

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)	19
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	23
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์	26
ประวัติ บริษัทเฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชพฤกษ์บูรณะ กรุงเทพมหานคร	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการซ่อมรถยนต์	47
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า	49
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	79
แบบสอบถาม	81
ประวัติผู้วิจัย	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	47
4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ อู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะ ของลูกค้า โดยรวมและรายด้าน	49
4.3	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ อู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการ การตลาด ในทัศนะของลูกค้า	50
4.4	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ อู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านราคา ในทัศนะของลูกค้า	51
4.5	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ อู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้าน สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ในทัศนะของลูกค้า	52
4.6	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมการตลาดใน ทัศนะของลูกค้า	53
4.7	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ในทัศนะของ ลูกค้า	54
4.8	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ ในทัศนะของลูกค้า	55
4.9	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ในทัศนะของลูกค้า	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม เพศ	57
4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม อายุ	59
4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม อาชีพ	61
4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี