

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจด ทะเบียนธุรกิจ	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจด ทะเบียนธุรกิจ	37
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจด ทะเบียนธุรกิจ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา	44
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	64
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการศึกษา	69
อภิปรายผล	80
ข้อค้นพบ	82
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	94
ประวัติผู้เขียน	95

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการ	15
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ	16
6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านจดทะเบียนธุรกิจ	16
7	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ	17
8	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	17
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ	18
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ	19
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์	20
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า	22
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์	25
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ	26
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า	27
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ	28
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ	29
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ	31
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า	32
24	แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	33
25	แสดงสรุปเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ระหว่างการให้บริการด้านข้อมูลธุรกิจและด้านการจดทะเบียนธุรกิจ	36
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบคุณภาพบริการ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบคุณภาพบริการ	39
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบคุณภาพบริการ	41
29	แสดงสรุปเปรียบเทียบระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ระหว่างการ ให้บริการด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความไว้ใจ จำแนกตามเพศ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามเพศ	45
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามเพศ	46
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศ	47
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ	48
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความไว้ใจ จำแนกตามอายุ	49
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามอายุ	51
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอายุ	52
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามอายุ	54
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	57
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	60
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	61
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	63
45	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	64
46	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ระหว่างด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ	69
47	แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนในภาพรวม ระหว่างด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ	71
48	แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	72
49	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ	73
50	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามอายุ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
51	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามระดับการศึกษา	78
52	แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	82