

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
องค์การบริหารส่วนตำบล	32
บทบาทหน้าที่และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพียง	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ	53
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ	81
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และ ข้อเสนอแนะ</b>	
วิธีดำเนินการวิจัย	105
สรุปผลการวิจัย	106
อภิปรายผล	111
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย	113

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	119
ประวัติผู้วิจัย	123

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	51
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	53
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	57
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา	63
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	68
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	75
4.7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	81
4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	84

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา	89
4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	93
4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	99

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี