

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย	3
1.5 แผนการดำเนินงาน.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	6
2.1.1 ความเป็นมาของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	6
2.1.2 หัวข้อและคะแนนของเกณฑ์	10
2.1.3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	11

2.1.4 คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมวดและหัวข้อ	12
2.1.5 คำนิยมหลัก แนวคิด และกรอบของเกณฑ์.....	13
2.1.6 ระบบการให้คะแนน	14
2.1.7 แนวทางการให้คะแนน.....	18
2.2 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาด.....	22
2.3 ตัวอย่างกรณีศึกษา Best Practices	26
2.3.1 บริษัท ไทยอคริลิคไฟเบอร์ จำกัด	26
2.3.2 บริษัท Medrad	33
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้	38
2.4.1 หลักการของ SWOT Analysis	38
2.4.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ.....	39
2.4.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า.	46
3. วิธีการดำเนินงานวิจัย	50
3.1 สภาพแวดล้อมขององค์กรในกรณีศึกษา	50
3.2 กระบวนการให้บริการที่ปรึกษาอุตสาหกรรม	52
3.2.1 ขั้นตอนการให้บริการที่ปรึกษา	52
3.3 การประเมินและวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis)	53
3.3.1 การประเมินการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาดขององค์กรในกรณีศึกษา	53
3.3.2 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis)	55
3.4 ประเด็นปรับปรุงพัฒนา	60
3.5 ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหา	62
3.5.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา	62
3.5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	62
3.5.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	63
3.5.4 การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	63
3.5.5 การบ่งชี้ประเด็นและกำหนดเป้าหมาย	64
3.5.6 การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบ	64

3.6 แผนการดำเนินงาน	65
3.7 ผลการให้คะแนนในหมวด 3 ก่อนการปรับปรุง.....	65
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท	69
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มการให้บริการของบริษัท	71
4.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ทางบริษัท แก้ไขปรับปรุง.....	72
4.5 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการที่ปรึกษา	73
4.6 ผลการให้คะแนนในหมวด 3 หลังการปรับปรุง	74
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	77
5.1.1 คะแนนตามหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	77
5.1.2 ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า	78
5.2 ผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงไปยังหมวดอื่นๆ ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	79
5.3 ข้อเสนอแนะในอนาคต.....	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก.....	84
ก แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	85
ประวัติการศึกษา.....	90