

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทรูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการรถเช่า จำนวนลูกค้า 364 ราย โดยแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรถตู้พร้อมพนักงานขับรถ จำนวนลูกค้า 291 ราย และ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง เป็นจำนวน 73 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับรถ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถตู้พร้อมพนักงานขับรถ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษามากที่สุดคือ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 20,001-30,000 บาท การเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้มากกว่า 4 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการเช่ารถครั้งนี้มากที่สุดคือ ใช้ส่วนตัวในการท่องเที่ยว มีระยะเวลาที่บริการครั้งนี้มากที่สุดคือ 2 วัน จำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่าในครั้งนี้ คือ 1 ครั้ง ขับ มีเหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ คือ มั่นใจในความปลอดภัย การรู้จักบริษัทรูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัดคือญาติ พี่น้อง/เพื่อน แนะนำ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่การเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้มากกว่า 4 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการเช่ารถครั้งนี้มากที่สุดคือ ใช้ส่วนตัวในการท่องเที่ยว มีระยะเวลาที่บริการครั้งนี้มากที่สุดคือ 3 วัน มีจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่าในครั้งนี้ มากที่สุดคือ 1 ครั้ง เหตุผลในการ

เลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ คือกี้อู้อและความทันสมัย และราคา การรู้จักบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทล จักัดคือเว็บไซค์

ส่วน 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับรถ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริการรถเช่าของบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทล จักัด

เชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.61) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.02)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาอัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมันเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.80) การติดต่อจองผ่านเว็บไซค์ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.83) การโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มารยาทการขับขีของ

พนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล และการบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขับรถแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย และ ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และเป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และสภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเงื่อนไขประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ส่วนรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.46) และอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ การติดต่อจองผ่านทางอีเมล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.23)

รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.59) และการเสนอโปรโมชันทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.77) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการจับชี้ของพนักงานขับ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา มารยาทการจับชี้ของพนักงานขับ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทางของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มารยาทการจับชี้ของพนักงานขับ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมารยาทการจับชี้ของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มารยาทการจับชี้ของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 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 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล การให้บริการทันตาม ความต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การบริการเป็นไปตามข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.01) และความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานขับแท็กซี่ พนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานขับแท็กซี่ พนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ ของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

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

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

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า จำนวน 2 ครั้ง และมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 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)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (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)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุก จำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ 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)

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการขับขีของพนักงานขับ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่ามากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถ

เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทการขับชี่ของพนักงานขับ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานขับเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดของพนักงานขาย มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 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 การบริการเป็นไปตามข้อตกลง (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)

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า 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)

ส่วน 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ของบริษัทผู้เช่าเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.05) ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.10)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา สภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และเป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา และอัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) อัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.78) การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย3.10) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.04) การโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3ลำดับแรกคือ มนุษย์สัมพันธ์

ของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมามารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา การบริการเป็นไปตามข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขับรถแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย และความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สภาพของเครื่องยนต์ และสมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสภาพของเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ เงื่อนไขประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา เป็นรถรุ่นใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และสภาพของเครื่องยนต์ และสมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ส่วนรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 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 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาค่าเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ การติดต่อจองผ่านทางอีเมล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.68) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การโฆษณาทางหนังสือและวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการโฆษณาทางแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-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 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการการบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ความสะดวกในการจอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ความสะดวกในการจอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา การบริการทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ การบริการเป็นไปตามข้อตกลง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และพนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พนักงานรับ-ส่งรถแต่งกายเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ความมั่นใจในความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าที่เช่ารถประเภทรถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง ของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปีจ้ยย่อย 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)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า จำนวน 2 ครั้ง 3 ครั้ง และมากกว่า 4 ครั้ง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ในปีจ้ยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา อัตราค่าเช่ารายวัน ไม่รวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และอัตราค่าเช่าเหมาจ่ายรวมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ 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)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา การติดต่อจองผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการติดต่อจองผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ 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)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ มารยาทการสื่อสารของพนักงานรับ-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 และเส้นทางของพนักงานรับ-ส่งรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการตรงต่อเวลาของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปีจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการจอง (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล 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)

ปัจจัย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนครั้งในการใช้บริการรถเช่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปีจจัยย่อย 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) และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานรับ-ส่งรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัทผู้เช่ารถ จำกัด

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถประเภทตู้พร้อมพนักงาน พบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องเสียง วิทยุทัศน์ รองลงมา การบริการของพนักงานขับรถ และราคาเช่ารถ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่ารถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง พบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องเสียง วิทยุทัศน์ รองลงมา ราคาเช่ารถ และอุณหภูมิภายในรถ (เครื่องปรับอากาศ)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทผู้เช่ารถ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถตู้พร้อมคนขับมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเก๋งมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สมรรถนะในการขับขี่ เช่น เครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑาทิพ รัตนานพ (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ ร็อค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถตู้พร้อมคนขับมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเก๋งมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑาทิพ รัตนานพ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ราคาเช่าตามรุ่นและยี่ห้อรถ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถตู้พร้อมคนขับ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑาทิพ รัตนานพ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถสะดวกในการรับส่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถตู้พร้อมคนขับมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑาทิพ รัตนานพ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือพนักงานสำนักงานให้คำแนะนำ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถตู้พร้อมคนขับมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มารยาทการขับขีของพนักงานขับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรับ-ส่งรถ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑาทิพ รัตนานพ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถตู้พร้อมคนขับมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการทันตาม ความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑาทิพ รัตนานพ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความสะดวกในการจองและเช่ารถ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถตู้พร้อมคนขับมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานขับรถแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานขับรถแต่งกายชุดพนักงานเป็นเอกลักษณ์ สะอาด เรียบร้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑาทิพ รัตนานพ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือชื่อเสียงของโรงแรมนำเชื้อถือ

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบจากผลการศึกษา โดยแยกตามประเภทของรถที่เช่าดังนี้

1. ผู้ใช้บริการประเภทรถตู้พร้อมคนขับรถ

1) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัดในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า รายได้ 20,001-30,0001 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องมีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้และอุปกรณ์เสริมในรถ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง อุปกรณ์เสริมในรถ และผู้ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้

3) ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง อัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับ อัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณีเดินทางพักต่างจังหวัด) เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่ารายได้ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 และ 30,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการจำนวน 1 ครั้งมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านนี้ในระดับปานกลาง

4) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่ารายได้ต่อเดือน พบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในเรื่อง การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน

5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน

6) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง การบริการนำคัมและผ้าเย็นในรถ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่ารายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ทุกจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่

1) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเรื่อง อุปกรณ์เสริมภายในรถที่รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีรถหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ในระดับปานกลาง

3) ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง อัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับ อัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณีเดินทางพักต่างจังหวัด) เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่ารายได้ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกันในเรื่องอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง

4) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่ารายได้ต่อเดือน พบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในเรื่อง การติดต่อจองผ่านพนักงานโรงแรม ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน

5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน

6) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง การบริการน้ำดื่มและผ้าเย็นในรถ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ที่ใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง การบริการน้ำดื่มและผ้าเย็นในรถ และการทำสัญญารับ-ส่งรถ

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด มากที่สุดคือ เครื่องเสียง วีดีทัศน์ การบริการของพนักงานขับรถ ราคาเช่ารถ และเบาะที่นั่ง

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด ระหว่างผู้ที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ และผู้เช่ารถยนต์ (เก๋ง) เอง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ประเภทรถ			
	รถตู้พร้อมพนักงานขับ		รถยนต์(เก๋ง)เช่าขับเอง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.82	มาก	3.82	มาก
ด้านราคา	3.51	มาก	3.61	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.61	มาก	3.65	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.02	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.99	มาก	4.05	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.89	มาก	3.85	มาก
ด้านการสร้างหลักฐานทาง กายภาพ	4.08	มาก	4.03	มาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระหว่างผู้ที่เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับ และผู้เช่ารถยนต์ (เก๋ง) เอง พบว่าผู้เช่ารถประเภทรถตู้พร้อมพนักงานขับมีความพึงพอใจลำดับแรกคือด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ส่วนผู้เช่ารถยนต์ (เก๋ง) เอง มีความพึงพอใจลำดับแรกคือด้านบุคลากร

5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทบูบีคาร์เร็นท์ ทัล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มผู้เช่ารถตู้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของรถที่มีสภาพที่ดี มีสมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี หมั่นตรวจสอบสภาพของเครื่องยนต์ให้พร้อมใช้งานได้ดี และต้องดูแลในเรื่องของความสะอาดภายในรถ ไม่ให้มีกลิ่นอับ ตลอดจนผ้าม่านหน้าต่างของรถให้สะอาด ตลอดจนเงื่อนไขประกันภัย และอุปกรณ์เสริมภายในรถให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

กลุ่มผู้เช่ารถยนต์ (แก๊ง) ผู้ประกอบการควรเพิ่มรถให้มีหลากหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ โดยต้องเป็นรถรุ่นใหม่ที่มีสมรรถนะในการขับขี่ เช่นเครื่องยนต์เดินเรียบ ช่วงล่างดี หมั่นตรวจสอบสภาพของเครื่องยนต์ให้พร้อมใช้งานได้ดี และต้องดูแลในเรื่องของความสะอาดภายในรถ ตลอดจนเงื่อนไขประกันภัย และอุปกรณ์เสริมภายในรถให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

ด้านราคา

กลุ่มผู้เช่ารถตู้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของอัตราค่าล่วงเวลาของพนักงานขับและอัตราค่าที่พักสำหรับพนักงานขับ (กรณีเดินทางพักต่างจังหวัด) อัตราค่าเช่ารายชั่วโมง เนื่องจากลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยอาจพิจารณาในการให้ส่วนลดราคาให้กับลูกค้าที่เช่ารถจำนวนหลายวัน และระยะทางที่ลูกค้าเดินทาง

กลุ่มผู้เช่ารถยนต์ (แก๊ง) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องอัตราค่าเช่ารายชั่วโมง โดยอาจพิจารณาให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการกับบริษัทบ่อย เข้าจำนวนหลายวัน และสภาพของรถ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับกลุ่มผู้เช่ารถทั้งสองประเภท ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในความสะดวกในการติดต่อโดยพัฒนาเว็บไซต์ของบริษัทให้สามารถการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการเพียงพอแก่ลูกค้า รวมทั้งพัฒนาระบบการจองผ่านเว็บไซต์ และในการติดต่อจองผ่านทางโทรศัพท์ต้องโทรติดต่อได้ง่าย นอกจากนี้ควรเพิ่มการติดต่อจองผ่านช่องทางพนักงาน โรงแรมที่ลูกค้าพักได้สะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับกลุ่มผู้เช่ารถทั้งสองประเภท ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์กิจการ โดยการโฆษณาทางหนังสือและวารสาร การโฆษณาทางแผ่นพับ และการออกงานแสดงสินค้า การเสนอโปรโมชั่นทางโทรศัพท์ หรือหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นให้มากขึ้น หรือจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ไปยังสถานที่พักที่ทำงานของลูกค้า และการจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านบุคลากร สำหรับกลุ่มผู้เช่ารถทั้งสองประเภท ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านนี้ แต่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอประจำทุกเดือน ทั้งในเรื่องมารยาทการขับขี่ของพนักงานขับ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ มารยาทการสื่อสารของพนักงานขาย มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถหรือพนักงานรับ-ส่งรถ ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทาง ของพนักงานขับหรือพนักงานรับ-ส่งรถ เพื่อให้เกิดทักษะและสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มผู้เช่ารถตู้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญการให้บริการของพนักงานขับรถให้ไปตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ในรถต้องมีการเตรียมน้ำดื่มและผ้าเย็นไว้เพื่อให้บริการลูกค้า พัฒนาปรับปรุงระบบการชำระเงินให้ความสะดวกในการชำระค่าบริการทั้งการชำระค่าบริการล่วงหน้าและการชำระค่าบริการหลังการใช้บริการ

กลุ่มผู้เช่ารถแท็กซี่ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญการให้บริการทันตามความต้องการของลูกค้า มีความสะดวกในการชำระค่าบริการ และการชำระค่าบริการล่วงหน้า การบริการต้องเป็นตามข้อที่ตกลง และความสะดวกในการทำสัญญารับ-ส่งรถกรณีที่ลูกค้าเช่ารถขับเอง

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านนี้ แต่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไปทั้งในเรื่องของพนักงานขับรถที่ต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนน้อม การขับรถที่ดีให้ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัย เพื่อเป็นการรักษาชื่อเสียงและสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัทให้ดียิ่งขึ้นต่อไป