

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพประกอบ	(15)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ปัญหานำการศึกษา	4
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	8
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	18
แนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

3. ระเบียบวิธีการศึกษา	26
รูปแบบการศึกษา	26
ประชากรที่ศึกษา.....	26
กลุ่มตัวอย่าง.....	26
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	28
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
กรรมวิธีทางข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	36
ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค.....	39
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค.....	42
ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการ ลูกค้าดีแทค	45
ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	46
ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน	47
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผลการศึกษา.....	104
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	112
ข้อเสนอแนะงานศึกษาครั้งต่อไป.....	114

ภาคผนวก

ก. แบบสอบถาม	116
ข. ตัวอย่างสื่อของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	121
ค. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	123
ง. Web site www.dtac.co.th	128
บรรณานุกรม	131
ประวัติการศึกษา	134