

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาคำวิจัย	6
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวความคิดและทฤษฎีกระบวนการสื่อสาร.....	10
แนวความคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล	17
แนวความคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.....	22
แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร	25
แนวความคิดเรื่องการแบ่งส่วนการตลาด	26
แนวความคิดเรื่องการสื่อสารการตลาด.....	28

แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมมนุษย์.....	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3. วิธีการวิจัยและผลการวิจัย	40
วิธีการวิจัย.....	40
รูปแบบการวิจัย.....	40
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวัดค่าตัวแปรในการวิจัย.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
4. ผลการวิจัย	50
ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
ตอนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความตระหนักรู้ในบริการใจดี แปลให้	54
ตอนที่ 3 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความเข้าใจในบริการใจดี แปลให้	56
ตอนที่ 4 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อพนักงาน แนะนำบริการ	61
ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการใจดีแปลให้และ แนวโน้มการใช้บริการในอนาคต.....	65
ตอนที่ 6 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง บริการในอนาคต	70
ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน	72

5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการศึกษา	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	82
ข้อเสนอแนะ	87
รายการอ้างอิง.....	90
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม	94
ข. รายชื่อปั๊มแก๊ส ปั๊มน้ำมัน และอู่รถแท็กซี่ที่ทำการสุ่มตัวอย่าง 30 แห่ง.....	101
ค. ภาพการจัดกิจกรรมใจดีแปลให้	102
ประวัติการศึกษา.....	106