

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	17
ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการ	28
สภาพของการแข่งขันธุรกิจแมนชั่น	31
การให้บริการของสุภาพรแมนชั่น	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	39
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ	46
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	48
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test และ F-test	103
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	135
วิธีดำเนินการวิจัย	135
การเก็บรวบรวมข้อมูล	136
การวิเคราะห์ข้อมูล	136
สรุปผลการวิจัย	137
อภิปรายผล	150
ข้อเสนอแนะ	154
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก	159
แบบสอบถาม	161
ประวัติผู้วิจัย	171

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า	16
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	47
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	48
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	66
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	73
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา	84
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	92
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test จำแนกตามเพศ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ F-test จำแนกตามอายุ	107
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ F-test จำแนกตามสถานภาพสมรส	113
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ F-test จำแนกตามอาชีพ	117
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ F-test จำแนกตามระดับการศึกษา	123
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ F-test จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	128

สารบัญภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
รูปภาพที่ 2.1 สูตรหรือแบบเฮาเวิร์ด (Howard Model)	19
รูปภาพที่ 2.2 รูปแบบพฤติกรรมของผู้ซื้อ	20
รูปภาพที่ 2.3 แบบทฤษฎีนิโคเซีย (The Necosia Model)	21

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี