

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-2
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-3
1.6 กรอบแนวคิด	1-4
บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบ้านตาล	2-1
2.2 แนวคิดการประเมิน	2-16
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ	2-20
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ	2-22
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	2-26
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-28
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-35
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	3-1
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก	3-1
3.2 วิธีการดำเนินการ	3-2
3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	3-2
3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-4
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
บทที่ 4 ผลการศึกษา	4-1
4.1 งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคาร และใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง)	4-1
4.2 งานด้านการศึกษา (การพัฒนาการศึกษา)	4-6
4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี (การชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ)	4-10
4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)	4-14
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	5-1
5.1 สรุปผล	5-1
5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	5-3

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม
- ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน	3-2
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-1
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา	4-3
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา	4-4
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-6
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา	4-7
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา	4-9
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-10
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4-11
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	4-13
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-14
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-15
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-17
ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล	4-18
ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล	5-2