

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ.....	13
ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของงานภาครัฐ.....	18
แนวคิดการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ.....	22
โครงการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร.....	27
ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 41
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 41
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 42
	การทดสอบเครื่องมือ..... 44
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 45
	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล..... 45
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 45
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 47
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 47
	ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล..... 47
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 48
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 69
	สรุปผลการศึกษา..... 70
	อภิปรายผล..... 71
	ข้อเสนอแนะ..... 76
	บรรณานุกรม..... 78
	ภาคผนวก..... 83
	ประวัติผู้ศึกษา..... 89

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงสัดส่วนของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามงานบริการ.....	42
2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประเภทที่ใช้บริการ.....	48
3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม.....	51
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	52
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านสถานที่ให้บริการ.....	53
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	54
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านระบบสารสนเทศ.....	55
8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	57
9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	58

## สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ.....	59
11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	60
12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ.....	63
14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเป็นรายคู่.....	64
15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการเป็นรายคู่	65
16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทที่มาใช้บริการ.....	66
17 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร.....	67

## สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	15
3 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร.....	32
4 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบัตรคิว.....	36