

		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ก
	บทคัดย่อภาษาไทย	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
	สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
	นิยามศัพท์	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดและทฤษฎี	5
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	12
	ประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	12
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
	การวิเคราะห์ข้อมูล	14
	ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4	ผลการศึกษา	16
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	17
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	21
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 4	ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	54
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	55
	สรุปผลการศึกษา	55
	อภิปรายผล	79
	ข้อค้นพบ	81
	ข้อเสนอแนะ	96
	บรรณานุกรม	104
	ภาคผนวก	107
	แบบสอบถาม	108
	ประวัติผู้เขียน	118

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้ใช้บริการ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกย่อยตามประเภทผู้ใช้บริการ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบประเภทของบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	20
7	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	23
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	24
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	25
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	26
12	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แยกตามปัจจัยโดยรวมด้านต่างๆ	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	28
14	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	31
15	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	33
16	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	35
17	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	37
18	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	39
19	แสดงประเภทของบริการจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	42
21	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	44
22	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	46
23	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	48
24	ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	50
25	ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	52
26	แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	54
27	ค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	ค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหัวข้อย่อยของ เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	58
29	ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อย ของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	62
30	ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อย ของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ	71
31	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการที่น้อยที่สุด 5 อันดับแรก	81
32	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	82
33	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	84
34	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มอาจารย์และพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	85
35	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัยต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	87
36	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสัญชาติไทย ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	89
37	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสัญชาติจีน ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	91
38	แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์ ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติ เป็นชาวตะวันตก ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	94
40	ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติอื่นๆ ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก	95