

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.3 บริษัท รูบี้ คาร์ เรีนท์ ทัล จำกัด	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
3.1 ขอบเขตการศึกษา	13
3.2 วิธีการศึกษา	14
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าประเภทตู้พร้อมพนักงานขับ ของบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่	26
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่เช่ารถประเภทยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเองของบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่	58
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทอลล์ จำกัด	88
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	89
5.1 สรุปผลการศึกษา	89
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	106
5.3 ข้อค้นพบ	108
5.4 ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้เช่ารถตู้พร้อมพนักงานขับรถ	115
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้เช่ารถเก๋ง	120
ประวัติผู้เขียน	125

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมครั้งนี้	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่บริการครั้งนี้	23
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่าในครั้งนี้	23
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้	24
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักกับบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด	25
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	26
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	28
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	30
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	33
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของบริษัทบู๊คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด	34
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	35
22 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	39
24	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	40
25	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	42
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
27	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทาง กายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	45
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	47
29	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามจำนวนครั้ง ในการใช้บริการ	49
30	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	51
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	52

จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทผู้พร้อมพนักงานขับที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	53
33	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทผู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	55
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทผู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	57
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	58
36	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	59
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	60
38	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	61
39	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	63
41	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	64
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัทผู้เช่ารถ	65
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	66
44	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
45	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
46	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
47	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	72
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเพณีรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	74

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
49	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	77
51	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเองที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า	79
52	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเองที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า	80
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	81
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	83
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	85
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	86
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัททูบีคาร์เร็นท์ทัท จำกัด	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
58	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ที่ทล จำกัด ระหว่างผู้ที่เช่ารถประเภทตู้พร้อม พนักงานขับ และผู้เช่ารถยนต์ (เก๋ง) เอง	110

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved