

## สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ความสำคัญของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.6 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 โครงสร้างของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี.....	8
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	36
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
3.1 ประชากร.....	55
3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	57
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
3.6 ขั้นตอนการทำวิจัย.....	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4.1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	63
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4.3 ข้อเสนอที่ได้จากการค้นพบ.....	87
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	92
5.2 อภิปรายผล.....	96
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	99
รายการอ้างอิง.....	101
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	107
ภาคผนวก ข แบบสอบถามผู้ใช้บริการ.....	109
ภาคผนวก ค ประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย.....	115
ภาคผนวก ง รายละเอียดโครงการพัฒนา.....	119
ภาคผนวก จ ตารางการสอนงาน.....	121
ภาคผนวก ฉ คู่มือการสอนงาน.....	124
ภาคผนวก ช ภาพถ่ายกิจกรรมการศึกษาวิจัย.....	135
ประวัติผู้วิจัย.....	139

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนผู้รับบริการที่มาใช้บริการรับชำระเงินค่าบริการ โทรคมนาคม ณ สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ระหว่างเดือนมิถุนายน 2547 – พฤษภาคม 2548....	56
2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	64
3 ระดับคุณภาพบริการด้านพนักงานผู้ปฏิบัติก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	66
4 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ.....	67
4 ระดับคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพ การ ให้บริการ.....	68
6 ระดับคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ก่อนพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ.....	69
7 ระดับคุณภาพบริการด้านความสะดวกที่ได้รับก่อนพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ.....	69
8 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพ.....	71
9 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข.....	73
10 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	76
11 ระดับคุณภาพบริการด้านพนักงานผู้ปฏิบัติหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ....	78
12 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการหลังการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ.....	79
13 ระดับคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการหลังการพัฒนาคุณภาพ การ ให้บริการ.....	80
14 ระดับคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่หลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	80
15 ระดับคุณภาพบริการด้านความสะดวกที่ได้รับหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.	81
16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	82
17 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการชำระเงินค่าบริการ โทรคมนาคม.....	83

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แสดงวงจรบริการ.....	21
3 แสดงการเกิด “ความพึงพอใจ” ของบุคคล.....	29
4 กระบวนการเกิดระบบแถวคอย.....	43
5 แสดงค่าใช้จ่ายด้านการให้บริการ.....	45
6 แสดงค่าใช้จ่ายในการรอคอย.....	46
7 ขั้นตอนการทำวิจัย.....	62
8 ขั้นตอนการกำหนดโครงการ.....	85
9 แผนผังขั้นตอนการรับชำระเงิน.....	86
10 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพบริการ.....	90

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี