สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แผนการดำเนินงาน	4
2.1	แนวทางการให้คะแนน หมวด 1-6 ………………………………….…………	18
2.2	แนวทางการให้คะแนน หมวด 7	20
2.3	การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและตลาดของ บริษัท ไทยอคริลิคไฟเบอร์ จำกัด ……………………………………………..	28
3.1	การวิเคราะห์ช่องว่าง หมวด 3.1 ก. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	55
4.1	จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงบริการตามแนวทาง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award; TQA) หมวด 3	70
4.3	จำนวนคนและค่าร้อยละของแนวโน้มการใช้บริการของบริษัทฯ........................	71
4.4	จำนวนคนและค่าร้อยละของแนวโน้มจะแนะนำให้บริษัทอื่นใช้บริการของบริษัทฯ	72
4.5	ค่าร้อยละของข้อเสนอแนะอื่นๆ ก่อนและหลังการปรับปรุง...............................	73
4.6	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการที่ปรึกษา..	74
5.1	สรุปผลจากการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award; TQA) ขององค์กรในกรณีศึกษา	77
5.2	สรุปผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าก่อนปรับปรุงและ หลังการปรับปรุงการบริการ...	78