

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
มูลเหตุจูงใจในการศึกษา.....	5
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	9
ขอบเขตการศึกษา.....	10
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	10
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	11
 2. แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 13
แนวคิดคุณภาพการบริการ.....	13
แนวคิดความพึงพอใจ.....	25
แนวคิดการให้คำปรึกษา.....	29
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการเด็กปฐมวัยทางโทรศัพท์แห่งชาติ.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	54
 3. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	 55

วิธีการศึกษา.....	55
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การนำเสนอข้อมูล.....	59
 4. ผลการศึกษา.....	 60
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ.....	60
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเล็กน้อยหรือทาง โทรศัพท์.....	65
ส่วนที่ 3 ภาพรวมการใช้บริการ.....	82
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	84
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	86
ส่วนที่ 7 อภิปรายผลการศึกษา.....	121
 5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	 129
สรุปผลการศึกษา.....	129
ข้อเสนอแนะ.....	134
 รายการอ้างอิง.....	 136
 ภาคผนวก.....	 140
 ประวัติการศึกษา.....	 147