

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อมูลบริษัท เอ แอนด์ เอ เนโอเทคโนโลยี จำกัด	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	11
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอเนโอเทคโนโลยี จำกัด	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการมาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นิ ไอเทคโนโลยี จำกัด	34
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นิไอเทคโนโลยีจำกัด จำแนกตามบริการที่ใช้	40
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นิไอเทคโนโลยี จำกัด	50
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	51
สรุปผลการศึกษา	51
อภิปรายผล	55
ข้อค้นพบ	59
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	67
แบบสอบถาม	68
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	15
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานปัจจุบัน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	17
7	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานขององค์กร	17
8	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรที่มีในปัจจุบัน	18
9	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด	19
10	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้จากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด	22
13	แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ)	23
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	26
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	28
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	30
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	31
20	แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	33
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	34
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	35
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	35
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการส่งเสริมการตลาด	36
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	37
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	38
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้า/บริการ) จำแนกตามบริการที่ใช้	40
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามบริการที่ใช้	42
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามบริการที่ใช้	45
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามบริการที่ใช้	46
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างสะพานอรรถกษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้	48
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามบริการที่ใช้	49