

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตเนื้อหา	10
3.2 ขอบเขตประชากร	10
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่อค	18
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่อค	23
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์รี่อค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	38

ส่วนที่ 5	ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ออค	100
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	102
	5.1 สรุปผลการศึกษา	102
	5.2 อภิปรายผลการศึกษา	114
	5.3 ข้อค้นพบ	115
	5.4 ข้อเสนอแนะ	118
บรรณานุกรม		119
ภาคผนวก		120
	แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	121
ประวัติผู้เขียน		136

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อปี	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวที่เชียงใหม่	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการเช่ารถ	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเช่ารถ	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการชำระค่าเช่ารถ	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการเช่ารถ	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเช่ารถ	20
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้แนะนำให้ใช้บริการรถเช่า	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อของรถเช่า	21
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเช่ารถ	22

17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	23
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตามด้านราคา	25
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตาม ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	27
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตาม ด้าน การส่งเสริมการตลาด	29
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตาม ด้าน บุคลากร	31
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตาม ด้าน กระบวนการ	33
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตาม ด้าน การสร้างหลักฐานทางกายภาพ	35
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้า ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค จำแนกตามปัจจัยทางการตลาดบริการ	37
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามเพศ	38
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านราคา จำแนกตามเพศ	39
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	40

28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	41
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	42
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	43
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม เพศ	44
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	45
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอาชีพ	46
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านราคา จำแนกตามประเภทอาชีพ	49
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภท อาชีพ	51
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภท อาชีพ	54
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทอาชีพ	57
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทอาชีพ	60
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม ประเภทอาชีพ	63
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้านต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้น ส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านปัจจัยทางการตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ	66

- 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะการเช่า 96
- 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ค ในด้านปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามลักษณะการเช่า 98
- 57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการเช่ารถของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ค 100
- 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ค 101