

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	IV
สารบัญภาพ.....	VI

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
ความสำคัญของการศึกษา.....	2
กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	2
คำถามในการศึกษา / สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์.....	5
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	22
รูปแบบการศึกษา.....	24
ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา.....	24
ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง.....	24
ระยะเวลาจัดเก็บข้อมูล.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 16
	สรุปผลการศึกษา..... 17
	การอภิปรายผล..... 18
	ข้อเสนอแนะ..... 19
	บรรณานุกรม..... 40
	ภาคผนวก..... 48
	ประวัติผู้ศึกษา..... 151

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเพศ.....	27
ตารางที่ 2	จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	28
ตารางที่ 3	ร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
ตารางที่ 4	จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามงานที่ขอรับบริการ.....	29
ตารางที่ 5	จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามความถี่ที่ขอรับบริการ.....	29
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	30
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ..	30
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	31