

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(13)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	21
ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>49</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>53</b>
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	55
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	58
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	102
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>147</b>
วิธีดำเนินการวิจัย	147
สรุปผลการวิจัย	148
อภิปรายผล	158
ข้อเสนอแนะ	161
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	162
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>163</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบสอบถาม	169
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>173</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 55
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ 58
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ 62
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา 68
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ 74
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 82
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการต่อปี 87
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ 92
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามเพศ 102
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามอายุ 105
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา 113
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามอาชีพ 123
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 129

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการต่อปี	132
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามเรื่องที่ชอบรับบริการ	135

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ปัจจัยที่นำมาสู่ความคาดหวังของผู้บริโภค	34