

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	18
3. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	20
4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	27
5. ธุรกิจบริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดร้อยเอ็ด.....	34
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	78
สมมติฐานการวิจัย.....	78
วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	89
- แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	90
- การหาค่าของเครื่องมือวิจัย.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	คำถาม 7 คำถาม (6Ws) และ 1H เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os).....	22
2	อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการที่เปิดให้บริการ	31
3	รายชื่อผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดร้อยเอ็ด	35
4	จำนวนร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามอำเภอ.....	48
5	จำนวนและค่าร้อยละของเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
6	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการจำแนกตามขนาดร้านอินเทอร์เน็ต.....	58
7	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	59
8	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการจำแนกตามอายุ.....	60
9	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการจำแนกตามอาชีพ.....	62
10	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
11	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน.....	66
12	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านผลิตภัณฑ์.....	67
13	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านราคา.....	68
14	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่.....	69
15	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	70
16	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
17	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	72
18	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ.....	73
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมีส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดร้านอินเทอร์เน็ต โดยรวมและรายค้า.....	74
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมีส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามขนาดร้านอินเทอร์เน็ตเป็นรายข้อ.....	75

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	9
2	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	45



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY