

สารบัญ

| | |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | I |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | III |
| กิตติกรรมประกาศ..... | V |
| สารบัญ..... | VI |
| สารบัญตาราง..... | VIII |
| สารบัญภาพ..... | X |
| | |
| บทที่ | หน้า |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 2 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 2 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 6 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| | |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 9 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ..... | 9 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ..... | 12 |
| แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ..... | 18 |
| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การเรียนรู้..... | 22 |
| เกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี..... | 23 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 29 |
| | |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 38 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 38 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 39 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 39 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 41 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 41 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 42 |
| ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 43 |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี..... | 45 |
| ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... | 50 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 62 |
| สรุปผลการศึกษา..... | 62 |
| อภิปรายผลการศึกษา..... | 64 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 67 |
| บรรณานุกรม..... | 69 |
| ภาคผนวก..... | 74 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 78 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 2.1 | การสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์การเรียนรู้..... 32 |
| 4.1 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 43 |
| 4.2 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 43 |
| 4.3 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ..... 44 |
| 4.4 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 44 |
| 4.5 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 45 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิม พระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี..... 46 |
| 4.7 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิม พระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านหลักสูตร..... 47 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการ..... 47 |
| 4.9 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่/อุปกรณ์..... 48 |
| 4.10 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากร/ครู/วิทยากร..... 49 |
| 4.11 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านงบประมาณ..... 49 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.12 | 50 |
| <p>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านประชาสัมพันธ์.....</p> | |
| 4.13 | 51 |
| <p>แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....</p> | |
| 4.14 | 52 |
| <p>แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....</p> | |
| 4.15 | 54 |
| <p>ให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....</p> | |
| 4.16 | 55 |
| <p>แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....</p> | |
| 4.17 | 57 |
| <p>แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....</p> | |
| 4.18 | 59 |
| <p>แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....</p> | |
| 4.19 | 61 |
| <p>สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวม.....</p> | |

สารบัญภาพ

| ภาพประกอบที่ | หน้า |
|-----------------------------------|------|
| 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |