

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพประกอบ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
สมมติฐานการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการ	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	19
แนวความคิดการดำเนินงานศูนย์เยาวชน	21
ประวัติความเป็นมาของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร	30
ประวัติศูนย์เยาวชนสวนอ้อย	42
ศูนย์เยาวชนต่างประเทศ	44
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน	61
ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อย	67
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	72
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผล	94
อภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	106
แบบสอบถาม	107
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน	61
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน ด้านสถานที่	62
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน ด้านอุปกรณ์	63
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน ด้านกิจกรรมประจำวันที่มีให้บริการในศูนย์	63
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน ด้านกิจกรรมพิเศษที่ศูนย์เยาวชนจัด	64
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่	65
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน ด้านคุณภาพของบริการ	66
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ ของการจัดลำดับเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	67
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถาม	70
ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน จำแนกตามอายุ	73
ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนระหว่างกลุ่มอายุรายคู่ ตามวิธี Scheffe	74
ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชน จำแนกตามการศึกษา	76
ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนระหว่างกลุ่ม การศึกษารายคู่ ตามวิธี Scheffe	77
ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการ ของศูนย์เยาวชน จำแนกตามอาชีพ	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนระหว่าง กลุ่มอาชีพรายคู่ ตามวิธี Scheffe	83
ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการ ของศูนย์เยาวชน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	88
ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนระหว่างความถี่ ในการใช้บริการ รายคู่ ตามวิธี Scheffe	89
ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการ ของศูนย์เยาวชน จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ	91
ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนระหว่างความถี่ ในการใช้บริการ รายคู่ ตามวิธี Scheffe	92

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1. ผังการบริหารงานเทศบาลนครกรุงเทพมหานคร	39
2. ผังการบริหารงานของศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร	41