สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		**(1)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**(3)**
กิตติกรรมประกาศ		**(5)**
สารบัญ		**(7)**
สารบัญตาราง		**(9)**
สารบัญภาพ		**(11)**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	สมมติฐานในการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	3
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
	แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	26
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**35**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
	การวิเคราะห์ข้อมูล	37
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**41**
	สัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย	41
	ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	42
	ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ 1900 MHz.	44
	ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ต่อส่วนประสมทางการตลาด	47
	ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	49
	ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	67
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**69**
	วิธีดำเนินการวิจัย	69
	สรุปผลการวิจัย	70
	อภิปรายผล	76
	ข้อเสนอแนะ	78
	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	79
บรรณานุกรม		**81**
ภาคผนวก		**83**
ประวัติผู้วิจัย		**105**

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แนวคิดด้านการวัดความพึงพอใจของลูกค้า	24
2.2	ลักษณะของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ	25
2.3	ส่วนประสมทางการตลาด	30
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	42
4.2	4.2 จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz.	44
4.3	วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ 1900 MHz.ต่อส่วนประสมทางการตลาด	47
4.4	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. จำแนกตามเพศ	49
4.5	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. จำแนกตามอายุ	52
4.6	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. จำแนกตามสถานภาพ	56
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. จำแนกตามอาชีพ	60
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	65

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	3
2.1	โมเดลความพอใจ	19
2.2	ความพอใจก่อนและหลังการให้บริการ	20
2.3	กรอบความคิดในการศึกษาความพึงพอใจ	22