

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การหาค่าเฉลี่ยโดยน้ำหนักของผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า.....	35
2.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์คู่แข่ง	36
2.3	อัตราส่วนการปรับปรุง	37
2.4	วิธีการวัดความเร็วในการเริ่มต้นซึ่งวัดจากเวลาที่ใช้เรียกโปรแกรม	42
2.5	การเปรียบเทียบตัวชี้วัดสมรรถนะกับขั้นตอนการทำงาน.....	46
2.6	สัญลักษณ์และตัวเลขแสดงความหมายการกำหนดความสัมพันธ์	48
3.1	ตารางแสดงแบบที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อหาเสียงเรียกร้องจากลูกค้า	66
3.2	ระดับความสำคัญที่ลูกค้ามีต่อบัณฑิตที่พิจารณาในการใช้บริการ	67
3.3	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างเสียงของลูกค้ากับการตอบสนองเชิงเทคนิค	69
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	73
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	73
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงานฯ.....	74
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณงานที่ใช้บริการซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์ โดยประมาณ.....	74
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่เคยให้ซ่อม และเคลือบผิวด้วยวัสดุโพลีเมอร์.....	75
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบฯ.....	76
4.7	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองความต้องการใช้บริการฯ	77
4.8	อัตราส่วนการปรับปรุงและจุดขาย.....	84
4.9	ค่าอิทธิพลของบ้านคุณภาพหลังที่หนึ่ง	87
4.10	รายละเอียดบ้านหลังที่สอง.....	97
5.1	การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ.....	104