

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฌ
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญภาพประกอบ	ฒ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามของการวิจัย	8
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	16
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	16
นิยามปฏิบัติการ	17
2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสปา	20
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการ	31
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	41
แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาด	50
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	60
แนวคิดการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	76
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	80
แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีการบริการ	87
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	89
การวัดผลองค์การแบบสมดุล	97
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	102

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค	107
ทฤษฎีแบบจำลองของขั้นตอนการตอบสนอง	111
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	116
กรอบแนวคิดของการวิจัย	126
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	127
3 วิธีดำเนินการวิจัย	128
การวิจัยเชิงปริมาณ	128
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	129
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	131
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	133
การวิเคราะห์ข้อมูล	133
การวิจัยเชิงคุณภาพ	134
ประชากรเป้าหมาย	134
การเลือกตัวอย่าง	134
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	134
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	136
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	181
สรุปผลการวิจัย	182
อภิปรายผล	185
ข้อเสนอแนะ	195
บรรณานุกรม	197

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	210
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	211
ประวัติผู้วิจัย	222