

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญภาพ	(๑๐)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๒)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ปัญหาของการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ	๗
๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๙
๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ	๑๔
๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ	๑๕
๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ	๑๘
๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๒๒
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๒๕
๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๒๕
๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๑
๒.๓ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๓๖
๒.๓.๑ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๓๖
๒.๓.๒ หลักธรรมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๓๙

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๔ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	๔๑
๒.๔.๑ รูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและ เยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	๔๑
๒.๔.๒ งานให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด นครสวรรค์	๔๖
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๗
๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๔๗
๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต	๕๗
๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๖๔
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย	๗๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๗๑
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๗๑
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๗๑
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๔
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๔
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๗๖
๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๗
๔.๒ ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	๗๙
๔.๓ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อของประชาชนคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๘๕
๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	๙๓
๔.๕ สรุปองค์ความรู้ แนวทาง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	๙๘

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปราย และแนวทางพัฒนา	๑๐๐
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๐๐
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๐๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	๑๐๗
บรรณานุกรม	๑๑๐
ภาคผนวก	๑๑๙
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเครื่องมือ	๑๒๐
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์	๑๒๒
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่างเพื่อการวิจัย	๑๒๘
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องเพื่อการวิจัยและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	๑๓๐
ภาคผนวก จ หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย	๑๓๔
ภาคผนวก ฉ หนังสืออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลวิจัย	๑๓๖
ภาคผนวก ช แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๓๘
ประวัติผู้วิจัย	๑๔๕