

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความเป็นมาของโทรศัพท์ในประเทศไทย.....	9
บริบทของสำนักงานบริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์.....	11
ทฤษฎีการบริหาร.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	23
ธุรกิจบริการ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
งานวิจัยในประเทศ	31
งานวิจัยต่างประเทศ	38

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การสร้างแบบสอบถาม.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	78
สมมติฐานในการวิจัย.....	78
การดำเนินการวิจัย.....	79
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	90
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..	90
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	97
หนังสือขออนุญาตเข้าทดลองใช้และเก็บรวบรวมเครื่องในการวิจัย	99
ประวัติผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	คำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค..... 18
2	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 41
3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสถานภาพ 47
4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง โดยรวมและรายด้าน..... 49
5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์..... 52
6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา 55
7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่..... 58
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด..... 61
9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน..... 64
10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ..... 67
11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้าน กระบวนการให้บริการ..... 70

ตารางที่	หน้า
12 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ พิจารณาโดยภาพรวม.....	73
13 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์.....	73
14 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา.....	74
15 ผลทดสอบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา.....	74
16 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่.....	75
17 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	75
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน.....	76
19 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	76
20 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ กระบวนการให้บริการ.....	76
21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์.....	77

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค.....	22
2 คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	25
3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้า.....	27



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY