

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
สมมุติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>9</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	14
กิจกรรมและการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร.....	19
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	28

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	31
ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	48
สรุปผล.....	51
อภิปรายผล .....	53
ข้อเสนอแนะ .....	55
บรรณานุกรม .....	56
ภาคผนวก .....	59
ประวัติผู้วิจัย.....	66

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ ..... 17
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 37
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนนต่อการ ให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตรในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว โดยภาพรวม ..... 39
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อเด็ก ..... 40
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความเสมอภาคของ เจ้าหน้าที่ ..... 41
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้โอกาสใน การมีส่วนร่วมแก่เด็ก..... 42
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความสะดวก และด้านการให้บริการ..... 43
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มชนเผ่า ..... 44
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ ..... 45
10	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ..... 45

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างของศูนย์เพื่อนมิตร.....	20
2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์.....	22
3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	29



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY