

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	7
ความหมายและแนวคิดทฤษฎีและความหมายของความพึงพอใจในการบริการ....	20
โครงสร้างอำนาจหน้าที่และการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	53
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน.....	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.....	60
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	62
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	73
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการศึกษา.....	74
อภิปรายผลการศึกษา.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำนวน 400 ราย จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้.....	57
4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.....	57
4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ.....	58
4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	58
4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เมื่อสถานภาพแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	59
4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ.....	59
4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เมื่ออายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	60
4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	63
4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เมื่ออาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	64
4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้.....	65

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีเมื่อรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	66
4.13	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67

สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
1.2 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ.....	9
1.3 แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับให้บริการสาธารณะ.....	11
1.4 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้บริการ.....	22
1.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	26