

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
ขอบเขตการศึกษา	8
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	9
บทที่ 2 แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวความคิดพฤติกรรมการให้บริการ	11
แนวความคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ	18
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	27

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
ลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 บทวิเคราะห์	55
บทที่ 5 บทสรุป	76
สรุปผลการวิจัย	77
อภิปรายผลการวิจัย	82
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก. ข้อมูลพื้นฐานอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	104
ภาคผนวก ข. ข้อมูลพื้นฐานอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	111
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามชุดที่ 1	115
ภาคผนวก ง. แบบสอบถามชุดที่ 2	122
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตารางประกอบ

ตาราง	หน้า
2.1 ระดับของพฤติกรรมกา ^๕ รให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลกับหลักพื้นฐานการให้บริการ	17
3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการแต่ละหน่วยงานในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	37
3.2 แสดงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง "ประชาชนผู้รับบริการ"	38
3.3 แสดงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง "เจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ"	41
3.4 แสดงค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดแบบสอบถามชุด ประชาชนผู้รับบริการ	48
3.5 แสดงค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดแบบสอบถามชุด เจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ	51
4.1 แนวโน้มลักษณะพฤติกรรมกา ^๕ รให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล	58
4.2 เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมกา ^๕ รให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	59
4.3 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม	60
4.4 เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมกา ^๕ รให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน	61
4.5 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Least Significant Difference	62
4.6 แสดงผล "ปัจจัยลักษณะประชาชน" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกา ^๕ รให้บริการ	63
4.7 แสดงผล "ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกา ^๕ รให้บริการ	65
4.8 แสดงผล "ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกา ^๕ รให้บริการ (ยกเว้นตัวแปร ระดับการศึกษา)	66

ตาราง	หน้า
4.9 แสดงผล "ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ (โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน)	67
4.10 แสดงผล "ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ (โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ประเมิน)	69
4.11 แสดงแนวโน้มความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	71
4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	72
4.13 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม	73
4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน	74
4.15 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Least Significant Difference	75

สารบัญภาพประกอบ

แผนภูมิ

หน้า

- | | |
|--|----|
| 2.1 องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรม | 13 |
| 2.2 องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ | 26 |
| 2.3 ภาพรวมของการศึกษาทั้งหมด | 82 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved