

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ	(7)

บทที่

1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการค้นคว้าอิสระ.....	4
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. กรอบแนวคิด และทฤษฎี.....	6
2.1แนวคิดและหลักการของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	6
2.1.1 โครงร่างองค์กร.....	7
2.1.2 ค่านิยมหลัก.....	8
2.1.3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (ปี 2549).....	12
2.1.3.1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติใน หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด.....	17

2.1.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมหลักกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพ	
แห่งชาติในหมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด.....	18
2.1.4 ขั้นตอนและแนวทางสู่การบูรณาการ.....	23
2.2 ทฤษฎีสันับสนุน หมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด.....	24
2.2.1 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด.....	25
2.2.1.1 การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย.....	26
2.2.1.2 การกำหนดความต้องการลูกค้า.....	31
2.2.2 การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า.....	34
2.2.2.1 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	36
2.2.2.2 การกำหนดช่องทางติดต่อสื่อสาร.....	38
2.2.2.3 การจัดการข้อร้องเรียน.....	39
2.2.3 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า.....	41
2.2.3.1 การพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับทิศทาง.....	44
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	48
3.1 ความสำคัญของการศึกษา.....	48
3.1.1 การศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	49
3.1.2 การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	49
3.2 การวางแผนวิจัย.....	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ.....	50
3.3.2 ศึกษาข้อมูลองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	50
3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.4 การวิเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ.....	52
3.4.1 ตัวอย่างการวิเคราะห์หาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ.....	54

4. ผลการศึกษาวิจัย.....	69
4.1 ผลการวิเคราะห์ การหาแนวทางสู่ความเป็นเลิศ.....	70
4.2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน.....	78
4.3 ทฤษฎีและแนวคิดทางด้านลูกค้าและตลาดจากกรณีศึกษา.....	78
4.3.1 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด.....	79
4.3.2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	83
4.3.3 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า.....	86
5. สรุปและข้อเสนอแนะ.....	89
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	89
5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต.....	92
ภาคผนวก	
ก. คำนิยมหลักและแนวคิดที่สอดคล้องเกณฑ์หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด.....	94
ข. ระบบและแนวทางการให้คะแนน ตามหลัก A-D-L-I.....	103
ค. ข้อมูลอ้างอิงจากการวิเคราะห์ การหาแนวทางสู่ความเป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด.....	128
ง. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2549 , กรณีศึกษา และรายงานสรุปคะแนน.....	161
บรรณานุกรม.....	163
ประวัติการศึกษา.....	166