

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(4)
สารบัญภาพประกอบ	(6)
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	3
2. แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3. ระเบียบวิธีวิจัย	19
3.1 รูปแบบการวิจัย	19
3.2 สมมติฐานการวิจัย.....	19
3.3 งานวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.6 การรวบรวมข้อมูล.....	22
3.7 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล	22
4. ผลการวิจัย	24
4.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น	24
4.2 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา	25
4.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน	50
4.4 ความสำคัญของคุณภาพการบริการจากคำถามปลายเปิด.....	59
5. สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย	61
5.2 อภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	69
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	70
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	70
รายการอ้างอิง.....	71
ภาคผนวก.....	72
ประวัติการศึกษา.....	79