

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	11
แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์อาหาร	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร	32
ตอนที่ 2 ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร	35
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	39
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ	54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
วิธีดำเนินการวิจัย	55
สรุปผลการวิจัย	56
ผลการทดสอบสมมติฐาน	57
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	67
แบบสอบถาม	71
ประวัติผู้วิจัย	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารจำแนกตามเพศ	32
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารจำแนกตามอายุ	32
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารจำแนกตามสถานภาพ	33
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารจำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารจำแนกตามอาชีพ	34
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารจำแนกตามรายได้	34
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร โดยภาพรวม	35
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด	36
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านอุปกรณ์	36
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	37
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านเจ้าหน้าที่	37
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านราคา	38
4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร จำแนกตามเพศ	39
4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร จำแนกตามอายุโดยภาพรวม	41
4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด	42
4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านอุปกรณ์	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร จำแนกตามสถานภาพโดยภาพรวม	44
4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพ ด้านอุปกรณ์	45
4.19	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวม	46
4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร จำแนกตามตามอาชีพ	48
4.21	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เป็นรายคู่จำแนกตามตามอาชีพ ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด	49
4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เป็นรายคู่จำแนกตามตามอาชีพ ด้านความอุปถัมภ์	50
4.23	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เป็นรายคู่จำแนกตามตามอาชีพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	50
4.24	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เป็นรายคู่จำแนกตามตามอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่	51
4.25	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร จำแนกตามรายได้โดยภาพรวม	52

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4