

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
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	36
ความเป็นมาของ โอปอ คาร์แคร์ สมุทรปราการ	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	59
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ	61
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการ เลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ ของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	143
วิธีดำเนินการวิจัย	143
สรุปผลการวิจัย	144
อภิปรายผล	148
ข้อเสนอแนะ	150
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	151
บรรณานุกรม	153
ภาคผนวก	157
แบบสอบถาม	159
ประวัติผู้วิจัย	163

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	59
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	61
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	67
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ	76
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา	83
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ ของลูกค้า จำแนกตามเพศ	99
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ ของลูกค้า จำแนกตามอายุ	104
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ ของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพการสมรส	115
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ ของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	122
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ โอปอ คาร์แคร์ ของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	130

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า	30
2.2	ปัจจัยที่นำมาสู่ความคาดหวังของผู้บริโภค	31
2.3	คุณลักษณะ 4 ประการของบริการ	40
2.4	ตารางแสดงรายละเอียดอัตราค่าบริการ	46

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี