

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ ..... 1
	ภูมิหลัง ..... 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย ..... 4
	ขอบเขตของการวิจัย ..... 4
	ความสำคัญของการวิจัย ..... 5
	นิยามศัพท์เฉพาะ ..... 5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 7
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ ..... 7
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ..... 8
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ..... 11
	บริบทงานวิชาการ ..... 25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 29
	งานวิจัยในประเทศ ..... 29
	งานวิจัยต่างประเทศ ..... 36
3	วิธีดำเนินการวิจัย ..... 40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 40
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 42
	การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ..... 42
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 43
	การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 43
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย ..... 44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	56
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	56
สรุปผลการวิจัย .....	57
อภิปรายผล .....	57
ข้อเสนอแนะ .....	60
บรรณานุกรม .....	62
ภาคผนวก .....	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถามพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	67
ภาคผนวก ข ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหาร งานบุคคล .....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	84