

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและปัญหาในการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวความคิด	3
ทฤษฎีและแนวความคิด	3
นิยามศัพท์	9
ทบทวนวรรณกรรม	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตของการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	28
สรุปผลการศึกษา	28
อภิปรายผลการศึกษา	32
ข้อค้นพบ	33
ข้อเสนอแนะ	35
ข้อจำกัดในการศึกษา	39

บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	41
ประวัติองค์กร	42
แบบสอบถาม	44
ประวัติผู้เขียน	50

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
2 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
3 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
4 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
5 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
6 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
7 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหลังการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
8 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมหลังการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
9 แสดงข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการของห้าง	24
10 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
11 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	26
14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามเขตที่พักอาศัย	27
15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการ	27