

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
ขอบเขตในการวิจัย	3
นิยามคำศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	20
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	23
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	29
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	31
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	35
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		
3	วิธีดำเนินวิจัย	
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
	3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
	4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	47
	4.3 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการวิจัย	58
	5.2 อภิปรายผลวิจัยตามวัตถุประสงค์	59
	5.3 ผลการวิจัยที่ได้รับ	62
	5.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	64
	5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	64
	บรรณานุกรม	65
	ภาคผนวก ก	69
	ภาคผนวก ข	77
	ประวัติผู้วิจัย	89