

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ.....	45
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย	71
การวิจัยเชิงปริมาณ	71
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	78
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปลผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	129
สรุปลผล	130
อภิปรายผล.....	135
ข้อเสนอแนะ	142
บรรณานุกรม.....	144
ภาคผนวก.....	151
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	152
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	157
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	160
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์	174

