

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิติคุณภาพการบริการทั้ง 10 มิติ.....	16
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 แสดงจำนวนข้อคำถามแบบวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ.....	32
3.3 แสดงจำนวนข้อคำถามแบบวัดคุณภาพการบริการ.....	33
3.4 แสดงค่าคะแนนระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3	34
3.5 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ.....	39
3.6 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณภาพการบริการ.....	40
3.7 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	42
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มพนักงานงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	45
4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	46
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของพนักงานบริการ ตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า.....	47
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า.....	49
4.5 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณลักษณะของพนักงานบริการระหว่างพนักงาน บริการและลูกค้า.....	50
4.6 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการระหว่างพนักงานบริการและ ลูกค้า.....	52
4.7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการกับ คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน	53
4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการกับ คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า	54
5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59