

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การค้า	7
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดค้าปลีก	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>41</b>
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>45</b>
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	47
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าขายในศูนย์การค้า อิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามสถานภาพของร้านค้าขาย	49
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้า ขายในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามสถานภาพของ ร้านค้าขาย	72
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>91</b>
สรุปผลการวิจัย	92
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	98
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>101</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>105</b>
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	107
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>111</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ	25
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของร้านค้าย่อย	47
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อย ในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามประเภทร้านค้าย่อย	49
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อย ในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามขนาดพื้นที่ร้านค้าย่อย	56
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อย ในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามระยะเวลาการเช่า	61
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อย ในศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
4.6	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยใน ศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามประเภทร้านค้าย่อย	72
4.7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยใน ศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามขนาดพื้นที่ร้านค้าย่อย	77
4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยใน ศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามระยะเวลาการเช่า	82
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปิดร้านค้าย่อยใน ศูนย์การค้าอิมพีเรียลเวิลด์ สำโรง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี