

สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
Abstract	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
การบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	4
สถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ และการให้บริการ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 ระเบียบวิธีวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
ตัวแปรในการวิจัย	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)		
บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	48
	สรุปผลการวิจัย	48
	อภิปรายผล	49
	ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม		51
ภาคผนวก		53
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	54
	ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	60
ประวัติย่อคณะผู้วิจัย		63