

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานในการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบศูนย์บริการร่วม	15
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	27
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	30
4.1 ข้อมูลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	31
4.2 ข้อมูลจากการสอบถามประชาชนผู้ให้บริการ	44
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	53
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	56
5.1 สรุปผลการศึกษา	56
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	68
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ให้บริการ	74
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	31
4.2	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	31
4.3	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	32
4.4	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	32
4.5	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง	32
4.6	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริการประชาชน	33
4.7	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามการอบรมเกี่ยวกับทักษะในการทำงานด้านบริการประชาชน	33
4.8	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานราชการ	34
4.9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ต่อปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน	35
4.10	จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	44
4.11	จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	44
4.12	จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.13	จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	45
4.14	จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับบริการข้อมูล/ข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	46
4.15	จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับเรื่อง-ส่งต่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	46
4.16	จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับบริการเบ็ดเสร็จ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการ ประชาชน (GCS)	48
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการ ประชาชน จังหวัดเชียงใหม่	53
4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาการบริหาร จัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)	55
5.1	ศูนย์บริการร่วมที่เปิดให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ	59