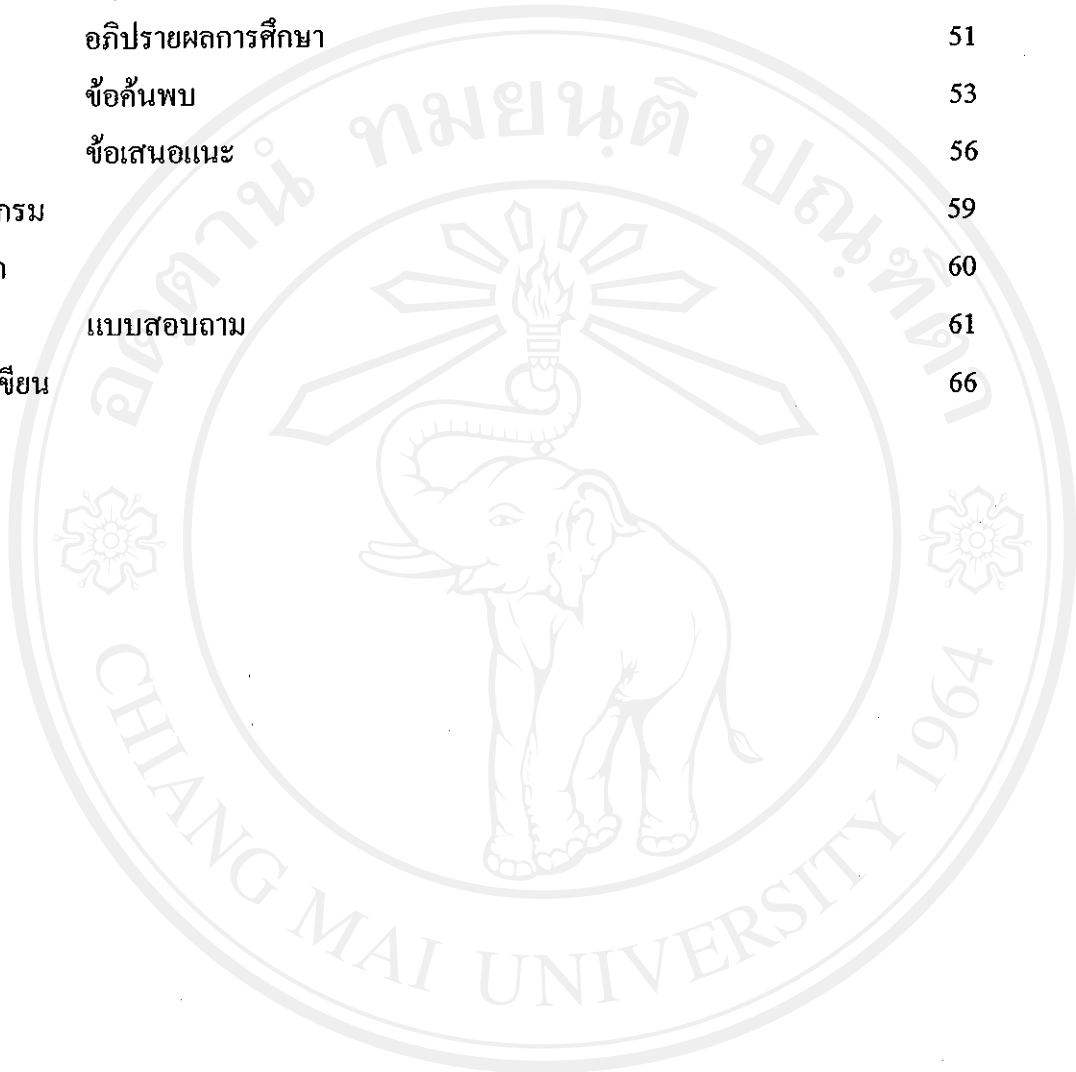


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	
ทฤษฎีแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตประชากร	9
วิธีการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม กับความพึงพอใจที่มีต่อ	19
บริการ ของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	37

		หน้า
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	39
	สรุปผลการศึกษา	39
	อภิปรายผลการศึกษา	51
	ข้อค้นพบ	53
	ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม		59
ภาคผนวก		60
	แบบสอบถาม	61
ประวัติผู้เขียน		66



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัย	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกรับบริการบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	18
10 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านรูปลักษณ์ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	19
11 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	20
12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรูปลักษณ์ต่อการบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	21
13 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	22
14 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	24

ตารางที่	หน้า
15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือต่อการบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	26
16 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านการตอบสนองของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	28
17 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านการตอบสนองของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	29
18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองต่อการบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	30
19 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	31
20 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	32
21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจต่อการบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	33
22 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	34
23 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	35
24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	36
25 แสดงความถี่ จำนวน และร้อยละของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	37