

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย	31
กลยุทธ์การแข่งขันด้านการบริการนวดแผนไทย	37
ประวัติความเป็นมาของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	57
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการของ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด	59
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ของผู้ที่ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการวิจัย	109
อภิปรายผล	111
ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	114
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	121
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	123
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น	129
ประวัติผู้วิจัย	137

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	สรุปลักษณะเฉพาะของการบริการ ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหา	9
2.2	ความคาบเกี่ยวระหว่างมิติ SERVQUAL และ 10 ด้านเดิมของการประเมินคุณภาพการบริการ	19
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	56
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	57
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	57
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ	58
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด	59
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด	60
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด	61
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด	62
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด	63
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการบริการของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด โดยภาพรวม	64
4.12	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จากผู้ที่มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ	65
4.13	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จากผู้ที่มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ	69
4.14	ตารางผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ที่มาใช้บริการที่อายุต่างกัน	74
4.15	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จากผู้ที่มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ตารางผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	81
4.17 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จากผู้ที่มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	88
4.18 ตารางผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน	93
4.19 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จากผู้ที่มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
4.20 ตารางผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ที่มาใช้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน	107

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 แสดงการปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการ	18
2.2 แสดงแบบจำลองกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ	24
2.3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของลูกค้า	29

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี