

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถยนต์เช่าชาวไทยที่ใช้บริการเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 264 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย

- ประเภทของรถยนต์ที่เช่า
- สีของรถยนต์ที่เช่า
- ความถี่ในการเช่ารถยนต์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา
- ผู้ประกอบการรถยนต์เช่าที่ใช้บริการ
- ลักษณะการเช่ารถยนต์
- วิธีการเช่ารถยนต์
- วัตถุประสงค์ในการเช่ารถยนต์
- วันที่ใช้บริการเช่ารถยนต์
- เวลาที่ใช้บริการเช่ารถยนต์
- จำนวนวันที่ใช้บริการเช่ารถยนต์
- การเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ
- วิธีการชำระค่าเช่ารถยนต์

- บริการเสริมที่ต้องการในสถานประกอบการรถยนต์เช่า
- แหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการเช่ารถยนต์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่ง ได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product Factors)
 - 1.2 ปัจจัยด้านราคา (Price Factors)
 - 1.3 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place Factors)
 - 1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion Factors)
 - 1.5 ปัจจัยด้านบุคคล (People Factors)
 - 1.6 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation Factors)
 - 1.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process Factors)
2. ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจากการการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย

- ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
- ปัญหาด้านราคา
- ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย
- ปัญหาด้านบุคคล
- ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
- ปัญหาด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่ากับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	124	47.0
หญิง	140	53.0
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53 และ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	8.7
ระหว่าง 20-24 ปี	63	23.9
ระหว่าง 25-29 ปี	59	22.3
ระหว่าง 30-34 ปี	36	13.6
ระหว่าง 35-39 ปี	34	12.9
ระหว่าง 40-44 ปี	24	9.1
ระหว่าง 45-49 ปี	13	4.9
ระหว่าง 50-54 ปี	10	3.8
ระหว่าง 55-59 ปี	2	0.8
60 ปี ขึ้นไป	0	0.0
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมามีอายุ 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.3 อายุ 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.6 อายุ 35-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุ 40-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.1 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.7 อายุ 45-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.9 อายุ 50-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8 อายุ 55-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.8 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	1.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	4.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	53	20.1
ปวส. / อนุปริญญา	57	21.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	136	51.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.7
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาระดับปวส.หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 21.6 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.2 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.9 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	145	54.9
สมรส	104	39.4
ม่าย / หย่าร้าง	15	5.7
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 39.4 และมีสถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	84	31.8
5,000 - 10,000 บาท	87	33.0
10,001 - 20,000 บาท	46	17.4
20,001 - 30,000 บาท	26	9.8
30,001 - 40,000 บาท	10	3.8
สูงกว่า 40,000 บาท	11	4.2
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	25.7
เจ้าของกิจการส่วนตัว	41	15.5
พนักงานบริษัทเอกชน	80	30.3
นักเรียน / นักศึกษา	48	18.2
อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว / เกษตรกร/ แม่บ้าน)	27	10.3
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมามีอาชีพรับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.7 เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.2 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.5 และมีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
เชียงราย	182	68.9
กรุงเทพฯ	24	9.1
พะเยา	15	5.7
เชียงใหม่	6	2.3
ลำปาง	6	2.3
พิษณุโลก	3	1.1
นครสวรรค์	3	1.1
ลพบุรี	3	1.1
นนทบุรี	2	0.7
น่าน	2	0.7
ชัยนาท	2	0.7
สุพรรณบุรี	2	0.7
ชลบุรี	1	0.4
กาญจนบุรี	1	0.4
ขอนแก่น	1	0.4
นครนายก	1	0.4
ปราจีนบุรี	1	0.4
ปทุมธานี	1	0.4
เพชรบุรี	1	0.4
แพร่	1	0.4
ราชบุรี	1	0.4
ระยอง	1	0.4
สงขลา	1	0.4
สกลนคร	1	0.4
หนองคาย	1	0.4
พระนครศรีอยุธยา	1	0.4
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมากรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 9.1 พะเยา คิดเป็นร้อยละ 5.7 เชียงใหม่ และลำปาง คิดเป็นร้อยละ 2.3 เท่ากัน พิษณุโลก นครสวรรค์ และลพบุรี คิดเป็นร้อยละ 1.1 เท่ากัน นนทบุรี น่าน ชัยนาท และสุพรรณบุรี คิดเป็นร้อยละ 0.7 เท่ากัน ชลบุรี กาญจนบุรี ขอนแก่น นครนายก ปราจีนบุรี ปทุมธานี เพชรบุรี แพร่ ราชบุรี ระยอง สงขลา สตูล นครหนองคาย และพระนครศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 0.4 เท่ากัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของรถยนต์ที่มักจะเลือกเช่า

ประเภทรถยนต์เช่า	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. รถเก๋งขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 1700 ซีซี)	41	11.2	2
2. รถเก๋งขนาดกลาง (1701-2500 ซีซี)	40	11	3
3. รถเก๋งขนาดใหญ่ (สูงกว่า 2500 ซีซี)	11	3	7
4. รถจี๊ปขนาดเล็ก	38	10.4	4
5. รถจี๊ปขนาดใหญ่	4	1.1	10
6. รถกระบะแบบตอนเดียว	9	2.5	8
7. รถกระบะแบบสองตอน	37	10.1	5
8. รถแวกอนขับเคลื่อน 4 ล้อ (4 WD)	22	6	6
9. รถสปอร์ต	6	1.6	9
10. รถตู้	155	42.5	1
11. อื่น ๆ (รถจักรยาน/ จักรยานยนต์)	2	0.6	11
รวม	365	100.0	

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกเช่ารถตู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาเป็นรถเก๋งขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 1700 ซีซี) คิดเป็นร้อยละ 11.2 รถเก๋งขนาดกลาง (1701-2500 ซีซี) คิดเป็นร้อยละ 11 รถจี๊ปขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 10.4 รถกระบะแบบสองตอน คิดเป็นร้อยละ 10.1 รถแวกอนขับเคลื่อน 4 ล้อ (4 WD) คิดเป็นร้อยละ 6 รถเก๋งขนาดใหญ่ (สูงกว่า 2500 ซีซี) คิดเป็นร้อยละ 3 รถกระบะแบบตอนเดียว คิดเป็นร้อยละ 2.5 รถสปอร์ต คิดเป็นร้อยละ 1.6 รถจี๊ปขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 1.1 และอื่น ๆ (รถจักรยานและจักรยานยนต์) คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสีของรถยนต์ที่จะเลือกเช่า

สีรถยนต์เช่า	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. แดง	38	8.6	4
2. ขาว	117	26.6	2
3. เทา / บรอนซ์	144	32.7	1
4. ดำ	51	11.6	3
5. น้ำเงิน	38	8.6	4
6. ฟ้ำ	16	3.6	6
7. ทอง	27	6.2	5
8. อื่น ๆ (ไม่เจาะจงสี สีใดก็ได้)	9	2.1	7
รวม	440	100.0	

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกเช่ารถยนต์สีเทาหรือบรอนซ์จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาเป็นสีขาว คิดเป็นร้อยละ 26.6 สีดำ คิดเป็นร้อยละ 11.6 สีน้ำเงินและสีแดง คิดเป็นร้อยละ 8.6 เท่ากัน สีทอง คิดเป็นร้อยละ 6.2 สีฟ้า คิดเป็นร้อยละ 3.6 และ สีอื่น ๆ (ไม่เจาะจงสี สีใดก็ได้) คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการเช่ารถยนต์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

จำนวนครั้งที่เช่ารถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	108	40.9
2 ครั้ง	81	30.7
3 ครั้ง	42	15.9
4 ครั้ง	14	5.3
ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป	19	7.2
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถาม เคยใช้บริการเช่ารถยนต์มาแล้วจำนวน 1 ครั้งจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาเคยเช่าจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.7 เคยเช่าจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.9 เคยเช่าตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.2 และเคยเช่าจำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการ

ผู้ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
เอวิส (AVIS)	16	5.7
บัคเจ็ท (BUDGET)	31	11.0
ผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป	227	80.8
อื่น ๆ (ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุชื่อ)	7	2.5
รวม	281	100.0

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาใช้บริการเช่าจาก บัคเจ็ท (BUDGET) คิดเป็นร้อยละ 11 ใช้บริการเช่าจาก เอวิส (AVIS) คิดเป็นร้อยละ 5.7 และใช้บริการเช่าจากผู้ประกอบการรายอื่น คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริโภคจำแนกตามผู้ประกอบการที่นิยมใช้บริการมากที่สุด

ผู้ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
เอวิส (AVIS)	11	4.2
บัคเจ็ท (BUDGET)	24	9.1
ผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป	144	54.5
ไม่มีรายใดเป็นประจำ/เปลี่ยนการเช่าไปเรื่อยๆ	81	30.7
อื่นๆ (ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุชื่อ)	4	1.5
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นิยมใช้บริการเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาไม่มีรายใดเป็นประจำหรือเปลี่ยนการเช่าไปเรื่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 30.7 นิยมใช้บริการเช่าจาก บัคเจ็ท (BUDGET) คิดเป็นร้อยละ 9.1 นิยมใช้บริการเช่าจาก เอวิส (AVIS) คิดเป็นร้อยละ 4.2 และนิยมใช้บริการเช่าจากผู้ประกอบการรายอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเช่ารถยนต์

ลักษณะการเช่ารถ	จำนวน	ร้อยละ
เช่าแต่รถไม่รวมคนขับ	95	36.0
เช่ารถพร้อมคนขับ	127	48.1
ทั้ง 2 ลักษณะข้างต้นในสัดส่วนเท่า ๆ กัน	42	15.9
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมเช่ารถพร้อมคนขับจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาเช่าแต่รถไม่รวมคนขับ คิดเป็นร้อยละ 36 และเช่าใน 2 ลักษณะข้างต้นในสัดส่วนเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 15.9

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการติดต่อขอเช่ารถยนต์

วิธีการติดต่อขอเช่ารถ	จำนวน	ร้อยละ
เข้าไปเช่าเองยังสถานที่ให้เช่า	147	55.7
โทรไปจองหรือติดต่อขอเช่ารถ	100	37.9
จองเป็นแพ็คเกจ (Package) กับบริษัททัวร์หรือสถานที่พัก	10	3.8
อื่น ๆ (มีผู้อื่นติดต่อเช่ารถให้)	7	2.6
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้วิธี เข้าไปเช่ารถเองยังสถานที่ให้เช่าคิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาใช้วิธี โทรไปจองหรือติดต่อขอเช่า คิดเป็นร้อยละ 37.9 ใช้วิธีจองเป็นแพ็คเกจ (Package) กับบริษัททัวร์หรือสถานที่พัก คิดเป็นร้อยละ 3.8 และมีผู้อื่นติดต่อเช่ารถให้ คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเช่ารถ

วัตถุประสงค์ในการเช่ารถ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อท่องเที่ยว หรือ พักผ่อน	174	65.9
เพื่อติดต่อธุรกิจ หรือ ติดต่องาน	58	22.0
เพื่อเยี่ยมเพื่อน หรือญาติ	32	12.1
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เช่ารถยนต์เพื่อท่องเที่ยวหรือพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาเพื่อติดต่อธุรกิจ หรือ ติดต่องาน คิดเป็นร้อยละ 22 และเช่าเพื่อเยี่ยมเพื่อน หรือ ญาติ คิดเป็นร้อยละ 12.1

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มักใช้บริการเช่ารถยนต์

วันที่ใช้บริการเช่ารถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
วันทำงานปกติ (จันทร์-ศุกร์)	29	11.0
วันเสาร์-อาทิตย์	67	25.4
วันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือ เทศกาลสำคัญ	46	17.4
ไม่แน่นอน	122	46.2
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ไม่มีช่วงวันที่แน่นอนในการใช้บริการเช่ารถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาเช่ารถยนต์ในวันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 25.4 เช่าในวันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือ เทศกาลสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 17.4 และเช่าในวันทำงานปกติ (จันทร์-ศุกร์) คิดเป็นร้อยละ 11

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ติดต่อขอเช่ารถยนต์

เวลาที่ติดต่อขอเช่ารถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
08.00 – 09.00 น.	64	24.2
09.01 – 10.00 น.	78	29.5
10.01 – 11.00 น.	38	14.4
11.01 – 12.00 น.	4	1.5
12.01 – 13.00 น.	11	4.2
13.01 – 14.00 น.	6	2.3
14.01 – 15.00 น.	6	2.3
15.01 – 16.00 น.	6	2.3
16.01 – 17.00 น.	17	6.4
อื่น ๆ (ค่า ๆ / แล้วแต่ไม่แน่นอน)	34	12.9
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด สะดวกที่จะติดต่อเพื่อขอใช้บริการเช่ารถยนต์ในช่วงเวลา 09.01 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 08.00 – 09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.2 ช่วงเวลา 10.01 – 11.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.4 ช่วงเวลาค่า ๆ หรือแล้วแต่ความสะดวกไม่กำหนดช่วงเวลาแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ช่วงเวลา 16.01 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 6.4 ช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.2 ช่วงเวลา 13.01 – 14.00 น. , 14.01 – 15.00 น. , 15.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 2.3 เท่ากัน และช่วงเวลา 11.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวันที่เข้ารถยนต์

จำนวนวันที่เข้ารถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน	25	9.5
2 วัน	101	38.3
3 วัน	72	27.3
4 วัน	21	7.9
5 วันขึ้นไป	36	13.6
อื่น ๆ (ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส)	9	3.4
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มักเข้ารถยนต์เป็นเวลา 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาเข้า 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 27.3 เข้า 5 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.6 เข้า 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 9.5 เข้า 4 วัน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และเข้าจำนวนวันไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
มีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ	236	89.4
ไม่มีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ	28	10.6
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะมีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 และไม่มีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.6

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระค่าเช่ารถยนต์

วิธีการชำระค่าเช่ารถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
เงินสด	249	81.9
บัตรเครดิต	34	11.2
เช็ค	7	2.3
โอนเงินเข้าบัญชี	14	4.6
รวม	304	100.0

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สะดวกที่จะชำระค่าเช่ารถยนต์ด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 81.9 รองลงมาชำระด้วยบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 11.2 ชำระด้วยการโอนเงินเข้าบัญชี คิดเป็นร้อยละ 4.6 และชำระด้วยเช็ค คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการเสริมที่ต้องการจากสถานประกอบการรถยนต์เช่า

บริการเสริมที่ต้องการจากสถานประกอบการรถยนต์เช่า	จำนวน	ร้อยละ
รับจอง / ขายตัวเครื่องบิน	35	10.0
จัดโปรแกรมทัวร์	107	30.7
รับจองสถานที่พัก / ห้องอาหาร	165	47.3
ไม่ต้องการให้มีบริการเสริมใด ๆ	42	12.0
รวม	349	100.0

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ต้องการให้สถานประกอบการรถยนต์เช่ามีบริการเสริม คือ การรับจองสถานที่พักหรือห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาต้องการให้มีการจัด โปรแกรมทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 30.7 ไม่ต้องการให้มีบริการเสริมใด ๆ คิดเป็นร้อยละ 12 และต้องการให้มีการรับจองหรือขายตัวเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการเช่ารถยนต์

แหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการเช่ารถยนต์	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
วิทยุ	48	8.8	4
นิตยสาร / วารสารต่าง ๆ	46	8.4	5
หนังสือพิมพ์	22	4.0	6
แผ่นพับ / ใบปลิว	84	15.3	3
ป้ายโฆษณา	123	22.5	2
อินเทอร์เน็ต	16	2.9	7
จากการแนะนำของคนรู้จัก	204	37.2	1
อื่น ๆ (ผ่านหน้าร้าน / สนิทกับเจ้าของร้าน ฯลฯ)	5	0.9	8
รวม	548	100.0	

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเช่ารถยนต์จากการแนะนำของคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาได้รับข่าวสารจากป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 22.5 จากแผ่นพับหรือใบปลิวคิดเป็นร้อยละ 15.3 จากวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 8.8 จากนิตยสารหรือวารสารต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.4 จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 4 จากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 2.9 และจากแหล่งอื่น ๆ หรือวิธีอื่นๆ อาทิ ผ่านหน้าร้านหรือ สนิทกับเจ้าของร้าน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ความสำคัญของปัจจัย							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย เช่น รถเก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ	76 (28.8)	97 (36.7)	76 (28.8)	9 (3.4)	6 (2.3)	3.86	มาก	6
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า	37 (14.0)	118 (44.7)	89 (33.7)	16 (6.1)	4 (1.5)	3.64	มาก	7
3. สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี	163 (61.7)	76 (28.8)	23 (1.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.51	มากที่สุด	4
4. สีของรถเช่า	12 (4.5)	53 (20.1)	131 (49.6)	53 (20.1)	15 (5.7)	2.98	ปานกลาง	8
5. ขนาดความจุของกระบอกลูกสูบหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า	72 (27.3)	109 (41.3)	67 (25.4)	13 (4.9)	3 (1.1)	3.89	มาก	5
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย	148 (56.1)	93 (35.2)	22 (1.0)	1 (0.4)	-	4.57	มากที่สุด	2
7. มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ	160 (60.6)	91 (34.5)	11 (4.2)	2 (0.8)	-	4.55	มากที่สุด	3
8. มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง	205 (77.7)	49 (18.6)	7 (2.7)	3 (1.1)	-	4.73	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีประกันภัยชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพรถที่ให้เช่าเป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพดี ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ขนาดความจุของกระบอกสูบหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ สีของรถเช่า

3.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านราคา (Price)	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
1. ราคาเช่าสามารถต่อ รองได้	128 (48.5)	93 (35.2)	37 (14.0)	5 (1.9)	1 (0.4)	4.30	มาก	2
2. ราคาเช่าต้องถูก โดย ไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่นๆ	51 (19.3)	88 (33.3)	83 (31.4)	23 (8.7)	19 (7.2)	3.49	ปาน กลาง	4
3. ราคาเช่าเหมาะสมกับ คุณภาพการบริการ	127 (48.1)	111 (42.0)	22 (8.3)	4 (1.5)	-	4.37	มาก	1
4. มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ ชัดเจน	113 (42.8)	100 (37.9)	47 (17.8)	3 (1.1)	1 (0.4)	4.22	มาก	3

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ

3.3 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง	35 (13.3)	88 (33.3)	112 (42.4)	23 (8.7)	6 (2.3)	3.47	ปานกลาง	5
2. สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ	32 (12.1)	101 (38.3)	105 (39.8)	23 (8.7)	3 (1.1)	3.52	มาก	4
3. สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้	25 (9.5)	79 (29.9)	79 (29.9)	56 (21.2)	25 (9.5)	3.09	ปานกลาง	6
4. สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ	110 (41.7)	114 (43.2)	32 (12.1)	8 (3.0)	-	4.23	มาก	1
5. มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ	63 (23.9)	102 (38.6)	67 (25.4)	22 (8.3)	10 (3.8)	3.70	มาก	3
6. สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์	52 (19.7)	120 (45.5)	83 (31.4)	8 (3.0)	1 (0.4)	3.81	มาก	2

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และ สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง และ สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้

3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ความสำคัญของปัจจัย							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	62 (23.5)	115 (43.6)	72 (27.3)	14 (5.3)	1 (0.4)	3.84	มาก	3
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน	108 (40.9)	105 (39.8)	44 (16.7)	7 (2.7)	-	4.19	มาก	1
3. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)	85 (32.2)	113 (42.8)	55 (20.8)	8 (3.0)	3 (1.1)	4.02	มาก	2
4. แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ	47 (17.8)	55 (20.8)	124 (47.0)	25 (9.5)	13 (4.9)	3.37	ปานกลาง	5
5. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้	67 (25.4)	76 (28.8)	93 (35.2)	20 (7.6)	8 (3.0)	3.66	มาก	4

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคู่มือสะสมเพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ

3.5 ปัจจัยด้านบุคคล (People)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ความสำคัญของปัจจัย							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	172 (65.2)	83 (31.4)	8 (3.0)	1 (0.4)	-	4.61	มากที่สุด	1
2. ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน	148 (56.1)	97 (36.7)	18 (6.8)	1 (0.4)	-	4.48	มาก	3
3. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	155 (58.7)	92 (34.8)	15 (5.7)	2 (0.8)	-	4.52	มากที่สุด	2
4. ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ	140 (53.0)	100 (37.9)	20 (7.6)	4 (1.5)	-	4.42	มาก	4
5. พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี	25 (9.5)	82 (31.1)	117 (44.3)	32 (12.1)	8 (3.0)	3.32	ปานกลาง	6
6. พนักงานมีระเบียบและการแต่งกายที่เรียบร้อยสวยงาม	49 (18.6)	101 (38.3)	93 (35.2)	19 (7.2)	2 (0.8)	3.67	มาก	5

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ สำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ และพนักงานมีระเบียบและการแต่งกายที่เรียบร้อยสวยงาม ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี

3.6 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด	48 (18.2)	122 (46.2)	82 (31.1)	10 (3.8)	2 (0.8)	3.77	มาก	6
2. สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย	53 (20.1)	138 (52.3)	59 (22.3)	12 (4.5)	2 (0.8)	3.86	มาก	4
3. สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	65 (24.6)	131 (49.6)	64 (24.2)	3 (1.1)	1 (0.4)	3.97	มาก	2
4. มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ	68 (25.8)	111 (42.0)	74 (28.0)	10 (3.8)	1 (0.4)	3.89	มาก	3
5. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ	83 (31.4)	88 (33.3)	68 (25.8)	21 (8.0)	4 (1.5)	3.85	มาก	5
6. มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก	78 (29.5)	123 (46.6)	53 (20.1)	9 (3.4)	1 (0.4)	4.02	มาก	1

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก คือ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

3.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
	1. มีบริการรับจองการเช่า รถทางโทรศัพท์/โทรสาร	100 (37.9)	105 (39.8)	55 (20.8)	3 (1.1)			
2. มีบริการรับจองการเช่า รถทางอินเทอร์เน็ต	36 (13.6)	75 (28.4)	91 (34.5)	47 (17.8)	15 (5.7)	3.27	ปาน กลาง	6
3. มีบริการชำระค่าเช่าด้วย บัตรเครดิต เงินโอนเข้า บัญชี หรือเช็ค	52 (19.7)	86 (32.6)	83 (31.4)	34 (12.9)	9 (3.4)	3.52	มาก	5
4. มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคัน ใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคัน เดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่ง ได้	171 (64.8)	74 (28.0)	13 (4.9)	6 (2.3)	-	4.55	มาก ที่สุด	3
5. ตรวจสอบเช็คสภาพความ พร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที	188 (71.2)	58 (22.0)	16 (6.1)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.63	มาก ที่สุด	1
6. ความรวดเร็วในการให้ บริการ / แก้ไขปัญหา	171 (64.8)	80 (30.3)	11 (4.2)	2 (0.8)	-	4.59	มาก ที่สุด	2

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันทีเมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้ ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ มีการบริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์ โทรสาร และมีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีบริการรับจองการเช่ารถทางอินเทอร์เน็ต

3.8 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	91 (34.5)	126 (47.7)	43 (16.3)	4 (1.5)	-	4.15	มาก	2
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า	106 (40.2)	110 (41.7)	44 (16.7)	4 (1.5)	-	4.20	มาก	1
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ	79 (29.9)	110 (41.7)	61 (23.1)	11 (4.2)	3 (1.1)	3.95	มาก	3

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก คือ เงินเดือนหรือรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้เช่า ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่า

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	พบบ่อยมากที่สุด	พบมาก	พบปานกลาง	พบน้อย	พบน้อยที่สุด			
	1. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป ฯลฯ ขาดการใช้งานไม่ได้	26 (9.8)	56 (21.2)	67 (25.4)	77 (29.2)			
2. รถที่เช่าไปเสีย ไม้สามารถวิ่งได้	30 (11.4)	38 (14.4)	67 (25.4)	65 (24.6)	64 (24.2)	2.64	ปานกลาง	15
3. สภาพรถที่เช่าไปเก่าและสกปรก	37 (14.0)	33 (12.5)	73 (27.7)	75 (28.4)	46 (17.4)	2.77	ปานกลาง	12
4. รถที่เช่าไม่มี พ.ร.บ.หรือประกันคุ้มครอง	27 (10.2)	32 (12.1)	38 (14.4)	82 (31.1)	85 (32.2)	2.37	น้อย	17
2. ปัญหาด้านราคา	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	พบบ่อยมากที่สุด	พบมาก	พบปานกลาง	พบน้อย	พบน้อยที่สุด			
	1. ราคาเช่ารถในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน หรือไม่มีมาตรฐานราคาเช่ารถ	34 (12.9)	51 (19.3)	84 (31.8)	73 (27.7)			
2. ผู้ประกอบการเรียกเก็บเงินค่ามัดจำการเช่ารถสูงมากจนเกินไป	37 (14.0)	57 (21.6)	77 (29.2)	69 (26.1)	24 (9.1)	3.05	ปานกลาง	8
3. ค่าเช่ารถสูงกว่าที่แจ้งหรือตกลงกันไว้ก่อน	22 (8.3)	44 (16.7)	84 (31.8)	64 (24.2)	50 (18.9)	2.71	ปานกลาง	13

ตารางที่ 32 (ต่อ)

3. ปัญหาด้านการจัด จำหน่าย	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ลำ ดับ
	พบบ่อย มากที่สุด	พบ มาก	พบ ปาน กลาง	พบ น้อย	พบ น้อยที่ สุด			
	1. สถานที่ประกอบกิจการตั้งใน ทำเลที่ไม่สะดวกในการติด ต่อขอเช่ารถ	36 (13.6)	82 (31.1)	94 (35.6)	48 (18.2)			
2. เวลาเปิดปิดของสถาน ประกอบการไม่สะดวกต่อ การใช้บริการเช่ารถ	29 (11.0)	65 (24.6)	113 (42.8)	54 (20.5)	3 (1.1)	3.24	ปาน กลาง	5
4. ปัญหาด้านบุคคล	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ลำ ดับ
	พบบ่อย มากที่สุด	พบ มาก	พบ ปาน กลาง	พบ น้อย	พบ น้อยที่ สุด			
	1. พนักงานของผู้ประกอบ การไม่มีมารยาทและมนุษย สัมพันธ์ที่ดี	33 (12.5)	56 (21.2)	98 (37.1)	64 (24.2)			
2. พนักงานของผู้ประกอบ การไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถเพียง พอ	26 (9.8)	56 (21.2)	67 (25.4)	77 (29.2)	38 (14.4)	3.02	ปาน กลาง	9
5. ปัญหาด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ลำ ดับ
	พบบ่อย มากที่สุด	พบ มาก	พบ ปาน กลาง	พบ น้อย	พบ น้อยที่ สุด			
	1. สถานที่ประกอบการไม่มีที่ จอดรถ	37 (14.0)	101 (38.3)	76 (28.8)	38 (14.4)			
2. ภายในสถานประกอบ การคับแคบ ไม่สะอาดและ สะดวกสบายเพียงพอ	35 (13.3)	68 (25.8)	101 (38.3)	57 (21.6)	3 (1.1)	3.28	ปาน กลาง	4

ตารางที่ 32 (ต่อ)

6. ปัญหาด้านกระบวนการ	แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับ ความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	พบบ่อยมากที่สุด	พบบ่อยมาก	พบบ่อยปานกลาง	พบบ่อยน้อย	พบบ่อยน้อยที่สุด			
	3. พนักงานของผู้ประกอบการมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	22 (8.3)	66 (25.0)	97 (36.7)	64 (24.2)			
1. ไม่สามารถเลือกจุดที่ต้องการเข้าได้ ทำให้ได้รถไม่ตรงกับความต้องการ	50 (18.9)	66 (25.0)	95 (36.0)	45 (17.0)	8 (3.0)	3.40	ปานกลาง	2
2. พนักงานของผู้ประกอบการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ล่าช้า	32 (12.1)	56 (21.2)	97 (36.7)	71 (26.9)	8 (3.0)	3.12	ปานกลาง	6
3. จองรถเช่าล่วงหน้า แต่ถึงเวลากลับไม่ได้รถ	26 (9.8)	32 (12.1)	56 (21.2)	88 (33.3)	62 (23.5)	2.52	ปานกลาง	16
4. รถที่เช่าไปไม่ใช่ของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดปัญหาหารถเสียหรือการให้บริการที่ไม่ดี	23 (8.7)	41 (15.5)	54 (20.5)	77 (29.2)	69 (26.1)	2.77	ปานกลาง	12
5. ผู้เช่ารถไม่ได้รับทรัพย์สินหรือสิ่งของที่สัมไว้ในรถที่เช่าคืน	23 (8.7)	41 (15.5)	54 (20.5)	77 (29.2)	69 (26.1)	2.52	ปานกลาง	16
6. การไม่ตรงต่อเวลาในการให้บริการตามที่ได้สัญญา	27 (10.2)	46 (17.4)	66 (25.0)	69 (26.1)	56 (21.2)	2.69	ปานกลาง	14

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบทุกปัญหาอยู่ในระดับพบได้ปานกลาง เช่น สถานประกอบการไม่มีที่จอดรถ สถานประกอบการตั้งในทำเลที่ไม่สะดวกในการติดต่อ ภายในสถานประกอบการคับแคบ ไม่สะอาดและสะดวกสบายเพียงพอ เวลาเปิดปิดของสถานประกอบการไม่สะดวกต่อการให้บริการเช่ารถ พนักงานของผู้ประกอบการให้บริการไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานของผู้ประกอบการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ล่าช้า พนักงานของผู้ประกอบการมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ผู้ประกอบการเรียกเก็บเงินค้ำมัดจำการเช่ารถสูงมากเกินไป และพนักงานของผู้ประกอบการไม่มีประสบการณ์ ความรู้

ความสามารถเพียงพอ เป็นต้น ยกเว้น ปัญหา รถที่เช่าไม่มี พ.ร.บ.หรือประกันคุ้มครอง ที่อยู่ในระดับพบได้น้อย

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่ากับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย เช่น รถเก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	3.90	3.84	3.86
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย	3.64	3.64	3.64
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
3. สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.52	4.51
	แปลผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. สีของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย	3.02	2.94	2.98
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ขนาดความจุของกระบอกลูกสูบหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า	ค่าเฉลี่ย	3.86	3.91	3.89
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย	ค่าเฉลี่ย	4.51	4.44	4.57
	แปลผล	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
7. มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ	ค่าเฉลี่ย	4.56	4.54	4.55
	แปลผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง	ค่าเฉลี่ย	4.72	4.74	4.73
	แปลผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป	
1. มีประเภทของรถเช่าให้เลือก หลากหลาย เช่น รถเก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.80 มาก	3.71 มาก	3.96 มาก	3.68 มาก	3.86 มาก
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.55 มาก	3.63 มาก	3.64 มาก	3.58 มาก	3.64 มาก
3. สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็น รถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.51 มากที่สุด	4.47 มาก	4.54 มากที่สุด	4.49 มาก	4.51 มากที่สุด
4. สีของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.1 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
5. ขนาดความจุของกระบอกลูกสูบ หรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ ของรถที่ให้เช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.86 มาก	3.80 มาก	3.95 มาก	3.79 มาก	3.89 มาก
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.43 มาก	4.37 มาก	4.52 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด
7. มีความสะอาดทั้งภายในและ ภายนอก	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.52 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
8. มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.62 มากที่สุด	4.81 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ การมีประกันชั้น 1 คู้มครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ การมีประกันชั้น 1 คู้มครองและมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู้มครอง สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู้มครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย เช่น รถเก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.82 มาก	3.50 มาก	3.86 มาก
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.79 มาก	3.37 ปานกลาง	3.64 มาก
3. สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.50 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.51 มากที่สุด
4. สีของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	2.83 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
5. ขนาดความจุของกระบอกลูกสูบหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.80 มาก	3.50 มาก	3.89 มาก
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.44 มาก	4.50 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด
7. มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.44 มาก	4.55 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
8. มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.73 มากที่สุด	4.40 มาก	4.73 มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย เช่น รถเก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.91	3.74	3.86
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย	3.66	3.61	3.59	3.64
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
3. สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี	ค่าเฉลี่ย	4.49	4.52	4.55	4.51
	แปลผล	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. สีของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย	2.99	2.85	3.08	2.98
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ขนาดความจุของกระบอกสูบหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.87	3.92	3.89
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย	ค่าเฉลี่ย	4.41	4.48	4.66	4.57
	แปลผล	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
7. มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ	ค่าเฉลี่ย	4.51	4.54	4.62	4.55
	แปลผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง	ค่าเฉลี่ย	4.68	4.87	4.74	4.73
	แปลผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง และ มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		อาชีพ					รวม
		รับราชการ / พจน.รัฐ วิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พจน. บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ	
1. มีประเภทของรถเช่าให้ เลือกหลากหลาย เช่น รถ เก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.96 มาก	3.85 มาก	3.80 มาก	3.75 มาก	4.18 มาก	3.86 มาก
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.67 มาก	3.78 มาก	3.58 มาก	3.56 มาก	3.43 ปาน กลาง	3.64 มาก
3. สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ใน สภาพที่ดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.50 มากที่สุด	4.41 มาก	4.50 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.81 มากที่สุด	4.51 มากที่สุด
4. สีของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.01 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	3.15 ปาน กลาง	2.67 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง
5. ขนาดความจุของ กระบอกสูบหรือกำลังแรง ม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ ให้เช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.01 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	3.15 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.89 มาก
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็ม ขัดนิรภัย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.35 มาก	4.44 มาก	4.53 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.80 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด
7. มีความสะอาดทั้งภายใน และภายนอกรถ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.57 มากที่สุด	4.34 มาก	4.59 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
8. มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.75 มากที่สุด	4.68 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.84 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักเรียนหรือนักศึกษาและอาชีพอื่น ๆ ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัยและสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย เช่น รถเก๋ง รถจี๊ป รถตู้ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.95 มาก	3.68 มาก	3.86 มาก
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.71 มาก	3.48 มาก	3.64 มาก
3. สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.51 มากที่สุด	4.51 มากที่สุด	4.51 มากที่สุด
4. สีของรถเช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.02 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
5. ขนาดความจุของกระบอกลูกหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.90 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก
6. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.57 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด
7. มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.55 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
8. มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.71 มากที่สุด	4.76 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงรายหรือนอกจังหวัดเชียงราย ต่างให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คุ้มครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ

ปัจจัยด้านราคา (Price)		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.26	4.30
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
2. ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัย ด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.49	3.49
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.35	4.38	4.37
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
4. มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่า ที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	4.22	4.21	4.22
	แปลผล	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านราคา (Price)		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป	
1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้	ค่าเฉลี่ย	4.13	4.46	4.24	4.16	4.30
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
2. ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	3.52	3.73	3.49	3.02	3.49
	แปลผล	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.32	4.47	4.39	4.16	4.37
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
4. มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	4.09	4.34	4.29	4.09	4.22
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน และราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา (Price)		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.82 มาก	3.50 มาก	4.30 มาก
2. ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึง ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.79 มาก	3.37 มาก	3.49 ปานกลาง
3. ราคาเช่าเหมาะสมกับ คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.50 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.37 มาก
4. มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดง ราคาเช่าที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	2.83 มาก	2.99 มาก	4.22 มาก

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระดับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา (Price)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.30 มาก	4.30 มาก	4.24 มาก	4.30 มาก
2. ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึง ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.65 มาก	3.28 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง
3. ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการ บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.41 มาก	4.26 มาก	4.26 มาก	4.37 มาก
4. มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดง ราคาเช่าที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.27 มาก	4.15 มาก	4.05 มาก	4.22 มาก

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน และราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา (Price)		อาชีพ					รวม
		รับราชการ / พจน.รัฐ วิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พจน. บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ	
1. ราคาเช่าสามารถต่อรอง ได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.41 มาก	4.20 มาก	4.30 มาก	4.29 มาก	4.40 มาก	4.30 มาก
2. ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่ คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.52 มาก	3.44 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.63 มาก	3.64 มาก	3.4 ปาน กลาง
3. ราคาเช่าเหมาะสมกับ คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.30 มาก	4.27 มาก	4.39 มาก	4.50 มากที่สุด	4.43 มาก	4.37 มาก
4. มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่ แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.23 มาก	4.15 มาก	4.28 มาก	4.15 มาก	4.16 มาก	4.22 มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน และราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการและพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านราคา (Price)		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.35 มาก	4.17 มาก	4.30 มาก
2. ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึง ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.56 มาก	3.33 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง
3. ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการ บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.39 มาก	4.32 มาก	4.37 มาก
4. มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดง ราคาเช่าที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.25 มาก	4.15 มาก	4.22 มาก

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ มีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน และราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนานอกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเช่า

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. สถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	3.56	3.39	3.47
	แปลผล	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย	3.61	3.43	3.52
	แปลผล	มาก	ปานกลาง	มาก
3. สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ค่าเฉลี่ย	3.15	3.03	3.09
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ	ค่าเฉลี่ย	4.26	4.21	4.23
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
5. มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย	3.76	3.66	3.70
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
6. สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.79	3.81
	แปลผล	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป	
1. สถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	3.46	3.41	3.54	3.42	3.47
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย	3.33	3.53	3.71	3.48	3.52
	แปลผล	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
3. สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ค่าเฉลี่ย	3.28	2.86	3.16	2.69	3.09
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ	ค่าเฉลี่ย	4.23	4.15	4.29	4.22	4.23
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
5. มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย	3.66	3.42	3.86	3.92	3.70
	แปลผล	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
6. สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.71	3.82	3.87	3.81
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีและที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. สถานประกอบการตั้งอยู่ในสนาม บินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.29 ปานกลาง	3.53 มาก	3.47 ปานกลาง
2. สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณ ศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.36 ปานกลาง	3.56 มาก	3.52 มาก
3. สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	2.81 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
4. สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ ต้องการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.10 มาก	4.02 มาก	4.23 มาก
5. มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.65 มาก	3.66 มาก	3.70 มาก
6. สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตร ธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัท ทัวร์	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.71 มาก	3.66 มาก	3.81 มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. สถานประกอบการตั้งอยู่ในสนาม บินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	3.44	3.54	3.48	3.47
	แปลผล	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณ ศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย	3.44	3.67	3.70	3.52
	แปลผล	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
3. สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ค่าเฉลี่ย	3.12	2.91	3.24	3.09
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ ต้องการ	ค่าเฉลี่ย	4.20	4.28	4.33	4.23
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
5. มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย	3.65	3.72	3.97	3.70
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
6. สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธ มิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัท ทัวร์	ค่าเฉลี่ย	3.83	3.74	3.92	3.81
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)		อาชีพ					รวม
		รับราชการ / พจน.รัฐ วิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พจน. บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ	
1. สถานประกอบการตั้ง อยู่ในสนามบินหรือ บริเวณท่าอากาศยาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.56 มาก	3.46 ปาน กลาง	3.63 มาก	3.25 ปาน กลาง	2.57 ปาน กลาง	3.47 ปาน กลาง
2. สถานประกอบการตั้ง อยู่ในบริเวณศูนย์การค้า หรือย่านธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.63 มาก	3.54 มาก	3.69 มาก	3.17 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	3.52 มาก
3. สามารถเช่ารถผ่าน อินเทอร์เน็ตได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.06 ปาน กลาง	2.95 ปาน กลาง	3.05 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง
4. สามารถติดต่อได้ สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.30 มาก	4.12 มาก	4.15 มาก	4.35 มาก	4.13 มาก	4.23 มาก
5. มีหลายสาขากระจายอยู่ ทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.75 มาก	3.56 มาก	3.71 มาก	3.67 มาก	3.85 มาก	3.70 มาก
6. สามารถติดต่อขอเช่ารถ ผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.77 มาก	3.71 มาก	3.95 มาก	3.77 มาก	3.49 ปาน กลาง	3.81 มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้า หรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือ ย่านธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเป็นนักเรียนหรือนักศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยการจัดจำหน่าย (Place)		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. สถานประกอบการตั้งอยู่ในสนาม บินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.43 ปานกลาง	3.55 มาก	3.47 ปานกลาง
2. สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณ ศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.46 ปานกลาง	3.63 มาก	3.52 มาก
3. สามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.04 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
4. สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ ต้องการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.23 มาก	4.24 มาก	4.23 มาก
5. มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.69 มาก	3.73 มาก	3.70 มาก
6. สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพิน มิตร์ธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัท ทัวร์	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.81 มาก	3.81 มาก	3.81 มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพินมิตร์ธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนานอกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพินมิตร์ธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเช่า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.86	3.84
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน	ค่าเฉลี่ย	4.18	4.20	4.19
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
3. ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)	ค่าเฉลี่ย	3.99	4.04	4.02
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
4. แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	3.32	3.41	3.37
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. แจกคูปองสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้	ค่าเฉลี่ย	3.66	3.66	3.66
	แปลผล	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคูปองสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25 ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย แปลผล มาก	3.82 มาก	3.90 มาก	3.85 มาก	3.77 มาก	3.84 มาก
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน	ค่าเฉลี่ย แปลผล มาก	3.99 มาก	4.36 มาก	4.23 มาก	4.41 มาก	4.19 มาก
3. ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)	ค่าเฉลี่ย แปลผล มาก	3.92 มาก	4.19 มาก	3.97 มาก	4.00 มาก	4.02 มาก
4. แจกของขวัญ ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
5. แจกคูปองสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้	ค่าเฉลี่ย แปลผล มาก	3.79 มาก	3.76 มาก	3.42 ปานกลาง	3.73 มาก	3.66 มาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีและอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อยุปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคูปองสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อยุปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.73 มาก	3.98 มาก	3.84 มาก
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.15 มาก	4.37 มาก	4.19 มาก
3. ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.90 มาก	4.29 มาก	4.02 มาก
4. แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.25 ปานกลาง	3.71 มาก	3.37 ปานกลาง
5. แจกคูปองสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.52 มาก	3.86 มาก	3.66 มาก

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากที่สุด คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคูปองสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ แจกคูปองสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ และแจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด (Promotion)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึง สถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่าง สม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.90 มาก	3.70 มาก	3.85 มาก	3.84 มาก
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลา นานหลายวัน	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.25 มาก	4.07 มาก	4.12 มาก	4.19 มาก
3. ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่า ในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.10 มาก	4.00 มาก	3.74 มาก	4.02 มาก
4. แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้ เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.50 มาก	3.07 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
5. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของ ขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการ ครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่ กำหนดไว้	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.74 มาก	3.59 มาก	3.33 ปานกลาง	3.66 มาก

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากทุกปัจจัย คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ แจกคู่มือและสมุดเพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ และแจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคู่มือและสมุดเพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)		อาชีพ					รวม
		รับราชการ / พนง.รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	พนง.บริษัทเอกชน	นักเรียนนักศึกษา	อื่นๆ	
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.00 มาก	3.73 มาก	3.77 มาก	3.96 มาก	3.52 มาก	3.84 มาก
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.33 มาก	4.17 มาก	4.15 มาก	4.10 มาก	4.03 มาก	4.19 มาก
3. ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.07 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก	4.08 มาก	3.91 มาก	4.02 มาก
4. แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.27 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.63 มาก	3.38 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
5. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.65 มาก	3.66 มาก	3.59 มาก	3.87 มาก	3.35 ปานกลาง	3.66 มาก

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และ แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากทุกปัจจัย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.89 มาก	3.74 มาก	3.84 มาก
2. ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.25 มาก	4.05 มาก	4.19 มาก
3. ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.10 มาก	3.84 มาก	4.02 มาก
4. แจกของชำร่วย ของที่ระลึก แก่ผู้เช่าทุกท่านที่มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.42 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
5. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.74 มาก	3.49 ปานกลาง	3.66 มาก

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และ แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนานอกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเช่า

ปัจจัยด้านบุคคล (People)		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.59 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
2. ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.44 มาก	4.52 มากที่สุด	4.48 มาก
3. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.49 มาก	4.54 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด
4. ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.44 มาก	4.41 มาก	4.42 มาก
5. พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.49 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
6. พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกาย ที่เรียบร้อยสวยงาม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.79 มาก	3.56 มาก	3.67 มาก

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านบุคคล (People)		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป	
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.51 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.71 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
2. ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.27 มาก	4.46 มาก	4.58 มากที่สุด	4.68 มากที่สุด	4.48 มาก
3. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.26 มาก	4.59 มากที่สุด	4.41 มาก	4.55 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด
4. ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.19 มาก	4.59 มากที่สุด	4.41 มาก	4.55 มากที่สุด	4.42 มาก
5. พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.08 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.52 มาก	3.63 มาก	3.32 ปานกลาง
6. พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกาย ที่เรียบร้อยสวยงาม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.50 มาก	3.56 มาก	3.80 มาก	3.97 มาก	3.67 มาก

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานและประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคคล (People)		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.55 มากที่สุด	4.84 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
2. ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.52 มากที่สุด	4.77 มากที่สุด	4.48 มาก
3. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.52 มากที่สุด	4.78 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด
4. ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.39 มาก	4.74 มากที่สุด	4.42 มาก
5. พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.31 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
6. พนักงานมีระเบียบและการแต่งกาย ที่เรียบร้อยสวยงาม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.73 มาก	3.36 ปานกลาง	3.67 มาก

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคคล (People)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	4.62	4.61	4.53	4.61
	แปลผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	4.39	4.48
	แปลผล	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก
3. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	4.52	4.43	4.57	4.52
	แปลผล	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	4.41	4.39	4.56	4.42
	แปลผล	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
5. พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี	ค่าเฉลี่ย	3.26	3.39	3.51	3.32
	แปลผล	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
6. พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อย สวยงาม	ค่าเฉลี่ย	3.61	3.70	3.89	3.67
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสบการณ์ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคคล (People)		อาชีพ					รวม
		รับราชการ / พจน.รัฐ วิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พจน. บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ	
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.70 มาก ที่สุด	4.44 มาก	4.69 มาก ที่สุด	4.54 มาก ที่สุด	4.50 มาก ที่สุด	4.61 มาก ที่สุด
2. ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.56 มาก ที่สุด	4.39 มาก	4.51 มาก ที่สุด	4.33 มาก	4.45 มาก	4.48 มาก
3. ความพร้อมของพนักงาน ในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.58 มาก ที่สุด	4.41 มาก	4.56 มาก ที่สุด	4.31 มาก	4.50 มาก ที่สุด	4.52 มาก ที่สุด
4. ความสม่ำเสมอของ พนักงานในวิธีการให้ บริการ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.60 มาก ที่สุด	4.24 มาก	4.46 มาก	4.21 มาก	4.69 มาก ที่สุด	4.42 มาก
5. พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.41 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.50 มาก	2.96 ปาน กลาง	2.95 ปาน กลาง	3.32 ปาน กลาง
6. พนักงานมีเครื่องแบบ และการแต่งกาย ที่เรียบร้อย สวยงาม	ค่าเฉลี่ย แปร	3.80 มาก	3.73 มาก	3.69 มาก	3.40 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.67 มาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านบุคคล (People)		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.62 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
2. ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.51 มากที่สุด	4.43 มาก	4.48 มาก
3. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.54 มากที่สุด	4.46 มาก	4.52 มากที่สุด
4. ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.43 มาก	4.40 มาก	4.42 มาก
5. พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.29 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
6. พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกาย ที่เรียบร้อยสวยงาม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.63 มาก	3.76 มาก	3.67 มาก

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาออกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเช่า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. สถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด	ค่าเฉลี่ย	3.79	3.76	3.77
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
2. สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย	ค่าเฉลี่ย	3.88	3.85	3.86
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
3. สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	3.98	3.96	3.97
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
4. มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	3.85	3.92	3.89
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
5. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ	ค่าเฉลี่ย	3.73	3.95	3.85
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
6. มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก	ค่าเฉลี่ย	3.96	4.06	4.02
	แปลผล	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ มีที่จอดรถกว้างขวาง และมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอ และสภาพอากาศเย็นสบาย และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวาง และสะอาด

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป	
1. สถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.70 มาก	3.78 มาก	3.82 มาก	3.91 มาก	3.77 มาก
2. สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอและสภาพอากาศเย็น สบาย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.60 มาก	3.86 มาก	3.90 มาก	4.14 มาก	3.86 มาก
3. สถานประกอบการมีจำนวน พนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.88 มาก	3.93 มาก	4.04 มาก	3.90 มาก	3.97 มาก
4. มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อ ขอใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.72 มาก	3.92 มาก	3.77 มาก	4.11 มาก	3.89 มาก
5. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่อง รูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้ เช่ารถ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.85 มาก	3.76 มาก	3.89 มาก	3.83 มาก	3.85 มาก
6. มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทาง เข้าออกสะดวก	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.94 มาก	3.92 มาก	4.10 มาก	4.12 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. สถานประกอบการสวยงาม กว้าง ขวางและสะอาด	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.68 มาก	3.94 มาก	3.77 มาก
2. สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.90 มาก	3.99 มาก	3.86 มาก
3. สถานประกอบการมีจำนวนพนักงาน ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.87 มาก	4.05 มาก	3.97 มาก
4. มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอ ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.80 มาก	3.98 มาก	3.89 มาก
5. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูปบัตร เครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.43 ปานกลาง	3.96 มาก	3.85 มาก
6. มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้า ออกสะดวก	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.02 มาก	3.95 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก คือ มีที่จอดรถกว้างขวาง และมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. สถานประกอบการสวยงาม กว้าง ขวางและสะอาด	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.84 มาก	3.59 มาก	3.75 มาก	3.77 มาก
2. สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.88 มาก	3.89 มาก	3.88 มาก	3.86 มาก
3. สถานประกอบการมีจำนวน พนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.02 มาก	3.85 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก
4. มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอ ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.92 มาก	3.85 มาก	3.80 มาก	3.89 มาก
5. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.91 มาก	3.67 มาก	3.75 มาก	3.85 มาก
6. มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้า ออกสะดวก	ค่าเฉลี่ย แปรผล	4.07 มาก	3.87 มาก	3.94 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)		อาชีพ					รวม
		รับราชการ/ พวง.รัฐ วิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พวง. บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ	
1. สถานประกอบการสวยงามกว้างขวางและสะอาด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.82 มาก	3.61 มาก	3.86 มาก	3.75 มาก	3.52 มาก	3.77 มาก
2. สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.99 มาก	3.80 มาก	3.98 มาก	3.96 มาก	3.82 มาก	3.86 มาก
3. สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.95 มาก	3.80 มาก	3.96 มาก	3.94 มาก	3.83 มาก	3.97 มาก
4. มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.00 มาก	3.88 มาก	3.89 มาก	3.77 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก
5. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.00 มาก	3.76 มาก	3.81 มาก	3.83 มาก	3.62 มาก	3.85 มาก
6. มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.07 มาก	3.76 มาก	4.14 มาก	3.94 มาก	3.87 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. สถานประกอบการสวยงาม กว้าง ขวางและสะอาด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.82 มาก	3.66 มาก	3.77 มาก
2. สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.91 มาก	3.77 มาก	3.86 มาก
3. สถานประกอบการมีจำนวนพนักงาน ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.97 มาก	3.98 มาก	3.97 มาก
4. มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอ ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.92 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก
5. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.88 มาก	3.78 มาก	3.85 มาก
6. มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้า ออกสะดวก	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.02 มาก	4.02 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดและนอกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอ และสภาพอากาศเย็นสบาย และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. มีบริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์ / โทรสาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.15 มาก	4.13 มาก	4.14 มาก
2. มีบริการรับจองการเช่ารถทางอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.24 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3. มีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงิน โอนเข้าบัญชี หรือเช็ค	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.52 มาก	3.53 มาก	3.52 มาก
4. มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.55 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
5. ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.63 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ / แก้ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.60 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือ แก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป	
1. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง โทรศัพท์/โทรสาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.10 มาก	4.08 มาก	4.22 มาก	3.95 มาก	4.14 มาก
2. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง อินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.43 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3. มีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตร เครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือ เช็ค	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.54 มาก	3.46 ปานกลาง	3.58 มาก	3.20 ปานกลาง	3.52 มาก
4. มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมี ปัญหาไม่สามารถวิ่งได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.23 มาก	4.66 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
5. ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของ รถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.34 มาก	4.81 มากที่สุด	4.66 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ/ แก้ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.31 มาก	4.78 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมาก คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาดเครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้ มีบริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์หรือโทรสาร และมีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชีหรือเช็ค และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาดเครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง โทรศัพท์ / โทรสาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.00 มาก	3.86 มาก	4.14 มาก
2. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง อินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย แปลผล	2.93 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3. มีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.22 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.52 มาก
4. มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่ สามารถวิ่งได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.68 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
5. ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถ เช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่า ได้ทันที	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.73 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ / แก้ ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.69 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือ แก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง โทรศัพท์ / โทรสาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.14 มาก	4.07 มาก	4.21 มาก	4.14 มาก
2. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง อินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.34 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3. มีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.55 มาก	3.35 ปานกลาง	3.56 มาก	3.52 มาก
4. มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่ สามารถวิ่งได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.56 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
5. ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถ เช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่า ได้ทันที	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.64 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ / แก้ ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.60 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ค่าเฉลี่ย	อาชีพ					รวม
		รับราชการ / พนง.รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	พนง.บริษัทเอกชน	นักเรียนนักศึกษา	อื่น ๆ	
1. มีบริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์/โทรสาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.12 มาก	4.05 มาก	4.23 มาก	4.15 มาก	4.05 มาก	4.14 มาก
2. มีบริการรับจองการเช่ารถทางอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.36 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3. มีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.67 มาก	3.41 ปานกลาง	3.59 มาก	3.44 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.52 มาก
4. มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.58 มากที่สุด	4.37 มาก	4.65 มากที่สุด	4.40 มาก	4.90 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด
5. ตรวจสอบสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ หรือจะให้เช่าได้ทันที	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.67 มากที่สุด	4.46 มาก	4.71 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.90 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ/ แก้ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.62 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.81 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหา ไม่สามารถวิ่งได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที และความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง โทรศัพท์ / โทรสาร	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.14 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก
2. มีบริการรับจองการเช่ารถทาง อินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.28 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3. มีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค	ค่าเฉลี่ย แปลผล	3.51 มาก	3.56 มาก	3.52 มาก
4. มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่ สามารถวิ่งได้	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.63 มากที่สุด	4.38 มาก	4.55 มากที่สุด
5. ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถ เช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่า ได้ทันที	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.70 มากที่สุด	4.48 มาก	4.63 มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ / แก้ ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย แปลผล	4.58 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหา ไม่สามารถวิ่งได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาออกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและเช่า

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.18	4.13	4.15
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า	ค่าเฉลี่ย	4.22	4.19	4.20
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	3.89	4.01	3.95
	แปลผล	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ เงินเดือนหรือรายได้ของตนเองหรือผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอายุ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		อายุ				รวม
		ต่ำกว่า 25ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป	
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.04	4.22	4.22	4.11	4.15
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า	ค่าเฉลี่ย	4.07	4.34	4.17	4.03	4.20
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	3.99	4.02	3.84	3.83	3.95
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 76 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ เงินเดือนหรือรายได้ของตนเองหรือผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		ระดับการศึกษา		รวม
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.25	3.86	4.15
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า	ค่าเฉลี่ย	4.21	3.91	4.20
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	3.64	3.78	3.95
	แปลผล	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 77 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ เงินเดือนหรือรายได้ของตนเองหรือผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001 ขึ้นไป	รวม
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.22	3.91	4.02	4.15
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า	ค่าเฉลี่ย	4.30	3.96	4.04	4.20
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	4.02	3.67	3.90	3.95
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 78 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ เงินเดือนหรือรายได้ของตนเองหรือผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและอาชีพ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		อาชีพ					รวม
		รับราชการ / พนง.รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	พนง.บริษัทเอกชน	นักเรียนนักศึกษา	อื่นๆ	
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.32	3.93	4.11	4.13	4.26	4.15
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า	ค่าเฉลี่ย	4.38	3.98	4.20	4.19	3.88	4.20
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	4.15	3.71	3.93	4.15	3.50	3.95
	แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ เงินเดือนหรือรายได้ของตนเองหรือผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		ภูมิลำเนา		รวม
		ใน จ.เชียงราย	นอก จ.เชียงราย	
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.19	4.07	4.15
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
2. เงินเดือนหรือรายได้ของท่าน / ผู้เช่า	ค่าเฉลี่ย	4.25	4.11	4.20
	แปลผล	มาก	มาก	มาก
3. ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ	ค่าเฉลี่ย	3.97	3.90	3.95
	แปลผล	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดและนอกจังหวัด เชียงราย ต่างให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย คือ เงินเดือนหรือรายได้ของตนเองหรือผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ