

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๙)
สารบัญแผนภาพ	(๑๒)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๓)

บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๕ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ	๗

บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๐
๒.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ	๒๘
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับสราณียธรรม	๒๙
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๑
๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	๔๑
๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๔๕
๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสราณียธรรม ๖	๔๗

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย	๕๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๕๑
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๕๑
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๑
๓.๓ เครื่องมือการวิจัย	๕๔
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๗
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๗
บทที่ ๔ ผลการศึกษาวิจัย	๕๙
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๙
๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย	๖๑
๔.๓ เปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ หลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๖๙
๔.๔ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ๖ ในบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย	๗๘
๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๘๑
บทที่ ๕ สรุป ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	๘๔
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๘๔
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๘๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๙๒
บรรณานุกรม	๙๕
ภาคผนวก	๑๐๒
ภาคผนวก ก. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย	๑๐๓
ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจแก้เครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์	๑๑๑
ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๑๒

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง

ภาคผนวก ง. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก จ. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ประวัติผู้วิจัย

หน้า

๑๑๖

๑๓๑

๑๓๘