

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
ทฤษฎีและแนวคิด	3
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตประชากร	8
ขอบเขตเนื้อหา	8
วิธีการศึกษา	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	15
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน	26
ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน	29
จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม และจำนวนพนักงานในบริษัท	
ส่วนที่ 6 ข้อมูลการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ประเภทรถที่ใช้บริการรับส่ง	48
พนักงานและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามประเภท	
อุตสาหกรรมและจำนวนพนักงานในบริษัท	
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผล	62
ข้อค้นพบ	65
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	74
แบบสอบถาม	75
ประวัติผู้เขียน	81

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ทำงานอยู่	12
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถรับส่งพนักงาน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการรถรับส่งพนักงาน	15
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนของรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการในปัจจุบัน	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถรับส่งพนักงาน	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายสำหรับรถรับส่งพนักงานที่บริษัทต้องจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	18
12 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน	19
13 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน	20
14 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน	21

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	22
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	23
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	25
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	26
20 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผู้ให้บริการ ไม่ปฏิบัติตามสัญญา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	27
21 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน	28
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	29
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	31
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	33
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภท อุตสาหกรรม	34
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่ง พนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	36
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตาม ประเภทอุตสาหกรรม	38
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานใน บริษัท	39
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงาน ในบริษัท	41
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท	42
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนก ตามจำนวนพนักงานในบริษัท	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงาน ในบริษัท	44
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่ง พนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท	45
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตาม จำนวนพนักงานในบริษัท	47
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการรับส่ง พนักงาน และประเภทอุตสาหกรรม	48
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรับส่ง พนักงาน และประเภทอุตสาหกรรม	49
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ เดือน และประเภทอุตสาหกรรม	50
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการรับส่ง พนักงาน และจำนวนพนักงานในบริษัท	51
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรับส่ง พนักงาน และจำนวนพนักงานในบริษัท	52
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนพนักงานในบริษัท	53
42 แสดงข้อมูลการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พบเป็นอันดับ แรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม	67
43 แสดงข้อมูลการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พบเป็นอันดับ แรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท	69