

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญแผนภูมิ	(11)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
ปัญหานำการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ.....	12

แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	23
ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
 3. ระเบียบวิธีการศึกษา	 31
รูปแบบการศึกษา.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา.....	31
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	33
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	40
 4. ผลการศึกษา	 41
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	59
 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 99
สรุปผลการศึกษา.....	100
อภิปรายผลการศึกษา.....	106
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	121
ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาในอนาคต.....	122

ภาคผนวก

ก. ประวัติของการไฟฟ้านครหลวงหลวงกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ.....	124
ข. แบบสอบถาม.....	134
บรรณานุกรม	141
ประวัติการศึกษา	146