

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาก่อออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การเดินทางมาเชียงใหม่ในครั้งนี้ วัตถุประสงค์ในการเช่ารถ ระยะเวลาในการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถเช่า เหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ และการรู้จักบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรถตู้พร้อมพนักงานขับรถ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเช่าของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเช่าของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการรถเก๋ง

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัททูร์บี่คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ประเภท			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	114	39.2	39	53.4
หญิง	177	60.8	34	46.6
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 39.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ประเภท			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	12	4.1	3	4.1
25-35 ปี	160	55.0	32	43.8
36-45 ปี	85	29.2	37	50.7
46-55 ปี	34	11.7	1	1.4
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีอายุ 25-35 ปี มากที่สุดร้อยละ 55.0 รองลงมาอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 29.2 และอายุ 46-55 ปี ร้อยละ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เข้าตัวเอง มีอายุ 36-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.7 รองลงมาอายุ 25-35 ปี ร้อยละ 43.8 และ ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 4.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เข้าตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	144	49.5	26	35.6
สมรส	145	49.8	45	61.6
หม้าย	2	.7	2	2.7
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 49.8 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 49.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เข้าตัวเอง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 61.5 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 35.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เข้าตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลาย หรือต่ำกว่า	14	4.8		
ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า	29	10.0	1	1.4
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	166	57.0	41	56.2
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	82	28.2	30	41.1
ปริญญาเอก	0	0.0	1	1.4
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีระดับการศึกษามากที่สุดคือ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 57.0 รองลงมา ปริญญาโท หรือเทียบเท่า ร้อยละ 28.2 และ ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 10.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง มีระดับการศึกษามากที่สุดคือ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 56.2 รองลงมา ปริญญาโท หรือเทียบเท่า ร้อยละ 41.1 และ ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า และปริญญาเอกเท่ากัน ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	15	5.2	5	6.8
พนักงานบริษัทเอกชน	176	60.5	44	60.3
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	14.1	14	19.2
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	59	20.3	10	13.7
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 60.5 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 20.3 และ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 60.3 รองลงมา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.2 และ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 13.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	34	11.7	4	5.5
10,001-20,000 บาท	77	26.5	20	27.4
20,001-30,000 บาท	94	32.3	31	42.5
30,001-40,000 บาท	50	17.2	7	9.6
มากกว่า 40,000 บาท	36	12.4	11	15.1
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 32.3 รองลงมา 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 26.5 และมากกว่า30,000 ร้อยละ 17.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง) เค้าขับเอง มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 42.5 รองลงมา 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 27.4 และมากกว่า30,000 ร้อยละ 15.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้

การเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้ เป็นครั้งที่	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	28	9.6	3	4.1
ครั้งที่ 2	60	20.6	5	6.8
ครั้งที่ 3	31	10.7	17	23.3
ครั้งที่ 4	32	11.0	8	11.0
มากกว่า 4 ครั้ง	140	48.1	40	54.8
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ส่วนใหญ่การเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้มากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 48.1 รองลงมา ครั้งที่ 2 ร้อยละ 20.6 และ ครั้งที่ 4 ร้อยละ 11.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ส่วนใหญ่การเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้มากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 54.8 รองลงมา ครั้งที่ 3 ร้อยละ 23.3 และ ครั้งที่ 2 ร้อยละ 6.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมครั้งนี้

วัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมครั้งนี้	ประเภท			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ส่วนตัวในการท่องเที่ยว	110	37.8	52	71.2
ใช้ส่วนตัวในการติดต่องาน	30	10.3	4	5.5
ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อการท่องเที่ยวหรือประชุมสัมมนา	100	34.4	0	0.0
ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อติดต่องาน	51	17.5	17	23.3
รวม	291	100.00	73	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมครั้งนี้มากที่สุดคือ ใช้ส่วนตัวในการท่องเที่ยว ร้อยละ 37.8 รองลงมา ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อการท่องเที่ยวหรือประชุมสัมมนา ร้อยละ 34.4 และ ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อติดต่องาน ร้อยละ 17.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง มีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมครั้งนี้มากที่สุดคือ ใช้ส่วนตัวในการท่องเที่ยว ร้อยละ 71.2 รองลงมา ใช้ในนามบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อติดต่องาน ร้อยละ 23.3 และใช้ส่วนตัวในการติดต่องาน ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่บริการครั้งนี้

ระยะเวลาที่บริการครั้งนี้	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน	32	11.0	5	6.8
2 วัน	118	40.5	15	20.5
3 วัน	85	29.2	34	46.6
4 วัน	17	5.8	13	17.8
มากกว่า 4 วัน	39	13.4	6	8.2
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีระยะเวลาที่บริการครั้งนี้มากที่สุดคือ 2 วัน ร้อยละ 40.5 รองลงมา 3 วัน ร้อยละ 29.2 และมากกว่า 4 วัน ร้อยละ 13.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง มีระยะเวลาที่บริการครั้งนี้มากที่สุดคือ 3 วัน ร้อยละ 46.6 รองลงมา 2 วัน ร้อยละ 20.5 และ 4 วัน ร้อยละ 17.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่าในครั้งนี้

จำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่าในครั้งนี้	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	123	42.3	31	42.5
2 ครั้ง	90	30.9	15	20.5
3 ครั้ง	12	4.1	19	26.0
มากกว่า 4 ครั้ง	66	22.7	8	11.0
รวม	291	100.0	73	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่าในครั้งนี้ มากที่สุดคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 42.3 รองลงมา 2 ครั้ง ร้อยละ 30.9 มากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 22.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่าในครั้งนี้ มากที่สุดคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 42.5 รองลงมา 3 ครั้ง ร้อยละ 26.0 และ 2 ครั้ง ร้อยละ 20.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้

เหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ยี่ห้อและความทันสมัย	84	28.9	50	68.5
ราคา	75	25.8	50	68.5
มั่นใจในความปลอดภัย	183	62.9	23	31.5
บริการดี	179	61.5	37	50.7
มีผู้แนะนำ	88	30.2	23	31.5
อื่นๆ	11	3.8	0	0

หมายเหตุ: อื่น ๆ ได้แก่ สะดวกเป็นกันเอง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ มีเหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ คือ มั่นใจในความปลอดภัย ร้อยละ 62.9 รองลงมา บริการดี ร้อยละ 61.5 และ มีผู้แนะนำ ร้อยละ 30.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง มีเหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ คือ ยี่ห้อและความทันสมัย และราคา ร้อยละ 68.5 รองลงมา บริการดี ร้อยละ 50.7 และมั่นใจในความปลอดภัย และมีผู้แนะนำ ร้อยละ 31.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักบริษัทผู้รับ
เร็นท์ทอลล์ จำกัด

การรู้จักบริษัทผู้รับเร็นท์ทอลล์ จำกัด	ประเภทผล			
	รถตู้พร้อมพนักงาน ขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับ เอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	63	21.6	42	57.5
สื่อโฆษณา หนังสือ และแผ่นพับ	9	3.1	0	0.0
ญาติ พี่น้อง/เพื่อน แนะนำ	183	62.9	30	41.1
สติ๊กเกอร์ติดรถ	24	8.2	1	1.4
อื่นๆ	12	4.1	0	0.0
รวม	291	100.0	0	0.0

อื่นๆ ได้แก่ รู้จักเอง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ส่วนใหญ่การรู้จักบริษัทผู้รับเร็นท์ทอลล์ จำกัดคือ ญาติ พี่น้อง/เพื่อน แนะนำ ร้อยละ 62.9 รองลงมา เว็บไซต์ ร้อยละ 21.6 และ สติ๊กเกอร์ติดรถ ร้อยละ 8.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง) เฝ้าขับเอง การรู้จักบริษัทผู้รับเร็นท์ทอลล์ จำกัดคือเว็บไซต์ ร้อยละ 57.5 รองลงมา ญาติ พี่น้อง/เพื่อน แนะนำ ร้อยละ 41.1 และ สติ๊กเกอร์ติดรถ ร้อยละ 1.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับรถ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้	10 (3.4)	124 (42.6)	157 (54.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	7
เป็นรถรุ่นใหม่	10 (3.4)	257 (88.3)	24 (8.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	3
สภาพของเครื่องยนต์	29 (10.0)	240 (82.5)	22 (7.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	2
อุปกรณ์เสริมภายในรถ	9 (3.1)	152 (52.2)	130 (44.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	6
ความสะอาดภายในรถ	19 (6.5)	194 (66.7)	78 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	5
เงื่อนไขประกันภัย	34 (11.7)	167 (57.4)	90 (30.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	4
สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี	30 (10.3)	258 (88.7)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความสะอาดภายในรถ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เงื่อนไขประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) อุปกรณ์เสริมภายในรถ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ	8 (2.7)	247 (84.9)	36 (12.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	1
อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน	6 (2.1)	250 (85.9)	35 (12.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	2
อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน	6 (2.1)	166 (57.0)	119 (40.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	3
อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง	6 (2.1)	59 (20.3)	226 (77.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	4
อัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับ	9 (3.1)	46 (15.8)	234 (80.4)	2 (0.7)	0 (0.0)	3.21 (ปานกลาง)	5
อัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณีเดินทางพักต่างจังหวัด)	6 (2.1)	47 (16.2)	236 (81.1)	2 (0.7)	0 (0.0)	3.20 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.51 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาอัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมันเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.24) อัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และอัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณีเดินทางพักต่างจังหวัด) (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์	30 (10.3)	136 (46.7)	125 (43.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	3
การติดต่อจองผ่านทางอีเมล	32 (11.0)	170 (58.4)	89 (30.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	2
การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์	31 (10.7)	246 (84.5)	14 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	1
การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม	4 (1.4)	13 (4.5)	221 (75.9)	53 (18.2)	0 (0.0)	2.89 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.61 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.80) การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การประชาสัมพันธ์ทาง อินเทอร์เน็ต	67 (23.0)	203 (69.8)	21 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	1
การโฆษณาทางหนังสือและ วารสาร	8 (2.7)	25 (8.6)	188 (64.6)	49 (16.8)	21 (7.2)	2.83 (ปานกลาง)	2
การโฆษณาทางแผ่นพับ	4 (1.4)	11 (3.8)	205 (70.4)	49 (16.8)	22 (7.6)	2.75 (ปานกลาง)	3
การออกงานแสดงสินค้า	4 (1.4)	15 (5.2)	176 (60.5)	74 (25.4)	22 (7.6)	2.67 (ปานกลาง)	5
การเสนอโปรโมชั่นทาง โทรศัพท์	8 (2.7)	21 (7.2)	161 (55.3)	80 (27.5)	21 (7.2)	2.71 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.02 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.83) การโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.75) การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.71) และการออกงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.67)

All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม
ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสามารถในการให้ข้อมูล รายละเอียดของพนักงานขาย	14 (4.8)	230 (79.0)	47 (16.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	7
มารยาทการสื่อสารของ พนักงานขาย	14 (4.8)	253 (86.9)	24 (8.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	6
มารยาทการขับขีของพนักงาน ขับ	20 (6.9)	271 (93.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	1
การตรงต่อเวลาของพนักงาน ขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ	31 (10.7)	239 (82.1)	21 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	4
มารยาทการสื่อสารของ พนักงานขับรถหรือพนักงาน รับ-ส่งรถ	16 (5.5)	275 (94.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	2
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน ขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ	16 (5.5)	270 (92.8)	5 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	3
ความสามารถในการแนะนำ ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และ เส้นทาง ของพนักงานขับหรือ พนักงานรับ-ส่งรถ	20 (6.9)	256 (88.0)	15 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	5
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของ พนักงานขับหรือพนักงานรับ- ส่งรถ	18 (6.2)	218 (74.9)	55 (18.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มารยาทการขับชီးของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.04) การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานขับหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานขับหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม
ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล	18 (6.2)	270 (92.8)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	2
ความสะดวกในการจอง	16 (5.5)	261 (89.7)	14 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	3
การชำระค่าบริการล่วงหน้า	16 (5.5)	181 (62.2)	94 (32.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	4
การชำระค่าบริการหลังการใช้ บริการ	12 (4.1)	241 (82.8)	38 (13.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	1
การให้บริการทันตาม ความ ต้องการ	44 (15.1)	244 (83.8)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	2
การบริการเป็นไปตาม ข้อตกลง	44 (15.1)	217 (74.6)	30 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	6
การบริการน้ำดื่มและผ้าเย็นใน รถ	37 (12.7)	39 (13.4)	210 (72.2)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.89 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การให้บริการทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล และการบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย
4.05) ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.01) การชำระค่าบริการหลังการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การ
ชำระค่าบริการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การ
บริการน้ำดื่มและผ้าเย็นในรถ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม
ประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐาน ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	36 (12.4)	215 (73.9)	40 (13.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	3
พนักงานขับรถแต่งกายชุด พนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย	39 (13.4)	252 (86.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	1
ความสุภาพอ่อนน้อมของ พนักงานขับรถ	19 (6.5)	272 (93.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
ความมั่นใจในความปลอดภัย	37 (12.7)	254 (87.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.08 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ พนักงานขับรถแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์
สะอาด เรียบร้อย และ ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ความสุภาพ
อ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทผู้เช่ารถที่เช่ารถตู้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.82	มาก	4
ด้านราคา	3.51	มาก	6
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.61	มาก	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.02	ปานกลาง	7
ด้านพนักงาน	3.99	มาก	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.89	มาก	3
ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	4.08	มาก	1

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทผู้เช่ารถที่เช่ารถตู้ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.61) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.51) และความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.02)

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่า ที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ของบริษัทธุรกิจเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=111	n=94	n=86	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้	3.63 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
เป็นรถรุ่นใหม่	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)
สภาพของเครื่องยนต์	4.09 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
อุปกรณ์เสริมภายในรถ	3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)
ความสะอาดภายในรถ	3.84 (มาก)	3.68 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
เงื่อนไขประกันภัย	3.95 (มาก)	3.53 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)
สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดิน เรียบ ช่วงล่างดี	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุก
รายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการจับดี เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และเป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการจับดี เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และสภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สมรรถนะในการจับดี เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเงื่อนไขประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 22 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้ พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=111	n=94	n=86	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)
อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน	3.76 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
อัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับ	3.31 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
อัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณี เดินทางพักต่างจังหวัด)	3.29 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.61 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ส่วนรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.46) และอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.20)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้ พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=111	n=94	n=86	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางอีเมล	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม	3.04 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา การติดต่อจอง

ผ่านเว็บไซต์ การติดต่อจองผ่านทางอีเมล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการติดต่อจองผ่านพนักงาน
โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ตารางที่ 24 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้
พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=111	n=94	n=86	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต	4.23 (มาก)	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)
การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร	2.59 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางแผ่นพับ	2.50 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
การออกงานแสดงสินค้า	2.50 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์	2.51 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.87 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้
ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึง
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.23)
รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร
(ค่าเฉลี่ย 2.59) และการเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.77) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element on its trunk. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampang). The emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=111	n=94	n=86	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียด ของพนักงานขาย	3.68 (มาก)	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)
มารยาทการขับขี่ของพนักงานขับ	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)
การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือ พนักงานรับ-ส่งรถ	3.89 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถ หรือพนักงานรับ-ส่งรถ	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือ พนักงานรับ-ส่งรถ	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานขับ หรือพนักงานรับ-ส่งรถ	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานขับ หรือพนักงานรับ-ส่งรถ	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการขับขี่ของพนักงานขับ มารยาทการสื่อสาร

ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา มารยาทการขับขีของพนักงานขับ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานขับหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มารยาทการขับขีของพนักงานขับ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมารยาทการขับขีของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มารยาทการขับขีของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=111	n=94	n=86	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
ความสะดวกในการจอง	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
การชำระค่าบริการล่วงหน้า	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)
การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)
การให้บริการทันตาม ความต้องการ	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
การบริการเป็นไปตามข้อตกลง	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
การบริการนำดื่มและผ้าเย็นในรถ	3.55 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา การบริการเป็นไปตามข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ความสะดวกในการจอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล การให้บริการทันตามความต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การบริการเป็นไปตามข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.01) และความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 27 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=111	n=94	n=86	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	4.16 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)
พนักงานขับแต่งกายชุดพนักงานเป็น เอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
ความมั่นใจในความปลอดภัย	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานขับแท็กซี่ พนักงานขับรถพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานขับแท็กซี่ พนักงานขับรถพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานขับแท็กซี่ พนักงานขับรถพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่า ที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ของบริษัทธุรกิจเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=123	n=90	n=78	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้	3.38 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
เป็นรถรุ่นใหม่	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)
สภาพของเครื่องยนต์	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)
อุปกรณ์เสริมภายในรถ	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.58 (มาก)
ความสะอาดภายในรถ	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
เงื่อนไขประกันภัย	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)
สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และเป็นรถรุ่นใหม่ เงื่อนไขประกันภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 29 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=123	n=90	n=78	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	3.99 (มาก)	3.90 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง	3.11 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
อัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับ	3.10 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
อัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณีเดินทางพักต่างจังหวัด)	3.08 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่าจำนวน 2 ครั้ง และมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=123	n=90	n=78	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์	3.55 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)
การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม	2.72 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้ พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=123	n=90	n=78	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต	3.96 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)
การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร	2.74 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางแผ่นพับ	2.72 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
การออกงานแสดงสินค้า	2.67 (ปานกลาง)	2.48 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์	2.67 (ปานกลาง)	2.49 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.95 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.74) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.18) และการโฆษณาทางแผ่นพับ การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=123	n=90	n=78	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)
มารยาทการขับขีของพนักงานขับ	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานขับหรือพนักงานรับ-ส่งรถ	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานขับหรือพนักงานรับ-ส่งรถ	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการขับขีของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่ามากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทการขับขีของพนักงานขับ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานขับหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 33 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=123	n=90	n=78	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)
ความสะดวกในการจอง	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)
การชำระค่าบริการล่วงหน้า	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
การให้บริการทันตาม ความต้องการ	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)
การบริการเป็นไปตามข้อตกลง	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)
การบริการน้ำดื่มและผ้าเย็นในรถ	3.23 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการบริการเป็นไปตามข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา การบริการเป็นไปตาม ข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการบริการเป็นไปตามข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.09)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=123	n=90	n=78	n=291
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	3.85 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)
พนักงานขับแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย	4.03 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)
ความมั่นใจในความปลอดภัย	4.03 (มาก)	4.26 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา พนักงานขับแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานขับแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานขับแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.15)

รองลงมา ความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเองของบริษัทผู้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้	4 (5.5)	27 (37.0)	42 (57.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)	7
เป็นรถรุ่นใหม่	4 (5.5)	65 (89.0)	4 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
สภาพของเครื่องยนต์	6 (8.2)	62 (84.9)	5 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	2
อุปกรณ์เสริมภายในรถ	2 (2.7)	33 (45.2)	38 (52.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.51 (มาก)	6
ความสะอาดภายในรถ	6 (8.2)	50 (68.5)	17 (23.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	4
เงื่อนไขประกันภัย	6 (8.2)	49 (67.1)	18 (24.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	5
สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี	5 (6.8)	67 (91.8)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะอาดภายในรถ (ค่าเฉลี่ย 3.85) เงื่อนไขประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) อุปกรณ์เสริมภายในรถ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อ	0 (0.0)	61 (83.6)	12 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	1
อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน	0 (0.0)	57 (78.1)	16 (21.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	2
อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน	0 (0.0)	39 (53.4)	34 (46.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	3
อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง	0 (0.0)	20 (27.4)	53 (72.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.27 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.61 (มาก)	

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา และอัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวม

น้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์	11 (15.1)	34 (46.6)	27 (37.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	3
การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์	9 (12.3)	39 (53.4)	25 (34.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	2
การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์	6 (8.2)	65 (89.0)	2 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	1
การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม	10 (13.7)	53 (72.6)	10 (13.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.00 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						3.65 (มาก)	

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม
ประเภทรถยนต์(เก๋ง)เข้าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การประชาสัมพันธ์ทาง อินเทอร์เน็ต	16 (21.9)	45 (61.6)	12 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	1
การโฆษณาทางหนังสือและ วารสาร	3 (4.1)	11 (15.1)	47 (64.4)	10 (13.7)	2 (2.7)	3.04 (ปานกลาง)	2
การโฆษณาทางแผ่นพับ	3 (4.1)	7 (9.6)	51 (69.9)	7 (9.6)	5 (6.8)	2.95 (ปานกลาง)	3
การออกงานแสดงสินค้า	2 (2.7)	6 (8.2)	44 (60.3)	16 (21.9)	5 (6.8)	2.78 (ปานกลาง)	5
การเสนอโปรโมชั่นทาง โทรศัพท์	0 (0.0)	10 (13.7)	37 (50.7)	19 (26.0)	7 (9.6)	2.68 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.10 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.04) การโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.95) การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.78) และการออกงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วม
ประเภทรถยนต์(เก๋ง)เข้าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสามารถในการให้ข้อมูล รายละเอียดของพนักงานขาย	8 (11.0)	55 (75.3)	10 (13.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	6
มารยาทการสื่อสารของ พนักงานขาย	10 (13.7)	59 (80.8)	4 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	4
การตรงต่อเวลาของพนักงาน รับ-ส่งรถ	11 (15.1)	59 (80.8)	3 (4.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	3
มารยาทการสื่อสารของ พนักงานรับ-ส่งรถ	9 (12.3)	64 (87.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	2
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน รับ-ส่งรถ	12 (16.4)	59 (80.8)	2 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	1
ความสามารถในการแนะนำ ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และ เส้นทาง ของพนักงานรับ-ส่ง รถ	10 (13.7)	53 (72.6)	10 (13.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	5
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของ พนักงานรับ-ส่งรถ	9 (12.3)	49 (67.1)	15 (20.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.05 (มาก)	

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมามารยาทการ
สื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย
4.11) มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความสามารถในการแนะนำข้อมูล
สถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสามารถในการให้
ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานรับ-ส่งรถ
(ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล	8 (11.0)	60 (82.2)	5 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	4
ความสะดวกในการจอง	10 (13.7)	58 (79.5)	5 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	3
การชำระค่าบริการล่วงหน้า	4 (5.5)	42 (57.5)	27 (37.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	6
การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ	5 (6.8)	60 (82.2)	7 (9.6)	1 (1.4)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	5
การให้บริการทันตาม ความต้องการ	8 (11.0)	64 (87.7)	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	1
การบริการเป็นไปตามข้อตกลง	10 (13.7)	59 (80.8)	4 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	2
การบริการน้ำดื่มและผ้าเย็นในรถ	7 (9.6)	14 (19.2)	47 (64.4)	2 (2.7)	3 (4.1)	3.27 (ปานกลาง)	8
การทำสัญญารับ-ส่งรถ	9 (12.3)	25 (34.2)	38 (52.1)	1 (1.4)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.85 (มาก)	

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การให้บริการทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา การบริการเป็นไปตามข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.04) การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การ

ชำระค่าบริการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.68) การทำสัญญารับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การบริการน้ำดื่มและผ้าเย็นในรถ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าร่วมประเภทรถยนต์(เก๋ง)เข้าขับเอง จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	11 (15.1)	46 (63.0)	16 (21.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	3
พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์สะอาด เรียบร้อย	11 (15.1)	57 (78.1)	2 (2.7)	3 (4.1)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	1
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานรับ-ส่งรถ	10 (13.7)	59 (80.8)	4 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	2
ความมั่นใจในความปลอดภัย	11 (15.1)	57 (78.1)	5 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						4.03 (มาก)	

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์สะอาด เรียบร้อย และ ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เฝ้าตัวเอง ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทอลล์ จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.82	มาก	4
ด้านราคา	3.61	มาก	6
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.65	มาก	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.10	ปานกลาง	7
ด้านพนักงาน	4.05	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.85	มาก	3
ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	4.03	มาก	2

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทอลล์ จำกัด ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.10)

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่ใช้บริการรถเช่า ประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ของบริษัทธุรกิจเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=24	n=31	n=18	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
เป็นรถรุ่นใหม่	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
สภาพของรถยนต์	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
อุปกรณ์เสริมภายในรถ	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ความสะอาดภายในรถ	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
เงื่อนไขประกันภัย	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)	3.84 (มาก)
สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดิน เรียบ ช่วงล่างดี	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สภาพของเครื่องยนต์ และสมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ เงื่อนไขประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และสภาพของเครื่องยนต์ และสมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 44 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เฝ้าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=24	n=31	n=18	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน	3.71 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง	3.33 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.72 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน

ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 45 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=24	n=31	n=18	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์	3.58 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม	2.92 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ การติดต่อจองผ่านทางอีเมล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 46 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=24	n=31	n=18	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	4.28 (มาก)	4.05 (มาก)
การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร	3.13 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางแผ่นพับ	3.17 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
การออกงานแสดงสินค้า	3.00 (ปานกลาง)	2.45 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์	3.00 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.24 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.68) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 47 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=24	n=31	n=18	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียด ของพนักงานขาย	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.28 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานรับ- ส่งรถ	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานรับ- ส่งรถ	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานรับ-ส่งรถ

เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เฝ้าจ้างเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=24	n=31	n=18	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)
ความสะดวกในการจอง	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)
การชำระค่าบริการล่วงหน้า	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)
การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)
การให้บริการทันตาม ความต้องการ	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.10 (มาก)
การบริการเป็นไปตามข้อตกลง	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)
การบริการนำดื่มและผ้าเย็นในรถ	3.42 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
การทำสัญญารับ-ส่งรถ	3.58 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก รายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการการบริการเป็นไป

ตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ความสะดวกในการจอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ความสะดวกในการจอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา การบริการทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 49 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=24	n=31	n=18	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	4.33 (มาก)	4.08 (มาก)
ความมั่นใจในความปลอดภัย	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	4.24 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความ
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย
4.08) รองลงมา พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความ
ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ความสุภาพอ่อน
น้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และพนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด
เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมาก ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พนักงานรับ-ส่งรถ
แต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่ใช้บริการรถเช่า ประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ของบริษัทธุรกิจเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=31	n=15	n=27	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
เป็นรถรุ่นใหม่	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)
สภาพของเครื่องยนต์	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.01 (มาก)
อุปกรณ์เสริมภายในรถ	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)
ความสะอาดภายในรถ	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
เงื่อนไขประกันภัย	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สภาพของเครื่องยนต์ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และความสะอาดภายในรถ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 51 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เฝ้าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=31	n=15	n=27	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)
อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)
อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง	3.23 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า จำนวน 2 ครั้ง 3 ครั้ง และมากกว่า 4 ครั้ง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 52 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=31	n=15	n=27	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางอีเมล	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)
การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
การติดต่อจองผ่านพนักงาน โรงแรม	3.10 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถเช่ามากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง)เช่าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=31	n=15	n=27	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต	4.03 (มาก)	3.73 (มาก)	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)
การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร	3.03 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางแผ่นพับ	2.84 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
การออกงานแสดงสินค้า	2.61 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์	2.42 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.99 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.03) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร การโฆษณาทางแผ่นพับ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.87) และการออกงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เฝ้าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=31	n=15	n=27	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย	3.90 (มาก)	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)
การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ	4.03 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)
มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานรับ-ส่งรถ	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานรับ-ส่งรถ	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการตรงต่อเวลา

ของพนักงานรับ-ส่งรถ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 55 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เฝ้าฯเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=31	n=15	n=27	n=73
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
ความสะดวกในการจอง	4.06 (มาก)	3.87 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)
การชำระค่าบริการล่วงหน้า	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)
การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)
การให้บริการทันตาม ความต้องการ	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.10 (มาก)
การบริการเป็นไปตามข้อตกลง	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)
การบริการนำดื่มและผ้าเย็นในรถ	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
การทำสัญญารับ-ส่งรถ	3.48 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	4.01 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ความสะดวก

ในการติดต่อสอบถามข้อมูล การให้บริการทันตาม ความต้องการ การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความสะดวกในการจอง การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า มากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ความสะดวกในการจอง การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เฝ้าขับเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	รวม
	n=31 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=15 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=27 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=73 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือ	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.04 (มาก)
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)
ความมั่นใจในความปลอดภัย	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา ความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และพนักงานขับแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา พนักงานรับ-ส่งรถ แต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่ามากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา พนักงานรับ-ส่งรถ แต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัทผู้เช่ารถ จำกัด

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัทผู้เช่ารถ จำกัด

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัทผู้เช่ารถ จำกัด	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละ	จำนวน
ได้รถยนต์หรือรุ่นไม่ตรงตามที่จอง	1	0.3	5	6.8
ความสะดวกภายในรถ	5	1.7	2	2.7
อุณหภูมิภายในรถ (เครื่องปรับอากาศ)	10	3.4	6	8.2
เบาะที่นั่ง	27	9.3	4	5.5
เครื่องเสียง วิทยุทัศน์	55	18.9	9	12.3
ราคาเช่ารถ	33	11.3	7	9.6
ขั้นตอนการจอง	4	1.4	1	1.4
การบริการของพนักงานขาย	5	1.7	2	2.7
การบริการของพนักงานขับรถ	48	16.5	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้เช่ารถตู้ จำนวน 291 ราย ผู้เช่ารถเก๋ง จำนวน 73 ราย

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทตู้พร้อมพนักงาน พบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องเสียง วิทยุทัศน์ ร้อยละ 18.9 รองลงมา การบริการของพนักงานขับรถ ร้อยละ 16.5 และราคาเช่ารถ ร้อยละ 11.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง พบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องเสียง วิทยุทัศน์ ร้อยละ 12.5 รองลงมา ราคาเช่ารถ ร้อยละ 9.6 และอุณหภูมิภายในรถ (เครื่องปรับอากาศ) ร้อยละ 8.2