

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด	8
โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภค	8
แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	14
ทบทวนวรรณกรรม	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
วิธีการศึกษา	18
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	22
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	25
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรถยนต์เช่า ของผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	32
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	44
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	56
ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	59

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการศึกษา	117
การอภิปรายผล	132
ข้อค้นพบ	134
ข้อเสนอแนะ	137
บรรณานุกรม	141
ภาคผนวก	142
แบบสอบถาม	143
ประวัติผู้เขียน	154

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	25
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	26
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	27
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	28
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	28
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	29
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา	30
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของรถยนต์ ที่มีมักจะเลือกเช่า	32
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสีของรถยนต์ ที่จะเลือกเช่า	33
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง ที่เคยใช้บริการเช่ารถยนต์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	34
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ประกอบการ ที่เคยใช้บริการ	35
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ประกอบการ ที่นิยมใช้บริการมากที่สุด	36
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเช่ารถยนต์	37
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการติดต่อขอเช่า รถยนต์	37
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเช่ารถยนต์	38
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มักใช้ บริการเช่ารถยนต์	38
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ติดต่อ ขอเช่ารถยนต์	39
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวันที่เช่ารถยนต์	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเปรียบเทียบราคา ค่าเช่าก่อนการให้บริการ	41
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระค่าเช่า รถยนต์	41
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการเสริมที่ต้องการ จากสถานประกอบการรถยนต์เช่า	42
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับ การเช่ารถยนต์	43
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	44
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	46
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	47
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	48
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	50
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	51
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	53
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า	55
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่า	56
33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ	61
35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา	63
36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ	66
38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิภาค	68
39 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ	69
40 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ	70
41 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา	70
42 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
43 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ	73
44 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิภาค	74
45 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ	75
46 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ	76
47 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอนุมัติำเนา	97
63 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ	98
64 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ	99
65 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับ การศึกษา	100
66 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	101
67 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ	102
68 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอนุมัติำเนา	103
69 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ	104
70 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ	105
71 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา	106
72 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107
73 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ	108
74 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอนุมัติำเนา	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
75	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ	111
76	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ	112
77	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา	113
78	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	114
79	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ	115
80	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิภาค	116

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ

หน้า

2.1

แสดงรายละเอียดพฤติกรรมผู้ซื้อ(ผู้บริโภค)และปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

10

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University