

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิติคุณภาพการบริการทั้ง 10 มิติ.....	17
2.3 แสดงรูปแบบวงจรของความสำเร็จในงานบริการ	19
3.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.	31
4.1 แสดงค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะของพนักงานบริการตามการรับรู้ของพนักงาน และลูกค้า.....	48
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า	49