

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่อ็อก ในครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 135 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล พร้อมทั้งนำเสนอ ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.8 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.2 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มากที่สุด ร้อยละ 27.4 รองลงมาคือ ระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.7 และระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 24.4 มีสัญชาติอเมริกัน มากที่สุด ร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ อังกฤษ ร้อยละ 16.3 มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 56.3 รองลงมาระดับอาชีวศึกษา ร้อยละ 27.4 สถานภาพสมรสมากที่สุดร้อยละ 64.4 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 26.7 มีอาชีพวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) ร้อยละ 28.9 อาชีพผู้บริหาร ร้อยละ 23.7 มีรายได้ต่อปีระหว่าง 30,001 – 40,000 US\$ ร้อยละ 34.8 รองลงมา 40,001 – 60,000 US\$ ร้อยละ 32.6 มาเชียงใหม่เป็นครั้งแรก ร้อยละ 64.4 รองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2 ร้อยละ 16.3

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เช่ารถประเภทเหมาะจ่ายต่อเส้นทางมากที่สุด ร้อยละ 63.7 และเช่ารถต่อชั่วโมง ร้อยละ 39.3 เช่ารถโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 67.4 รองลงมาเพื่อ รับเข้าและส่งออกสนามบิน ร้อยละ 43.0 ค่าเช่ารถด้วยบัตรเครดิต ร้อยละ 75.6 มีจำนวนครั้งที่เช่ารถ มากที่สุดจำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 48.1 เสียค่าใช้จ่ายในการเช่ารถมากที่สุด มากกว่า 200 US\$ ร้อยละ 28.9 รองลงมา 100-150 US\$ และ 151-200 US\$ ร้อยละ 28.1 เท่ากัน เช่ารถโดยได้รับการแนะนำจากพนักงานโรงแรมมากที่สุดร้อยละ 53.3 เช่ารถยี่ห้อเมอร์เซเดสเบนซ์ มากที่สุด ร้อยละ 55.6 เช่ารถด้วยเหตุผลจากโรงแรมจัดให้มากที่สุด ร้อยละ 52.6

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้าในการใช้บริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด สรุปได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเช่ารถของห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์รีด

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.94) อุณหภูมิภายในรถ (3.87)

ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) ได้แก่ ราคาเช่ารถตามรุ่นและยี่ห้อ (3.84) ค่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.83)

ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.90) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.81)

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.82)

ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.05) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ที่ต้องการ (3.98)

ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.13) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.10)

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.14) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.24) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.11)

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการรถเช่าห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้าในการใช้บริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีด สรุปได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์รีด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พิจารณาตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในทุกปัจจัยทางการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาตามปัจจัยทางการตลาดบริการได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) ได้แก่ อุณหภูมิภายในรถ (3.96) มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.93)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.95) อุปกรณ์ภายในรถ (3.85)

ด้านราคา

ทั้งเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อ (3.88) อัตราค่าเช่าเหมาะสมต่อเส้นทาง (3.84)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) ได้แก่ อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.84) อัตราค่าเช่าเหมาะสมต่อเส้นทาง (3.82)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.86) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายในต่างประเทศ (3.81)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.93) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.90)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.77) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.12) การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (3.74)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.15) การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (3.92)

ด้านบุคลากร

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.09) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.00)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.00) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (3.95)

ด้านกระบวนการ

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.05) ได้แก่ บริการผ่านเว็บไซต์และน้ำดื่ม และความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.14) เท่ากัน ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.11)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.13) ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) (4.07)

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.21) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชิ้อถือ (4.35) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.22)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชิ้อถือ (4.11) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในทุกปัจจัยทางการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาตามปัจจัยทางการตลาดบริการได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

อาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และสภาพภายในรถ (4.10) เท่ากัน เป็นรถรุ่นใหม่ (4.00)

อาชีพพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.77) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และอุปกรณ์ภายในรถ (3.95) เท่ากัน เป็นรถรุ่นใหม่ (3.90)

อาชีพวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน) มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และอุณหภูมิภายในรถ (3.90) เท่ากัน การประกันภัย (3.82)

อาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และอุณหภูมิภายในรถ (4.18) เท่ากัน เป็นรถรุ่นใหม่ (4.06)

อาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.00) อุปกรณ์ภายในรถ(3.97)

อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.60) ได้แก่ อุณหภูมิภายในรถ (3.81) อุปกรณ์ภายในรถ (3.69)

ด้านราคา

อาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03) ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ และอัตราค่าเช่าเหมาะสมต่อเส้นทาง (4.10) เท่ากัน อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (4.00)

อาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) ได้แก่ อัตราค่าเช่าเหมาะสมต่อเส้นทาง (3.86) ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่าต่อวันและอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.76) เท่ากัน

อาชีพวิชาชีพเฉพาะ (นายควม แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) ได้แก่ อัตราค่าเช่าต่อวันและ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.95) เท่ากัน ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.92)

อาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) ได้แก่ อัตราค่าเช่าราย ชั่วโมง (3.82) ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.76)

อาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่น และยี่ห้อรถ (3.94) อัตราค่าเช่าต่อวันและอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.84) เท่ากัน

อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.56) ได้แก่ อัตราค่าเช่าราย ชั่วโมง (3.69) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.63)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

อาชีพนักศึกษาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) ได้แก่ การติดต่อกับ พนักงานสำนักงานที่โรงแรม (4.10) การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศและการติดต่อขอเช่ารถ กับสำนักงานขายต่างประเทศ (4.00) เท่ากัน

อาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) ได้แก่ ด้านการติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.95) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต และการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.76) เท่ากัน

อาชีพวิชาชีพเฉพาะ (นายควม แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) ได้แก่ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม และการติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.87) เท่ากัน การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.67)

อาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64) ได้แก่การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.82) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.76)

อาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) ได้แก่ การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.78) การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต และการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.72) เท่ากัน

อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64) ได้แก่ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.75) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (3.63) เท่ากัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

อาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.23) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.50) มากที่สุด การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (4.30)

อาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.87) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.14) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.86)

อาชีพวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.77)

อาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.12) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (4.06)

อาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.66)

อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (3.94) การโฆษณา ทางแผ่นพับ (3.75)

ด้านบุคลากร

อาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (4.40) เท่ากัน ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ และความเป็นมิตรของพนักงานสำนักงาน (4.30) เท่ากัน อาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.77) ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (4.14) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (4.10)

อาชีพวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.03) ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.00)

อาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.12) การให้ข้อมูลโดยพนักงานสำนักงาน (4.00)

อาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.13) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (4.00)

อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.60) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.06) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.94)

ด้านกระบวนการ

อาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.16) ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.30) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ กระบวนการชำระค่าเช่ารถ และสัญญาในการเช่ารถ (4.20) เท่ากัน

อาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.10) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (3.95)

อาชีพวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.09) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.26) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม และข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.13) เท่ากัน

อาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.18) ได้แก่ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.35) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ และบริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.29) เท่ากัน

อาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.07) ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.25) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ สัญญาในการเช่ารถ และบริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.06) เท่ากัน

อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) ได้แก่ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.06) สัญญาในการเช่ารถ และบริการรวดเร็วทันความต้องการ (3.83) เท่ากัน

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

อาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.40) ได้แก่ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.50) มากที่สุด ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.40) เท่ากัน

อาชีพพนักงานทั่วไปมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.10) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.05)

อาชีพวิชาชีพเฉพาะ (ทนายความ แพทย์ ศิลปิน)มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.15) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.26) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ และความมั่นใจในความปลอดภัย (4.15) เท่ากัน

อาชีพเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.24) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.41) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.24)

อาชีพผู้บริหารมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.21) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.38)ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (4.19)

อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) ได้แก่ ชื่อเสียงของ โรงแรมนำเชือถือ (3.88) ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ มีความพึงพอใจในทุกปัจจัยทางการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาตามปัจจัยทางการตลาดบริการได้ดังนี้

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.00) เป็นรถรุ่นใหม่และการประกันภัย (3.87) เท่ากัน

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.06) อุปกรณ์ภายในรถ และสภาพภายในรถ (3.94) เท่ากัน

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ และ อุณหภูมิภายในรถ (3.95) เท่ากัน อุปกรณ์ภายในรถ (3.91)

ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.65) ได้แก่ อุณหภูมิภายในรถ (3.83) มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ สภาพของเครื่องยนต์ อุปกรณ์ภายในรถและการประกันภัย(3.69) เท่ากัน

ด้านราคา

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.87) ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่าต่อวัน และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.93) เท่ากัน อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.67)

ผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) ได้แก่ อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.96) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.94)

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.86) ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.84)

ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.79) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.69)

ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) ได้แก่ การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (4.00) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.93)

ผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.89) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.87)

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (4.00) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.93)

ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.57) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.83) การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ (3.72)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.20) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (4.07)

ผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.17) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.91)

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.20) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.68)

ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (3.93) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.76)

ด้านบุคลากร

ผู้ที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.20) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ ต้องการ (4.13)

ผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.11) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (4.09)

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถ ที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.11) ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.05)

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (3.90) ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขับรถ (3.83)

ด้านกระบวนการ

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.08) ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.40) กระบวนการชำระค่าเช่ารถ บริการรวดเร็วทันความต้องการ และข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.13) เท่ากัน

ผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.04) ได้แก่ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.15) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.13)

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) ได้แก่ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ (4.20) บริการรวดเร็วทันความต้องการ (4.14)

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.95) ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.14) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.07)

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.18) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.33) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ และความมั่นใจในความปลอดภัย (4.13) เท่ากัน

ผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.16) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.26) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.17)

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.16) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.25) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.18)

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 60,001 US\$ ต่อปี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.97) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมน่าเชื่อถือ (4.17) ความมั่นใจในความปลอดภัย (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเช่า พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการเช่า มีความพึงพอใจในทุกปัจจัยทางการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาตามปัจจัยทางการตลาดบริการ ได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อชั่วโมงมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.84) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (3.98) อุปกรณ์ภายในรถ (3.92)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อวันมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.81) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (4.00) อุณหภูมิภายในรถ (3.93)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (3.79) ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ และอุณหภูมิภายในรถ (3.88) เท่ากัน อุปกรณ์ภายในรถ (3.83)

ด้านราคา

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อชั่วโมงมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (3.96) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.94)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อวันมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) ได้แก่ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.87) ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (3.83)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) ได้แก่ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง (3.83) เท่ากัน อัตราค่าเช่าต่อวัน (3.81)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อชั่วโมงมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (4.02) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.87)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อวัน มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) ได้แก่ การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม และการติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.83) เท่ากัน การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ (3.70)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง (3.92) การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม (3.81)

ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.74)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อวันมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.13) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (4.00)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) ได้แก่ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ (4.07) การโฆษณา ทางหนังสือและวารสาร (3.76)

ด้านบุคลากร

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.09) ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ ต้องการ (4.02)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อวันมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ (4.07) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ และการให้ข้อมูล โดยพนักงานสำนักงาน (4.00) เท่ากัน

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ (4.07) ความพร้อมของพนักงานขับรถ ที่จะให้บริการทันทีที่ ต้องการ(3.97)

ด้านกระบวนการ

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.05) ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์ วารสารฯลฯ) (4.26) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.25)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อวันมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.06) ได้แก่ ความ สะดวก ในการจองและเช่ารถ (4.20) บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม(4.10)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) ได้แก่ บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม (4.12) ความสะดวกในการจองและเช่ารถ(4.08)

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.10) ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชื้อถือ (4.25) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.08)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่ารถต่อวันมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.12) ได้แก่ ชื่อ เสียงของ โรงแรมนำเชื้อถือ (4.23) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.17)

ผู้ที่มีลักษณะการเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทางมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.09) ได้แก่ ชื่อเสียงของ โรงแรมนำเชื้อถือ (4.21) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดมีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.08)

ส่วนที่ 5 : ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค

จากการศึกษาปัญหาการใช้บริการรถเช่าของ ของห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์รีอค สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในการใช้บริการเช่ารถของห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์รีอค มากที่สุดในด้านสภาพเครื่องยนต์ ร้อยละ(15.6) รองลงมาคือ ราคาเช่ารถร้อยละ (14.8) ความสะอาดภายในรถเท่ากันกับการ โฆษณา คือร้อยละ (13.3) อุณหภูมิภายในรถร้อยละ (12.6) ความสบายของที่นั่ง ร้อยละ (11.1) เงื่อนไขสัญญาเช่ารถร้อยละ (9.6) สำนักงานติดต่อเช่ารถใน โรงแรมร้อยละ (6.7) ความสุภาพอ่อนน้อมร้อยละ (5.2) และประสิทธิภาพในการทำงานร้อยละ (4.4) และผู้ตอบแบบสอบถาม จะกลับมาใช้บริการหรือแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการครั้งต่อไปของการให้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์รีอค และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าจะใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วน จำกัด วินเนอร์รีอค ร้อยละ 100.0

อภิปรายผลผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านผลิตภัณฑ์หรือ การบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้าน การสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยนำผลการศึกษามาเทียบกับผลการศึกษาของบุคคลอื่นสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ สภาพภายในรถ เป็นรถรุ่นใหม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กานต์ พันธุ์จินดา (2545) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีประกัน ชั้นหนึ่ง คู่มีครอง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป และเข็มขัดนิรภัย มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่าเหมาจ่าย รายเส้นทาง อัตราค่าเช่าต่อวัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กานต์ พันธุ์จินดา (2545) ที่พบว่า ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ การมีป้าย เอกสารหรือแผ่นพับที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม การติดต่อขอเช่ารถกับสำนักงานขายต่างประเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กานต์ พันธุ์จินดา (2545) ที่พบว่า การติดต่อกับสถานประกอบการรถยนต์เช่าได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร และการโฆษณาทางแผ่นพับ ซึ่งสอดคล้องกับของ กานต์ พันธุ์จินดา (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการในสื่อต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ ความพร้อมของพนักงานขับรถที่จะให้บริการทันทีที่ต้องการ และการตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ ซึ่งสอดคล้องกับ กานต์ พันธุ์จินดา (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าพนักงานของสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานของสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีความพร้อมในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ ความสะดวกในการจองและเช่ารถ บริการฝ่ายอื่นและน้ำดื่ม และข้อมูลข่าวสารประจำรถ (หนังสือพิมพ์วารสาร ฯลฯ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กานต์ พันธุ์จินดา (2545) ที่ผลการศึกษา พบว่า การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชือถือ (4.24) พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ (4.11) ความมั่นใจในความปลอดภัย (4.07) ซึ่งไม่สอดคล้องกับกานต์ พันธุ์จินดา (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

ข้อค้นพบ

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่อด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รี่อด มีความพึงพอใจกับปัจจัยทางการตลาดทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก และมีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกลักษณะการเช่า ทุกระดับรายได้ต่อปี เกือบทุกอาชีพ ยกเว้น อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้าน มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ ในขณะที่ อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้าน อุปกรณ์ภายในรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้าน มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ ในขณะที่ เพศชาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้าน อุณหภูมิภายในรถ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเช่าแบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง รายได้ต่อปีมากกว่า 60,000 US\$ อาชีพวิชาชีพเฉพาะ อาชีพผู้บริหาร อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ และเพศชาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้าน เป็นรถรุ่นใหม่

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเช่าแบบเช่ารถต่อชั่วโมง มีความพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเช่าแบบเช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้าน อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อปีไม่เกิน 30,000 US\$ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้าน อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง ในขณะที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันในทุกด้านราคาที่เหลือ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักศึกษา อาชีพพนักงานทั่วไป อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ และเพศชาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพวิชาชีพเฉพาะ และเพศหญิง มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้าน อัตราค่าเช่าต่อวัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกลักษณะการเช่า ทุกระดับรายได้ต่อปี เพศหญิง และเกือบทุกอาชีพ ยกเว้น อาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดย การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ เพศชาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้าน การติดต่อกับพนักงานสำนักงานที่โรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อปีไม่เกิน 30,000 US\$ และอาชีพพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจสูงที่สุดในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อปี 40,001-60,000 US\$ และอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้าน การติดต่อกับบริษัทตัวแทนขายในประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้าน สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกลักษณะการเช่า ทุกระดับรายได้ต่อปี ทุกเพศ และ ทุกอาชีพ มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้าน พนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเช่าแบบเช่ารถต่อชั่วโมง อาชีพผู้บริหาร และผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อปี 40,001-60,000 US\$ รายได้ต่อปีมากกว่า 60,000 US\$ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้าน การโฆษณา ทางแผ่นพับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้าน การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเช่าแบบเช่ารถต่อวัน เช่าเหมาจ่ายรายเส้นทาง รายได้ต่อปี 40,001-60,000 US\$ รายได้ต่อปีมากกว่า 60,000 US\$ อาชีพพนักงานทั่วไป อาชีพวิชาชีพเฉพาะ อาชีพผู้บริหาร ทุกเพศ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้าน การใช้ภาษาสื่อสารของพนักงานขับรถ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกเพศ รายได้ต่อปีมากกว่า 60,000 US\$ อาชีพวิชาชีพเฉพาะ และ อาชีพผู้บริหาร มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้าน ความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อปีไม่เกิน 30,000 US\$ และอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้าน การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ

ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย อาชีพวิชาชีพเฉพาะ อาชีพเจ้าของกิจการ อาชีพผู้บริหาร รายได้ต่อปี 40,001-60,000 US\$ และรายได้ต่อปีมากกว่า 60,000 US\$ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้าน กระบวนการชำระค่าเช่ารถ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเช่าแบบเช่ารถต่อวัน และ เช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้านบริการเป็นไปตามข้อตกลง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจสูงที่สุด ในด้าน ความสะดวกในการจองและเช่ารถ ในขณะที่ เพศชาย มีความพึงพอใจสูงที่สุด ในด้าน ความสะดวกในการจองและเช่ารถ รวมทั้ง บริการผ้าเย็นและน้ำดื่ม

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกลักษณะการเช่า ทุกระดับรายได้ต่อปี ทุกเพศ และ เกือบทุกอาชีพ ยกเว้น อาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้าน ชื่อเสียงของโรงแรมนำเชื่อถือ ในขณะที่ อาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้าน พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด มีชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเช่าแบบเช่ารถต่อชั่วโมง และ เช่าเหมาจ่ายต่อเส้นทาง รวมทั้ง อาชีพผู้บริหาร และอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้าน ความมั่นใจในความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อปี 40,001-60,000 US\$ และ รายได้ต่อปีมากกว่า 60,000 US\$ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้าน ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ประกอบการ ควรกำหนดมาตรฐานประสิทธิภาพและระยะเวลาการใช้งานของรถ โดยจัดทำโปรแกรมตรวจเช็ครถเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อลดปัญหาสภาพเครื่องยนต์ รวมทั้งโครงการซื้อรถรุ่นใหม่ปีละ 10 เปอร์เซนต์ ของรายได้ต่อปี และขายรถที่ต่ำกว่ามาตรฐาน

ด้านราคา ผู้ประกอบการควรเสนอ ส่วนลดราคาให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดราคา 10 เปอร์เซนต์ แก่ลูกค้า หากยอดค่าเช่าจ่ายเกินกว่า 150 US\$ และส่วนลดราคา 15 เปอร์เซนต์ หากยอดค่าเช่าจ่ายเกินกว่า 200 US\$

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการ ควรพัฒนาและเพิ่มความสัมพันธ์กับตัวแทนขายต่างประเทศ เพื่อจุดประสงค์ในการขยายตลาด รวมทั้งพัฒนา เว็บไซต์ของกิจการให้มีความสามารถในการให้ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เพียงพอแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้บริการเช่ารถกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และมีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารของกิจการผ่านทางเว็บไซต์ของกิจการ รวมทั้ง ส่งบัตรอวยพร และของขวัญตามเทศกาลสำคัญต่างๆ

ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการควรจัดทำโครงการพัฒนาพนักงานเป็นประจำทุก 3 เดือนและโครงการประเมินผลทุก 6 เดือน เช่น โครงการพัฒนาทักษะด้านภาษา โครงการสร้างและพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ และ โครงการบุคลากรดีเด่นประจำเดือน

ด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการควรเพิ่มช่องทาง วิธีการจอง และ ชำระค่าเช่ารถ โดยผ่านเว็บไซต์ของกิจการ รวมทั้งตั้งมาตรฐานการบริการเพื่อให้ การบริการเป็นไปตามข้อตกลง และสามารถค้นพบข้อบกพร่องสำหรับแก้ไข

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ประกอบการ ควรรักษามาตรฐานการบริการ และ นำเสนอคุณลักษณะ ด้านความปลอดภัย แก่ลูกค้าอย่างชัดเจน โดย จัดทำโครงการพัฒนาการบริการทุก 3 เดือน รวมทั้ง จัดสอบภาคปฏิบัติด้านการขับรถเพื่อประเมินผล และมีบทลงโทษกำหนดแก่ผู้ที่ไม่ถึงมาตรฐาน