

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ก
บทกัณฑ์ย่อ .....	ข
ABSTRACT .....	ค
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
ขอบเขตการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
ประวัติความเป็นมา และหลักการการบริหารการจัดการ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล .....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ .....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32

## สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	43
สรุปผลการวิจัย .....	43
อภิปรายผลการวิจัย .....	44
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย .....	46
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	46
บรรณานุกรม .....	47
ภาคผนวก .....	49



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 33
4.2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการปั้มน้ำมัน และร้าน สะดวกซื้อ7-Eleven ..... 34
4.3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ..... 35
4.4	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้ บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ที่มีเพศแตกต่างกัน ..... 36
4.5	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้ บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ที่มีอายุแตกต่างกัน ..... 36
4.6	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้ บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ..... 37
4.7	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้ บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ที่มีรายได้แตกต่างแตกต่างกัน ..... 38
4.8	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของ บุคลากรที่มีต่อการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ที่มีรายได้ แตกต่างกัน ..... 38
4.9	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่มีรายได้เพศต่างแตกต่างกัน ..... 39
4.10	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่มีอายุต่างแตกต่างกัน ..... 40
4.11	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่มีระดับการศึกษาต่างแตกต่างกัน ..... 40
4.12	ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่มีรายได้แตกต่างกัน ..... 41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ที่มีรายได้แตกต่างกัน .....	42
4.14	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการให้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ7-Eleven .....	42



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY