

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	( 1 )
กิตติกรรมประกาศ .....	( 3 )
สารบัญตาราง.....	( 6 )
สารบัญภาพประกอบ.....	( 7 )
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
คำจำกัดความที่ใช้.....	5
2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	7
ความหมายของการบริการและคุณลักษณะของพนักงานบริการ.....	7
ลักษณะเฉพาะของการบริการ.....	13
การประเมินผลคุณภาพการบริการ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของพนักงานบริการ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการ.....	22
สรุปผลการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย.....	25

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
แนวทางในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4. ผลการวิจัย.....	44
การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	45
- การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
- การวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะของพนักงานบริการ.....	47
- การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ.....	49
การทดสอบสมมติฐาน .....	51
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	70
ภาคผนวก .....	77
ก. สถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย.....	78
ข. ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน.....	79
ค. ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น.....	80
ง. แบบสอบถามนำไปใช้จริง.....	85
จ. ค่าเฉลี่ยระดับคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการเป็นรายข้อ..	95
บรรณานุกรม.....	99