

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	6
2.1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	10
2.2 ความพึงพอใจของพนักงานและความพอใจของผู้ใช้บริการ .....	18
2.3 วิธีสร้างการบริการด้วยหัวใจ.....	41
2.4 โครงสร้างการจัดการระบบการบริการขององค์กร .....	51
2.5 กระบวนการจัดการระบบการบริการ.....	53
2.6 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี .....	58
2.7 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชา.....	59