

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (3) |
| กิตติกรรมประกาศ | (5) |
| สารบัญ | (7) |
| สารบัญตาราง | (9) |
| สารบัญภาพ | (11) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| สมมติฐานของการวิจัย | 2 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ | 7 |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's | 14 |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ | 19 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ | 26 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 26 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 33 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 33 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 33 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|-----------|
| วิธีการรวบรวมข้อมูล | 34 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 34 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 35 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 37 |
| ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 39 |
| ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค ที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ | 41 |
| ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล | 45 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 77 |
| สรุปผลการวิจัย | 78 |
| อภิปรายผล | 82 |
| ข้อเสนอแนะ | 86 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป | 86 |
| บรรณานุกรม | 87 |
| ภาคผนวก | 89 |
| แบบสอบถาม | 91 |
| ประวัติผู้วิจัย | 99 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|--|----|
| 4.1 | จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 39 |
| 4.2 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค รายด้าน | 41 |
| 4.3 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม เพศ | 45 |
| 4.4 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม อายุ | 48 |
| 4.5 | การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ Least Significant Difference (LSD) การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม อายุ | 51 |
| 4.6 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม อาชีพ | 55 |
| 4.7 | การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ Least Significant Difference (LSD) การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม อาชีพ | 58 |
| 4.8 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม สถานภาพ | 60 |
| 4.9 | การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ Least Significant Difference (LSD) การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม สถานภาพ | 63 |
| 4.10 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม ระดับการศึกษา | 66 |
| 4.11 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 69 |
| 4.12 | การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ Least Significant Difference (LSD) การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 72 |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|-------------------------------------|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| 2.1 ทฤษฎีการตัดสินใจของโคชและเฟรนช์ | 9 |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี