

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ธุรกิจรถเช่าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดย ทำการศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เช่ารถกับผู้ประกอบการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 400 ราย โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถเช่า ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ คำถามเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ภูมิลำเนา (ตารางที่ 1 – 7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการให้บริการรถเช่า

ข้อมูลด้านการใช้บริการรถเช่า ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ จำนวนวันที่ใช้บริการ จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการรถเช่า ประเภทรถยนต์ที่เช่า สีรถยนต์ที่ต้องการเช่า ประเภทผู้ประกอบการ วิธีการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มักใช้บริการ การเปรียบเทียบราคาเช่าก่อนการให้บริการ วิธีการชำระเงิน บริการเสริม ช่องทางที่ทำให้รู้จักผู้ประกอบการ (ตารางที่ 8 – 18)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 19 – 66) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามน้ำหนักความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่เห็นว่ามีค่าสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการรถเช่าที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 67 – 73)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 257 | 64.25 |
| หญิง | 143 | 35.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 และเพศหญิง มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| 18 – 29 ปี | 103 | 25.75 |
| 30 – 39 ปี | 206 | 51.50 |
| 40 – 49 ปี | 58 | 14.50 |
| 50 – 59 ปี | 20 | 5.00 |
| มากกว่า 60 ปี | 13 | 3.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18 - 29 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และอายุ 40 – 49 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

| สถานภาพการสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|------------|---------------|
| โสด | 251 | 62.75 |
| สมรส | 134 | 33.50 |
| หม้าย | 15 | 3.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.50 และมีสถานภาพหม้าย จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|---------------|
| มัธยมปลายหรือต่ำกว่า | 8 | 2.00 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 55 | 13.75 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 299 | 74.75 |
| ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 38 | 9.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมา คือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|---------------|
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 36 | 9.00 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 150 | 37.50 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 118 | 29.50 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 18 | 4.50 |
| อาชีพอิสระ | 78 | 19.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และอาชีพอิสระ มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | 4 | 1.00 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 45 | 11.25 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 168 | 42.00 |
| 30,001 – 40,000 บาท | 129 | 32.25 |
| มากกว่า 40,000 บาท | 54 | 13.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

| ภูมิลำเนา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| ภาคเหนือ | 22 | 5.50 |
| ภาคกลาง | 278 | 69.50 |
| ภาคอีสาน | 36 | 9.00 |
| ภาคใต้ | 46 | 11.50 |
| ต่างประเทศ | 18 | 4.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 ภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และภูมิลำเนาอยู่ภาคอีสาน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการใช้บริการรถเช่า

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันที่ใช้บริการรถเช่า

| จำนวนวันที่ใช้บริการรถเช่า | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|---------------|
| 1 วัน | 48 | 12.00 |
| 2 วัน | 191 | 47.75 |
| 3 วัน | 103 | 25.75 |
| 4 วัน | 33 | 8.25 |
| 5 วัน | 22 | 5.50 |
| อื่นๆ | 3 | 0.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง เช่าจำนวน 10 วัน และจำนวนวันที่เช่าไม่แน่นอน

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรถเช่าจำนวน 2 วัน มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือเช่ารถจำนวน 3 วัน มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และเช่ารถ 1 วันมีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในหนึ่งปี ที่เคยใช้บริการรถเช่า

| จำนวนครั้งต่อปี | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|------------|---------------|
| ไม่เคย | 99 | 24.75 |
| 1 ครั้ง | 123 | 30.75 |
| 2 ครั้ง | 105 | 26.25 |
| 3 ครั้ง | 26 | 6.50 |
| 4 ครั้ง | 30 | 7.50 |
| 5 ครั้ง | 17 | 4.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรถเช่าจำนวน 1 ครั้งใน 1 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือใช้บริการรถเช่าจำนวน 2 ครั้งใน 1 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และไม่เคยเช่ารถ มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรถยนต์ที่เลือกเช่า

| ประเภทของรถยนต์ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| รถเก๋งขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 1700 ซีซี) | 353 | 88.30 |
| รถเก๋งขนาดกลาง (1700 - 2500 ซีซี) | 92 | 23.00 |
| รถเก๋งขนาดใหญ่ (สูงกว่า 2500 ซีซี) | 9 | 2.30 |
| รถกระบะแบบสองตอน | 12 | 3.00 |
| รถเอนกประสงค์ | 56 | 14.00 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเช่ารถประเภทรถเก๋งขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 88.30 รถเก๋งขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.00 และรถเอนกประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสีของรถยนต์ที่เลือกเช่า

| สีของรถยนต์ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|---------------|
| บรอนซ์ | 140 | 35.00 |
| ขาว | 213 | 53.25 |
| ดำ | 23 | 5.75 |
| ทอง | 22 | 5.50 |
| อื่นๆ | 2 | 0.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง สีอะไรก็ได้

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกสีขาว มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาเลือกเช่ารถสีบรอนซ์ มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และเลือกเช่าสีดำ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ประกอบการรถเช่า

| ผู้ประกอบการ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| ผู้ประกอบการต่างชาติ | 52 | 13.00 |
| ผู้ประกอบการท้องถิ่น | 262 | 65.50 |
| ไม่มีรายใดเป็นประจำ | 86 | 21.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเช่ารถกับผู้ประกอบการท้องถิ่นมีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 ไม่เน้นรายใดเป็นประจำ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และผู้ประกอบการต่างชาติ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเช่ารถ

| วิธีการเช่ารถ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| เข้าไปติดต่อยังสถานที่ให้เช่า | 65 | 16.25 |
| โทรไปเพื่อจองหรือติดต่อเช่ารถ | 265 | 66.25 |
| จองเป็นแพ็คเกจกับบริษัททัวร์ | 69 | 17.25 |
| อื่นๆ | 1 | 0.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง จองผ่านอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีการเช่ารถโดยโทรไปเพื่อจองหรือติดต่อเช่ารถ มีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 จองเป็นแพ็คเกจกับบริษัททัวร์ มีจำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 17.25 และเข้าไปติดต่อยังสถานที่ให้เช่า มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการรถเช่า

| วัน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|---------------|
| วันทำงานปกติ (จันทร์ – ศุกร์) | 104 | 26.00 |
| วันเสาร์ – อาทิตย์ | 139 | 34.75 |
| วันหยุดนักขัตฤกษ์หรือวันเทศกาลสำคัญ | 41 | 10.25 |
| ไม่แน่นอน | 116 | 29.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเช่ารถในวันเสาร์ – อาทิตย์ มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือวันที่เช่ารถไม่แน่นอน มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 เลือกเช่าในวันทำงานปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์) มีจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.00 และวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือวันเทศกาลสำคัญ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปรียบเทียบราคาเช่า ก่อนใช้บริการ

| การเปรียบเทียบราคา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| มีการเปรียบเทียบ | 212 | 53.00 |
| ไม่มีการเปรียบเทียบ | 188 | 47.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบราคาเช่ารถก่อนใช้บริการ มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และไม่เปรียบเทียบราคาเช่ารถก่อนใช้บริการ มีจำนวน 188 คนคิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าเช่ารถ

| วิธีการชำระค่าเช่ารถ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| เงินสด | 376 | 94.00 |
| บัตรเครดิต | 201 | 50.30 |
| เช็ค | 54 | 13.50 |
| โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร | 67 | 16.80 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีการชำระค่าเช่ารถด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาชำระด้วยการใช้บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 50.30 โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 16.80 และชำระด้วยเช็ค คิดเป็นร้อยละ 13.50

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการบริการเสริม

| บริการเสริม | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| ไม่ต้องการบริการเสริม | 69 | 17.30 |
| รับจอง/ขายตั๋วเครื่องบิน | 112 | 28.00 |
| จัดโปรแกรมทัวร์ | 152 | 38.00 |
| รับจองสถานที่พัก/ห้องอาหาร | 182 | 45.50 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยากให้สถานประกอบการรถเช่ามีบริการรับจองสถานที่พัก/ห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีการจัดโปรแกรมทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 38.00 และอยากให้มีบริการรับจอง/ขายตั๋วเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 28.00

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักร้านเช่ารถ

| ประเภทของสื่อ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต | 272 | 69.00 |
| ป้ายโฆษณา | 131 | 33.20 |
| วิทยุ/โทรทัศน์ | 34 | 8.60 |
| นิตยสาร/วารสาร | 95 | 24.10 |
| หนังสือพิมพ์ | 63 | 16.00 |
| การแนะนำของคนรู้จัก | 217 | 55.10 |
| แผ่นพับ/ใบปลิว | 64 | 16.20 |
| สติ๊กเกอร์ติดรถ | 30 | 7.60 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักร้านเช่ารถในจังหวัดเชียงใหม่จากเว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 69.00 จากการแนะนำของคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 55.10 และจากป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 33.20

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัด
เชียงใหม่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับที่มีผล | | | | | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
|---|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|--------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ | 112 (28.0) | 198 (49.5) | 80 (20.0) | 9 (2.3) | 1 (0.3) | 4.03 มาก |
| 2. เป็นรถรุ่นใหม่ | 189 (47.3) | 148 (37.0) | 55 (13.8) | 7 (1.8) | 1 (0.3) | 4.29 มากที่สุด |
| 3. มีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เบาะนั่งสำหรับเด็ก | 104 (26.0) | 149 (37.3) | 111 (27.8) | 33 (8.3) | 3 (0.8) | 3.80 มาก |
| 4. เงื่อนไขประกันภัย | 176 (44.0) | 155 (38.8) | 48 (12.0) | 21 (5.3) | 0 (0.0) | 4.22 มากที่สุด |
| 5. สีของรถเช่ามีความหลากหลาย ให้เลือก | 73 (18.3) | 163 (40.8) | 125 (31.3) | 30 (7.5) | 9 (2.3) | 3.65 มาก |
| 6. รถมีสมรรถนะในการขับขี่ | 213 (53.3) | 134 (33.5) | 47 (11.8) | 6 (1.5) | 0 (0.0) | 4.39 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.06 มาก |

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือก
บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ รถมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.39 เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.29
เงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้

ค่าเฉลี่ย 4.03 มีอุปสรรคเสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เบาะนั่งสำหรับเด็ก ค่าเฉลี่ย 3.80 และสีของรถเช่ามีความหลากหลายให้เลือก ค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับที่มีผล | | | | | ค่าเฉลี่ยแปลผล |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|---------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ | 209 (52.3) | 125 (31.3) | 51 (12.8) | 14 (3.5) | 1 (0.3) | 4.32 มากที่สุด |
| 2. ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น | 182 (45.5) | 138 (34.5) | 75 (18.8) | 5 (1.3) | 0 (0.0) | 4.24 มากที่สุด |
| 3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า | 220 (55.0) | 134 (33.5) | 41 (10.3) | 5 (1.3) | 0 (0.0) | 4.42 มากที่สุด |
| 4. อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป | 178 (44.5) | 154 (38.5) | 62 (15.5) | 6 (1.5) | 0 (0.0) | 4.26 มากที่สุด |
| 5. อัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม | 168 (42.0) | 151 (37.8) | 70 (17.5) | 11 (2.8) | 0 (0.0) | 4.19 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.29 มากที่สุด |

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 โดยมีปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.42 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.32 อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป 4.26 และราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น 4.24 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระดับที่มีผล | | | | | ค่าเฉลี่ยแปลผล |
|--|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ | 121 (30.3) | 189 (47.3) | 89 (22.3) | 1 (0.3) | 0 (0.0) | 4.08 มาก |
| 2. มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขา และกระจายอยู่ทั่วประเทศ | 124 (31.0) | 174 (43.5) | 90 (22.5) | 10 (2.5) | 2 (0.5) | 4.02 มาก |
| 3. เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม | 147 (36.8) | 183 (45.8) | 66 (16.5) | 4 (1.0) | 0 (0.0) | 4.18 มาก |
| 4. สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง | 168 (42.0) | 164 (41.0) | 65 (16.3) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 4.24 มากที่สุด |
| 5. มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ | 169 (42.3) | 153 (38.3) | 74 (18.5) | 2 (0.5) | 2 (0.5) | 4.21 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.15 มาก |

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.24 และมีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.21 และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ และมีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขา และกระจายอยู่ทั่วประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับที่มีผล | | | | | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|---------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็น เวลาหลายวัน | 182 (45.5) | 143 (35.8) | 63 (15.8) | 12 (3.0) | 0 (0.0) | 4.24 มากที่สุด |
| 2. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบาง ช่วง เช่น ฤดูฝน | 147 (36.8) | 173 (43.3) | 69 (17.3) | 6 (1.5) | 5 (1.3) | 4.13 มาก |
| 3. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับ ของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้ บริการครบตามจำนวนครั้ง | 123 (30.8) | 139 (34.8) | 103 (25.8) | 28 (7.0) | 7 (1.8) | 3.86 มาก |
| 4. การจัดกิจกรรมหรือมอบของ รางวัลในโอกาสพิเศษ | 98 (24.5) | 139 (34.8) | 116 (29.0) | 38 (9.5) | 9 (2.3) | 3.70 มาก |
| 5. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ | 110 (27.5) | 153 (38.3) | 112 (28.0) | 17 (4.3) | 8 (2.0) | 3.85 มาก |
| 6. มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า | 99 (24.8) | 183 (45.8) | 93 (23.3) | 25 (6.3) | 0 (0.0) | 3.89 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.94 มาก |

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่น ฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.13 มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.89 แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง ค่าเฉลี่ย 3.86 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น

หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 3.85 และการจัดกิจกรรมหรือมอบของรางวัลในโอกาสพิเศษ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับที่มีผล | | | | | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
|--|---------------|---------------|--------------|------------|------------|---------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า | 150 (37.5) | 181 (45.3) | 60 (15.0) | 9 (2.3) | 0 (0.0) | 4.18 มาก |
| 2. มารยาทในการสื่อสาร | 218 (54.5) | 134 (33.5) | 42 (10.5) | 6 (1.5) | 0 (0.0) | 4.41 มากที่สุด |
| 3. การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า | 210 (52.5) | 149 (37.3) | 35 (8.8) | 6 (1.5) | 0 (0.0) | 4.41 มากที่สุด |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงาน | 160 (40.0) | 183 (45.8) | 50 (12.5) | 6 (1.5) | 1 (0.3) | 4.24 มากที่สุด |
| 5. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว | 172 (43.0) | 169 (42.3) | 55 (13.8) | 4 (1.0) | 0 (0.0) | 4.27 มากที่สุด |
| 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน | 170 (42.5) | 165 (41.3) | 61 (15.3) | 4 (1.0) | 0 (0.0) | 4.25 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.29 มากที่สุด |

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร และการตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.41 ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.27 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.25 บุคลิกภาพของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.24

และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าใน จังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ระดับที่มีผล | | | | | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
|---|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|--------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. ชื่อเสียงของสถานประกอบการ ผู้ให้เช่ารถ | 137 (34.3) | 179 (44.8) | 82 (20.5) | 2 (0.5) | 0 (0.0) | 4.13 มาก |
| 2. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า | 189 (47.3) | 154 (38.5) | 50 (12.5) | 7 (1.8) | 0 (0.0) | 4.31 มากที่สุด |
| 3. สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจาก หน้าเว็บไซต์ได้ | 196 (49.0) | 139 (34.8) | 61 (15.3) | 4 (1.0) | 0 (0.0) | 4.32 มากที่สุด |
| 4. มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับ หรือป้ายชื่อของลูกค้าเมื่อ เดินทางมาถึง | 88 (22.0) | 166 (41.5) | 102 (25.5) | 35 (8.8) | 9 (2.3) | 3.72 มาก |
| 5. ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของ ร้านรถเช่าและมีป้ายชื่อ พนักงาน | 95 (23.8) | 181 (45.3) | 101 (25.3) | 21 (5.3) | 2 (0.5) | 3.87 มาก |
| 6. มีเทคโนโลยีการให้บริการรถ เช่าที่ทันสมัย | 158 (39.5) | 159 (39.8) | 70 (17.5) | 12 (3.0) | 1 (0.3) | 4.15 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.08 มาก |

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย

4.08 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.32 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.31 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.15 ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ ค่าเฉลี่ย 4.13 ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของร้านรถเช่าและมีป้ายชื่อพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.87 และมีป้ายแสดงข้อความต้อนรับหรือป้ายชื่อของลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง ค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับที่มีผล | | | | | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
|--|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|---------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า | 177 (44.3) | 157 (39.3) | 62 (15.5) | 4 (1.0) | 0 (0.0) | 4.27 มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง | 180 (45.0) | 148 (37.0) | 59 (14.8) | 13 (3.3) | 0 (0.0) | 4.24 มากที่สุด |
| 3. มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า | 236 (59.0) | 114 (28.5) | 42 (10.5) | 8 (2.0) | 0 (0.0) | 4.45 มากที่สุด |
| 4. มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจนหากเกิดอุบัติเหตุ | 216 (54.0) | 141 (35.3) | 36 (9.0) | 7 (1.8) | 0 (0.0) | 4.42 มากที่สุด |
| 5. การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด | 217 (54.3) | 132 (33.0) | 44 (11.0) | 3 (0.8) | 4 (1.0) | 4.39 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.35 มากที่สุด |

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.45 มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.42 การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.39 มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.27 และขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับที่มีผล และลำดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ลำดับที่ |
|--|-----------|--------------|----------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 4.06 | มาก | 6 |
| ด้านราคา | 4.29 | มากที่สุด | 2 |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 4.15 | มาก | 4 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.94 | มาก | 7 |
| ด้านบุคลากร | 4.29 | มากที่สุด | 2 |
| ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | 4.08 | มาก | 5 |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.35 | มากที่สุด | 1 |

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านบุคลากร และในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | เพศ | |
|--|---------------------|----------------------|
| | เพศชาย (N = 257) | เพศหญิง (N = 143) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ | 4.02 มาก | 4.03 มาก |
| 2. เป็นรถรุ่นใหม่ | 4.32 มากที่สุด | 4.24 มากที่สุด |
| 3. มีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เบาะนั่งสำหรับเด็ก | 3.84 มาก | 3.71 มาก |
| 4. เงื่อนไขประกันภัย | 4.27 มากที่สุด | 4.11 มาก |
| 5. สีของรถเข้ามีความหลากหลายให้เลือก | 3.74 มาก | 3.49 มาก |
| 6. รถมีสมรรถนะในการขับขี่ | 4.47 มากที่สุด | 4.23 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.11 มาก | 3.97 มาก |

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ โดยเพศชายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 และเพศหญิงอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.97 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

เพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.47 เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.32 และเงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

เพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.24 รมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.23 และเงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านราคา | เพศ | |
|---|---------------------------------|---------------------------|
| | เพศชาย (N = 257) | เพศหญิง (N = 143) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ | 4.43 มากที่สุด | 4.11 มาก |
| 2. ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น | 4.34 มากที่สุด | 4.06 มาก |
| 3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า | 4.52 มากที่สุด | 4.25 มากที่สุด |
| 4. อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป | 4.32 มากที่สุด | 4.15 มาก |
| 5. อัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืน ไม่เหมาะสม | 4.27 มากที่สุด | 4.05 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.38 มากที่สุด | 4.12 มาก |

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ โดยเพศชายอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 และเพศหญิงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านราคาได้ดังนี้

เพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.52 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.43 และราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

เพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.25 อัตราการวางแผนเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.15 และราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | เพศ | |
|--|---------------------|----------------------|
| | เพศชาย (N = 257) | เพศหญิง (N = 143) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ | 4.09 มาก | 4.05 มาก |
| 2. มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขาและกระจายอยู่ทั่วประเทศ | 4.05 มาก | 3.97 มาก |
| 3. เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม | 4.20 มาก | 4.15 มาก |
| 4. สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง | 4.28 มากที่สุด | 4.17 มาก |
| 5. มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ | 4.18 มาก | 4.27 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.16 มาก | 4.12 มาก |

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ โดยเพศชายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และเพศหญิงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ดังนี้

เพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.28 ในระดับมาก ได้แก่ เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมค่าเฉลี่ย 4.20 และมีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

เพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการค่าเฉลี่ย 4.27 สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.17 และเวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | เพศ | |
|--|---------------------|----------------------|
| | เพศชาย (N = 257) | เพศหญิง (N = 143) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน | 4.32 มากที่สุด | 4.09 มาก |
| 2. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่น ฤดูฝน | 4.18 มาก | 4.03 มาก |
| 3. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง | 3.92 มาก | 3.75 มาก |
| 4. การจัดกิจกรรมหรือมอบของรางวัลในโอกาสพิเศษ | 3.76 มาก | 3.59 มาก |
| 5. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ | 3.95 มาก | 3.68 มาก |
| 6. มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า | 3.99 มาก | 3.71 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.02 มาก | 3.81 มาก |

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ โดยเพศชายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 และเพศหญิงอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.81 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

เพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.32 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.18 และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

เพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.09 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.03 และแจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง ค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | เพศ | |
|--|---------------------|----------------------|
| | เพศชาย (N = 257) | เพศหญิง (N = 143) |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย |
| | แปลผล | แปลผล |
| 1. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า | 4.25 มากที่สุด | 4.06 มาก |
| 2. มารยาทในการสื่อสาร | 4.44 มากที่สุด | 4.36 มากที่สุด |
| 3. การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า | 4.42 มากที่สุด | 4.38 มากที่สุด |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงาน | 4.26 มากที่สุด | 4.19 มาก |
| 5. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว | 4.31 มากที่สุด | 4.21 มากที่สุด |
| 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน | 4.28 มากที่สุด | 4.21 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.33 มากที่สุด | 4.23 มากที่สุด |

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ โดยเพศชายอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 และเพศหญิงอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.23 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ได้ดังนี้

เพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.44 การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.42 และความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

เพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.38 มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.36 ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | เพศ | |
|---|---------------------|----------------------|
| | เพศชาย (N = 257) | เพศหญิง (N = 143) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ | 4.19 มาก | 4.01 มาก |
| 2. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบอนุญาตประกอบการค้า | 4.36 มากที่สุด | 4.23 มากที่สุด |
| 3. สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ | 4.39 มากที่สุด | 4.18 มาก |
| 4. มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับหรือป้ายชื่อของลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง | 3.81 มาก | 3.57 มาก |
| 5. ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของร้านรถเช่าและมีป้ายชื่อพนักงาน | 3.92 มาก | 3.77 มาก |
| 6. มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย | 4.15 มาก | 4.15 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.14 มาก | 3.98 มาก |

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามเพศ โดยเพศชายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และเพศหญิงอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.98 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพได้ดังนี้

เพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.39 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบอนุญาตทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.36 และชื่อเสียงของสถานประกอบการ ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

เพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบอนุญาตทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.23 สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.18 และมีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | เพศ | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|
| | เพศชาย (N = 257) | เพศหญิง (N = 143) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า | 4.31 มากที่สุด | 4.20 มาก |
| 2. ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็ว ถูกต้อง | 4.28 มากที่สุด | 4.15 มาก |
| 3. มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า | 4.51 มากที่สุด | 4.34 มากที่สุด |
| 4. มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ | 4.47 มากที่สุด | 4.31 มากที่สุด |
| 5. การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด | 4.41 มากที่สุด | 4.35 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.40 มากที่สุด | 4.27 มากที่สุด |

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ โดยเพศชายอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 และเพศหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.27 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการได้ดังนี้

เพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.51 มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.47 และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

เพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.35 และมีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.34 และมีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ | เพศชาย | | เพศหญิง | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 4.11 | มาก | 3.97 | มาก |
| ด้านราคา | 4.38 | มากที่สุด | 4.12 | มาก |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 4.16 | มาก | 4.12 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 4.02 | มาก | 3.81 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.33 | มากที่สุด | 4.23 | มากที่สุด |
| ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | 4.14 | มาก | 3.98 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.40 | มากที่สุด | 4.27 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่า ในจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากร ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัด

จำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ช่วงอายุ | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ | 3.93 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.12 (มาก) |
| 2. เป็นรถรุ่นใหม่ | 4.31 (มากที่สุด) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.24 (มากที่สุด) |
| 3. มีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เมาะนั่งสำหรับเด็ก | 3.69 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| 4. เงื่อนไขประกันภัย | 4.02 (มาก) | 4.23 (มากที่สุด) | 4.41 (มากที่สุด) |
| 5. สีของรถเข้ามีความหลากหลายให้เลือก | 3.59 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| 6. รถมีสมรรถนะในการขับขี่ | 4.24 (มากที่สุด) | 4.38 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.97 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.12 (มาก) |

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามช่วงอายุ 18-29 ปี อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.97 30-39 ปี อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.08 และ 40 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.12 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

อายุ 18-29 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.31 รถมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.24 และเงื่อนไขประกันภัยค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ในการจับดี ค่าเฉลี่ย 4.38 เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.31 และเงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

อายุ 40 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ในการจับดี 4.55 เงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.41 ค่าเฉลี่ย และเป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านราคา | ช่วงอายุ | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ | 4.25 (มากที่สุด) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.42 (มากที่สุด) |
| 2. ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น | 4.20 (มาก) | 4.25 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) |
| 3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า | 4.50 (มากที่สุด) | 4.35 (มากที่สุด) | 4.48 (มากที่สุด) |
| 4. อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป | 4.32 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) | 4.32 (มากที่สุด) |
| 5. อัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม | 4.20 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.23 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.30 (มากที่สุด) | 4.25 (มากที่สุด) | 4.34 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาจำแนกตามช่วงอายุ 18-29 ปี อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 30-39 ปี อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 และ 40 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านราคาได้ดังนี้

อายุ 18-29 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.50 อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.32 และราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.35 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.31 และราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.25ตามลำดับ

อายุ 40 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า 4.48 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.42 ค่าเฉลี่ย และอัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไปค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ช่วงอายุ | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ | 3.96 (มาก) | 4.11 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) |
| 2. มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขาและกระจายอยู่ทั่วประเทศ | 4.03 (มาก) | 3.99 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| 3. เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม | 4.20 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| 4. สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง | 4.17 (มาก) | 4.27 (มากที่สุด) | 4.25 (มากที่สุด) |
| 5. มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ลูกค้าต้องการ | 4.18 (มาก) | 4.24 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.11 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.16 (มาก) |

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามช่วงอายุ 18-29 ปี อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.11 30-39 ปี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และ 40 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ดังนี้

อายุ 18-29 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการ ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.20 มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.18 และสามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.27 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.24 และสถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

อายุ 40 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.25 มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเฉลี่ย และเวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ช่วงอายุ | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน | 4.29 (มากที่สุด) | 4.16 (มาก) | 4.35 (มากที่สุด) |
| 2. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่น ฤดูฝน | 4.24 (มากที่สุด) | 4.03 (มาก) | 4.21 (มากที่สุด) |
| 3. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง | 3.92 (มาก) | 3.76 (มาก) | 4.01 (มาก) |
| 4. การจัดกิจกรรมหรือมอบของรางวัลในโอกาสพิเศษ | 3.78 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.81 (มาก) |
| 5. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ | 3.95 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| 6. มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า | 4.09 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.04 (มาก) | 3.85 (มาก) | 4.04 (มาก) |

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามช่วงอายุ 18-29 ปี อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.04 30-39 ปี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 และ 40 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดได้ดังนี้

อายุ 18-29 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.29 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.24 และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.16 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.03 และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

อายุ 40 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.35 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.21 และแจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ช่วงอายุ | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า | 4.22 (มากที่สุด) | 4.11 (มาก) | 4.30 (มากที่สุด) |
| 2. มารยาทในการสื่อสาร | 4.37 (มากที่สุด) | 4.45 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) |
| 3. การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า | 4.29 (มากที่สุด) | 4.45 (มากที่สุด) | 4.45 (มากที่สุด) |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงาน | 4.17 (มาก) | 4.25 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) |

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ | ช่วงอายุ | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 5. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว | 4.29 (มากที่สุด) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.16 (มาก) |
| 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน | 4.17 (มาก) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.22 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.25 (มากที่สุด) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.30 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพจำแนกตามช่วงอายุ 18-29 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 30-39 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 และ 40 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพได้ดังนี้

อายุ 18-29 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.37 การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า และความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน และความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร และการตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.45 ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.31 และบุคลิกภาพของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

อายุ 40 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.45 มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.37 และความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพ | ช่วงอายุ | | |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ | 4.14 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.02 (มาก) |
| 2. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่น มีใบจดทะเบียนการค้า | 4.41 (มากที่สุด) | 4.26 (มากที่สุด) | 4.33 (มากที่สุด) |
| 3. สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ | 4.37 (มากที่สุด) | 4.25 (มากที่สุด) | 4.41 (มากที่สุด) |
| 4. มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับหรือป้ายชื่อของลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง | 3.84 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.60 (มาก) |
| 5. ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของร้านรถเช่าและมีป้ายชื่อพนักงาน | 3.91 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.54 (มาก) |
| 6. มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย | 4.19 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.14 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.01 (มาก) |

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามช่วงอายุ 18-29 ปี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 30-39 ปี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 และ 40 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพได้ดังนี้

อายุ 18-29 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่น มีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.41 สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.37 และมีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.26 สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.25 และชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

อายุ 40 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.41 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.33 และชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ ค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ช่วงอายุ | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 18 - 29 ปี (N = 103) | 30 - 39 ปี (N = 206) | 40 ปีขึ้นไป (N = 91) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า | 4.31 (มากที่สุด) | 4.24 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) |
| 2. ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง | 4.33 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) | 4.07 (มาก) |
| 3. มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า | 4.38 (มากที่สุด) | 4.48 (มากที่สุด) | 4.44 (มากที่สุด) |
| 4. มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ | 4.34 (มากที่สุด) | 4.43 (มากที่สุด) | 4.47 (มากที่สุด) |
| 5. การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด | 4.42 (มากที่สุด) | 4.35 (มากที่สุด) | 4.43 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.35 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) | 4.34 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ 18-29 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 30-39 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 40 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการได้ดังนี้

อายุ 18-29 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.42 มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.38 และมีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.48 มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.43 และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

อายุ 40 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.47 มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.44 และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ช่วงอายุ | | | | | |
|--------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|
| | 18 - 29 ปี | | 30 - 39 ปี | | 40 ปีขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 3.97 | มาก | 4.08 | มาก | 4.12 | มาก |
| ด้านราคา | 4.30 | มากที่สุด | 4.25 | มากที่สุด | 4.34 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 4.11 | มาก | 4.16 | มาก | 4.16 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 4.04 | มาก | 3.85 | มาก | 4.04 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.25 | มากที่สุด | 4.31 | มากที่สุด | 4.30 | มากที่สุด |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 4.14 | มาก | 4.08 | มาก | 4.01 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.35 | มากที่สุด | 4.37 | มากที่สุด | 4.34 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 18-29 ปี ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านบุคลากร ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 30-39 ปี ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านราคา ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | สถานภาพ | | |
|--|---------------------|---------------------|--------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ | 3.95 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| 2. เป็นรถรุ่นใหม่ | 4.26 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) | 4.07 (มาก) |
| 3. มีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เบาะนั่งสำหรับเด็ก | 3.79 (มาก) | 3.78 (มาก) | 4.07 (มาก) |

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | สถานภาพ | | |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 4. เจื่อนใจประกันภัย | 4.12 (มาก) | 4.39 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) |
| 5. สีของรถเข้ามีความหลากหลายให้เลือก | 3.69 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.33 (มาก) |
| 6. รถมีสมรรถนะในการขับขี่ | 4.36 (มากที่สุด) | 4.46 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.03 (มาก) | 4.13 (มาก) | 3.99 (มาก) |

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามสถานภาพ โสด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 สมรส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 และหม้ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

สถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.03 เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.26 และเจื่อนใจประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.46 เจื่อนใจประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.39 และเป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

สถานภาพหม้าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจื่อนใจประกันภัย และรถมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.20 มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ เป็นรถรุ่นใหม่และมีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เบาะนั่งสำหรับเด็ก ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านราคา | สถานภาพ | | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ | 4.24 (มากที่สุด) | 4.48 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) |
| 2. ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น | 4.17 (มาก) | 4.38 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) |
| 3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า | 4.38 (มากที่สุด) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) |
| 4. อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป | 4.19 (มาก) | 4.40 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) |
| 5. อัตราค่าดวงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม | 4.12 (มาก) | 4.32 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.22 (มากที่สุด) | 4.42 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) |

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาจำแนกตามสถานภาพ สถานภาพโสด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 สมรส อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 และหม้ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านราคาได้ดังนี้

สถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.38 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.24 และอัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.52 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.48 และอัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

สถานภาพหม้าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้และราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.27 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.20 อัตรา

การวางแผนมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป และอัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | สถานภาพ | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ | 4.06 (มาก) | 4.12 (มาก) | 3.87 (มาก) |
| 2. มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขาและกระจายอยู่ทั่วประเทศ | 3.96 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.20 (มาก) |
| 3. เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม | 4.18 (มาก) | 4.21 (มากที่สุด) | 4.00 (มาก) |
| 4. สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง | 4.23 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) |
| 5. มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ | 4.17 (มาก) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.07 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.12 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.08 (มาก) |

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามสถานภาพ สถานภาพโสด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 สมรส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 และหม้ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ดังนี้

สถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.23 เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.18 และมีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.31 สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.27 และเวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

สถานภาพหม้าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.27 มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขาและกระจายอยู่ทั่วประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.20 และมีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | สถานภาพ | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน | 4.17 (มาก) | 4.37 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) |
| 2. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่น ฤดูฝน | 4.07 (มาก) | 4.25 (มากที่สุด) | 4.07 (มาก) |
| 3. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง | 3.69 (มาก) | 4.19 (มาก) | 3.67 (มาก) |
| 4. การจัดกิจกรรมหรือมอบของรางวัลในโอกาสพิเศษ | 3.53 (มาก) | 4.02 (มาก) | 3.53 (มาก) |
| 5. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ | 3.76 (มาก) | 4.01 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| 6. มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า | 3.84 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.84 (มาก) | 4.14 (มาก) | 3.88 (มาก) |

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามสถานภาพ สถานภาพโสด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 สมรส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และหม้ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดได้ดังนี้

สถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.17 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.07 และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.37 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.25 และแจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

สถานภาพหม้าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.13 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.07 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านบุคลการ | สถานภาพ | | |
|--|---------------------|---------------------|--------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า | 4.16 (มาก) | 4.25 (มากที่สุด) | 3.87 (มาก) |
| 2. มารยาทในการสื่อสาร | 4.40 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | 3.73 (มาก) |
| 3. การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า | 4.37 (มากที่สุด) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.07 (มาก) |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงาน | 4.21 (มากที่สุด) | 4.34 (มากที่สุด) | 3.73 (มาก) |

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ | สถานภาพ | | |
|--|---------------------|---------------------|--------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 5. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว | 4.28 (มากที่สุด) | 4.35 (มากที่สุด) | 3.47 (มาก) |
| 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน | 4.28 (มากที่สุด) | 4.26 (มากที่สุด) | 3.73 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.28 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) | 3.77 (มาก) |

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพจำแนกตามสถานภาพ สถานภาพโสด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 สมรส อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 และหม้ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพได้ดังนี้

สถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.40 การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.37 ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากันตามลำดับ

สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.51 มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.50 และความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

สถานภาพหม้าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.07 ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า ค่าเฉลี่ย 3.87 มารยาทในการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.73 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพ | สถานภาพ | | |
|---|---------------------|---------------------|--------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ | 4.16 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.00 (มาก) |
| 2. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า | 4.31 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) | 3.87 (มาก) |
| 3. สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ | 4.37 (มากที่สุด) | 4.23 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) |
| 4. มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับหรือป้ายชื่อของลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง | 3.70 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.20 (มาก) |
| 5. ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของร้านรถเช่าและมีป้ายชื่อพนักงาน | 3.84 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.13 (มาก) |
| 6. มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย | 4.12 (มาก) | 4.24 (มากที่สุด) | 4.00 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.08 (มาก) | 4.12 (มาก) | 3.72 (มาก) |

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามสถานภาพ สถานภาพโสด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 สมรส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 และหม้ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพได้ดังนี้

สถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.37 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.31 และชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ ค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมิไบ จดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.37 มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.24 และสามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

สถานภาพหม้าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.13 ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ และมีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมิไบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | สถานภาพ | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| | โสด (N = 251) | สมรส (N = 134) | หม้าย (N = 15) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า | 4.28 (มากที่สุด) | 4.28 (มากที่สุด) | 3.93 (มาก) |
| 2. ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง | 4.26 (มากที่สุด) | 4.23 (มากที่สุด) | 3.93 (มาก) |
| 3. มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า | 4.39 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) |
| 4. มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ | 4.42 (มากที่สุด) | 4.44 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) |
| 5. การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด | 4.38 (มากที่สุด) | 4.44 (มากที่สุด) | 4.07 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.35 (มากที่สุด) | 4.41 (มากที่สุด) | 4.05 (มาก) |

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามสถานภาพ สถานภาพโสด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 สมรส อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.41 และหม้ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการได้ดังนี้

สถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.42 มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.39 และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.57 มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.28

สถานภาพหม้าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า และมีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.13 เท่ากัน การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.07 มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า และขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | สถานภาพ | | | | | |
|---------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | โสด | | สมรส | | หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 4.03 | มาก | 4.13 | มาก | 3.99 | มาก |
| ด้านราคา | 4.22 | มากที่สุด | 4.42 | มากที่สุด | 4.20 | มาก |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 4.12 | มาก | 4.20 | มาก | 4.08 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.84 | มาก | 4.14 | มาก | 3.88 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.28 | มากที่สุด | 4.37 | มากที่สุด | 3.77 | มาก |

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | สถานภาพ | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | โสด | | สมรส | | หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 4.08 | มาก | 4.12 | มาก | 3.72 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.35 | มากที่สุด | 4.41 | มากที่สุด | 4.05 | มาก |

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านราคา และ ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร และส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | รายได้ต่อเดือน | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท (N = 49) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (N = 168) | 30,001 ถึง 40,000 บาท (N = 129) | มากกว่า 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ | 4.16 (มาก) | 4.01 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.04 (มาก) |
| 2. เป็นรถรุ่นใหม่ | 4.33 (มากที่สุด) | 4.26 (มากที่สุด) | 4.36 (มากที่สุด) | 4.22 (มากที่สุด) |
| 3. มีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เบาะนั่งสำหรับเด็ก | 3.67 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| 4. เงื่อนไขประกันภัย | 4.14 (มาก) | 4.29 (มากที่สุด) | 4.05 (มาก) | 4.44 (มากที่สุด) |
| 5. สีของรถเข้ามีความหลากหลายให้เลือก | 3.76 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.45 (มาก) | 3.69 (มาก) |
| 6. รถมีสมรรถนะในการขับขี่ | 4.35 (มากที่สุด) | 4.39 (มากที่สุด) | 4.36 (มากที่สุด) | 4.46 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.07 (มาก) | 4.11 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.13 (มาก) |

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 20,001 ถึง 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 30,001 ถึง 40,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 และมากกว่า 40,000 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมีสมรรถนะในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.35 เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.33 และมีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ ค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ในการจับ
ดี ค่าเฉลี่ย 4.39 เงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.29 และเป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นรถรุ่นใหม่และรถมี
สมรรถนะในการจับดี ค่าเฉลี่ย 4.6 เท่ากัน เงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.05 และมีรถหลายประเภท
ให้เลือกใช้ ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ในการจับดี
ค่าเฉลี่ย 4.46 เงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.44 และเป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
รายได้

| ปัจจัยด้านราคา | รายได้ต่อเดือน | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท (N = 49) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (N = 168) | 30,001 ถึง 40,000 บาท (N = 129) | มากกว่า 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ | 4.39 (มากที่สุด) | 4.30 (มากที่สุด) | 4.29 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) |
| 2. ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น | 4.20 (มาก) | 4.33 (มากที่สุด) | 4.12 (มาก) | 4.28 (มากที่สุด) |
| 3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้ เช่า | 4.39 (มากที่สุด) | 4.48 (มากที่สุด) | 4.39 (มากที่สุด) | 4.35 (มากที่สุด) |
| 4. อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูง เกินไป | 4.29 (มากที่สุด) | 4.29 (มากที่สุด) | 4.22 (มากที่สุด) | 4.22 (มากที่สุด) |
| 5. อัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืนไม่ เหมาะสม | 4.27 (มากที่สุด) | 4.17 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.20 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.30 (มากที่สุด) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.24 (มากที่สุด) | 4.28 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้
ต่ำกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 20,001 ถึง 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก

ที่สุดค่าเฉลี่ย 4.31 30,001 ถึง 40,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 และมากกว่า 40,000 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าและราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.39 เท่ากัน อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.29 และอัตราค่าล่วงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.48 ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.33 และราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.39 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 และอัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.37 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.35 และราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | รายได้ต่อเดือน | | | |
|---|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| | ต่ำกว่า | 20,001 ถึง | 30,001 ถึง | มากกว่า |
| | 20,000 บาท (N = 49) | 30,000 บาท (N = 168) | 40,000 บาท (N = 129) | 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย |
| | แปลผล | แปลผล | แปลผล | แปลผล |
| 1. สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ | 4.04 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.12 (มาก) | 3.87 (มาก) |
| 2. มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขาและกระจายอยู่ทั่วประเทศ | 3.88 (มาก) | 4.06 (มาก) | 4.01 (มาก) | 40.6 (มาก) |

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | รายได้ต่อเดือน | | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท (N = 49) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (N = 168) | 30,001 ถึง 40,000 บาท (N = 129) | มากกว่า 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 3. เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการ ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม | 4.04 (มาก) | 4.29 (มากที่สุด) | 4.11 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| 4. สามารถติดต่อจอร์รถเช่าได้หลาย ช่องทาง | 4.16 (มาก) | 4.37 (มากที่สุด) | 4.08 (มาก) | 4.31 (มากที่สุด) |
| 5. มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ ลูกค้าต้องการ | 4.06 (มาก) | 4.32 (มากที่สุด) | 4.09 (มาก) | 4.31 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.04 (มาก) | 4.23 (มากที่สุด) | 4.08 (มาก) | 4.14 (มาก) |

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 20,001 ถึง 30,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 30,001 ถึง 40,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 และมากกว่า 40,000 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ดังนี้

รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจอร์รถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.16 มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.06 สถานประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ และเวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากันตามลำดับ

รายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจอร์รถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.37 มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.32 และเวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานประกอบการเช่ารถ ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 4.12 เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.11 และมีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจองรถเช่าได้ หลายช่องทาง และมีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.31 เท่ากัน เวลา ปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.17 และมีศูนย์บริการรถ เช่าหลายสาขาและกระจายอยู่ทั่วประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | รายได้ต่อเดือน | | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท (N = 49) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (N = 168) | 30,001 ถึง 40,000 บาท (N = 129) | มากกว่า 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลา หลายวัน | 4.37 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.26 (มากที่สุด) | 4.26 (มากที่สุด) |
| 2. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่น ฤดู ฝน | 4.12 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.26 (มากที่สุด) |
| 3. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกรับของขวัญ หรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตาม จำนวนครั้ง | 3.73 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.11 (มาก) |
| 4. การจัดกิจกรรมหรือมอบของรางวัลใน โอกาสพิเศษ | 3.65 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| 5. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ | 3.80 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.93 (มาก) | 4.00 (มาก) |
| 6. มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถ เช่าแก่ลูกค้า | 3.88 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.92 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.98 (มาก) | 4.06 (มาก) |

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 20,001 ถึง 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 30,001 ถึง 40,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 และมากกว่า 40,000 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดได้ดังนี้

รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.37 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.12 และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.18 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.07 และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.26 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.15 และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน และให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.26 เท่ากัน แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.11 และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านบุคลากร | รายได้ต่อเดือน | | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท (N = 49) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (N = 168) | 30,001 ถึง 40,000 บาท (N = 129) | มากกว่า 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า | 4.33 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) | 4.06 (มาก) | 4.26 (มากที่สุด) |
| 2. มารยาทในการสื่อสาร | 4.47 (มากที่สุด) | 4.49 (มากที่สุด) | 4.29 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) |
| 3. การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า | 4.41 (มากที่สุด) | 4.46 (มากที่สุด) | 4.28 (มากที่สุด) | 4.54 (มากที่สุด) |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงาน | 4.22 (มากที่สุด) | 4.30 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) | 4.31 (มากที่สุด) |
| 5. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว | 4.47 (มากที่สุด) | 4.35 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน | 4.35 (มากที่สุด) | 4.36 (มากที่สุด) | 4.12 (มาก) | 4.13 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.37 (มากที่สุด) | 4.36 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.28 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 20,001 ถึง 30,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 30,001 ถึง 40,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 และมากกว่า 40,000 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านบุคลากรได้ดังนี้

รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร และความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.41 และความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.49 การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.46 และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.29 การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.28 และความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.54 มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.37 และความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทาง กายภาพ | รายได้ต่อเดือน | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท (N = 49) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (N = 168) | 30,001 ถึง 40,000 บาท (N = 129) | มากกว่า 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่า รถ | 4.33 (มากที่สุด) | 4.08 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| 2. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่น มีใบจด ทะเบียนการค้า | 4.51 (มากที่สุด) | 4.34 (มากที่สุด) | 4.30 (มากที่สุด) | 4.07 (มาก) |
| 3. สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้า เว็บไซต์ได้ | 4.71 (มากที่สุด) | 4.29 (มากที่สุด) | 4.23 (มากที่สุด) | 4.26 (มากที่สุด) |
| 4. มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับหรือป้ายชื่อ ของลูกค้านั่งเมื่อเดินทางมาถึง | 3.71 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| 5. ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของร้านรถ เช่าและมีป้ายชื่อพนักงาน | 3.67 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| 6. มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ ทันสมัย | 4.04 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.31 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.16 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.06 (มาก) |

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 20,001 ถึง 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 30,001 ถึง 40,000 บาท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 และมากกว่า 40,000 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพได้ดังนี้

รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.51 และชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.34 สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 และมีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.30 สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.23 และมีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.31 สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.26 และชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | รายได้ต่อเดือน | | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท (N = 49) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (N = 168) | 30,001 ถึง 40,000 บาท (N = 129) | มากกว่า 40,000 บาท (N = 54) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า | 4.37 (มากที่สุด) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.26 (มากที่สุด) |
| 2. ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง | 4.06 (มาก) | 4.29 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.39 (มากที่สุด) |
| 3. มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า | 4.37 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.33 (มากที่สุด) | 4.46 (มากที่สุด) |
| 4. มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ | 4.35 (มากที่สุด) | 4.49 (มากที่สุด) | 4.31 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) |
| 5. การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด | 4.53 (มากที่สุด) | 4.45 (มากที่สุด) | 4.26 (มากที่สุด) | 4.37 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.35 (มากที่สุด) | 4.44 (มากที่สุด) | 4.25 (มากที่สุด) | 4.39 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 20,001 ถึง 30,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 30,001 ถึง 40,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 และมากกว่า 40,000 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยกระบวนการให้บริการได้ดังนี้

รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.53 มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า และมีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน และมีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

รายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.55 มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.49 และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.33 มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.31 และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.46 และขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | รายได้ต่อเดือน | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท | | 20,001 ถึง 30,000 บาท | | 30,001 ถึง 40,000 บาท | | มากกว่า 40,000 บาท | |
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 4.07 | มาก | 4.11 | มาก | 3.96 | มาก | 4.13 | มาก |
| ด้านราคา | 4.30 | มากที่สุด | 4.31 | มากที่สุด | 4.24 | มากที่สุด | 4.28 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 4.04 | มาก | 4.23 | มากที่สุด | 4.08 | มาก | 4.14 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.92 | มาก | 3.89 | มาก | 3.98 | มาก | 4.06 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.37 | มากที่สุด | 4.36 | มากที่สุด | 4.18 | มาก | 4.28 | มากที่สุด |

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | รายได้ต่อเดือน | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท | | 20,001 ถึง 30,000 บาท | | 30,001 ถึง 40,000 บาท | | มากกว่า 40,000 บาท | |
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 4.16 | มาก | 4.07 | มาก | 4.07 | มาก | 4.06 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.35 | มากที่สุด | 4.44 | มากที่สุด | 4.25 | มากที่สุด | 4.39 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาท ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงรายได้ มากกว่า 40,000 บาท ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านช่องทาง

การจัดจำหน่าย ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ผู้ประกอบการ | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| | ผู้ประกอบการ ต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการ ท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็น ประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ | 4.13 มาก | 3.95 มาก | 4.19 มาก |
| 2. เป็นรถรุ่นใหม่ | 4.35 มากที่สุด | 4.24 มากที่สุด | 4.41 มากที่สุด |
| 3. มีอุปกรณ์เสริมภายใน เช่น ระบบนำทาง เมาะนั่ง สำหรับเด็ก | 3.96 มาก | 3.78 มาก | 3.74 มาก |
| 4. เงื่อนไขประกันภัย | 4.33 มากที่สุด | 4.22 มากที่สุด | 4.14 มาก |
| 5. สีของรถเข้ามามีความหลากหลายให้เลือก | 3.71 มาก | 3.69 มาก | 3.51 มาก |
| 6. รถมีสมรรถนะในการขับขี่ | 4.38 มากที่สุด | 4.39 มากที่สุด | 4.38 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.14 มาก | 4.04 มาก | 4.06 มาก |

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ ผู้ประกอบการต่างชาติอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ผู้ประกอบการท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 และไม่มีรายใดเป็นประจำอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.06 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้ดังนี้

ผู้ประกอบการต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.38 เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.35 และเงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.39 เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.22 และเงื่อนไขประกันภัย ค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ไม่มีรายใดเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นรถรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.41 และ รถมอเตอร์ไซด์ในการขับขี่ ค่าเฉลี่ย 4.38 ระดับมาก ได้แก่ มีรถหลายประเภทให้เลือกใช้ ค่าเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านราคา | ผู้ประกอบการ | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| | ผู้ประกอบการ ต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการ ท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็น ประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ | 4.29 มากที่สุด | 4.31 มากที่สุด | 4.37 มากที่สุด |
| 2. ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น | 4.40 มากที่สุด | 4.26 มากที่สุด | 4.10 มาก |
| 3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า | 4.52 มากที่สุด | 4.39 มากที่สุด | 4.48 มากที่สุด |
| 4. อัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป | 4.27 มากที่สุด | 4.24 มากที่สุด | 4.33 มากที่สุด |
| 5. อัตราค่าดวงเวลาในการส่งคืนไม่เหมาะสม | 4.15 มาก | 4.19 มาก | 4.22 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.33 มากที่สุด | 4.27 มากที่สุด | 4.30 มากที่สุด |

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาจำแนกตามผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ ผู้ประกอบการต่างชาติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 ผู้ประกอบการท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 และไม่มีรายใดเป็นประจำอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.30 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านราคาได้ดังนี้

ผู้ประกอบการต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.52 ราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.40 และราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.39 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.31 และราคาเช่าถูกกว่าผู้ให้เช่าอื่น ค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

ไม่มีรายใดเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า ค่าเฉลี่ย 4.48 ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ ค่าเฉลี่ย 4.37 และอัตราการวางเงินมัดจำในการเช่ารถสูงเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ผู้ประกอบการ | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| | ผู้ประกอบการต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็นประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. สถานที่ประกอบการเช่ารถตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ | 4.00 มาก | 4.10 มาก | 4.06 มาก |
| 2. มีศูนย์บริการรถเช่าหลายสาขาและกระจายอยู่ทั่วประเทศ | 4.19 มาก | 4.08 มาก | 3.74 มาก |
| 3. เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม | 4.29 มากที่สุด | 4.18 มาก | 4.13 มาก |

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ผู้ประกอบการ | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| | ผู้ประกอบการต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็นประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 4. สามารถติดต่อจอร์รถเช่าได้หลายช่องทาง | 4.40 มากที่สุด | 4.21 มากที่สุด | 4.24 มากที่สุด |
| 5. มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ | 4.23 มากที่สุด | 4.22 มากที่สุด | 4.19 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.22 มากที่สุด | 4.15 มาก | 4.07 มาก |

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาจำแนกตามผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ ผู้ประกอบการต่างชาติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 ผู้ประกอบการท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 และไม่มีรายใดเป็นประจำอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.07 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านราคาได้ดังนี้

ผู้ประกอบการต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจอร์รถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.40 เวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.29 และมีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.22 สามารถติดต่อจอร์รถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.21 และเวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ไม่มีรายใดเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อจอร์รถเช่าได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.24 มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.19 และเวลาปิด-เปิดของสถานประกอบการยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ผู้ประกอบการ | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | ผู้ประกอบการต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็น ประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน | 4.44 มากที่สุด | 4.18 มาก | 4.30 มากที่สุด |
| 2. ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่น ฤดูฝน | 4.33 มากที่สุด | 4.06 มาก | 4.22 มากที่สุด |
| 3. แจกคู่มือสะสม เพื่อแลกกับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง | 4.13 มาก | 3.80 มาก | 3.87 มาก |
| 4. การจัดกิจกรรมหรือมอบของรางวัลในโอกาสพิเศษ | 4.02 มาก | 3.68 มาก | 3.56 มาก |
| 5. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ | 3.98 มาก | 3.84 มาก | 3.81 มาก |
| 6. มีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า | 4.02 มาก | 3.87 มาก | 3.87 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.15 มาก | 3.90 มาก | 3.94 มาก |

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ ผู้ประกอบการต่างชาติอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ผู้ประกอบการท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 และไม่มีรายใดเป็นประจำอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.94 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดได้ดังนี้

ผู้ประกอบการต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.44 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่น ฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.33 แจกคู่มือสะสม และเพื่อแลกกับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็น เวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.18 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.06 และมีการแจ้ง ชาวประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ไม่มีรายใดเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็น เวลาหลายวัน ค่าเฉลี่ย 4.30 ให้ส่วนลดค่าเช่าสำหรับบางช่วง เช่นฤดูฝน ค่าเฉลี่ย 4.22 แจกคู่มือ สะสม เพื่อแลกรับของขวัญหรือลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้ง และมีการแจ้งชาว ประชาสัมพันธ์ของร้านรถเช่าแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.87 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ผู้ประกอบการ | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| | ผู้ประกอบการ ต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการ ท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็น ประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถเช่า | 4.19 มาก | 4.18 มาก | 4.19 มาก |
| 2. มารยาทในการสื่อสาร | 4.48 มากที่สุด | 4.38 มากที่สุด | 4.45 มากที่สุด |
| 3. การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า | 4.44 มากที่สุด | 4.37 มากที่สุด | 4.50 มากที่สุด |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงาน | 4.29 มากที่สุด | 4.21 มากที่สุด | 4.30 มากที่สุด |
| 5. ความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว | 4.48 มากที่สุด | 4.22 มากที่สุด | 4.31 มากที่สุด |
| 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน | 4.29 มากที่สุด | 4.25 มากที่สุด | 4.24 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.36 มากที่สุด | 4.27 มากที่สุด | 4.33 มากที่สุด |

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ ผู้ประกอบการต่างชาติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 ผู้ประกอบการท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 และไม่มีรายใดเป็นประจําอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.33 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านบุคลากรได้ดังนี้

ผู้ประกอบการต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร และความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.48 เท่ากัน การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.44 บุคลิกภาพของพนักงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 เท่ากันตามลำดับ

ผู้ประกอบการท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.38 การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.37 และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ไม่มีรายใดเป็นประจํา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรงต่อเวลาของพนักงานในการรับ-ส่งรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.50 มารยาทในการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.45 และความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพ | ผู้ประกอบการ | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| | ผู้ประกอบการต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็นประจํา (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ | 4.17 มาก | 4.17 มาก | 3.98 มาก |
| 2. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่น มีใบอนุญาตทะเบียนการค้า | 4.37 มากที่สุด | 4.34 มากที่สุด | 4.19 มาก |
| 3. สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ | 4.48 มากที่สุด | 4.27 มากที่สุด | 4.37 มากที่สุด |

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพ | ผู้ประกอบการ | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| | ผู้ประกอบการ ต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการ ท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายได้เป็น ประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 4. มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับหรือป้ายชื่อของลูกค้า เมื่อเดินทางมาถึง | 3.81 มาก | 3.74 มาก | 3.60 มาก |
| 5. ผู้ให้เช่าสวมใส่เครื่องแบบของร้านรถเช่าและมีป้าย ชื่อพนักงาน | 3.98 มาก | 3.91 มาก | 3.65 มาก |
| 6. มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย | 4.37 มากที่สุด | 4.17 มาก | 3.97 มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.19 มาก | 4.10 มาก | 3.96 มาก |

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ ผู้ประกอบการต่างชาติอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ผู้ประกอบการท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 และไม่มีรายได้เป็นประจำอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.96 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพได้ดังนี้

ผู้ประกอบการต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.48 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบอนุญาตทะเบียนการค้า และค่าเฉลี่ย 4.44 บุคลิกภาพของพนักงาน มีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน และชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่าเช่ารถ ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบอนุญาตทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.34 สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.27 ชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่าเช่ารถ และมีเทคโนโลยีการให้บริการรถเช่าที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากันตามลำดับ

ไม่มีรายใดเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.37 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า เช่นมีใบจดทะเบียนการค้า ค่าเฉลี่ย 4.19 และชื่อเสียงของสถานประกอบการผู้ให้เช่ารถ ค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ผู้ประกอบการ | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| | ผู้ประกอบการ ต่างชาติ (N = 52) | ผู้ประกอบการ ท้องถิ่น (N = 262) | ไม่มีรายใดเป็น ประจำ (N = 86) |
| | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล | ค่าเฉลี่ย แปลผล |
| 1. มีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า | 4.37 มากที่สุด | 4.25 มากที่สุด | 4.27 มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการและวางเงินมัดจำมีความรวดเร็วถูกต้อง | 4.27 มากที่สุด | 4.24 มากที่สุด | 4.22 มากที่สุด |
| 3. มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า | 4.54 มากที่สุด | 4.45 มากที่สุด | 4.36 มากที่สุด |
| 4. มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ | 4.52 มากที่สุด | 4.40 มากที่สุด | 4.38 มากที่สุด |
| 5. การบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด | 4.54 มากที่สุด | 4.36 มากที่สุด | 4.38 มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.45 มากที่สุด | 4.34 มากที่สุด | 4.32 มากที่สุด |

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ ผู้ประกอบการต่างชาติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ผู้ประกอบการท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 และไม่มีรายใดเป็นประจำอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.32 และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการได้ดังนี้

ผู้ประกอบการต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.54 เท่ากัน มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.52 และมีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.45 มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.40 และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ไม่มีรายใดเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการประเมินที่ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ และการบริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน มีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า ค่าเฉลี่ย 4.36 และมีความรวดเร็วในขั้นตอนการรับ-ส่งมอบรถเช่าให้แก่ลูกค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่ารถ

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ผู้ประกอบการต่างชาติ | | ผู้ประกอบการท้องถิ่น | | ไม่มีรายใดเป็นประจำ | |
|--------------------------------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|---------------------|--------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล | ค่าเฉลี่ย | ระดับที่มีผล |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 4.14 | มาก | 4.04 | มาก | 4.06 | มาก |
| ด้านราคา | 4.33 | มากที่สุด | 4.27 | มากที่สุด | 4.30 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 4.22 | มากที่สุด | 4.15 | มาก | 4.07 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 4.15 | มาก | 3.90 | มาก | 3.94 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.36 | มากที่สุด | 4.27 | มากที่สุด | 4.33 | มากที่สุด |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 4.19 | มาก | 4.10 | มาก | 3.96 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.46 | มากที่สุด | 4.34 | มากที่สุด | 4.34 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 66 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับผู้ประกอบการต่างชาติให้ความสำคัญในภาพรวมในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับผู้ประกอบการท้องถิ่นให้ความสำคัญในภาพรวมในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านบุคลากร ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถเช่าแบบไม่เน้นรายได้เป็นประจำให้ความสำคัญในภาพรวมในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านราคา ส่วนในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ตารางที่ 67 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| รถเช่าไม่มีความหลากหลายให้เลือก | 110 | 27.5 |
| สภาพรถเช่าเก่าและสกปรก | 93 | 23.3 |
| ไม่มีอุปกรณ์เสริม เช่น ระบบนำทาง | 76 | 19.0 |
| ไม่มี พรบ. หรือประกันภัย | 29 | 7.3 |
| ไม่มีความหลากหลายของสีรถให้เลือก | 31 | 7.8 |
| สมรรถนะของรถเช่าไม่ดีไม่เหมาะสม | 50 | 12.5 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับรถเช่าไม่มีความหลากหลายให้เลือก มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ สภาพรถเช่าเก่า

และสกรปรก มีจำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 23.3 และไม่มีอุปกรณ์เสริม เช่น ระบบนำทาง มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ตารางที่ 68 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคาในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาด้านราคา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ราคารถเช่าไม่สามารถต่อรถได้ | 106 | 26.5 |
| ราคารถเช่าแพงกว่าผู้ให้เช่าอื่น | 64 | 16.0 |
| ราคาสูงเกินไปไม่เหมาะสมกับคุณภาพรถ | 101 | 25.3 |
| เรียกเก็บเงินมัดจำค่าเช่ารถสูงมากเกินไป | 77 | 19.3 |
| เรียกเก็บค่าล่วงเวลาสูงหรือไม่ยืดหยุ่น | 51 | 12.8 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านราคาเกี่ยวกับราคารถเช่าไม่สามารถต่อรถได้ มีจำนวน 106 คนคิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ ราคาสูงเกินไปไม่เหมาะสมกับคุณภาพรถ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และเรียกเก็บเงินมัดจำค่าเช่ารถสูงมากเกินไป มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 69 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| สถานประกอบการหายาก ไม่อยู่ในแหล่งธุรกิจ | 38 | 9.5 |
| ไม่มีสาขากระจายทั่วประเทศ | 93 | 23.3 |
| การติดต่อของรถไม่สะดวก | 78 | 19.5 |
| เวลาเปิด-ปิดของสถานประกอบการไม่สะดวก | 91 | 22.8 |
| ไม่มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ | 94 | 23.5 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกี่ยวกับไม่มีบริการรับ-ส่งรถเช่าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาได้แก่ ไม่มีสาขากระจายทั่วประเทศ มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และเวลาเปิด-ปิดของสถานประกอบการไม่สะดวก มีจำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 22.8

ตารางที่ 70 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ไม่มีการให้ส่วนลดหากเช่าหลายวัน | 204 | 51.0 |
| ไม่มีการจัดโปรโมชั่นใหม่ๆ เช่นลดราคาช่วงหน้าฝน | 48 | 12.0 |
| ไม่มีคู่มือหรือส่วนลด | 38 | 9.5 |
| ไม่มีการจัดกิจกรรมร่วมระหว่างร้านเช่ารถและลูกค้า | 29 | 7.3 |
| ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ | 39 | 9.8 |
| ขาดการประชาสัมพันธ์ร้านรถเช่าให้เป็นที่รู้จัก | 39 | 9.8 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับไม่มีการให้ส่วนลดหากเช่าหลายวัน มีจำนวน 204 คนคิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ไม่มีการจัดโปรโมชั่นใหม่ๆ เช่นลดราคาช่วงหน้าฝน มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตารางที่ 71 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาด้านบุคลากร | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอต่อการให้ข้อมูลรถเช่า | 98 | 24.5 |
| พนักงานไม่มีมารยาท ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 78 | 19.5 |
| พนักงานไม่มีความตรงต่อเวลาในการรับ-ส่งรถเช่า | 57 | 14.3 |
| พนักงานไม่มีบุคลิกภาพในการแนะนำตัว | 22 | 5.5 |
| พนักงานไม่มีความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว | 86 | 21.5 |
| พนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 50 | 12.5 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านบุคลากร เกี่ยวกับพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอต่อการให้ข้อมูลรถเช่า มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีความสามารถในการแนะนำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และพนักงานไม่มีมารยาท ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

ตารางที่ 72 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ชื่อเสียงของผู้ให้เช่าไม่เป็นที่ยอมรับ | 37 | 9.3 |
| ผู้ให้เช่าขาดความน่าเชื่อถือ | 91 | 22.8 |
| ลูกค้านำรถเช่าไม่ตรงกับที่ได้จองไว้ | 114 | 28.5 |
| ไม่มีป้ายแสดงข้อความต้อนรับหรือป้ายชื่อ ของลูกค้านำรถเช่าเมื่อเดินทางมาถึง | 35 | 8.8 |
| ไม่มีเครื่องแต่งกายของร้านรถเช่าหรือป้ายชื่อ ของพนักงาน | 45 | 11.3 |
| ขาดการติดตั้งเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อรถเช่า เช่น GPS Tracker | 75 | 18.8 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ เกี่ยวกับลูกค้านำรถเช่าไม่ตรงกับที่ได้จองไว้ มีจำนวน 114 คนคิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ ผู้ให้เช่าขาดความน่าเชื่อถือ มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และขาดการติดตั้งเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อรถเช่า เช่น GPS Tracker มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตารางที่ 73 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ในการเลือกบริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ไม่มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งรถเช่าให้ลูกค้า | 83 | 20.8 |
| ไม่มีใบตรวจสอบสภาพรถเช่าให้แก่ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า | 114 | 28.5 |
| ไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการตรวจสอบหรือประเมินหากรถเช่าเกิดอุบัติเหตุ | 58 | 14.5 |
| การบริการมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง | 38 | 9.5 |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในด้านไม่มีใบตรวจสอบสภาพรถเช่าให้แก่ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า มีจำนวน 114 คนคิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ ไม่มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งรถเช่าให้ลูกค้า มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการตรวจสอบหรือประเมินหากรถเช่าเกิดอุบัติเหตุ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบสอบถามแบบปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการรถเช่า ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

สภาพเครื่องยนต์ภายในควรมีหลักฐานอ้างอิงว่าสภาพเครื่องยนต์พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่เกิดปัญหาเมื่อลูกค้าเช่ารถไปใช้แล้ว (1) ขับรถปลอดภัย มีจรรยาบรรณทั้งผู้นำเที่ยวและผู้ขับ ประเมินสถานการณ์ได้ดี มีความรู้แก้ไขสถานการณ์ได้ดี และน่าประทับใจ (1) สวย มีเสน่ห์ เป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับการเดินทาง (1) เช่ารถ 3 วันแถม 1 วัน (1)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved