

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	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ	23
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า	28
ความรู้เกี่ยวกับรถแท็กซี่และรถแบคโฮ	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	53
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์ และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ	55
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่า รถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	119
วิธีดำเนินการวิจัย	119
สรุปผลการวิจัย	121
อภิปรายผล	126
ข้อเสนอแนะ	129
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	130
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	137
ประวัติผู้วิจัย	141

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ	55
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ	60
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ	76
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	90
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	94
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา	99
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	103
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	112

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ตัวแบบความคาดหวังของลูกค้า (ผู้บริโภคร)	29
2.2	ปัจจัยที่นำมาสู่ความคาดหวังของผู้บริโภคร	31

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี