

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 53 เพศชายร้อยละ 47 ช่วงอายุระหว่าง 20-24 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 23.9 รองลงมาอายุ 25-29 ปี ร้อยละ 22.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 51.5 รองลงมาระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 21.6 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด ร้อยละ 54.9 รองลงมาสมรส ร้อยละ 39.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 33 รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 31.8 อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 30.3 รองลงมาเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 18.27 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงราย ร้อยละ 68.9 รองลงมากรุงเทพฯ ร้อยละ 9.1

##### ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

###### ประเภทของรถยนต์เช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเช่ารถตู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาเป็นรถเก๋งขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 1700 ซีซี) คิดเป็นร้อยละ 11.2

###### สีของรถยนต์เช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเช่ารถยนต์สีเทาหรือบรอนส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาเป็นสีขาว คิดเป็นร้อยละ 26.6

###### จำนวนครั้งของการเช่าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเช่ารถยนต์มาแล้วจำนวน 1 ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาเช่าจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.7

### ผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาใช้บริการเช่าจาก บัคเจ็ท (BUDGET) คิดเป็นร้อยละ 11

### ผู้ประกอบการที่นิยมใช้บริการมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาไม่มีรายได้เป็นประจำหรือเปลี่ยนการเช่าไปเรื่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 30.7

### ลักษณะการเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเช่ารถพร้อมคนขับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาเช่าแต่รถไม่รวมคนขับ คิดเป็นร้อยละ 36

### วิธีการเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีเข้าไปเช่ารถเองยังสถานที่ให้เช่าคิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาใช้วิธี โทรไปจองหรือติดต่อขอเช่า คิดเป็นร้อยละ 37.9

### วัตถุประสงค์ของการเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเช่ารถยนต์เพื่อท่องเที่ยว หรือ พักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาเพื่อติดต่อธุรกิจ หรือ ติดต่องาน คิดเป็นร้อยละ 22

### วันที่ใช้บริการเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเช่ารถยนต์ไม่แน่นอนจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาเช่ารถยนต์ในวันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 25.4

### เวลาที่ติดต่อขอใช้บริการเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกที่จะติดต่อเพื่อขอใช้บริการเช่ารถยนต์ในช่วงเวลา 09.01 – 10.00 น. จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 08.00 – 09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.2

### ระยะเวลาในการเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามเช่ารถยนต์เป็นเวลา 2 วันจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาเช่า 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 27.3

### การเปรียบเทียบราคาค่าเช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 และไม่มีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.6

### วิธีการชำระค่าเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สะดวกที่จะชำระค่าเช่ารถยนต์ด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ

81.9 รองลงมาชำระด้วยบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 11.2

### ข่าวสารการเช่ารถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเช่ารถยนต์จากการแนะนำของคนรู้จักจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาได้รับข่าวสารจากป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 22.5

### ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถเช่าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีประกันภัยชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพรถที่ให้เช่าเป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพดี ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ขนาดความจุของกระบอกลูกสูบหรือกำลังแรงม้าของเครื่องยนต์ของรถที่ให้เช่า มีประเภทของรถเช่าให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อและรุ่นของรถเช่า และปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ สีของรถเช่า

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี สำหรับเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ การมีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี สำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ การมีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครองและมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่คุ้มครอง สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

สะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย และผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก และมียุโรปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี ผู้ที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด คือ มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก สภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง และมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี และผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง และผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักเรียนหรือนักศึกษาและอาชีพอื่น ๆ ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงราย หรือนอกจังหวัดเชียงราย ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่ครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย

มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก และสภาพของรถที่ให้เช่า เช่น เป็นรถใหม่หรืออยู่ในสภาพที่ดี

### ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ราคาเช่าต้องถูก โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีระดับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการและพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน และผู้เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ

เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมากทุกปัจจัย ผู้ที่มีภูมิลำเนาออกจกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ สถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง และสามารถเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ตได้

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง และเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีและที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง และผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ สำหรับผู้ที่มีเป็นนักเรียนหรือนักศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และมีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัด

จำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ และสถานประกอบการตั้งอยู่ในสนามบินหรือบริเวณท่ารถขนส่ง

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ แจกคู่มือและเอกสารเพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า และเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคู่มือและเอกสารเพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีและอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคู่มือและเอกสารเพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ และผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากคือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากคือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคู่มือและเอกสารเพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่

กำหนดไว้ ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากทุกปัจจัย ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน ( Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และ แจกคู่มือป้องกันและดูแลรักษาของขั้วหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ และผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน ( Low Season) และ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน ( Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และ แจกคู่มือป้องกันและดูแลรักษาของขั้วหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ ผู้ที่มีเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากทุกปัจจัย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน ( Low Season) และ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน ( Low Season) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และ แจกคู่มือป้องกันและดูแลรักษาของขั้วหรือส่วนลดค่าเช่า เมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้ ผู้ที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ให้ส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง

เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) และ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

### ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ และพนักงานมีระเบียบและการแต่งกาย ที่เรียบร้อยสวยงาม ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีหน้าตาดี บุคลิกดี

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานและประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ สำหรับผู้ที่คือนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ที่มีภูมิลำเนาออกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมากที่สุด คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน

#### ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย

มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก คือ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ สถานประกอบการมีแสงสว่าง เพียงพอ และสภาพอากาศเย็นสบาย และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดและนอกจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหา และบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันทีเมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้ ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ มีการบริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์ โทรสารและมีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีบริการรับจองการเช่ารถทางอินเทอร์เน็ต

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหา ไม่สามารถวิ่งได้

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมาก คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้ มีบริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์หรือโทรสาร และมีบริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชีหรือเช็ค และผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกระดับการศึกษา ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหา ไม่สามารถวิ่งได้ ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือ

แก้ไขปัญหา และผู้ที่คือนักเรียนหรือนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้ผู้เช่าได้ทันที และความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา

เมื่อจําแนกตามภูมิลําเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีภูมิลําเนาในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ตรวจสอบเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้ผู้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้ ผู้ที่มีภูมิลําเนาออกจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา

### ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก คือ เงินเดือนหรือรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้เช่า ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

เมื่อจําแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจําแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกช่วงอายุ ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจําแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกระดับการศึกษา ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจําแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจําแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกอาชีพ ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย

เมื่อจําแนกตามภูมิลําเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งที่มีภูมิลําเนาในจังหวัดและนอกจังหวัดเชียงราย ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในระดับมากทุกปัจจัย

#### ส่วนที่ 4 : ปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่า

ปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบทุกปัญหาอยู่ในระดับพบได้ปานกลาง เช่น สถานประกอบการไม่มีที่จอดรถ สถานประกอบการตั้งในทำเลที่ไม่สะดวกในการติดต่อ ภายในสถานประกอบการคับแคบ ไม่สะอาดและสะดวกสบายเพียงพอ เวลาเปิดปิดของสถานประกอบการไม่สะดวกต่อการใช้บริการเช่ารถ พนักงานของผู้ประกอบการให้บริการไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานของผู้ประกอบการให้บริการและแก้ไขปัญหาล่าช้า พนักงานของผู้ประกอบการมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ผู้ประกอบการเรียกเก็บเงินค้ำมัดจำการเช่ารถสูงมากเกินไป และพนักงานของผู้ประกอบการไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถเพียงพอ เป็นต้น ยกเว้น ปัญหา รถที่เช่าไม่มี พ.ร.บ.หรือประกันคุ้มครอง ที่อยู่ในระดับพบได้น้อย

## การอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้ ได้ใช้โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) หรือ S-R Theory ในส่วนของการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyze Consumer Behavior) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อตอบคำถาม 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคตามแนวคิดของ Philip Kotler (1996) และใช้แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดยการเปรียบเทียบกับผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้ดังนี้

1. ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) คือ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพสมรสโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงราย

2. สิ่งที่มีผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) หรือใช้บริการและคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการ คือ การเช่ารถตู้ สีของรถยนต์เช่าคือสีเทาหรือบรอนซ์ รถต้องตรวจเช็คสภาพความพร้อมสามารถให้เช่าได้ทันที

3. วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) หรือใช้บริการ คือ เพื่อการท่องเที่ยว หรือพักผ่อน

4. บทบาทของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (Organizations) คือ ตนเอง โดยผู้เช่าจะติดต่อขอเช่ารถด้วยตนเอง ณ สถานประกอบการ

5. โอกาสในการซื้อ (Occasions) หรือใช้บริการ คือ ไม่นานอน หากจะเช่าจะใช้ระยะเวลาเช่า 2 วัน

6. แหล่ง (Outlets) หรือช่องทาง (Channel) ที่ผู้บริโภคไปซื้อหรือใช้บริการ คือ จากผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป

7. ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations or buying process) คือ การได้รับข่าวสารจากการแนะนำของคนรู้จัก มีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการ โดยราคาค่าเช่าต้องเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษา ถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ดังนี้

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คู่สมการมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป และเข็มขัดนิรภัย และความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของสรายุทธ พิงพุ่มแก้ว เรื่อง กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจรถเช่าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2536 พบว่า ผู้ประกอบการรถเช่าให้ความสำคัญในด้านเช่า คือ ความสะอาดของรถเช่า สมรรถภาพของเครื่องยนต์อยู่ในสภาพที่ดี มีการตรวจเช็คสภาพรถให้พร้อมอยู่เสมอ มีเครื่องปรับอากาศและมีวิทยุ-เทป

- ปัจจัยด้านราคา ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ราคาเช่าที่เหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าที่สามารถต่อรองได้ และมีป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

- ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ สามารถติดต่อได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจได้ มีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ และ สถานประกอบการตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ มีส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน มีส่วนลดค่าเช่า สำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ ในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และแจกคู่มือแนะนำ เพื่อแลกรับของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่า และเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้

- ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานของสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานของสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีความพร้อมในการให้บริการ

- ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย คือ มีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูตเตอร์ เครื่องคิด ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ และสถานประกอบการสวยงาม กว้างขวางและสะอาด

- ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที มีความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา และมีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ มีความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย คือ เงินเดือนหรือรายได้ของผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนุชนารถ ว่องวรัชชัย : (2539) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกซื้อบริการของนักท่องเที่ยว และพบว่า ปัจจัยเศรษฐกิจของท้องถิ่นและประเทศมีผลกระทบต่อปริมาณการซื้อมากปัจจัยหนึ่ง เมื่อเศรษฐกิจดีหมายถึง การมี

ศักยภาพในการเดินทางไปทำธุรกิจ การประชุมสัมมนา การศึกษา แม้แต่การพักผ่อนในสถานที่ต่าง ๆ และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว เช่น การคมนาคมขนส่ง ที่พัก อาหาร ทิวทัศน์ ฯลฯ ก็สูงตามอำนาจการซื้อของนักท่องเที่ยว

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบข้อค้นพบ ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในวัยหนุ่มสาว ระหว่าง 20-29 ปี ซึ่งยังมีประสบการณ์การทำงานน้อย ทำให้มีรายได้ไม่สูง (ต่ำกว่า 10,000 บาท) สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงราย ทั้งนี้เนื่องจากเชียงรายเป็นจังหวัดท่องเที่ยว ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มาจากจังหวัดเชียงรายและต้องการใช้บริการรถยนต์เช่าก็มักจะให้คนที่รู้จักซึ่งเป็นคนท้องถิ่นหรือคนในจังหวัดเชียงรายเป็นผู้ที่เช่ารถให้

ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมเช่ารถตู้มากที่สุด และนิยมเช่ารถเก๋งขนาดเล็ก รถจี๊ปขนาดเล็ก และรถกระบะแบบสองตอน ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมเช่ารถยนต์สีสว่าง เช่น สีขาว สีเทา สีบรอนซ์ มากกว่าร้อยละ 60

ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการในท้องถิ่นมากที่สุด อีกทั้งเคยใช้บริการมากถึงร้อยละ 80

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการเปรียบเทียบราคาค่าเช่าก่อนการให้บริการมากถึงร้อยละ 90

ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมชำระค่าเช่ารถยนต์ เป็นเงินสด มากถึงร้อยละ 82

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย การมีประกันภัยชั้น 1 คู่ครอง ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ปัจจัยราคาค่าเช่าสามารถต่อรองกันได้ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียนหรือนักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ปัจจัย ราคาค่าเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัย ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย มารยาท

และมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน ยกเว้น ผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ (เกษตรกร แม่บ้าน ลูกจ้างฯ) ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย ความสม่ำเสมอของพนักงานในวิธีการให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย สถานประกอบการมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมจะให้เช่าได้ทันที ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย เงินเดือนหรือรายได้ของตนเองหรือผู้เช่า ส่วนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ

ข้อค้นพบเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่าสามารถเรียงลำดับจากปัญหาที่พบได้บ่อยต่อผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ปัญหาสถานประกอบการไม่มีที่จอดรถ
2. ปัญหาไม่สามารถเลือกครุภัณฑ์ที่ต้องการเช่าได้ ทำให้ได้รถไม่ตรงกับความต้องการ
3. ปัญหาสถานประกอบการตั้งในทำเลที่ไม่สะดวกในการติดต่อขอเช่ารถ
4. ปัญหาภายในสถานประกอบการคับแคบ ไม่สะอาดและสะดวกสบายเพียงพอ
5. ปัญหาเวลาเปิดปิดของสถานประกอบการไม่สะดวกต่อการใช้บริการเช่ารถ
6. ปัญหาพนักงานของผู้ประกอบการไม่มีมารยาทและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และปัญหาพนักงานของผู้ประกอบการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ล่าช้า
7. ปัญหาพนักงานของผู้ประกอบการมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ
8. ปัญหาผู้ประกอบการเรียกเก็บเงินค่ามัดจำการเช่ารถสูงมากจนเกินไป
9. ปัญหาพนักงานของผู้ประกอบการไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถเพียงพอ
10. ปัญหาราคาค่าเช่ารถในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน หรือ ไม่มีมาตรฐานราคาค่าเช่ารถ
11. ปัญหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป ฯลฯ ชำรุดใช้การไม่ได้

12. ปัญหาสภาพรถที่เช่าไปเก่าและสกปรก และปัญหาารถที่เช่าไปไม่ใช่ของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดปัญหาการเสียหรือการให้บริการที่ไม่ดี
13. ปัญหาค่าเช่ารถสูงกว่าที่แจ้งหรือตกลงกันไว้ก่อน
14. ปัญหาการไม่ตรงต่อเวลาในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
15. ปัญหาารถที่เช่าไปเสีย ไม่สามารถวิ่งได้
16. ปัญหาจอดรถเช่าล่วงหน้า แต่ถึงเวลากลับไม่ได้รถ และปัญหาผู้เช่ารถไม่ได้รับทรัพย์สินหรือสิ่งของที่ลืมไว้ในรถที่เช่าคืน
17. ปัญหาารถที่เช่าไม่มี พ.ร.บ.หรือประกันคุ้มครอง

## ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูล ปัจจัยภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการรถเช่าและข้อมูลปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถเช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ประกอบการรถยนต์เช่า ควรวางแผนกลยุทธ์ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่วัยหนุ่มสาว วัยทำงานให้มากขึ้น เนื่องจาก กลุ่มเป้าหมายดังกล่าว นิยมท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ จึงจำเป็นต้องเช่ารถยนต์เพื่อความสะดวกสบาย คุ่มค่าและประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการควรเพิ่มจำนวนรถเช่าประเภทรถจี๊ปหรือกระบะขับเคลื่อน 4 ล้อ ที่สามารถท่องเที่ยวแบบผจญภัยและทำท่าย โดยเฉพาะรูปแบบการท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะที่กำลังเป็นที่นิยมในขณะนี้ เช่น การรวานทัวร์ ที่นิยมท่องเที่ยวไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย กัมพูชา ลาว เป็นต้น หรือท่องเที่ยวไปในป่าหรือถิ่นทุรกันดานภายในประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายที่ยังอยู่ในวัยหนุ่มสาว รวมถึงด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดส่งโบรชัวร์หรือโปรแกรมส่งเสริมการตลาดเพื่อโฆษณาและเพิ่มยอดขายให้กับสถานประกอบการรถยนต์เช่าไปยังบริษัทเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐและบุคคลต่าง ๆ ที่มีศักยภาพ เช่น มีส่วนลดให้ถ้าเช่ารถในช่วง Low Season หรือเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน ทั้งนี้อาจจัดทำโปรแกรมทัวร์หรือเสนอราคาทัวร์ในรูปแบบ แพคเกจทัวร์ (Package Tour) พร้อมพนักงานขับรถและรถยนต์เช่าหรือมีทัศนทัศน์นำเที่ยว ในราคาต่ำเป็นพิเศษเพื่อจูงใจ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าสามารถทำโปรแกรมหรือเสนอราคาทัวร์ได้ต่ำกว่าหรือได้เปรียบกว่าตัวแทนบริษัทนำเที่ยว (Agency Tour) อื่น ๆ เพราะมีรถยนต์เช่าเป็นของตัวเองและสามารถนำเที่ยวได้ทันทีเมื่อผู้เช่าหรือลูกค้าต้องการ

ในการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าควรมีพันธมิตรธุรกิจ อาทิ บริษัททัวร์ โรงแรม ฯลฯ ให้มากที่สุดและต้องมีการเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งในการเพิ่มยอดขายการเช่ารถให้มากขึ้นและควรดำเนินธุรกิจตามแผนกลยุทธ์แบบเชิงรุก มากกว่าเชิงรับ จะทำให้ประสบความสำเร็จได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 10 อันดับแรกที่พบได้บ่อยของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบได้ 3 ข้อ ปัญหาด้านบุคคล ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านกระบวนการ พบได้อย่างละ 2 ข้อเท่ากัน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรวางแผนในการป้องกันปัญหาแต่ละด้านดังนี้

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าควรให้ความสำคัญกับ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อให้มากที่สุด เพราะนับเป็นปัญหาที่พบได้มากเป็นอันดับหนึ่ง รวมถึงภายในสถานประกอบการควรมีความสะดวกสบาย สะอาด มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ มีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า สถานประกอบการควรมีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบายโดยอาจคิดเครื่องปรับอากาศในสถานประกอบการ รักษาความสะดวกในสถานประกอบการอยู่เสมอ รวมทั้งมีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในสถานประกอบการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า สภาพสถานประกอบการที่ลูกค้าเห็นมีความสำคัญในการใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการในภายหลัง เพราะแสดงออกถึงความเชื่อมั่นหรือความประทับใจและสร้างบรรยากาศที่ดีแก่ลูกค้าในเบื้องต้นว่า สถานประกอบการมีการบริหารจัดการสำนักงานที่ดี สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาติดต่อและพัฒนาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรตลอดไป

**ด้านบุคคล** ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เน้นให้มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานทุกแผนกรวมถึงพนักงานขับรถเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งให้รู้จักการบริการที่ดี มีคุณภาพ ทั้งในด้านการต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้ดี และที่สำคัญต้องสรรหาบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีใจรักในงานด้านการบริการ เพราะเป็นผู้แสดงออกถึงความมีน้ำใจ ความเป็นกันเอง ความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ได้ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

**ด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าควรให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้ง และช่องทางการให้บริการเช่ารถยนต์ โดยเน้นให้ที่ตั้งสถานประกอบการรถยนต์เช่าสามารถติดต่อกับลูกค้าได้สะดวก อยู่ในแหล่งชุมชนหรือย่านธุรกิจ และเวลาเปิด-ปิดทำการของสถานประกอบการควรเปิดตั้งแต่เช้า ซึ่งช่วงเช้าจะเป็นช่วงที่มีการใช้บริการเช่ารถมากที่สุด และเวลาเปิด-ปิดควรให้ความยืดหยุ่น สะดวกต่อการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งบางครั้งลูกค้าอาจเดินทางมาก่อนหรือหลังเวลานัดหมายหรือเวลาทำการ ก็ควรปรับเปลี่ยนเวลาเพื่อความสะดวกของลูกค้าเป็นกรณีพิเศษ

**ด้านราคา** ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการเรียกเก็บเงินมัดจำในอัตราที่สูง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการควรมีการศึกษา ข้อมูลความเหมาะสมในการเรียกเก็บเงินมัดจำของรถแต่ละประเภท ข้อมูลของผู้เช่า ความแน่นอนของการเช่า โดยจัดทำเป็นระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ชี้แจงทำความเข้าใจต่อลูกค้าก่อนมีการวางมัดจำ ไม่ควรเอาเปรียบ

ลูกค้าจนเกินไป นอกจากนั้น ควรกำหนดราคาค่าเช่าที่มีมาตรฐานแน่นอนในราคาที่เหมาะสม ไม่สูงจนเกินไปให้ลูกค้าเห็นว่าคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และเน้นการติดป้าย เอกสาร แผ่นพับ ที่แสดงราคาค่าเช่าให้ผู้ตอบแบบสอบถามหรือลูกค้าเห็นได้ชัดเจน สำหรับการตั้งราคาหรืออัตราค่าเช่าที่เหมาะสมนั้น ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการตั้งอัตราค่าเช่ารถ รวมถึงเป้าหมายในการตั้งราคาของผู้ประกอบการด้วยซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางการตลาดและเป้าหมายขององค์กรด้วย การให้ความสำคัญแก่ปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าเช่ารถนั้น ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับรถยนต์เช่าแต่ละประเภทที่นำมาให้ผู้เช่ารถเช่า ซึ่งรถเช่าแต่ละประเภทก็จะมี การกำหนดอัตราค่าเช่าที่แตกต่างกัน ในรถยนต์เช่าประเภทเดียวกันผู้ประกอบการก็ยังคงให้ความสำคัญในเรื่องของยี่ห้อรถเช่า อายุการใช้งานของรถเช่า ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถที่มีไว้ให้บริการแก่ผู้เช่ารถ สิ่งที่ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในการกำหนดอัตราค่าเช่ารถ นอกจากจะเกี่ยวข้องกับรถยนต์เช่าแล้ว ยังให้ความสำคัญกับต้นทุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการ อัตราค่าเช่ารถของกลุ่มแข่งขัน ตลอดจน สภาพของถนนที่ผู้เช่ารถจะไป วัตถุประสงค์ในการใช้รถของผู้เช่ารถ ระยะเวลาในการใช้รถ และระยะเวลาที่ทำการเช่ารถด้วย แล้วจึงสรุปออกมาเป็นอัตราค่าเช่าที่เสนอให้กับลูกค้าหรือผู้เช่ารถ การกำหนดราคาที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้าหรือผู้เช่ารถนั้น จะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไปในตัว เมื่อผู้เช่ารถมีการยอมรับในเรื่องความเหมาะสมทางด้านราคาแล้ว ก็ จะให้การยอมรับสถานประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าแห่งนั้น และจะกลับมาใช้บริการอีกเมื่อมีความ ต้องการใช้บริการรถยนต์เช่า อีกทั้งจะมีการเผยแพร่ภาพพจน์ที่ดีของสถานประกอบการ ให้กับผู้ที่ คาดหวังว่าจะเป็นลูกค้าในอนาคต จึงทำให้เกิดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจรถยนต์เช่า โดยที่ผู้ ประกอบการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณาประชาสัมพันธ์เลย

**ด้านกระบวนการ** ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าควรให้ความสำคัญกับการตรวจเช็คสภาพ ความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง ก่อนที่จะให้ ลูกค้าเช่าเพื่อป้องกันปัญหาที่จะตามมาภายหลัง พนักงานของสถานประกอบการต้องมีกระบวนการ หรือความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้า มีความเข้าใจเอาใจใส่ถึงความต้องการ ของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันที เมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้ รวมทั้งควรเน้นด้านการให้บริการและการแก้ไขปัญหา ของพนักงาน ให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง และสร้างความประทับใจในการให้บริการ นอกจากนั้น การประสานงานในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญมาก เมื่อมีการจองเช่ารถแล้ว ทุกฝ่ายในองค์กรต้องเตรียมพร้อมในการแก้ไขปัญหาหากเกิดความผิดพลาด ขึ้นในกรณีต่าง ๆ ที่จะทำให้ลูกค้าไม่ได้เช่ารถตามที่ตนต้องการ หากทุกฝ่ายมีการประสานงานที่ดี จะ ทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สถานประกอบการต้องมีขั้นตอนการ

ทำงานที่จะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหรือผู้เช่ารถ อาทิ บริการรับจองการเช่ารถทางโทรศัพท์หรือโทรสาร บริการชำระค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต เงินโอนเข้าบัญชี หรือเช็ค เป็นต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้เช่ารถมากขึ้น

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในรถยนต์เช่า เช่น เครื่องปรับอากาศ วิทยุ-เทป เข็มขัดนิรภัย ฯลฯ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี รถยนต์เช่าต้องมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก รวมถึงไปถึงสมรรถภาพและความพร้อมของเครื่องยนต์ ซึ่งจะต้องมีการตรวจเช็คสภาพของรถให้พร้อมอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เช่ารถสามารถเข้าไปใช้งานได้ทันทีที่มีการตกลงเช่า มีประกันคุ้มครองความปลอดภัยและความเสียหายแก่ผู้เช่าในยามที่เกิดอุบัติเหตุจากการเช่ารถ ซึ่งการสร้างรถยนต์เช่าให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้เช่ารถนั้น จะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถานประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าแห่งนั้นไปในตัว โดยไม่ต้องจัดสรรค่าใช้จ่ายในการโฆษณาประชาสัมพันธ์มาก เพราะเมื่อผู้เช่ารถเกิดการยอมรับในรถยนต์เช่าแล้ว เมื่อต้องการใช้บริการก็จะกลับมาใช้บริการอีกและจะกลายเป็นลูกค้าประจำต่อไป ซึ่งลักษณะของรถเช่าที่ผู้ประกอบการแต่ละรายให้ความสำคัญที่แตกต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อความแตกต่างกันในด้านคุณภาพของธุรกิจรถยนต์เช่าที่แตกต่างกัน และยังมีผลต่อการกำหนดอัตราค่าเช่า และการแบ่งแยกระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอีกด้วย