

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1      บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
สมมติฐานงานวิจัย	4
ขอบเขตในการวิจัย	4
นิยามคำศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
2      แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ส่วนที่ 1 ภาพรวมของธุรกิจ	7
ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	
(Customer Behavior)	8
ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาด 7P's (Marketing Mix)	9
ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค	10
ส่วนที่ 5 ประวัติบริษัท	12
ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
3	วิธีดำเนินวิจัย	
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
	3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
	3.4 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
	3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่ใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	26
	4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละของพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	28
	4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	31
	4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	35
	4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ
5.1	สรุปผลการวิจัย
5.2	อภิปรายผลการศึกษา
5.3	ข้อเสนอแนะ
	บรรณานุกรม
	ภาคผนวก
	ประวัติผู้วิจัย

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	26
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของประเภทอาหารที่เลือกรับประทาน	28
4.3	จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลที่สำคัญในการบริโภค	28
4.4	จำนวนและค่าร้อยละของช่วงเวลาส่วนมากที่ใช้บริการศูนย์อาหาร	29
4.5	จำนวนและค่าร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ 1 ครั้ง ในการรับประทานอาหาร	29
4.6	จำนวนและค่าร้อยละของความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร	30
4.7	จำนวนและค่าร้อยละของบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์อาหาร	30
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านคุณภาพอาหาร	31
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านคุณภาพบริการ	31
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านคุณภาพราคาอาหาร	32
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านสถานที่	32

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านการส่งเสริมการตลาด	33
4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านบุคลากร	33
4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านกระบวนการให้บริการ	34
4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ด้านลักษณะทางกายภาพ	34
4.16 เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต จำแนกตามเพศ	35
4.17 เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต จำแนกตามอายุ	36
4.18 เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต จำแนกตามสถานภาพ	37
4.19 เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต จำแนกตาม อาชีพ	38
4.21	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	39
4.22	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทอาหารที่เลือกรับประทาน กับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	40
4.23	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลที่สำคัญในการบริโภค กับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	41
4.24	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาส่วนมากที่ใช้บริการ ศูนย์อาหารกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร ที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	42
4.25	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ 1 ครั้ง ในการรับประทานอาหารกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	42
4.26	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร กับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	43
4.27	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการศูนย์อาหารกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต	44

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1	ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซา เวสต์เกต	13
2.2	ศูนย์อาหารห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซา เวสต์เกต	13