

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
ขอบเขตเนื้อหา	18
ขอบเขตประชากร	18
การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	18
วิธีการศึกษา	21
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	21
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	22
ระยะเวลาในการศึกษา	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการให้บริการรถเช่า	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถ เช่าในจังหวัดเชียงใหม่	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	91
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	159
ภาคผนวก	165
ตัวอย่างแบบสอบถาม	166
ประวัติผู้เขียน	177

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	24
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	25
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	25
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	26
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	26
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	27
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันที่ใช้บริการรถเช่า	27
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในหนึ่งปี ที่เคยใช้บริการรถเช่า	28
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรถยนต์ที่เลือกเช่า	28
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสีของรถยนต์ที่เลือกเช่า	29
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ให้บริการรถเช่า	29
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเช่ารถ	30
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการรถเช่า	30
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปรียบเทียบราคาเช่าก่อนใช้บริการ	31
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าเช่ารถ	31
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการบริการเสริม	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักร้าน เช่ารถ	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	33
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	34
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าใน จังหวัดเชียงใหม่	35
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัด เชียงใหม่	36
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	37
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	38
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่าใน จังหวัดเชียงใหม่	39
26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับที่มีผล และลำดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มี ผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	40
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	43
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	44
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	45
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	46
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	47
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ	48
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	49
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	50
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	51
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	52
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	53
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีต่อผลปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	55
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามช่วงอายุ	57
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	58
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	60
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	61
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	62
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	63
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสถานภาพ	65
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	66
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามช่วงอายุ	67
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	69
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	70
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	71
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	75
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	76
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามรายได้	78
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผล ต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้	79
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	81
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	82
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	83
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	85
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	86
64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการ เช่ารถ	87
65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	89
66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มี ผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามประเภท ผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
67 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	91
68 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคาใน การเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	92
69 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่อง ทางการจัดจำหน่ายในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	92
70 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	93
71 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากร ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	94
72 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัด เชียงใหม่	95
73 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	96
74 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลค่าเฉลี่ยมากที่สุด-น้อยที่สุด และปัญหาของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาว ไทยในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่	129
75 แสดงปัจจัยที่มีผลค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถ เช่าในจังหวัดเชียงใหม่	132
76 แสดงปัจจัยที่มีผลค่าเฉลี่ยต่ำสุด 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถ เช่าในจังหวัดเชียงใหม่	132
77 แสดงปัญหาที่พบมากที่สุด 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถเช่า ในจังหวัดเชียงใหม่	134

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
78 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ	135
79 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	137
80 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	139
81 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	142
82 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ	145