

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
สมมุติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	21
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ .....	40
แนวคิดที่เกี่ยวกับบริบท .....	60
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	68
งานวิจัยภายในประเทศ .....	68
งานวิจัยต่างประเทศ .....	78
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	81
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	82
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	82
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	83
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	86

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	86
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	88
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>94</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	94
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	95
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	96
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>112</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	112
สมมติฐานของการวิจัย .....	112
วิธีดำเนินการวิจัย .....	113
สรุปผลการวิจัย .....	115
อภิปรายผล .....	117
ข้อเสนอแนะ .....	125
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>127</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>133</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย .....	134
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	143
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	149
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	152
ประวัติผู้วิจัย .....	159

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	97
2. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	98
3. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับการ บริการอย่างเสมอภาค โดยจำแนกเป็นรายข้อ .....	99
4. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับการ บริการอย่างทันเวลา โดยจำแนกเป็นรายข้อ .....	100
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับการ บริการอย่างพอเพียง โดยจำแนกเป็นรายข้อ .....	100
6. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับ การบริการอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกเป็นรายข้อ .....	101
7. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับ การบริการอย่างก้าวหน้า โดยจำแนกเป็นรายข้อ .....	102
8. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม .....	104
9. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร .....	106
10. ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง .....	107
11. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม .....	108

ตารางที่	หน้า
12. ความดี และร้อยละ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม .....	111



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY