

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	5
2.1 ระบบมาตรฐานสากล	5
2.2 แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า	9
2.3 ทฤษฎีส่วนประสมตลาดบริการ	9
2.4 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.5 ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด	12
<b>บทที่ 3 ขอบเขต และวิธีการศึกษา</b>	14
3.1 ขอบเขตของการศึกษา	14
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
3.5 สถานที่ในการศึกษา	18
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	19
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ โรงงานที่ใช้บริการที่ใช้ บริการที่ปรึกษา TAQC	19
4.2 ความพึงพอใจของ โรงงานที่ใช้บริการต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC	22
4.3 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระดับความรู้ด้านมาตรฐาน ที่จัดทำ ก่อนใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC	30
4.4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการจัดทำ ระบบของ โรงงานที่ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC	31
4.5 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระบบมาตรฐานที่ใช้บริการ ที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC	32
4.6 แนวโน้มในการแนะนำ และ การใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ในอนาคต	33
4.7 ปัญหา และ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC	33
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ</b>	35
5.1 สรุปผลการศึกษา	35
5.2 อภิปรายผล	38
5.3 ข้อค้นพบ	40
5.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	41
<b>บรรณานุกรม</b>	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>ภาคผนวก</b>	44
ภาคผนวก ก	45
ภาคผนวก ข	49
ภาคผนวก ค	53
ภาคผนวก ง	57
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	63

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
2	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของโรงงานที่ใช้บริการ	21
3	จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการ ของโรงงานที่ใช้บริการ	22
4	จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านราคาของโรงงานที่ใช้บริการ	23
5	จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ของโรงงานที่ใช้บริการ	24
6	จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ของโรงงานที่ใช้บริการ	25
7	จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านบุคคล (เฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา) ของโรงงานที่ใช้บริการ	26
8	จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการ ของโรงงานที่ใช้บริการ	27
9	จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ ของโรงงานที่ใช้บริการ	28
10	ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจต่อส่วนประสมตลาดบริการ ของโรงงานที่ใช้บริการ	29
11	จำนวน และร้อยละของแนวโน้มในการแนะนำ และการใช้บริการให้บริการที่ ปรึกษาของ TAQC	33
ก	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามระดับความรู้ด้านมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามจัดทำก่อนใช้บริการ	45
ข	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการพัฒนาระบบ มาตรฐานสากลของโรงงานลูกค้า	49
ค	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจตามมาตรฐานที่รับบริการบริการที่ปรึกษา ของโรงงานลูกค้า	53

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ตัวอย่างความสัมพันธ์ และขอบเขตการควบคุมของมาตรฐานสากล	7
2	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระดับความรู้ด้านมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC	30
3	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจตามประสพการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของโรงงานที่ใช้บริการที่มีต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC	31
4	ความสัมพันธ์ของระบบมาตรฐานที่โรงงานลูกค้าใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ TAQC	32