

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่ากรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา ซึ่งเป็นลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด จำนวน 135 ราย ผลการศึกษาจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อปี จำนวนครั้งที่มาเที่ยวที่เชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 – 8

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการรถเช่าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ในด้านประเภทการเช่า จุดประสงค์ของการเช่ารถ วิธีการชำระเงิน จำนวนครั้งในการเช่ารถ ค่าใช้จ่ายในการเช่ารถ ผู้แนะนำให้ใช้บริการรถเช่า ยี่ห้อรถที่เช่า เหตุผลในการเลือกเช่ารถ โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 9 – 16

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 17 – 24

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 25 – 52

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 53

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 74 | 54.8 |
| หญิง | 61 | 45.2 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.8 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ไม่เกิน 25 ปี | 3 | 2.2 |
| 25-35 ปี | 33 | 24.4 |
| 36-45 ปี | 36 | 26.7 |
| 46-55 ปี | 37 | 27.4 |
| 56-65 ปี | 16 | 11.9 |
| มากกว่า 65 ปี | 10 | 7.4 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 46-55 ปี มากที่สุด ร้อยละ 27.4 รองลงมาคือ ระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.7 ระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 24.4 และระหว่าง 56-65 ปี ร้อยละ 11.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

| สัญชาติ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-------|--------|
| อเมริกัน | 62 | 46.0 |
| อังกฤษ | 22 | 16.3 |
| ฝรั่งเศส | 7 | 5.2 |
| เยอรมัน | 11 | 8.1 |
| ญี่ปุ่น | 11 | 8.1 |
| ออสเตรเลีย | 7 | 5.2 |
| ไทย | 7 | 5.2 |
| สิงคโปร์ | 1 | 0.7 |
| ฮ่องกง | 3 | 2.2 |
| อิตาลี | 2 | 1.5 |
| แคนาดา | 2 | 1.5 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัญชาติอเมริกัน มากที่สุด ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อังกฤษ ร้อยละ 16.3 เยอรมันและญี่ปุ่นเท่ากันคือ ร้อยละ 8.1 ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย ไทย เท่ากันคือ ร้อยละ 5.2 ฮ่องกง ร้อยละ 2.2 อิตาลี และแคนาดา เท่ากัน คือ ร้อยละ 1.5 และสิงคโปร์ ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| มัธยมปลาย หรือต่ำกว่า | 2 | 1.5 |
| ระดับอาชีวศึกษา | 37 | 27.4 |
| ปริญญาตรี | 20 | 14.8 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 76 | 56.3 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 56.3 รองลงมา ระดับอาชีวศึกษา ร้อยละ 27.4 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 14.8 และ ระดับมัธยมปลายหรือต่ำกว่าร้อยละ 1.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| โสด | 36 | 26.7 |
| สมรส | 87 | 64.4 |
| หม้าย | 12 | 8.9 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุดร้อยละ 64.4 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 26.7 และมีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 8.9

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 10 | 7.4 |
| พนักงานทั่วไป | 21 | 15.6 |
| วิชาชีพเฉพาะ(ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) | 39 | 28.9 |
| เจ้าของกิจการ | 17 | 12.6 |
| ผู้บริหาร | 32 | 23.7 |
| ว่างงาน / เกษียณอายุ | 16 | 11.8 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิชาชีพเฉพาะ(ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) ร้อยละ 28.9 อาชีพผู้บริหาร ร้อยละ 23.7 อาชีพพนักงานทั่วไป ร้อยละ 15.6 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 12.6 ว่างงาน/เกษียณอายุ ร้อยละ 11.8 และ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อปี

| รายได้ต่อปี | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------------|
| ไม่เกิน 30,000 US\$ | 15 | 11.1 |
| 30,001 – 40,000 US\$ | 47 | 34.8 |
| 40,001 – 60,000 US\$ | 44 | 32.6 |
| มากกว่า 60,001 US\$ | 29 | 21.5 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 30,001 – 40,000 US\$ ร้อยละ 34.8 รองลงมา 40,001 – 60,000 US\$ ร้อยละ 32.6 มากกว่า 60,001 US\$ ร้อยละ 21.5 และ ไม่เกิน 30,000 US\$ ร้อยละ 11.1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยว
เชียงใหม่

| จำนวนครั้งที่มาเที่ยวที่เชียงใหม่ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| ครั้งแรก | 87 | 64.4 |
| ครั้งที่ 2 | 22 | 16.3 |
| ครั้งที่ 3 | 9 | 6.7 |
| ครั้งที่ 4 | 6 | 4.4 |
| มากกว่า 4 ครั้ง | 11 | 8.2 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเชียงใหม่เป็นครั้งแรก ร้อยละ 64.4 รองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2 ร้อยละ 16.3 มามากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 8.2 มาเป็นครั้งที่ 3 ร้อยละ 6.7 และ มาเป็นครั้งที่ 4 ร้อยละ 4.4

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการเช่ารถ

| ประเภทการเช่ารถ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| เช่ารถต่อชั่วโมง | 53 | 39.3 |
| เช่ารถต่อวัน | 30 | 22.2 |
| เช่ารถเหมาจ่ายต่อเส้นทาง | 86 | 63.7 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 รายใช้บริการด้านช่องทางประเภท
เหมาจ่ายต่อเส้นทางมากที่สุด ร้อยละ 63.7 รองลงมา เช่ารถต่อชั่วโมง ร้อยละ 39.3 และ เช่ารถต่อวัน
ร้อยละ 22.2

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเช่ารถ

| วัตถุประสงค์การเช่ารถ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ท่องเที่ยว | 91 | 67.4 |
| ธุรกิจ | 24 | 17.8 |
| รับเข้าและส่งออกสนามบิน | 58 | 43.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 67.4 รองลงมาเพื่อ รับเข้าและส่งออกสนามบิน ร้อยละ 43.0 และ เช่าเพื่อธุรกิจ ร้อยละ 17.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการชำระค่าเช่ารถ

| ประเภทการชำระค่าเช่ารถ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| เงินสด | 24 | 17.8 |
| บัตรเครดิต | 102 | 75.5 |
| เช็ค | 9 | 6.7 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าเช่ารถด้วยบัตรเครดิต ร้อยละ 75.5 รองลงมา ชำระค่าเช่ารถด้วยเงินสด ร้อยละ 17.8 และ ชำระค่าเช่ารถด้วยเช็ค ร้อยละ 6.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้าร่วม

| จำนวนครั้งในการเข้าร่วม | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| 1 ครั้ง | 25 | 18.5 |
| 2 ครั้ง | 65 | 48.2 |
| 3 ครั้ง | 22 | 16.3 |
| 4 ครั้ง | 10 | 7.4 |
| 5 ครั้ง | 5 | 3.7 |
| 6 ครั้ง | 6 | 4.4 |
| 7 ครั้ง | 2 | 1.5 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วม มากที่สุดจำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 48.2 รองลงมาจำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 18.5 จำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 16.3 จำนวน 4 ครั้ง ร้อยละ 7.4 จำนวน 6 ครั้ง ร้อยละ 4.4 จำนวน 5 ครั้ง ร้อยละ 3.7 และจำนวน 7 ครั้ง ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม

| ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 100 US\$ | 20 | 14.9 |
| 100 – 150 US\$ | 38 | 28.1 |
| 151 – 200 US\$ | 38 | 28.1 |
| มากกว่า 200 US\$ | 39 | 28.9 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม มากกว่า 200 US\$ ร้อยละ 28.9 รองลงมา 100 – 150 US\$ และ 151 – 200 US\$ ร้อยละ 28.1 เท่ากัน และน้อยกว่า 100 US\$ ร้อยละ 14.9

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้แนะนำให้ใช้บริการรถเช่า

| ผู้แนะนำ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| เลือกใช้เอง | 29 | 21.5 |
| ญาติพี่น้อง | 39 | 28.9 |
| พนักงานโรงแรม | 72 | 53.3 |
| บริษัททัวร์ | 26 | 19.3 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 รายเช่ารถโดยได้รับการแนะนำจากพนักงานโรงแรมมากที่สุดร้อยละ 53.3 รองลงมา ญาติพี่น้องแนะนำ ร้อยละ 28.9 เลือกใช้เอง ร้อยละ 21.5 และ บริษัททัวร์ ร้อยละ 19.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อของรถเช่า

| ยี่ห้อของรถเช่า | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| เมอซิเดสเบนซ์ | 75 | 55.6 |
| ไคร้ชเลอร์ | 41 | 30.4 |
| แลนค์โรเวอร์ | 40 | 29.6 |
| ฟอร์ด | 25 | 18.5 |
| มิตซูบิชิ | 16 | 11.9 |
| บีเอ็มดับเบิลยู | 10 | 7.4 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 135 ราย เช่ารถยี่ห้อเมอซิเดสเบนซ์มากที่สุด ร้อยละ 55.6 รองลงมาไคร้ชเลอร์ ร้อยละ 30.4 แลนค์โรเวอร์ ร้อยละ 29.6 ฟอร์ด ร้อยละ 18.5 มิตซูบิชิ ร้อยละ 11.9 และ บีเอ็มดับเบิลยู ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเช่ารถ

| เหตุผลในการเช่ารถ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| ยี่ห้อและความทันสมัย | 27 | 20.0 |
| ราคา | 49 | 36.3 |
| มั่นใจในความปลอดภัย | 29 | 21.5 |
| บริการดี | 45 | 33.3 |
| โรงแรมจัดให้ | 71 | 52.6 |
| มีผู้แนะนำ | 40 | 29.6 |
| ตัดสินใจด้วยตัวเอง | 3 | 2.2 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 ราย เช่ารถด้วยเหตุผลจากโรงแรมจัดให้มากที่สุด ร้อยละ 52.6 รองลงมา ด้านราคา ร้อยละ 36.3 บริการดี ร้อยละ 33.3 มีผู้แนะนำ ร้อยละ 29.6 มั่นใจในความปลอดภัย ร้อยละ 21.5 ยี่ห้อและความทันสมัย ร้อยละ 20 และตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 2.2

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | | | |
|---------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|------------|--------|-----------|--------|------|-----|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | จำนวน | ร้อยละ | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | | |
| มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ | 30 | 22.2 | 73 | 54.1 | 26 | 19.3 | 6 | 4.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.94 | มาก |
| เป็นรถรุ่นใหม่ | 22 | 16.3 | 65 | 48.1 | 38 | 28.1 | 10 | 7.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.73 | มาก |
| สภาพของเครื่องยนต์ | 14 | 10.4 | 80 | 59.3 | 32 | 23.7 | 9 | 6.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.73 | มาก |
| อุปกรณ์ภายในรถ | 21 | 15.6 | 81 | 60.0 | 26 | 19.3 | 7 | 5.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.86 | มาก |
| สภาพภายในรถ | 22 | 16.3 | 69 | 51.1 | 34 | 25.2 | 9 | 6.7 | 1 | .7 | 1 | .7 | 3.76 | มาก |
| คุณภาพภายในรถ | 20 | 14.8 | 82 | 60.7 | 30 | 22.2 | 2 | 1.5 | 1 | .7 | 1 | .7 | 3.87 | มาก |
| การประกันภัย | 22 | 16.3 | 74 | 54.8 | 30 | 22.2 | 7 | 5.2 | 2 | 1.5 | 2 | 1.5 | 3.79 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | | | | 3.81 | มาก | | |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้าง
หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
(3.81) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.94) อุณหภูมิภายในรถ (3.87) อุปกรณ์ภายใน
รถ (3.86) การประกันภัย (3.79) สภาพภายในรถ (3.76) เป็นรถรุ่นใหม่ และสภาพของเครื่องยนต์
(3.73) เท่ากันตามลำดับ



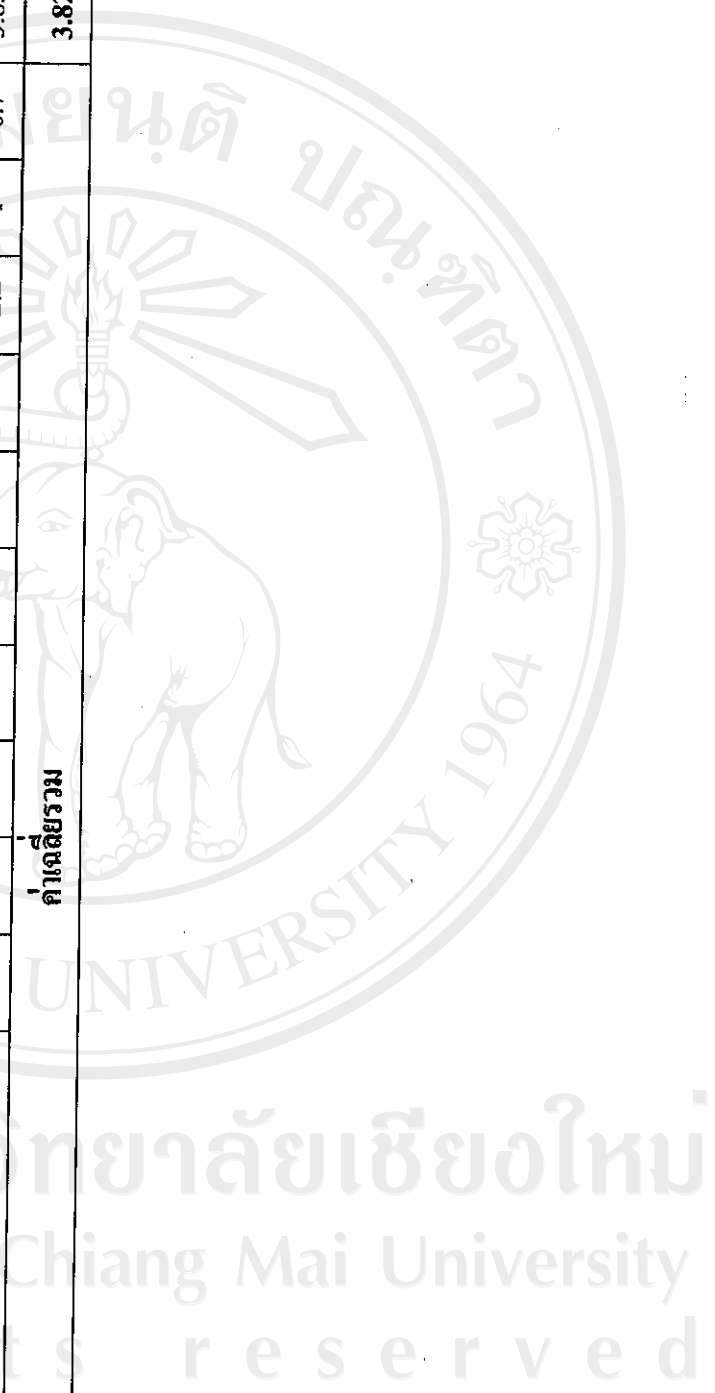
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเช่าของทั้งส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อค จำกัดตาม
ด้านราคา

| ด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | |
|--------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|------------|--------|-----------|-------------|------------|--|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | ค่าเฉลี่ย | | แปลผล | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| | 19 | 14.1 | 83 | 61.5 | 27 | 20.0 | 4 | 3.0 | 2 | 1.5 | 3.84 | มาก | | |
| ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ | 19 | 14.1 | 75 | 55.6 | 37 | 27.4 | 3 | 2.2 | 1 | 0.7 | 3.80 | มาก | | |
| อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง | 19 | 14.1 | 78 | 57.8 | 32 | 23.7 | 5 | 3.7 | 1 | 0.7 | 3.81 | มาก | | |
| อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง | 20 | 14.8 | 77 | 57.0 | 34 | 25.2 | 3 | 2.2 | 1 | 0.7 | 3.83 | มาก | | |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | | | | | 3.82 | มาก | |



จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้าง
หุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ด ในด้านราคา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.82) สำหรับ
ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกด้าน
ได้แก่ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.84) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.83) อัตราค่าเช่าต่อวัน
(3.81)และอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.80) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค จำกัดตาม
ด้านของการจัดจำหน่าย

| ด้านของการจัดจำหน่าย | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | |
|---|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|------------|--------|-------------|------------|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ | 26 | 19.3 | 63 | 46.7 | 40 | 29.6 | 5 | 3.7 | 1 | 0.7 | 3.80 | มาก |
| การติดต่อทางอินเตอร์เน็ต | 17 | 12.6 | 62 | 45.9 | 45 | 33.3 | 10 | 7.4 | 1 | 0.7 | 3.62 | มาก |
| การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ | 19 | 14.1 | 69 | 51.1 | 35 | 25.9 | 10 | 7.4 | 2 | 1.5 | 3.69 | มาก |
| การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม | 17 | 12.6 | 83 | 61.5 | 29 | 21.5 | 5 | 3.7 | 1 | 0.7 | 3.81 | มาก |
| สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง | 21 | 15.6 | 81 | 60.0 | 31 | 23.0 | 2 | 1.5 | 0 | 0 | 3.90 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | | | | 3.76 | มาก |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออด ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.90) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม(3.81) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.80) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.69) และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.62) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเช่าของหุ้นส่วนจำกัด วิมเมอร์โรค
 จำกัดตามด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | | | |
|---------------------------------|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|-------|--------|------------|--------|-------------|------------|
| | มากที่สุด | | | มาก | | | ปานกลาง | | | น้อย | | | น้อยที่สุด | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ | 46 | 34.1 | 65 | 48.1 | 21 | 15.6 | 2 | 1.5 | 1 | 0.7 | | | | | 4.13 | มาก |
| การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร | 29 | 21.5 | 63 | 46.7 | 33 | 24.4 | 10 | 7.4 | 0 | 0 | | | | | 3.82 | มาก |
| การโฆษณา ทางแผ่นพับ | 26 | 19.3 | 57 | 42.2 | 35 | 25.9 | 16 | 11.9 | 1 | 0.7 | | | | | 3.67 | มาก |
| การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต | 23 | 17.0 | 50 | 37.0 | 47 | 34.8 | 15 | 11.1 | 0 | 0 | | | | | 3.60 | มาก |
| | | | | | | | | | | | | | | | 3.80 | มาก |

ค่าเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) รองลงมาคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (3.82) การโฆษณาทางแผ่นพับ (3.67) และการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.60) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเช่าของทั้งส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อค จำกัด
ตามตำแหน่งบุคลากร

| คำบอกเล่า | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | |
|---|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|------------|--------|-----------|-----------|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ ต้องการ | 35 | 25.9 | 67 | 49.6 | 28 | 20.7 | 5 | 3.7 | 0 | 0 | 3.98 | มาก |
| การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ | 26 | 19.3 | 74 | 54.8 | 33 | 24.4 | 2 | 1.5 | 0 | 0 | 3.92 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ | 34 | 25.2 | 74 | 54.8 | 27 | 20.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4.05 | มาก |
| ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขับรถ | 25 | 18.5 | 72 | 53.3 | 36 | 26.7 | 2 | 1.5 | 0 | 0 | 3.89 | มาก |
| การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ | 18 | 13.3 | 70 | 51.9 | 43 | 31.9 | 4 | 3.0 | 0 | 0 | 3.76 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน | 26 | 19.3 | 70 | 51.9 | 34 | 25.2 | 5 | 3.7 | 0 | 0 | 3.87 | มาก |
| การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน | 29 | 21.5 | 71 | 52.6 | 28 | 20.7 | 7 | 5.2 | 0 | 0 | 3.90 | มาก |
| | ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | | | 3.91 | มาก |

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ในด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) สำหรับ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.05) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ ต้องการ (3.98) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (3.92) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน ขับรถ (3.89) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.87) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.90) และ การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.76) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค จำกัด
ตามด้านกระบวนการ

| ด้านกระบวนการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | | | | |
|--|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|-------|--------|------------|--------|-----------|-------|-----|
| | มากที่สุด | | | มาก | | | ปานกลาง | | | น้อย | | | น้อยที่สุด | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | |
| | 39 | 28.9 | 77 | 57.0 | 17 | 12.6 | 2 | 1.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4.13 | มาก | |
| ความสะดวกในการจองและเช่ารถ | 21 | 15.6 | 91 | 67.4 | 20 | 14.8 | 3 | 2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.96 | มาก | |
| กระบวนการชำระค่าเช่ารถ | 25 | 18.5 | 82 | 60.7 | 28 | 20.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.98 | มาก | | |
| สัญญาในการเช่ารถ | 27 | 20.0 | 79 | 58.5 | 26 | 19.3 | 3 | 2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.96 | มาก | | |
| บริการเป็นไปตามข้อตกลง | 33 | 24.4 | 73 | 54.1 | 26 | 19.3 | 3 | 2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4.01 | มาก | | |
| บริการรวดเร็วทันความต้องการ | 39 | 28.9 | 72 | 53.3 | 22 | 16.3 | 2 | 1.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4.10 | มาก | | |
| บริการผ่านแอปพลิเคชัน | 36 | 26.7 | 80 | 59.3 | 14 | 10.4 | 5 | 3.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4.09 | มาก | | |
| ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) | ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | | | | | | | | 4.02 | มาก |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อก ในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.13) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.10) ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.09) บริการรวดเร็วทัน ความต้องการ (4.01) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (3.98) และ กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (3.96) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการรถเช่าของทั้งหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์โรค จำกัด
ตามด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | |
|--|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|------------|--------|-------------|------------|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | ค่าเฉลี่ย | แปดผล |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| ชื่อเสียงของโรงพยาบาล | 52 | 38.5 | 65 | 48.1 | 17 | 12.6 | 1 | 0.7 | 0 | 0 | 4.24 | มาก |
| พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ | 44 | 32.6 | 66 | 48.9 | 21 | 15.6 | 4 | 3.0 | 0 | 0 | 4.11 | มาก |
| ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ | 38 | 28.1 | 70 | 51.9 | 24 | 17.8 | 3 | 2.2 | 0 | 0 | 4.06 | มาก |
| ความมั่นใจในความปลอดภัย | 36 | 26.7 | 75 | 55.6 | 21 | 15.6 | 3 | 2.2 | 0 | 0 | 4.07 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | | | | 4.14 | มาก |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก (4.14) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.24) พนักงานขับ รถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.11) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.07) และ ความ ภาพอ่อนนุ่มของพนักงานขับรถ (4.06)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่อด จำกัดตามปัจจัยทางการตลาดบริการ

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | อันดับที่ |
|------------------------------|-----------|-------|-----------|
| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | 3.81 | มาก | 5 |
| ด้านราคา | 3.82 | มาก | 4 |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.76 | มาก | 7 |
| ด้านส่งเสริมการตลาด | 3.80 | มาก | 6 |
| ด้านบุคลากร | 3.91 | มาก | 3 |
| ด้านกระบวนการ | 4.02 | มาก | 2 |
| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | 4.14 | มาก | 1 |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่อด ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.14) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านกระบวนการ (4.02) ด้านบุคลากร (3.91) ด้านราคา(3.91) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.81) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.80) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.76) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคจำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด
วินเนอร์รีคในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามเพศ

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | เพศ | | | |
|---------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ | 3.93 | มาก | 3.95 | มาก |
| เป็นรถรุ่นใหม่ | 3.60 | มาก | 3.79 | มาก |
| สภาพของเครื่องยนต์ | 3.72 | มาก | 3.75 | มาก |
| อุปกรณ์ภายในรถ | 3.86 | มาก | 3.85 | มาก |
| สภาพภายในรถ | 3.74 | มาก | 3.77 | มาก |
| อุณหภูมิภายในรถ | 3.96 | มาก | 3.77 | มาก |
| การประกันภัย | 3.78 | มาก | 3.80 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.81 | มาก | 3.81 | มาก |

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เพศชายมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุณหภูมิภายในรถ (3.96) รองลงมาคือ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.93) อุปกรณ์ภายในรถ (3.86) การประกันภัย (3.78) สภาพภายในรถ (3.74) สภาพของเครื่องยนต์ (3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้(3.95) รองลงมาคือ อุปกรณ์ภายในรถ(3.85) มีการประกันภัย (3.80) เป็นรถรุ่นใหม่(3.79) สภาพภายในรถและอุณหภูมิภายในรถ (3.77 เท่ากัน) สภาพของเครื่องยนต์ (3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านราคา จำแนกตามเพศ

| ด้านราคา | เพศ | | | |
|--------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ | 3.88 | มาก | 3.79 | มาก |
| อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง | 3.80 | มาก | 3.80 | มาก |
| อัตราค่าเช่าต่อวัน | 3.78 | มาก | 3.84 | มาก |
| อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง | 3.84 | มาก | 3.82 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.82 | มาก | 3.81 | มาก |

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาเพศชายมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ(3.88) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.84) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.80) อัตราค่าเช่าต่อวัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงทั่วไป มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(3.81) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่าต่อวัน(3.84) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง(3.82) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.80) และราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | เพศ | | | |
|---|-------------|------------|-------------|------------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ | 3.81 | มาก | 3.79 | มาก |
| การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.64 | มาก | 3.61 | มาก |
| การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ | 3.65 | มาก | 3.74 | มาก |
| การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม | 3.74 | มาก | 3.90 | มาก |
| สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง | 3.86 | มาก | 3.93 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.74 | มาก | 3.79 | มาก |

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่เพศชายมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.86) รองลงมาคือ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.81) และการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.74) ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(3.79) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.93) รองลงมาคือ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม(3.90) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.79) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.74) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | เพศ | | | |
|---------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ | 4.12 | มาก | 4.15 | มาก |
| การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร | 3.74 | มาก | 3.92 | มาก |
| การโฆษณา ทางแผ่นพับ | 3.62 | มาก | 3.74 | มาก |
| การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต | 3.58 | มาก | 3.62 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.77 | มาก | 3.86 | มาก |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.77) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่เพศชายมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.12) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.74) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.62) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) สำหรับปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด ที่เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.15) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.92) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.74) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้านักใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อกในด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

| ด้านบุคลากร | เพศ | | | |
|---|-----------|-------|-----------|-------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ | 4.00 | มาก | 3.95 | มาก |
| การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ | 3.97 | มาก | 3.85 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ | 4.09 | มาก | 4.00 | มาก |
| ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ | 3.84 | มาก | 3.95 | มาก |
| การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ | 3.69 | มาก | 3.84 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน | 3.85 | มาก | 3.89 | มาก |
| การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน | 3.91 | มาก | 3.90 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.91 | มาก | 3.91 | มาก |

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อก ในด้านบุคลากรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่เพศชาย มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ(4.09)รองลงมาคือความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.00) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (3.97) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.91) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.85) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.84) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงทั่วไป มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์ร็อกในด้านบุคลากรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่เพศหญิงมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.00) รองลงมาคือ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.95 เท่ากัน) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.90) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.89) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (3.85) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

| ด้านกระบวนการ | เพศ | | | |
|---|-----------|-------|-----------|-------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ความสะดวกในการจองและเช่ารถ | 4.14 | มาก | 4.13 | มาก |
| กระบวนการชำระค่าเช่ารถ | 3.96 | มาก | 3.97 | มาก |
| สัญญาในการเช่ารถ | 4.01 | มาก | 3.93 | มาก |
| บริการเป็นไปตามข้อตกลง | 4.00 | มาก | 3.92 | มาก |
| บริการรวดเร็วทันความต้องการ | 4.03 | มาก | 3.98 | มาก |
| บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม | 4.14 | มาก | 4.05 | มาก |
| ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) | 4.11 | มาก | 4.07 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.05 | มาก | 4.01 | มาก |

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.05) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่เพศชายมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถและบริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.14 เท่ากัน) รองลงมาคือข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.11) บริการรวดเร็วทันความต้องการ(4.03) สัญญาในการเช่ารถ (4.01) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (4.00) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงทั่วไป มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้ บริการที่เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.13) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.07) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.05) บริการรวดเร็วทันความต้องการ (3.98) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (3.97) สัญญาในการเช่ารถ (3.93) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | เพศ | | | |
|--|-----------|-------|-----------|-------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ | 4.35 | มาก | 4.11 | มาก |
| พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ | 4.22 | มาก | 3.98 | มาก |
| ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ | 4.11 | มาก | 4 | มาก |
| ความมั่นใจในความปลอดภัย | 4.16 | มาก | 3.95 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.21 | มาก | 4.01 | มาก |

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.21) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่เพศชายมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.35) รองลงมาคือ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.22) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.16) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงทั่วไป มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่เพศหญิงมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.11) รองลงมาความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.00) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (3.98) ความมั่นใจในความปลอดภัย (3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ | เพศ | | | |
|------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | 3.81 | มาก | 3.81 | มาก |
| ด้านราคา | 3.82 | มาก | 3.81 | มาก |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.74 | มาก | 3.79 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.77 | มาก | 3.86 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 3.91 | มาก | 3.91 | มาก |
| ด้านกระบวนการ | 4.05 | มาก | 4.01 | มาก |
| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | 4.21 | มาก | 4.01 | มาก |

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.21)ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ (4.05) ด้านบุคลากร (3.91) ด้านราคา (3.82) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.81) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.77) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ (4.01)ในระดับมากรองลงมาในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.01) ด้านบุคลากร (3.91) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.77) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.81) ด้านราคา (3.82) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร้อคในด้านการผลิตภัณฑหรือบริการ จำแนกตามอาชีพ

| ด้านผลิตภัณฑหรือบริการ | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|-----------|-------|--------------------|---------|
| | นักศึกษา | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/เกษียณอายุ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล |
| มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ | 4.10 | มาก | 3.95 | มาก | 3.90 | มาก | 4.18 | มาก | 4.00 | มาก | 3.56 | มาก |
| เป็นรถรุ่นใหม่ | 4.00 | มาก | 3.90 | มาก | 3.59 | มาก | 4.06 | มาก | 3.72 | มาก | 3.38 | ปานกลาง |
| สภาพของเครื่องขนส่ง | 3.90 | มาก | 3.52 | มาก | 3.69 | มาก | 3.82 | มาก | 3.88 | มาก | 3.63 | มาก |
| อุปกรณ์ภายในรถ | 3.90 | มาก | 3.95 | มาก | 3.79 | มาก | 3.82 | มาก | 3.97 | มาก | 3.69 | มาก |
| สภาพภายนอก | 4.10 | มาก | 3.81 | มาก | 3.62 | มาก | 3.59 | มาก | 3.94 | มาก | 3.63 | มาก |
| อุณหภูมิภายในรถ | 3.80 | มาก | 3.57 | มาก | 3.90 | มาก | 4.18 | มาก | 3.94 | มาก | 3.81 | มาก |
| การประกันภัย | 3.90 | มาก | 3.67 | มาก | 3.82 | มาก | 3.94 | มาก | 3.88 | มาก | 3.50 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.96 | มาก | 3.77 | มาก | 3.76 | มาก | 3.94 | มาก | 3.90 | มาก | 3.60 | มาก |

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และสภาพภายในรถ(4.10 เท่ากัน) รองลงมาคือ เป็นรถรุ่นใหม่(4.00) สภาพของเครื่องยนต์ อุปกรณ์ภายในและการประกันภัย(3.90 เท่ากัน) อุณหภูมิภายในรถ (3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.77) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และอุปกรณ์ภายในรถ (3.95 เท่ากัน) รองลงมาคือ เป็นรถรุ่นใหม่(3.90) สภาพภายในรถ (3.81) การประกันภัย(3.57) สภาพของเครื่องยนต์ (3.52)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และอุณหภูมิภายในรถ (3.90 เท่ากัน) รองลงมาคือการประกันภัย (3.82) อุปกรณ์ภายในรถ (3.79 เท่ากัน) สภาพของเครื่องยนต์ (3.69) สภาพภายในรถ (3.62) เป็นรถรุ่นใหม่ (3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และอุณหภูมิภายในรถ (4.18 เท่ากัน) รองลงมาคือ เป็นรถรุ่นใหม่ (4.06) การประกันภัย (3.94) สภาพของเครื่องยนต์และอุปกรณ์ภายในรถ (3.82 เท่ากัน) สภาพภายในรถ (3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.00) รองลงมาคือ อุปกรณ์ภายในรถ(3.97)สภาพภายในรถและอุณหภูมิภายในรถ (3.94 เท่ากัน) สภาพของเครื่องยนต์และการประกันภัย (3.88 เท่ากัน) เป็นรถรุ่นใหม่ (3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่า ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อคในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.60) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุณหภูมิภายในรถ (3.81) รองลงมาคือ อุปกรณ์ภายในรถ (3.69) สภาพ ของเครื่องยนต์และสภาพภายในรถ (3.63 เท่ากัน) มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.56)การประกันภัย (3.50) ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่เป็นรถรุ่นใหม่ (3.38) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอรรีอทีมนันตามราคา จำแนกตามอาชีพ

| ด้านราคา | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------|------------|---------------|------------|--------------|------------|---------------|------------|-------------|------------|----------------|------------|
| | นักศึกษา | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล |
| ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ | 4.10 | มาก | 3.76 | มาก | 3.92 | มาก | 3.76 | มาก | 3.94 | มาก | 3.44 | ปานกลาง |
| อัตราค่าเช่าต่อวัน | 3.90 | มาก | 3.76 | มาก | 3.95 | มาก | 3.65 | มาก | 3.84 | มาก | 3.50 | มาก |
| อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง | 4.10 | มาก | 3.86 | มาก | 3.85 | มาก | 3.59 | มาก | 3.84 | มาก | 3.63 | มาก |
| อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง | 4.00 | มาก | 3.76 | มาก | 3.95 | มาก | 3.82 | มาก | 3.75 | มาก | 3.69 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.03 | มาก | 3.79 | มาก | 3.92 | มาก | 3.71 | มาก | 3.84 | มาก | 3.56 | มาก |

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถและอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (4.10 เท่ากัน) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง(4.00) และอัตราค่าเช่าต่อวัน(3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.86) รองลงมาคือ ตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่าต่อวันและอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.76 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่าต่อวันและ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง(3.95 เท่ากัน) รองลงมาคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.92) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง 3.82) รองลงมาคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ(3.76) อัตราค่าเช่าต่อวัน(3.65) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ(3.94) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าต่อวันและอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.84 เท่ากัน) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.75)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ว่างาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.56) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง(3.69) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง(3.63) อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.50) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.44)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบการวิจัยเกี่ยวกับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จีแนคตามอาชีพ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|---------|-----------|-------|--------------------|---------|
| | นักศึกษามหาวิทยาลัย | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/เกษียณอายุ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ | 4.00 | มาก | 3.76 | มาก | 3.87 | มาก | 3.76 | มาก | 3.78 | มาก | 3.63 | มาก |
| การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.50 | มาก | 3.76 | มาก | 3.64 | มาก | 3.29 | ปานกลาง | 3.72 | มาก | 3.63 | มาก |
| การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ | 4.00 | มาก | 3.95 | มาก | 3.67 | มาก | 3.47 | ปานกลาง | 3.69 | มาก | 3.44 | ปานกลาง |
| การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม | 4.10 | มาก | 3.76 | มาก | 3.87 | มาก | 3.82 | มาก | 3.72 | มาก | 3.75 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.92 | มาก | 3.83 | มาก | 3.79 | มาก | 3.64 | มาก | 3.78 | มาก | 3.64 | มาก |

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (4.10) รองลงมาคือ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ และการติดต่อกับบริษัทตัวแทนขาย ในประเทศ (4.00 เท่ากัน) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจของลูกค้านำเข้าของรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.95) รองลงมาคือ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตและการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.76 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) มีความพึงพอใจของลูกค้านำเข้าของรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ และการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.87 เท่ากัน) รองลงมาคือ การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.67) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจของลูกค้านำเข้าของรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.82) รองลงมาคือ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.76) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.47) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพผู้บริหาร มีความพึงพอใจของลูกค้านำเข้าของรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.78) รองลงมาคือ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตและการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.72 เท่ากัน) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.75) รองลงมาคือ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.63 เท่ากัน) ส่วนปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.44)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is flanked by two stylized, pointed shapes. The entire central design is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้ต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอริออคในด้านการตลาดจำแนกตามอาชีพ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|-----------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|---------|-----------|---------|------------------------|-------|
| | นักศึกษา | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/ เกษียณอายุ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ | 4.50 | มากที่สุด | 4.14 | มาก | 4.13 | มาก | 4.12 | มาก | 4.13 | มาก | 3.94 | มาก |
| การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร | 4.30 | มาก | 3.86 | มาก | 3.77 | มาก | 4.06 | มาก | 3.66 | มาก | 3.69 | มาก |
| การโฆษณาทางแผ่นพับ | 4.20 | มาก | 3.81 | มาก | 3.67 | มาก | 3.53 | มาก | 3.47 | ปานกลาง | 3.75 | มาก |
| การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต | 3.90 | มาก | 3.67 | มาก | 3.64 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | 3.53 | มาก | 3.56 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.23 | มาก | 3.87 | มาก | 3.80 | มาก | 3.78 | มาก | 3.70 | มาก | 3.73 | มาก |

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.23) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.50) ส่วนปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (4.30) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางแผ่นพับ (4.20) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต(3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.87) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.14) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร(3.86) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.81) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก ได้แก่ ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร(3.77) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.67) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.12) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร(4.06) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.53) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร(3.66)การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.53) ส่วนปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริม

ต้นฉบับไม่มีหน้านี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอริออคในตำบลลากรำแนกตามอาชีพ

| ด้านบุคลากร | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|-----------|-------|--------------------|-------|
| | นักศึกษ | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/เกษียณอายุ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ | 4.50 | มาก | 3.95 | มาก | 4.03 | มาก | 4.12 | มาก | 3.97 | มาก | 3.56 | มาก |
| การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ | 4.00 | มาก | 3.86 | มาก | 3.95 | มาก | 3.88 | มาก | 4.00 | มาก | 3.75 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ | 4.40 | มาก | 3.95 | มาก | 4.00 | มาก | 3.94 | มาก | 4.13 | มาก | 4.06 | มาก |
| ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ | 4.40 | มาก | 4.14 | มาก | 3.77 | มาก | 3.71 | มาก | 3.78 | มาก | 3.94 | มาก |
| การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ | 4.20 | มาก | 3.86 | มาก | 3.69 | มาก | 3.76 | มาก | 3.69 | มาก | 3.63 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน | 4.30 | มาก | 4.00 | มาก | 3.77 | มาก | 3.88 | มาก | 3.88 | มาก | 3.63 | มาก |
| การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน | 4.20 | มาก | 4.10 | มาก | 3.85 | มาก | 4.00 | มาก | 3.88 | มาก | 3.56 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.96 | มาก | 3.77 | มาก | 3.76 | มาก | 3.94 | มาก | 3.90 | มาก | 3.60 | มาก |

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (4.40 เท่ากัน) รองลงมาคือ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ และความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (4.30 เท่ากัน) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ และการให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (4.20 เท่ากัน) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.77) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (4.14) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (4.10) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (4.00) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (3.95 เท่ากัน) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ และการใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.86 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.03) รองลงมาคือ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.00) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (3.95) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.85) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ และความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.77 เท่ากัน) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.12) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (4.00) ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (3.94) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ และความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.88 เท่ากัน) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.76) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านบุคลากรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.13) รองลงมาคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (4.00) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (3.97) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน และการให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.88 เท่ากัน) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.78) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านบุคลากรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.60) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.06) รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.94) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (3.75) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ และความเป็นมิตร ของพนักงานสำนักงาน (3.63 เท่ากัน) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ และการให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.56 เท่ากัน) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออดี ในด้านกระบวนการ จำนวนการ จำแนกตามประเภทอาชีพ

| ด้านกระบวนการ | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|-----------|-------|--------------------|-------|
| | นักศึกษา | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/เกษียณอายุ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ความสะดวกในการจองและเช่ารถ | 4.20 | มาก | 4.10 | มาก | 4.26 | มาก | 4.29 | มาก | 4.06 | มาก | 3.81 | มาก |
| กระบวนการชำระค่าเช่ารถ | 4.20 | มาก | 3.81 | มาก | 4.00 | มาก | 4.00 | มาก | 4.00 | มาก | 3.81 | มาก |
| สัญญาในการเช่ารถ | 4.20 | มาก | 3.62 | มาก | 4.03 | มาก | 4.12 | มาก | 4.06 | มาก | 3.88 | มาก |
| บริการเป็นไปตามข้อตกลง | 4.10 | มาก | 3.81 | มาก | 4.08 | มาก | 3.94 | มาก | 4.03 | มาก | 3.69 | มาก |
| บริการรวดเร็วทันความต้องการ | 4.00 | มาก | 3.81 | มาก | 4.00 | มาก | 4.29 | มาก | 4.06 | มาก | 3.88 | มาก |
| บริการผ่านและนุ่มนวล | 4.10 | มาก | 3.95 | มาก | 4.13 | มาก | 4.35 | มาก | 4.03 | มาก | 4.06 | มาก |
| ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) | 4.30 | มาก | 3.81 | มาก | 4.13 | มาก | 4.24 | มาก | 4.25 | มาก | 3.75 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.16 | มาก | 3.84 | มาก | 4.09 | มาก | 4.18 | มาก | 4.07 | มาก | 3.84 | มาก |

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.16) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.30) รองลงมาคือ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ กระบวนการชำระค่าเช่ารถ และสัญญาในการเช่ารถ (4.20 เท่ากัน) บริการเป็นไปตามข้อตกลง และบริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.10 เท่ากัน) บริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจของลูกค้านำค่าบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.10) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (3.95) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ บริการเป็นไปตามข้อตกลง และบริการรวดเร็วทันความต้องการ (3.81 เท่ากัน) สัญญาในการเช่ารถ (3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) มีความพึงพอใจของลูกค้านำค่าบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.09) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.26) รองลงมาคือ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม และข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.13 เท่ากัน) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (4.08) สัญญาในการเช่ารถ (4.03) กระบวนการชำระค่าเช่ารถและบริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.00 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจของลูกค้านำค่าบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.18) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.35) รองลงมาคือ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ และ บริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.29 เท่ากัน) ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.24) สัญญาในการเช่ารถ (4.12) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (4.00) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพผู้บริหาร มีความพึงพอใจของลูกค้านำค่าบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีค ในด้านกระบวนการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.07) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.25) รองลงมาคือ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ สัญญาในการเช่ารถ และบริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.06 เท่ากัน) บริการเป็นไปตามข้อตกลง และบริการผ้าเช็ดและน้ำดื่ม (4.03 เท่ากัน) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการผ้าเช็ดและน้ำดื่ม (4.06) รองลงมาคือ สัญญาในการเช่ารถ และบริการรวดเร็วทันความต้องการ (3.88 เท่ากัน) ความสะดวกในการจองและเช่ารถและกระบวนการชำระค่าเช่ารถ (3.81 เท่ากัน) ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (3.75) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่องทางของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอรี่อด ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|-----------|-------|--------------------|-------|
| | นักศึกษา | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/เกษียณอายุ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ | 4.40 | มาก | 4.10 | มาก | 4.26 | มาก | 4.41 | มาก | 4.38 | มาก | 3.88 | มาก |
| พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด | 4.50 | มากที่สุด | 4.05 | มาก | 4.15 | มาก | 4.18 | มาก | 4.16 | มาก | 3.69 | มาก |
| มีจุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ | 4.40 | มาก | 3.90 | มาก | 4.05 | มาก | 4.12 | มาก | 4.19 | มาก | 3.75 | มาก |
| ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ | 4.30 | มาก | 3.90 | มาก | 4.15 | มาก | 4.24 | มาก | 4.13 | มาก | 3.63 | มาก |
| ความมั่นใจในความปลอดภัย | 4.40 | มาก | 3.99 | มาก | 4.15 | มาก | 4.24 | มาก | 4.21 | มาก | 3.73 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | | | | | |

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.40) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.50) ส่วนปัจจัยย่อย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของ โรงแรมน่าเชื่อถือ และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.40 เท่ากัน) รองลงมาคือ ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของ โรงแรมน่าเชื่อถือ (4.10) รองลงมาคือ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.05) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ และความมั่นใจในความปลอดภัย (3.90 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.15) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของ โรงแรมน่าเชื่อถือ (4.26) รองลงมาคือ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ และความมั่นใจในความปลอดภัย (4.15 เท่ากัน) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.24) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของ โรงแรมน่าเชื่อถือ (4.41) รองลงมาคือ ความมั่นใจในความปลอดภัย(4.24) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.18) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.21) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดย

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.38) รองลงมาคือ ความสุภาพ อ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.19) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.16) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (3.88) รองลงมาคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (3.75) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (3.69) ความมั่นใจในความปลอดภัย (3.63) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a stylized floral or sunburst symbol. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ทางหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ในด้านปัจจัยทางการตลาดบริการ
จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ | อาชีพ | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|-----------|-------|--------------------|-------|
| | นักศึกษา | | พนักงานทั่วไป | | วิชาชีพเฉพาะ | | เจ้าของกิจการ | | ผู้บริหาร | | ว่างงาน/เกษียณอายุ | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการ | 3.96 | มาก | 3.77 | มาก | 3.76 | มาก | 3.94 | มาก | 3.90 | มาก | 3.60 | มาก |
| ด้านราคา | 4.03 | มาก | 3.79 | มาก | 3.92 | มาก | 3.71 | มาก | 3.84 | มาก | 3.56 | มาก |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.92 | มาก | 3.83 | มาก | 3.79 | มาก | 3.64 | มาก | 3.78 | มาก | 3.64 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 4.23 | มาก | 3.87 | มาก | 3.80 | มาก | 3.78 | มาก | 3.70 | มาก | 3.73 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 3.96 | มาก | 3.77 | มาก | 3.76 | มาก | 3.94 | มาก | 3.90 | มาก | 3.60 | มาก |
| ด้านกระบวนการ | 4.16 | มาก | 3.84 | มาก | 4.09 | มาก | 4.18 | มาก | 4.07 | มาก | 3.84 | มาก |
| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | 4.40 | มาก | 3.99 | มาก | 4.15 | มาก | 4.24 | มาก | 4.21 | มาก | 3.73 | มาก |

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.40)ในระดับมาก รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด (4.23) ด้านกระบวนการ (4.16) ด้านราคา (4.03) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านบุคลากร (3.96 เท่ากัน) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (3.99)ในระดับมาก รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.87) ด้านกระบวนการ (3.84) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.83) ด้านราคา (3.79) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านบุคลากร (3.77 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ(4.15)ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ (4.09) ด้านราคา (3.92) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.80)ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.79) ด้านบุคลากร (3.77) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ(3.76)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.24)ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ (4.18) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านบุคลากร (3.94 เท่ากัน) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.78) ด้านราคา (3.71) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่า ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.21)ในระดับมาก รองลงมาด้านกระบวนการ (4.07) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านบุคลากร (3.90เท่ากัน) ด้านราคา (3.4) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.78) ด้านการส่งเสริมการตลาด(3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านกระบวนการ (3.84) ในระดับมาก รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (3.73 เท่ากัน) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.64) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการและด้านบุคลากร (3.60 เท่ากัน) ด้านราคา (3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอรรีออด ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้อันต่อไป

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | รายได้ต่อปี | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|------------|--------------------|------------|-------------------|------------|--------------------|------------|-------------|------------|-----------|-------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001-40,000 US\$ | | 40,001-60,000US\$ | | มากกว่า 60,001US\$ | | | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ | 4.00 | มาก | 4.06 | มาก | 3.95 | มาก | 3.69 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | | |
| เป็นรถรุ่นใหม่ | 3.87 | มาก | 3.85 | มาก | 3.77 | มาก | 3.69 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | | |
| สภาพของเครื่องยนต์ | 3.73 | มาก | 3.77 | มาก | 3.73 | มาก | 3.69 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | | |
| อุปกรณ์ภายในรถ | 3.80 | มาก | 3.94 | มาก | 3.91 | มาก | 3.69 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | | |
| สภาพภายในรถ | 3.67 | มาก | 3.94 | มาก | 3.73 | มาก | 3.55 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | | |
| อุณหภูมิภายในรถ | 3.80 | มาก | 3.85 | มาก | 3.95 | มาก | 3.83 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | | |
| การประกันภัย | 3.87 | มาก | 3.83 | มาก | 3.80 | มาก | 3.69 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | | |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.82 | มาก | 3.89 | มาก | 3.83 | มาก | 3.65 | มาก | 3.65 | มาก | | |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.00) รองลงมาคือ เป็นรถรุ่นใหม่และการประกันภัย(3.87 เท่ากัน) อุปกรณ์ภายในรถ และอุณหภูมิภายในรถ (3.80 เท่ากัน) สภาพของเครื่องยนต์(3.73) และสภาพภายในรถ (3.67) ตามลำดับ

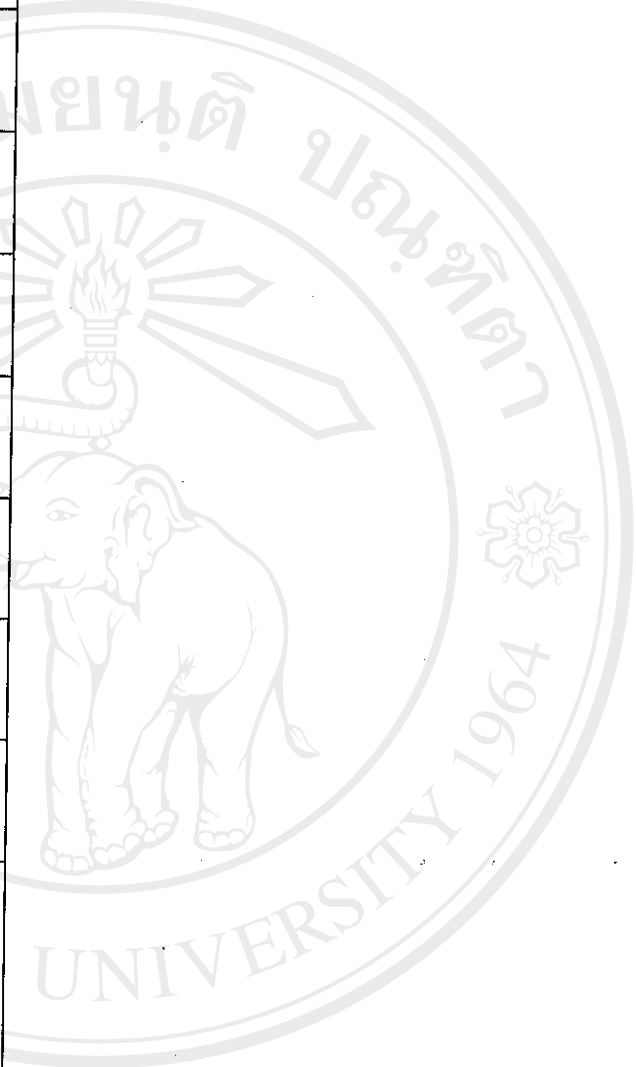
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.06) รองลงมาคือ อุปกรณ์ภายในรถ และสภาพภายในรถ(3.94 เท่ากัน) เป็นรถรุ่นใหม่ และอุณหภูมิภายในรถ (3.85 เท่ากัน) การประกันภัย (3.83) สภาพของเครื่องยนต์ (3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ไม่เกิน 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ และ อุณหภูมิภายในรถ (3.95 เท่ากัน) รองลงมาคือ อุปกรณ์ภายในรถ (3.91) การประกันภัย (3.80) เป็นรถรุ่นใหม่ (3.77) สภาพของเครื่องยนต์ และสภาพภายในรถ (3.73 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.65) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุณหภูมิภายในรถ (3.83) รองลงมา มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ สภาพของเครื่องยนต์ อุปกรณ์ภายในรถ การประกันภัย (3.69 เท่ากัน) สภาพภายในรถ (3.55) ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ เป็นรถรุ่นใหม่ (3.41)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอรรอคในด้านการตามรายได้ต่อปี

| ด้านราคา | รายได้ต่อปี | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|-------|---------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|-----------|-------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001- 40,000 US\$ | | 40,001- 60,000US\$ | | มากกว่า 60,001US\$ | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | | |
| ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ | 3.93 | มาก | 3.83 | มาก | 3.84 | มาก | 3.79 | มาก | 3.79 | มาก |
| อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง | 3.67 | มาก | 3.87 | มาก | 3.86 | มาก | 3.66 | มาก | 3.66 | มาก |
| อัตราค่าเช่าต่อวัน | 3.93 | มาก | 3.96 | มาก | 3.75 | มาก | 3.59 | มาก | 3.59 | มาก |
| อัตราค่าเช่ามาจ่ายต่อเส้นทาง | 3.93 | มาก | 3.94 | มาก | 3.77 | มาก | 3.69 | มาก | 3.69 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.87 | มาก | 3.90 | มาก | 3.81 | มาก | 3.68 | มาก | 3.68 | มาก |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © Chiang Mai University
 All rights reserved

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคด้านราคาโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.87) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่าต่อวัน และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.93 เท่ากัน) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านราคาโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.96) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.94) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.87) ราคาเช่าตามรุ่นและ ยี่ห้อรถ (3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านราคาโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.86) รองลงมาคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.84) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง(3.77) อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านราคาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (3.68) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.79) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.69) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.66) อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบริการรถแท็กซี่ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอรี่ออคในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้อันต่อไป

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | รายได้ต่อปี | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------|---------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001- 40,000 US\$ | | 40,001- 60,000US\$ | | มากกว่า 60,001US\$ | | | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ | 3.93 | มาก | 3.83 | มาก | 3.77 | มาก | 3.72 | มาก | 3.72 | มาก | 3.72 | มาก |
| การติดต่อทางอินเตอร์เน็ต | 3.73 | มาก | 3.68 | มาก | 3.73 | มาก | 3.31 | ปานกลาง | 3.31 | ปานกลาง | 3.31 | ปานกลาง |
| การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ | 4.00 | มาก | 3.72 | มาก | 3.73 | มาก | 3.41 | ปานกลาง | 3.41 | ปานกลาง | 3.41 | ปานกลาง |
| การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม | 3.73 | มาก | 3.87 | มาก | 3.93 | มาก | 3.59 | มาก | 3.59 | มาก | 3.59 | มาก |
| สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง | 3.73 | มาก | 3.89 | มาก | 4.00 | มาก | 3.83 | มาก | 3.83 | มาก | 3.83 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.83 | มาก | 3.80 | มาก | 3.83 | มาก | 3.57 | มาก | 3.57 | มาก | 3.57 | มาก |

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (4.00) รองลงมาคือ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.93) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม และสถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.73 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.89) รองลงมาคือ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.87) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.83) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.72) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) สำหรับปัจจัยย่อย ด้าน ช่องทาง การจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง(4.00) รองลงมา คือ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.93) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.77) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.73 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.57) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.83) รองลงมาคือ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.72) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.59) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.41) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อกในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามรายได้ต่อปี

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | รายได้ต่อปี | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------|-------|---------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|-----------|-------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001- 40,000 US\$ | | 40,001- 60,000US\$ | | มากกว่า 60,001US\$ | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| พนักงานดำเนินงานให้คำแนะนำ | 4.20 | มาก | 4.17 | มาก | 4.20 | มาก | 3.93 | มาก | | |
| การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร | 4.07 | มาก | 3.91 | มาก | 3.68 | มาก | 3.76 | มาก | | |
| การโฆษณาทางแผ่นพับ | 3.87 | มาก | 3.81 | มาก | 3.52 | มาก | 3.59 | มาก | | |
| การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต | 3.60 | มาก | 3.66 | มาก | 3.55 | มาก | 3.59 | มาก | | |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.93 | มาก | 3.89 | มาก | 3.74 | มาก | 3.72 | มาก | | |

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.20) รองลงมา คือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (4.07) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.87) การประชาสัมพันธ์ ทางอินเทอร์เน็ต (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.17) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.91) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.81) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.20) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.68) ประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.55) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (3.93) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.76) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.59) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รถในด้านการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี

| ด้านบุคลากร | รายได้ต่อปี | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------|---------------------|-------|---------------------|-------|--------------------|-------|-----------|-------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001- 40,000 US\$ | | 40,001 – 60,000US\$ | | มากกว่า 60,001US\$ | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | | |
| ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ | 4.13 | มาก | 3.96 | มาก | 4.11 | มาก | 3.96 | มาก | 3.72 | มาก |
| การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ | 3.93 | มาก | 3.89 | มาก | 4.02 | มาก | 3.99 | มาก | 3.79 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ | 4.20 | มาก | 4.11 | มาก | 4.05 | มาก | 4.00 | มาก | 3.90 | มาก |
| ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ | 4.00 | มาก | 4.09 | มาก | 3.68 | มาก | 4.00 | มาก | 3.83 | มาก |
| การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ | 4.00 | มาก | 4.02 | มาก | 3.55 | มาก | 4.00 | มาก | 3.52 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน | 4.07 | มาก | 4.04 | มาก | 3.77 | มาก | 4.07 | มาก | 3.62 | มาก |
| การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน | 4.07 | มาก | 4.06 | มาก | 3.84 | มาก | 4.07 | มาก | 3.66 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.06 | มาก | 4.02 | มาก | 3.86 | มาก | 4.06 | มาก | 3.72 | มาก |

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านบุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.20) รองลงมาคือ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.13) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงานการให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน(4.07 เท่ากัน) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ และการใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (4.00 เท่ากัน) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านบุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.11) รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (4.09) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (4.06) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (4.04) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (4.02) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (3.96) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ(3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.11) รองลงมาคือ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ(4.05) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (4.02) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.84) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.77) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.68) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านบุคลากร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (3.90) รองลงมาคือความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.83) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (3.79) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (3.72) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.66) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.62) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอริออคในด้านการบริการ จำนวนตามรายปีต่อไปนี้

| ด้านกระบวนการ | รายปี | | | | | | | | | |
|--|---------------------|-----------|--------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001-40,000 US\$ | | 40,001-60,000US\$ | | มากกว่า 60,000US\$ | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน |
| | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน | | |
| ความสะดวกในการจองและเช่ารถ | 4.40 | มาก | 4.13 | มาก | 4.20 | มาก | 3.90 | มาก | 3.90 | มาก |
| กระบวนการชำระค่าเช่ารถ | 4.13 | มาก | 4.04 | มาก | 3.91 | มาก | 3.83 | มาก | 3.83 | มาก |
| สัญญาในการเช่ารถ | 3.80 | มาก | 4.09 | มาก | 3.93 | มาก | 3.97 | มาก | 3.97 | มาก |
| บริการเป็นไปตามข้อตกลง | 4.00 | มาก | 3.91 | มาก | 4.05 | มาก | 3.90 | มาก | 3.90 | มาก |
| บริการรวดเร็วทันความต้องการ | 4.13 | มาก | 3.94 | มาก | 4.14 | มาก | 3.86 | มาก | 3.86 | มาก |
| บริการผ่านและนัด | 3.93 | มาก | 4.15 | มาก | 4.11 | มาก | 4.07 | มาก | 4.07 | มาก |
| ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์วารสารฯ) | 4.13 | มาก | 4.02 | มาก | 4.11 | มาก | 4.14 | มาก | 4.14 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.08 | มาก | 4.04 | มาก | 4.06 | มาก | 3.95 | มาก | 3.95 | มาก |

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.40) รองลงมาคือกระบวนการชำระค่าเช่ารถ บริการรวดเร็วทันความต้องการ และข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.13 เท่ากัน) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (4.00) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (3.93) สัญญาในการเช่ารถ (3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.04) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.15) รองลงมาคือ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.13) สัญญาในการเช่ารถ (4.09) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (4.04) ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.02) บริการรวดเร็วทันความต้องการ (3.94) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.20) รองลงมาคือ บริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.14) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม และข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.11 เท่ากัน) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (4.05) สัญญาในการเช่ารถ (3.93) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.95) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.14) รองลงมาคือ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.07) สัญญาในการเช่ารถ (3.97) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ และบริการเป็นไปตามข้อตกลง (3.90 เท่ากัน) บริการรวดเร็วทันความต้องการ (3.86) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์โรคันในการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม รายได้ต่อปี

| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | รายได้ต่อปี | | | | | | | | | |
|--|---------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|------------|---------------------|------------|-------------|------------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001 - 40,000 US\$ | | 40,001 - 60,000 US\$ | | มากกว่า 60,001 US\$ | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล | ค่าเฉลี่ย | แปรผล |
| ชื่อเสียงของ โรงแรมนำเชือถือ | 4.33 | มาก | 4.26 | มาก | 4.25 | มาก | 4.17 | มาก | 4.17 | มาก |
| พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ | 4.13 | มาก | 4.17 | มาก | 4.18 | มาก | 3.90 | มาก | 3.90 | มาก |
| ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ | 4.13 | มาก | 4.13 | มาก | 4.09 | มาก | 3.86 | มาก | 3.86 | มาก |
| ความมั่นใจในความปลอดภัย | 4.13 | มาก | 4.09 | มาก | 4.11 | มาก | 3.93 | มาก | 3.93 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.18 | มาก | 4.16 | มาก | 4.16 | มาก | 3.97 | มาก | 3.97 | มาก |

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.18) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.33) รองลงมาคือ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ และความมั่นใจในความปลอดภัย (4.13 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.16) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.26) รองลงมาคือ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงาน เป็นเอกลักษณ์ (4.17) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.13) และความมั่นใจในความปลอดภัย (4.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านการสร้างหลักฐาน ทางกายภาพโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.16) สำหรับปัจจัยย่อยด้าน การสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.25) รองลงมาคือ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.18) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.11) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปีมีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.97) สำหรับปัจจัยย่อย ด้าน การสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.17) รองลงมาคือ ความมั่นใจในความปลอดภัย (3.93) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (3.90) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอรี่ออคในด้านปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตาม รายได้ต่อปี

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ | รายได้ต่อปี | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------------|-------|--------------------|-------|-------------------|-------|--------------------|-------|-----------|-------|
| | ไม่เกิน 30,000 US\$ | | 30,001-40,000 US\$ | | 40,001-60,000US\$ | | มากกว่า 60,001US\$ | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | | |
| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | 4 | มาก | 4.06 | มาก | 3.95 | มาก | 3.69 | มาก | 3.69 | มาก |
| ด้านราคา | 3.87 | มาก | 3.9 | มาก | 3.81 | มาก | 3.68 | มาก | 3.68 | มาก |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.83 | มาก | 3.8 | มาก | 3.83 | มาก | 3.57 | มาก | 3.57 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.93 | มาก | 3.89 | มาก | 3.74 | มาก | 3.72 | มาก | 3.72 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.06 | มาก | 4.02 | มาก | 3.86 | มาก | 3.72 | มาก | 3.72 | มาก |
| ด้านกระบวนการ | 4.08 | มาก | 4.04 | มาก | 4.06 | มาก | 3.95 | มาก | 3.95 | มาก |
| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | 4.18 | มาก | 4.16 | มาก | 4.16 | มาก | 3.97 | มาก | 3.97 | มาก |

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 30,000 US\$ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.18) ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ (4.08) ด้านบุคลากร (4.06) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (4.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.93) ด้านราคา (3.87) และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อปี 30,001 US\$ - 40,000 US\$ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.16) ในระดับมาก รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (4.06) ด้านกระบวนการ (4.04) ด้านบุคลากร (4.02) ด้านราคา (3.90) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.89) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 40,001 US\$ - 60,000 US\$ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.16) ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ (4.06) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.95) ด้านบุคลากร (3.86) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.83) ด้านราคา (3.81) ด้านส่งเสริมการตลาด (3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อปี มากกว่า 60,000 US\$ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่า ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (3.97) ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ (3.95) ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากร (3.72 เท่ากัน) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.69) ด้านราคา (3.68) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์โรคในด้านการให้บริการ
 จำแนกตามลักษณะการเช่า

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | ลักษณะการเช่า | | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-------|--------------|-------|------------------------|-------|-----------|-------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่ารถมาจ่ายต่อเส้นทาง | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | | |
| มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ | 3.98 | มาก | 4.00 | มาก | 3.88 | มาก | 3.88 | มาก |
| เป็นรถรุ่นใหม่ | 3.77 | มาก | 3.83 | มาก | 3.69 | มาก | 3.69 | มาก |
| สภาพของเครื่องยนต์ | 3.81 | มาก | 3.63 | มาก | 3.73 | มาก | 3.73 | มาก |
| อุปกรณ์ภายในรถ | 3.92 | มาก | 3.87 | มาก | 3.83 | มาก | 3.83 | มาก |
| สภาพภายนอก | 3.70 | มาก | 3.63 | มาก | 3.78 | มาก | 3.78 | มาก |
| อุณหภูมิภายในรถ | 3.85 | มาก | 3.93 | มาก | 3.88 | มาก | 3.88 | มาก |
| การประกันภัย | 3.83 | มาก | 3.77 | มาก | 3.77 | มาก | 3.77 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.84 | มาก | 3.81 | มาก | 3.79 | มาก | 3.79 | มาก |

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะ การเช่ารถยนต์แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.84) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.98) รองลงมาคือ อุปกรณ์ภายในรถ (3.92) อุณหภูมิภายในรถ (3.85) การประกันภัย (3.83) สภาพของเครื่องยนต์ (3.81) เป็นรถรุ่นใหม่ (3.77) สภาพภายในรถ (3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อวันมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.00) รองลงมาคือ อุณหภูมิภายในรถ (3.93) อุปกรณ์ภายในรถ (3.87) เป็นรถรุ่นใหม่ (3.83) การประกันภัย (3.77) สภาพของเครื่องยนต์ และสภาพภายในรถ (3.63 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ และอุณหภูมิภายในรถ (3.88 เท่ากัน) รองลงมาคือ อุปกรณ์ภายในรถ (3.83) สภาพภายในรถ (3.78) การประกันภัย (3.77) สภาพของเครื่องยนต์ (3.73) เป็นรถรุ่นใหม่ (3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร้อคในด้านราคา จำแนกตามลักษณะการเช่า

| ด้านราคา | ลักษณะการเช่า | | | | | |
|--------------------------------|------------------|-------|--------------|-------|------------------------|-------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ | 3.91 | มาก | 3.83 | มาก | 3.83 | มาก |
| อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง | 3.96 | มาก | 3.80 | มาก | 3.76 | มาก |
| อัตราค่าเช่าต่อวัน | 3.89 | มาก | 3.80 | มาก | 3.81 | มาก |
| อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง | 3.94 | มาก | 3.87 | มาก | 3.83 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.92 | มาก | 3.83 | มาก | 3.81 | มาก |

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์ แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อ บริการรถเช่า ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในด้านราคา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.96) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าเหมาจ่าย ต่อเส้นทาง (3.94) ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.91) อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อวันมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีดในด้านราคาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) สำหรับ ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตรา ค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.87) รองลงมาคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ(3.83) อัตราค่าเช่าราย ชั่วโมง และอัตราค่าเช่าต่อวัน (3.80 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด ในด้านราคาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถและอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.83 เท่ากัน) รองลงมาคือ อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.81) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ร็อค ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
 จำแนกตามลักษณะการเช่า

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ลักษณะการเช่า | | | | | |
|---|------------------|-------|--------------|-------|-------------------|-------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่ารถรายต่อเดือน | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปดผล | ค่าเฉลี่ย | แปดผล | ค่าเฉลี่ย | แปดผล |
| การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ | 3.81 | มาก | 3.63 | มาก | 3.78 | มาก |
| การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.60 | มาก | 3.57 | มาก | 3.63 | มาก |
| การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศไทย | 3.66 | มาก | 3.70 | มาก | 3.62 | มาก |
| การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม | 3.87 | มาก | 3.83 | มาก | 3.81 | มาก |
| สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง | 4.02 | มาก | 3.83 | มาก | 3.92 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.79 | มาก | 3.71 | มาก | 3.75 | มาก |

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (4.02) รองลงมาคือการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม(3.87) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.81) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.66) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์ แบบต่อวันมีความพึงพอใจ ของลูกค้า ต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม และการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.83 เท่ากัน) รองลงมาคือ การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.70) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.81) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง(3.92) รองลงมาคือ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม(3.81) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.78) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.63) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 52: แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างส่วนจำกัดวินเนอร์โรคในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามลักษณะการเช่า

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ลักษณะการเช่า | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-----------|--------------|-----------|------------------------|-----------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่ารถมาจ่ายต่อเส้นทาง | |
| | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน |
| พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ | 4.13 | มาก | 4.13 | มาก | 4.07 | มาก |
| การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร | 3.74 | มาก | 4.00 | มาก | 3.76 | มาก |
| การโฆษณาทางแผ่นพับ | 3.60 | มาก | 3.70 | มาก | 3.66 | มาก |
| การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต | 3.64 | มาก | 3.47 | ปานกลาง | 3.62 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.78 | มาก | 3.83 | มาก | 3.78 | มาก |

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ออค ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร(3.74) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.64) การโฆษณาทางแผ่นพับ (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อวันมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ออคในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร(4.00) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.70) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่ออค ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.07) รองลงมาคือ การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร(3.76) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.66) การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต(3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ศึกษาต่อบริการรถเช่าของทั้งผู้ส่วนจ้กัคิวินเนอรรีออดค่านบุคลากรจำแนกตามลักษณะการเช่า

| ด้านบุคลากร | ลักษณะการเช่า | | | | | | | |
|---|------------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|-----------------|-------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่ารถรายเดือน | | เช่ารถรายไตรมาส | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ | 4.02 | มาก | 4.07 | มาก | 3.97 | มาก | 3.97 | มาก |
| การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ | 3.91 | มาก | 4.00 | มาก | 3.93 | มาก | 3.93 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ | 4.09 | มาก | 3.93 | มาก | 4.07 | มาก | 4.07 | มาก |
| ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ | 3.89 | มาก | 3.87 | มาก | 3.87 | มาก | 3.87 | มาก |
| การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ | 3.79 | มาก | 3.80 | มาก | 3.71 | มาก | 3.71 | มาก |
| ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน | 3.91 | มาก | 3.90 | มาก | 3.85 | มาก | 3.85 | มาก |
| การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน | 3.96 | มาก | 4.00 | มาก | 3.90 | มาก | 3.90 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.94 | มาก | 3.94 | มาก | 3.90 | มาก | 3.90 | มาก |

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์ แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอคในด้านบุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.09) รองลงมาคือ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ(4.02)การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.96) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ และความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.91 เท่ากัน) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.89) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อวันมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ(4.07) รองลงมาคือการตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ และการให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (4.00 เท่ากัน) ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (3.93) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.90) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.87) การใช้ภาษาในการสื่อสารของพนักงานขับรถ (3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในด้าน บุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.07) รองลงมาคือ ความพร้อมของพนักงานขับรถ ที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ(3.97) การตรงต่อเวลา ของพนักงานขับรถ (3.93) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (3.90) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.87) ความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (3.85) การใช้ภาษาในการสื่อสาร ของพนักงานขับรถ (3.71) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อบริการรถเช่าของหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออค ด้านกระบวนการ
จำแนกตามลักษณะการเช่า

| ด้านกระบวนการ | ลักษณะการเช่า | | | | | |
|--|------------------|-------|--------------|-------|----------------------|-------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่ารถมาจ่ายต่อเดือน | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ความสะดวกในการจองและเช่ารถ | 4.04 | มาก | 4.20 | มาก | 4.08 | มาก |
| กระบวนการชำระค่าเช่ารถ | 3.83 | มาก | 4.07 | มาก | 4.01 | มาก |
| สัญญาในการเช่ารถ | 3.94 | มาก | 4.07 | มาก | 3.95 | มาก |
| บริการเป็นไปตามข้อตกลง | 4.04 | มาก | 3.90 | มาก | 3.93 | มาก |
| บริการรวดเร็วทันความต้องการ | 3.98 | มาก | 4.00 | มาก | 4.03 | มาก |
| บริการผ่านแอปพลิเคชัน | 4.25 | มาก | 4.10 | มาก | 4.12 | มาก |
| ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) | 4.26 | มาก | 4.07 | มาก | 4.05 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.05 | มาก | 4.06 | มาก | 4.02 | มาก |

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์ แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.05) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.26) รองลงมาคือ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.25) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ และบริการเป็นไปตามข้อตกลง (4.04 เท่ากัน) บริการรวดเร็วทันความต้องการ (3.98) สัญญาในการเช่ารถ (3.94) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อวันมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) สำหรับปัจจัยย่อย ในด้านกระบวนการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวก ในการจองและเช่ารถ (4.20) รองลงมาคือบริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.10) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ สัญญาในการเช่ารถ และข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.07 เท่ากัน) บริการรวดเร็วทันความต้องการ(4.00) บริการเป็นไปตามข้อตกลง(3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.12) รองลงมาคือ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ(4.08)ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.05) บริการรวดเร็วทันความต้องการ(4.03) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ (4.01) สัญญาในการเช่ารถ (3.95) บริการเป็นไปตามข้อตกลง (3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอริอ็อค ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ
 จำแนกตามลักษณะการเช่า

| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | ลักษณะการเช่า | | | | | |
|---|------------------|----------|--------------|----------|------------------------|----------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง | |
| | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงผล | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงผล | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงผล |
| ชื่อเสียงของ โรงแรมนำเชือถือ | 4.25 | มาก | 4.23 | มาก | 4.21 | มาก |
| พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีจุดพ่นกันเป็นเอกลักษณะ | 4.08 | มาก | 4.10 | มาก | 4.08 | มาก |
| ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ | 4.06 | มาก | 3.97 | มาก | 4.06 | มาก |
| ความมั่นใจในความปลอดภัย | 4.02 | มาก | 4.17 | มาก | 4.00 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.10 | มาก | 4.12 | มาก | 4.09 | มาก |

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อการบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.10) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือรถ (4.25) รองลงมาพนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงาน เป็นเอกลักษณ์ (4.08) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.06) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อวันมีความพึงพอใจต่อการบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.12) สำหรับปัจจัยย่อย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือรถ (4.23) รองลงมา คือ ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.17) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.10) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจต่อการบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีออคในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.09) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือรถ (4.21) รองลงมาพนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.08) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.06) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่องทางของ หน่วยงานในส่วนจำกัด วินเนอร์ออกในด้านปัจจัยทางการตลาดบริการ
 จำแนกตามลักษณะการเช่า

| ปัจจัยทางการตลาดบริการ | ลักษณะการเช่า | | | | | |
|------------------------------|------------------|-------|--------------|-------|------------------------|-------|
| | เช่ารถต่อชั่วโมง | | เช่ารถต่อวัน | | เช่ารถมาจ่ายต่อเส้นทาง | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ | 3.84 | มาก | 3.81 | มาก | 3.79 | มาก |
| ด้านราคา | 3.92 | มาก | 3.83 | มาก | 3.81 | มาก |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.79 | มาก | 3.71 | มาก | 3.75 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.78 | มาก | 3.83 | มาก | 3.78 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 3.94 | มาก | 3.94 | มาก | 3.9 | มาก |
| ด้านกระบวนการ | 4.05 | มาก | 4.06 | มาก | 4.02 | มาก |
| ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ | 4.1 | มาก | 4.12 | มาก | 4.09 | มาก |

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.10) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ (4.05) ด้านบุคลากร (3.94) ด้านราคา (3.92) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.84) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.79) ด้านส่งเสริมการตลาด (3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบต่อวัน มีความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.12) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ (4.06) ด้านบุคลากร (3.94) ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.83 เท่ากัน) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.81) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการเช่ารถยนต์แบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอ็อค ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (4.09) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ (4.02) ด้านบุคลากร (3.90) ด้านราคา (3.81) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3.79) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.78) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.75) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการเช่ารถของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| สภาพเครื่องยนต์ | 21 | 15.6 |
| ความสะดวกภายในรถ | 18 | 13.3 |
| อุณหภูมิภายในรถ | 17 | 12.6 |
| ความสบายของที่นั่ง | 15 | 11.1 |
| ราคาค่าเช่ารถ | 20 | 14.8 |
| สำนักงานติดต่อเช่ารถในโรงแรม | 9 | 6.7 |
| การโฆษณา | 18 | 13.3 |
| ความสุภาพอ่อนน้อม | 7 | 5.2 |
| ประสิทธิภาพในการทำงาน | 6 | 4.4 |
| เงื่อนไขสัญญาเช่ารถ | 13 | 9.6 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบปัญหาในการใช้บริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด มากที่สุดในด้านสภาพเครื่องยนต์ ร้อยละ 15.6 รองลงมาคือ ราคาค่าเช่ารถร้อยละ 14.8 ความสะดวกภายในรถเท่ากันกับการโฆษณา คือ ร้อยละ 13.3 อุณหภูมิภายในรถ ร้อยละ 12.6 ความสบายของที่นั่ง ร้อยละ 11.1 เงื่อนไขสัญญาเช่ารถ ร้อยละ 9.6 สำนักงานติดต่อเช่ารถในโรงแรม ร้อยละ 6.7 ความสุภาพอ่อนน้อมร้อยละ 5.2 และประสิทธิภาพในการทำงาน ร้อยละ 4.4

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามใน การแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ
รถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค

| แนะนำผู้อื่นมาใช้บริการครั้งต่อไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| แนะนำ | 135 | 100.0 |
| ไม่แนะนำ | 0 | 0.0 |
| รวม | 135 | 100.0 |

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการรถเช่าของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ร้อยละ 100.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved