

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ	16
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า	
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	42
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการ	
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	98
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	109
แบบสอบถาม	111
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	39
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ	42
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ	46
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส	51
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	56
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	61
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ	72
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ	75
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส	79
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	84
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	87
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1	ตัวแบบความคาดหวังของผู้บริโภค	17
2.2	ปัจจัยที่นำมาสู่ความคาดหวังของผู้บริโภค	19

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี