

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	7
การบริการ.....	7
ความหมายของการบริการ.....	7
ประเภทของการบริการ.....	10
ประเภทของธุรกิจบริการ.....	11
ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ.....	11
ความสำคัญของการบริการและการวัดความพอใจใน การบริการ.....	14
ข้อปฏิบัติต่อการให้บริการ.....	17
นิยามแห่งคำว่าบริการในสายตานักปฏิบัติ.....	18
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ.....	19
เทคนิคการครองใจลูกค้าด้วยการบริการที่เป็นเลิศ.....	19
วงจรแห่งชัยชนะ เพราะมีบริการที่ดี สำหรับทุกธุรกิจ.....	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ทฤษฎีทั่วไปที่เกี่ยวข้อง.....	21
	ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการจูงใจ.....	21
	ทฤษฎีสัมพันธภาพ.....	23
	การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	24
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
	งานวิจัยในประเทศ.....	25
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	27
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	28
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	31
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
	ตอนที่ 1 ผลการพัฒนากการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.....	35
	1.1 ผลการสำรวจปัญหาที่พบในการให้บริการของ ฟาร์มเส้นทางเห็ดอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.....	35
	1.2 แนวทางการพัฒนากการให้บริการของ ฟาร์มเส้นทางเห็ดอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.....	39
	ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการใน ฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
สรุป.....	50
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการพัฒนากการให้บริการของ ฟาร์มเส้นทางเห็ดที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้า.....	61
ภาคผนวก ข การพัฒนากการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ใน 4 ด้าน.....	66
ประวัติผู้วิจัย.....	72

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Pibulsongkram Rajabhat University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการบริการซื้อ – ขายก่อนการพัฒนา.....	35
2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านสถานประกอบการก่อนการพัฒนา.....	36
3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านพนักงานก่อนการพัฒนา.....	37
4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ดก่อนการพัฒนา.....	38
5 ปัญหาที่พบในการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.....	39
6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการบริการซื้อ – ขายหลังการพัฒนา.....	45
7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านสถานประกอบการหลังการพัฒนา.....	46
8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านพนักงานหลังการพัฒนา.....	47
9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ดหลังการพัฒนา.....	48

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงวงจรของสินค้า.....	13
2 แสดงวงจรแห่งชัยชนะเพราะมีการบริการที่ดีสำหรับธุรกิจ.....	20
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	28

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University