

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณ์ของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และ การดูแลเอาใจใส่	18
ส่วนที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และ การดูแลเอาใจใส่ของการบริการ จำแนกตามอายุ ลักษณะงานบริการที่ก่อบรมที่ใช้บริการ และ ประเภทของธุรกิจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ส่วนที่ 4	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณ์สิ่งจ้บต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ โดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของการวิจัยว่าแต่ละกลุ่มลูกค้า ตามลักษณะกลุ่มประเภทธุรกิจเป้าหมายของบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่โดยการใช้สถิติ Independent sample t-test ทำการทดสอบ และการแปลผล	76
ส่วนที่ 5	ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด	78

บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	80
	สรุปผลการศึกษา	80
	อภิปรายผลการศึกษา	95
	ข้อค้นพบ	97
	ข้อเสนอแนะ	99

บรรณานุกรม		103
------------	--	-----

ญ

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

หน้า

104

105

112

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานบริการฟיקอบรมที่ใช้บริการ	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจของลูกค้า	17
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟיקอบรม ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯ ที่มีต่อลูกค้า	18
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟיקอบรม ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	19
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟיקอบรม ด้านการสนองตอบความต้องการของลูกค้า	21
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟיקอบรม ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	22
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟיקอบรม ด้านการดูแลเอาใจใส่ความต้องการของลูกค้า	23
14	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟיקอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า จำแนกตามอายุ	26
16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอายุ	29
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า จำแนกตามอายุ	32
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้ บริการ จำแนกตามอายุ	34
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ ลูกค้า จำแนกตามอายุ	36
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์ คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุ	39
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้	41
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้	44
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้	47
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้ บริการ จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้	49
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ ลูกค้า จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้	51
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แวงค์ คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามลักษณะงานบริการฝึกอบรมที่ใช้	54
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัทฯที่มีต่อลูกค้า จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า	59
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสนองตอบความต้องการของลูกค้า จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า	63
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการใช้ บริการ จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า	66
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ ลูกค้า จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า	69
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์ คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจลูกค้า	73
33	แสดงค่าเฉลี่ย ค่านัยสำคัญและการแปลผลความแตกต่างระดับความพึงพอใจ และที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ระหว่างกลุ่มธุรกิจเป้าหมาย กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วน โลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป กับ กลุ่มชิ้นส่วนประกอบอื่น ในรายการคุณภาพบริการ 3 ลำดับที่ได้คะแนนต่ำ ที่สุดในภาพรวม	76
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อใช้บริการ	78
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	79
36	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์ คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด แยกเป็นรายด้าน	83
37	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้ายที่มีต่อบริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์ คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด แยกเป็นรายด้าน	84
38	แสดงสรุประดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของ บริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด 10 ลำดับแรก	85
39	แสดงสรุประดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการฝึกอบรมของ บริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด 10 ลำดับสุดท้าย	86