

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	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	49
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	51
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในที่สนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	77
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
วิธีดำเนินการวิจัย	95
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผล	99
ข้อเสนอแนะ	100
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	102
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	109
ประวัติผู้วิจัย	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ	51
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ	55
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส	60
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	64
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ	68
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ	77
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ	80
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส	83
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	86
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	89
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี