

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ประวัติ และข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิชาการ ทีไอที	4
โครงสร้างองค์กรของสถาบันวิชาการ ทีไอที	8
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
วิธีการศึกษา	25
การทดสอบเครื่องมือ	26
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	26
ระยะเวลาการศึกษา	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการ สถาบันวิชาการ ทีโอที	27
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้ให้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที	29
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
สรุปผลการศึกษา	46
การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	48
อภิปรายผล	49
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้เขียน	62

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	27
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	27
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	28
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน	28
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง	29
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้	29
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	31
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อการบริการ	32
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ	33
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ	34
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติโดยรวมด้านต่าง ๆ	35
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติโดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	37
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติโดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	39
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติโดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	40
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติโดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุการทำงาน	42

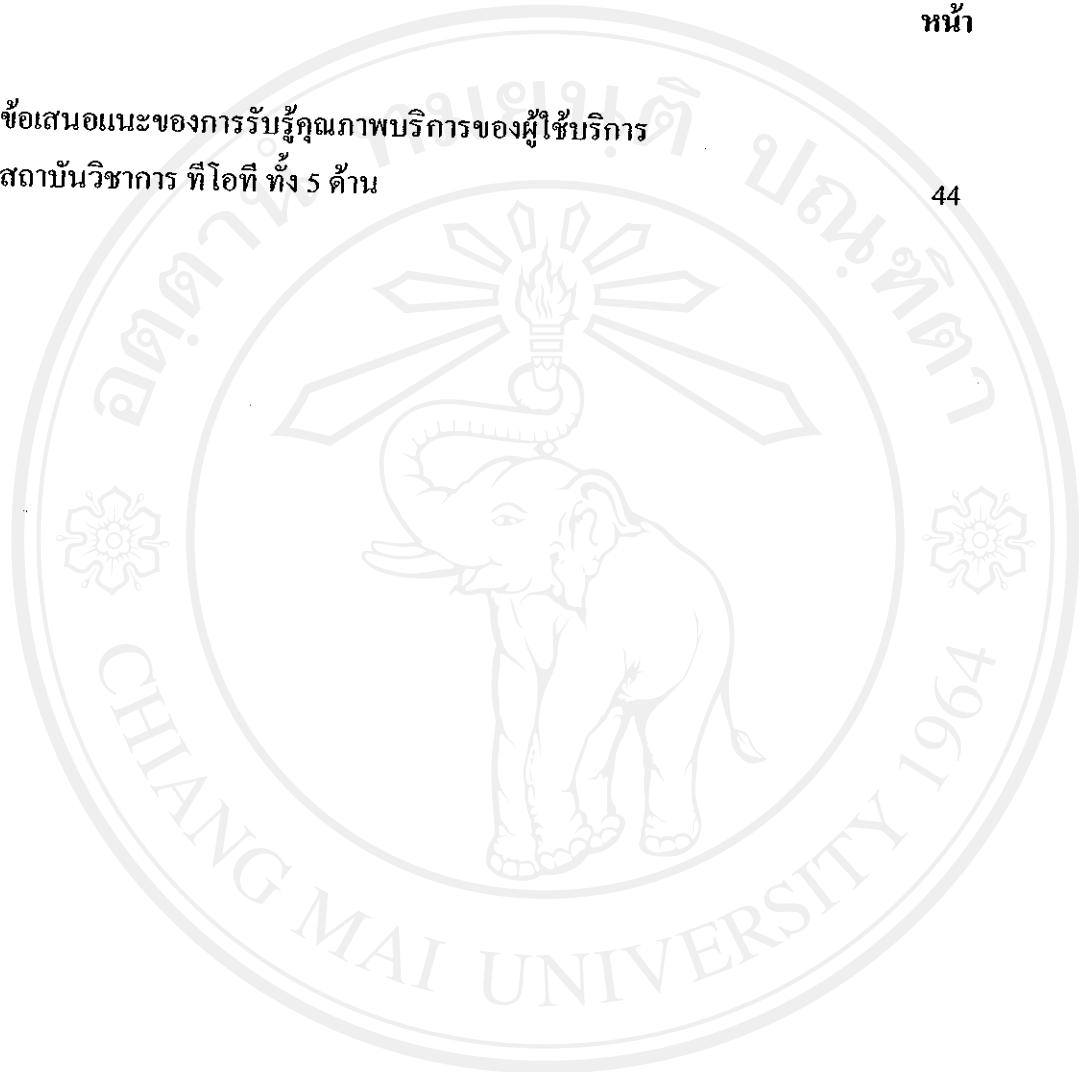
สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 16 ข้อเสนอแนะของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ  
สถาบันวิชาการ ทีโอที ทั้ง 5 ด้าน

44



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved