

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการบริการ.....	31
2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า: รูปแบบของทัศนคติ-พฤติกรรม.....	49
2.3 คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า.....	50
2.4 รูปแบบของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ.....	52
2.5 แสดงการประเมินคุณภาพการให้บริการของลูกค้า.....	57
2.6 รูปแบบคุณภาพการบริการ (Service Quality Model).....	61
3.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	90