

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวคิดคุณภาพของบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตของการศึกษา	11
ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	11
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
อภิปรายผลการศึกษา	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	57
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	58
ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	63
ภาคผนวก ข กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจ	68
ประวัติผู้เขียน	74

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา	16
2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว	18
3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรู้จักร้านฯ อำเภอที่ถูกค้าขายอยู่ และจำนวนเครื่องปรับอากาศในบ้านพักอาศัย	20
4 จำนวน และร้อยละของของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และเหตุผลที่เลือกบริการของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	22
5 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	23
6 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	24
7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	25
8 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	28
9 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	30
10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	32
11 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	35
12 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	36
13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	39
15 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	40
16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	41
17 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	43
18 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	44
19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านดูแลเอาใจใส่ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	45
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัญหาที่พบในการใช้บริการของ ร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	48
21 ค่าเฉลี่ยความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	53
22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส	53

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis)	14
2 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ของร้านฯ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	26
3 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจของร้านฯ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	33
4 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองของร้านฯ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	38
5 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจของร้านฯ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	42
6 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของร้านฯ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	46
7 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน โดยการ วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	54