

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 บทนำ	1
– ความหมายของการวิจัย	4
– วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
– ประโยชน์ของการวิจัย	7
– การวิจัยกับการบริหาร	8
– เครื่องมือในการตัดสินใจ	10
– บทบาทของนักวิจัย	11
– จรรยาบรรณของนักวิจัย	11
– ลักษณะของการวิจัย	12
– ประเภทของการวิจัย	13
– สรุป	16
บทที่ 2 ขั้นตอนในการทำวิจัย	17
– การพิจารณาปัญหา	20
– การพิจารณาข้อมูล	24
– การพิจารณาการได้มาซึ่งข้อมูล	25
– การวางแผนการวิจัย	26
– การดำเนินการวิจัย	27
– การจัดกระทำข้อมูล	28
– การวิเคราะห์ข้อมูล	29
– การสรุปผลและรายงานผล	31
– ปัจจัยต่าง ๆ ที่พึงระวังในการทำวิจัย	31
– สรุป	32
บทที่ 3 ข้อมูล	35
– ประเภทของข้อมูล	37
– ลักษณะของข้อมูล	38
– คุณสมบัติของข้อมูล	38

	หน้า
– แหล่งที่มาของข้อมูล	39
– วิธีที่จะได้มาซึ่งข้อมูล	39
– การสังเกตการณ์	41
– การทดลอง	42
– การสัมภาษณ์	46
– การสำรวจหรือการใช้แบบสอบถาม	52
– การประมวลผลข้อมูล	63
– ข้อผิดพลาดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูล	66
– สรุป	67
บทที่ 4 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	69
– ประชากร ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	71
– ประโยชน์ของการสุ่มตัวอย่าง	72
– ลักษณะของตัวอย่างที่ดี	72
– การกำหนดจำนวนและขนาดของตัวอย่าง	73
– ประเภทและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	76
– ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง	83
– สรุป	83
บทที่ 5 การวัดและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
– ประเภทของมาตราที่ใช้วัดในการวิจัย	87
– เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้วัดในการวิจัย	89
– สรุป	91
บทที่ 6 หลักสถิติเพื่อใช้ในการวิจัย	93
– การนำเสนอข้อมูลโดยบทความ	95
– การนำเสนอข้อมูลโดยตาราง	95
– การนำเสนอข้อมูลโดยแผนภูมิ	97
– การแจกแจงความถี่	102
– การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง	104
– การคำนวณค่าตัวกลางเลขคณิต	105
– การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	107

	หน้า
– การทดสอบสมมติฐาน	109
– วิธีการทั่วไปในการทดสอบทางสถิติ (สมมติฐาน)	111
– สรุป	121
บทที่ 7 การวิเคราะห์และแปลความหมาย	123
– การวิเคราะห์ข้อมูล	125
– ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม	133
– การแปลความหมาย	136
– การสรุปผลและข้อเสนอแนะ	140
– สรุป	151
บทที่ 8 การรายงานผลการวิจัย	153
– ประโยชน์ของรายงาน	155
– ลักษณะของการรายงาน	155
– ประเภทของการรายงาน	156
– หลักในการเขียนรายงาน	156
– ส่วนประกอบของรายงาน	157
– สรุป	168
บทที่ 9 การประยุกต์ให้เหมาะกับการบริการ	169
– ประเภทของอุตสาหกรรมการบริการ	171
– วัตถุประสงค์ในการนำการวิจัยมาใช้กับอุตสาหกรรมการบริการ	176
– หลักในการพิจารณาเพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของการบริการ	177
– สรุป	178
บรรณานุกรม	179
ภาคผนวก	183
– ภาคผนวก ก. ตารางสถิติ	185
– ภาคผนวก ข. ตัวอย่างการเขียนโครงการวิจัย	205
– ภาคผนวก ค. ตัวอย่างรายงานการวิจัย	219