

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ความรู้เกี่ยวกับกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	12
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	12
การบริหารงาน อำนาจหน้าที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	14
สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง	18
ลักษณะงาน อำนาจหน้าที่ของสถานพินิจฯ อ่างทอง	19
การบริหารจัดการของสถานพินิจฯ อ่างทอง	24
ระเบียบการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	25
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	26
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
ด้านคุณภาพการให้บริการ	41
ด้านอาคารสถานที่	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	42
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	42
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	42
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	45
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	50
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60
3 วิธีดำเนินการวิจัย	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง.....	70
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง.....	72
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ..	76
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ	
จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง.....	82
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ	
จำแนกตามพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง.....	89
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	97
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	101

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	106
ประวัติย่อผู้วิจัย	112