

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ	19
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
การบริหารงานศาลยุติธรรม	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	56
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชน ของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์	88
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการวิจัย	110
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	123
แบบสอบถาม	125
ประวัติผู้วิจัย	129

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	53
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	56
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	60
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	65
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามการศึกษา	70
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	76
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	83
4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	88
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	91
4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	95
4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามการศึกษา	98
4.12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	101
4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	105

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 ขั้นตอนการขึ้นคำร้อง คำขอ คำแถลง	35

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี