

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	2
ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ และชั้นปี.....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	43
สรุปผลการวิจัย.....	44
อภิปรายผลการวิจัย.....	47
ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	55
ประวัติผู้วิจัย.....	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง..... 24
2	แสดงผลผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 25
3	จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 30
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านความน่าเชื่อถือ..... 32
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านหลักประกัน..... 33
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการตอบสนอง..... 34
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านกายภาพ..... 35
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่..... 36
9	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน..... 37
10	ผลการทดสอบ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ชาย-หญิง ในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจทั้ง 5 ด้าน 39
11	ผลการทดสอบ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับชั้นปี..... 41
12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามระดับชั้นปี..... 42

สารบัญรูปร่างภาพ

รูปร่างภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และระดับชั้นปีที่ศึกษา.....	31
3 กราฟแท่งแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ ให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน.....	37
4 กราฟแท่งแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ ให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ.....	38
5 กราฟแท่งแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับชั้นปี.....	40