

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	4
2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	8
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
3.1 ขอบเขตการศึกษา	18
3.2 วิธีการศึกษา	21
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	30
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	33
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล การศึกษาและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	70
5.3 ข้อค้นพบ	74
5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	78
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	93
ประวัติผู้เขียน	98

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1	เกณฑ์การพิจารณาคะแนนสำหรับระดับความคิดเห็น	25
2	แสดงความถี่และร้อยละของลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	32
3	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน และปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันในงานของพนักงาน และบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	33
4	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานในด้านพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน	35
5	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบ โดยจำแนกตามเพศ และอายุงาน	38
6	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	40
7	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านความผูกพันในงาน	42
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ	45
9	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานในปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันในงานของพนักงาน และบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยจำแนกตามเพศ และอายุงาน	47
10	ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันในงานของพนักงาน บรรยากาศในการให้บริการ และพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน	50
11	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้นได้แก่ บรรยากาศในการให้บริการ ความผูกพันในงานของพนักงาน และ ความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน และตัวแปรตาม พฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับตัวแปรตามคือพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงานในด้านการตามใจลูกค้าและในด้านการอ่านใจลูกค้า	52
13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับตัวแปรตามคือพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าในด้านการส่งมอบบริการและในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	54

สารบัญภาพ

รูป

1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

หน้า

17



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved