

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญตาราง .....	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย .....	5
ขอบเขตในการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ....	10
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
สรุปผลการวิจัยและสมมุติฐานการวิจัย.....	30
3. วิธีการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	33
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	34

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิจัย .....	47
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา .....	48
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน .....	52
5. สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	61
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะ .....	74
ภาคผนวก	
ก. สถิติต่างๆที่ใช้ในการวิจัย.....	84
ข. ตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา.....	
และจำนวนผู้ประเมิน .....	86
ค. แสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) .....	
ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ..	
ของแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพ..	
การให้บริการ.....	87
ง. แบบสอบถามฉบับจริง.....	93
บรรณานุกรม .....	109

ประวัติการศึกษา.....	118
----------------------	-----