

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งผลการศึกษจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการเพื่อนำมาวางแผนการตลาด และแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทเพื่อพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลนี้จะ เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จำนวน 65 บริษัท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำ การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่า ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง ผลการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล การศึกษา และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัด ลำพูน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.9 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัด การ หรือตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 73.8 ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน มาแล้วกว่า 9 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.2

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรม ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 67.7 ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีเงิน ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.5 เปิดดำเนินธุรกิจมาแล้วระหว่าง 9-12 ปี คิด เป็นร้อยละ 56.9 และในปัจจุบันใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 30.8 และไม่ได้ใช้ บริการคิดเป็นร้อยละ 69.2

ข้อมูลการเลือกหรือไม่เลือกให้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจำนวน 20 บริษัท กับบริษัทที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจำนวน 45 บริษัท พบว่า

1. บริษัทที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว

ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวคือ กรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 60.0 เหตุผลที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวมีหลายสาเหตุคือ เป็นนโยบายของบริษัท และไม่ต้องกังวลด้านการดูแลรักษารถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 65.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวมานานระหว่าง 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0

สำหรับระยะเวลาที่เคยใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ปรากฏว่าส่วนใหญ่เพียงใช้บริการมานาน 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 จำนวนรถยนต์เช่า 1 – 2 คัน คิดเป็นร้อยละ 50.0 หรือรวมรถยนต์จำนวนทั้งสิ้น 79 คัน แยกเป็นประเภทรถกระบะ จำนวน 7 คัน รถตู้ จำนวน 53 คัน และรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 19 คัน การเช่ารถยนต์ของบริษัททำให้มีค่าใช้จ่ายสำหรับค่าเช่าต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 25,000 บาทต่อคันต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 35.0 บริษัททราบข้อมูลการเช่ารถยนต์ระยะยาวจากการแนะนำของผู้ประกอบการด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 60.0

2. บริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจำนวน 45 ราย ระบุว่า ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้รถยนต์เช่าระยะยาวของบริษัทเป็นส่วนใหญ่คือ กรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 57.8 และทราบเกี่ยวกับบริการรถยนต์เช่าระยะยาว จำนวน 35 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 77.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว และทราบเกี่ยวกับบริการรถยนต์เช่าระยะยาว ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากแผ่นพับโฆษณาของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 62.9 ส่วนเหตุผลสำคัญที่บริษัทไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว 2 ประการคือ บริษัทมีรถยนต์เป็นของตนเองเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 71.4 และบริษัทไม่มีนโยบายเช่ารถยนต์ระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 65.7 ส่วนการเช่ารถยนต์ระยะยาวของบริษัททั่วไปนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจว่าจะช่วยทำให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายหรือไม่ และมีเพียงร้อยละ 2.9 เท่านั้นที่ประสงค์จะใช้บริการรถยนต์เช่าในอนาคต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ทั้งที่ใช้บริการเช่ารถยนต์ระยะยาว และไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่ามีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการในระดับต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับมีรถยนต์ให้เลือกหลายขนาด หลายประเภทและหลายยี่ห้อ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

บริษัทที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับมีรถยนต์ให้เลือกหลายขนาด หลายประเภท และหลายยี่ห้อ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

2. ปัจจัยด้านราคา

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับอัตราเช่าต้องรวมค่าใช้จ่ายอื่นไว้ทั้งหมด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือมากที่สุด

บริษัทที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับอัตราเช่าต้องมีความเหมาะสม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

3. ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้เช่าสามารถเปลี่ยนรถยนต์ได้หากไม่พอใจรถยนต์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมากที่สุด

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การมีรถยนต์ทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเกิดปัญหารถยนต์ขัดข้องใช้งานไม่ได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการอยู่เสมอ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า เมื่อเช่ารถยนต์จำนวนหนึ่งมีส่วนลดให้กับรถยนต์ที่จะเช่าคันต่อ ๆ ไป มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงานขับรถยนต์มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงานขับรถยนต์ได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี พนักงานขับรถยนต์มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และพนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีแผนปฏิบัติงานซ่อมแซมรถยนต์ชัดเจน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีแผนปฏิบัติงานซ่อมรถยนต์ชัดเจน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ให้เช่าในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเองและอบอุ่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ให้เช่าในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า สถานประกอบการมีภาพพจน์ดีและน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงที่สุดคือระดับมาก

ปัญหาจากการใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจำนวน 20 บริษัท พบปัญหาจากการใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวด้านพนักงาน คือ พนักงานขับรถยนต์ไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปัญหาด้านผู้ให้บริการ ไม่ปฏิบัติตามสัญญา คือ ผู้ให้บริการไม่ยอมซ่อมแซมรถยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 30.0 ปัญหาด้านสภาพรถยนต์ คือ ผู้ให้บริการไม่ยอมเปลี่ยนรถยนต์ให้ตามกำหนดเวลา และผู้ให้บริการนำรถยนต์ที่ไม่ได้มาตรฐานมาให้บริการแก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 25.0 และปัญหาอื่นๆ คือ อัตราค่าเช่ารายเดือนสูงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 30.0

จากการใช้บริการที่ผ่านมา ตลอดจนปัญหาอุปสรรคที่พบในขณะที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจำนวน 20 บริษัท เห็นว่าไม่ส่งผลกระทบต่อมากนัก ดังสังเกตได้จากบริษัทถึงร้อยละ 75.0 จะยังคงใช้บริการรถยนต์เช่าต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจำนวน 20 บริษัท มีข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวคือ มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการบำรุงรักษาดูแลรถยนต์ให้มีสภาพดีและมีมาตรฐานอยู่เสมอ ควรเพิ่มบุคลากรซึ่งเป็นพนักงานขับรถยนต์ที่มีคุณภาพและรับผิดชอบสูง นอกจากนี้ได้เสนอแนะให้มีการลดอัตราค่าเช่าให้ต่ำกว่าที่กำหนดในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวและทราบเกี่ยวกับการให้เช่ารถยนต์ระยะยาว จำนวน 35 ราย มีข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวคือ ควรจัดบริการที่ดีและเป็นไปตามข้อตกลงหรือสัญญาเช่า ควรตรวจสอบสภาพรถยนต์ให้มีสภาพที่อยู่เสมอและนำรถยนต์ที่มีสภาพดีมาให้บริการแก่ลูกค้า และควรเสนอเปรียบเทียบจุดดี จุดเสียระหว่างการให้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวและการใช้รถยนต์ซึ่งเป็นทรัพย์สินของบริษัทเอง ให้แก่บริษัททั่วไปทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) หรือ 7P's มีรายละเอียดสามารถนำมาใช้สำหรับการอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปรากฏว่า บริษัทที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับปานกลาง ในขณะที่บริษัทที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวเห็นว่ามีผลในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่าบริษัททั้งสองเห็นสอดคล้องกันคือ ต้องการให้ผู้ประกอบการมีรถยนต์ให้เลือกหลากหลาย หลายขนาด ประเภท และยี่ห้อ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวยังมีเหตุผลอื่นนอกเหนือจากนโยบายของบริษัทคือ ไม่ต้องการมีภาระในการดูแลสภาพรถยนต์ แต่ในการใช้บริการเช่ารถยนต์ระยะยาวมักพบปัญหาผู้ประกอบการไม่ยอมซ่อมแซมรถยนต์ให้อยู่ในสภาพดี รถยนต์ที่ส่งมอบให้ลูกค้าขาดมาตรฐาน ถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การปฏิบัติในลักษณะนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้รถยนต์ในอนาคตได้ บริษัทผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งให้ข้อเสนอแนะกับผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวว่า ควรมีการบำรุงรักษารถยนต์ให้มีสภาพที่อยู่เสมอ เช่นเดียวกับบริษัทที่ไม่ใช้บริการก็ให้ข้อเสนอแนะในทำนองเดียวกันคือ ต้องการให้ผู้ประกอบการนำรถยนต์ที่มีสภาพดีมาให้บริการแก่ลูกค้า และควรตรวจสอบสภาพรถยนต์ให้มีสภาพที่อยู่เสมอ

ปัจจัยด้านราคา ปรากฏว่าทั้งบริษัทผู้ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว และบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการ เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทที่ใช้บริการในปัจจุบันคือ ต้องการให้ผู้ประกอบการกำหนดอัตราเช่ารวมกับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งหมด เช่นเดียวกับเหตุผลในการใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวของบริษัทส่วนหนึ่งมาจากเหตุผลด้านราคาเช่าไม่สูงเกินไป ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ตลอดจนเห็นว่าบริษัทไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเสื่อมราคา รวมทั้งสามารถนำภาษีมูลค่าเพิ่มจากการเข้าไปเป็นภาษีซื้อได้ ในขณะที่บริษัทผู้ให้บริการส่วนหนึ่งยังคงเห็นว่าอัตราค่าบริการในขณะนี้สูงเกินไปต้องการให้มีการปรับลดให้ต่ำลง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรกำหนดอัตราให้มีมาตรฐานและไม่เป็นภาระแก่ผู้เช่าจนเกินไป ซึ่งจะช่วยให้บริษัทที่ใช้บริการในปัจจุบันยังคงใช้บริการต่อไปในอนาคต ส่วนบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการต้องการให้ผู้ประกอบการกำหนดอัตราเช่าในระดับที่เหมาะสม ซึ่งแสดงว่าบริษัทที่ยังไม่ตัดสินใจใช้บริการค่านึงถึงประเด็นนี้เป็นอย่างมาก ดังสังเกตได้จากเหตุของการไม่ตัดสินใจใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวเพราะเห็นว่า บริษัทไม่มีงบประมาณในการเช่ารถยนต์ระยะยาว และยังเห็นว่าค่าเช่าสูงกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ที่บริษัทซื้อใช้เอง อย่างไรก็ตามบริษัทที่ไม่ใช้บริการในขณะนี้อาจจะใช้บริการในอนาคตได้ จึงต้องการให้ผู้ประกอบการแสดงข้อดี ข้อเสีย ตลอดจนความประหยัดที่เกิดขึ้นจากการใช้รถยนต์เช่าระยะยาว เพราะในขณะนี้บริษัทยังไม่แน่ใจ ตลอดจนเชื่อว่าการใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจะช่วยให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าบริษัทมีรถยนต์ใช้เองหากบริษัททราบข้อเท็จจริงและวิเคราะห์ว่าการเช่ารถยนต์ระยะยาวมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการใช้รถยนต์ของตนเองก็เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งที่ดีในการจะใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว

ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปรากฏว่าทั้งบริษัทผู้ที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว และบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการ เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกให้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก โดยเฉพาะสามารถเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ได้กรณีที่ผู้เช่าไม่พอใจรถยนต์ ปัจจัยนี้จึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการตัดสินใจบริการ ดังสังเกตได้จากเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวลำดับต้น ๆ คือผู้ใช้บริการต้องสามารถเลือกรถยนต์ได้ตามชอบใจ หลังจากใช้บริการแล้วไม่ปรากฏว่ามีบริษัทใดพบปัญหาการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ได้จากผู้ประกอบการเลย เพียงแต่บริษัทส่วนหนึ่งระบุว่าใช้เวลานานเกินไป รวมถึงการส่งมอบรถยนต์ให้ไม่ตรงเวลา ส่วนบริษัทที่ไม่ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจคือการมีรถยนต์ทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุหรือรถยนต์เกิดปัญหาขัดข้อง ดังนั้นบริษัทกลุ่มนี้จึงมีข้อเสนอแนะแก่ผู้ประกอบการว่า ควรมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามสัญญา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปรากฏว่าบริษัทที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการเลือกให้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก แต่บริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการเห็นว่าไม่มีผลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏว่าบริษัทที่ใช้บริการ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลสูงสุดคือ การมีการประชาสัมพันธ์หรืออยู่เสมอ จากข้อมูลมีข้อสังเกตว่า บริษัทที่ใช้บริการรับทราบข้อมูลการใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวจากแหล่งอื่นมากกว่าการได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ของผู้ประกอบการ จึงต้องการให้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวพิจารณาปรับ

ปรุงด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ส่วนบริษัทที่ไม่ใช้บริการ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลสูงสุด คือ การให้ส่วนลดเมื่อเช่ารถยนต์จำนวนหนึ่ง แสดงว่าการกำหนดส่วนลดจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของบริษัทกลุ่มนี้ได้ ทั้งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านราคาของบริษัทกลุ่มนี้ค่อนข้างตระหนักถึงภาระค่าใช้จ่ายที่สูงและสูงกว่าการใช้รถยนต์ของตนเอง

ปัจจัยด้านบุคลากร ทั้งบริษัทผู้ที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว และบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า ปัจจัยที่มีผลสูงสุดต่อการเลือกใช้บริการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทที่ใช้บริการในปัจจุบัน คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานขับรถยนต์ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า แม้ปัจจัยด้านบุคลากรมิใช่เหตุผลหลักของการตัดสินใจใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวก็ตามแต่ก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการซึ่งผู้ประกอบการควรได้พิจารณา ทั้งนี้เพราะบริษัทที่ใช้บริการส่วนหนึ่งพบปัญหาบริการ โดยพบว่าพนักงานขับรถยนต์ไม่มีมารยาท/ไม่รู้จักกฎจราจรดีพอ พนักงานขับรถยนต์ไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน และไม่ยอมดูแลรักษารถยนต์ให้อยู่ในสภาพดี จึงมีข้อเสนอแนะว่าผู้ประกอบการควรพิจารณาคัดเลือกเฟ้นหาบุคลากรที่มีความรับผิดชอบสูง ควรเป็นคนที่ตรงต่อเวลา รู้กฎจราจรเป็นอย่างดี ความสามารถในการดูแลรักษารถยนต์เบื้องต้นได้ มีมารยาทต่อผู้ใช้บริการ และมีธรรมาภิบาล ส่วนบริษัทที่ไม่ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจคือ พนักงานขับรถยนต์ต้องผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งบริษัทผู้ที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว และบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทที่ใช้บริการในปัจจุบันคือ มีแผนปฏิบัติงานซ่อมรถยนต์ที่ชัดเจน เช่นเดียวกับบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการ แสดงว่าบริษัททั่วไปให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจซ่อมรถยนต์ตามระยะเวลาที่กำหนด ดังสังเกตได้จากข้อเสนอแนะของบริษัททั้งสองกลุ่มที่ต้องการใช้รถยนต์ที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์และมีการตรวจซ่อมสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพราะบริษัทเห็นว่ายานพาหนะเป็นหัวใจสำคัญในการติดต่อธุรกิจกับลูกค้าภายนอกเป็นอย่างมาก ดังนั้นการกำหนดแผนปฏิบัติที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามสัญญาที่กำหนด จะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการศึกษาพบว่า บริษัทผู้ที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวและบริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า การดัด

รับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า ส่วนบริษัทที่ไม่ได้ใช้ บริการเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสูงสุดคือ สถานประกอบการมีภาพพจน์ดี

จากรายละเอียดข้างต้น แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่ใช้บริการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว คำนึงถึง ปัจจัยสำคัญในระดับมาก 6 ปัจจัย เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการ จัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยการส่งเสริมการขาย และคำนึงถึงปัจจัยในระดับปานกลาง 1 ปัจจัยคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ การให้ความสำคัญ สำคัญกับปัจจัยแต่ละปัจจัยของบริษัทที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว จึงไม่สอดคล้องกับแนวทางการ กำหนดกลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ดังที่ สราวุธ พึ่งพุ่มแก้ว¹⁶ ได้เคยศึกษาไว้ เพราะผู้ประกอบการรถยนต์เช่าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และทำเลที่ตั้งมากกว่าด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาราย ละเอียดในแต่ละปัจจัยก็พบในทำนองเดียวกันคือผู้ประกอบการรถยนต์เช่าให้ความสำคัญในการ กำหนดกลยุทธ์แตกต่างไปจากความต้องการของบริษัทที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวอย่างชัดเจน อีกด้วย ดังนี้คือ ผู้ประกอบการรถยนต์เช่ามุ่งเน้นกำหนดกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความ สะอาดของรถยนต์ สมรรถภาพของเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี มีการตรวจเช็คสม่ำเสมอ มีเครื่อง ปรับอากาศ และมีวิทยุ-เทป กลยุทธ์ด้านราคา ผู้ประกอบการรถยนต์เช่าพิจารณากำหนดอัตราค่าเช่า จากประเภท รุ่นของรถยนต์ และสภาพทางเศรษฐกิจในขณะนั้น และกลยุทธ์ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ ประกอบการให้ความสำคัญกับการตั้งสถานประกอบการในแหล่งชุมชน ย่านธุรกิจเพื่อให้ลูกค้า สามารถเสาะหาได้ง่าย ซึ่งความแตกต่างระหว่างการศึกษาครั้งหนึ่งเกี่ยวกับการศึกษาของ สราวุธ พึ่งพุ่มแก้ว จึงมีผลต่อผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวที่ต้องพิจารณาปรับกลยุทธ์การตลาด ของตนเองให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า

บริษัทที่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวให้ความสำคัญกับปัจจัยในระดับมาก 6 ปัจจัย และ ระดับปานกลาง 1 ปัจจัย เรียงตามลำดับคือ

1. ปัจจัยด้านราคา คือ ต้องการให้กำหนดอัตราเช่าที่รวมค่าใช้จ่ายอื่นไว้ทั้งหมด

¹⁶ สราวุธ พึ่งพุ่มแก้ว, “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจรถเช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2536, หน้า ๖-๗.

2. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ต้องการให้สามารถเปลี่ยนรถยนต์ได้ตลอดเวลา หากผู้เช่าไม่พอใจรถยนต์ที่ได้รับ

3. ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ต้องการให้พนักงานขับรถยนต์มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานขับรถยนต์มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์

4. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ต้องการให้มีการต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเองและอบอุ่น

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ต้องการให้สถานประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวมีแผนปฏิบัติงานซ่อมแซมรถยนต์ชัดเจน

6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ต้องการให้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวประชาสัมพันธ์การบริการเสมอ

7. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ต้องการให้มีรถยนต์เลือกได้หลายขนาด หลายประเภทและหลายยี่ห้อ

ส่วนบริษัทที่ไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวให้ความสำคัญกับปัจจัยในระดับมาก 5 ปัจจัย และระดับปานกลาง 2 ปัจจัย เรียงตามลำดับคือ

1. ปัจจัยด้านบุคลากร คือ พนักงานควรมีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ต้องมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี

2. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ต้องการให้มีรถยนต์ทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเกิดปัญหารถยนต์ขัดข้องใช้งานไม่ได้

3. ปัจจัยด้านราคา คือ กำหนดอัตราค่าเช่าอย่างเหมาะสมไม่แพงเกินไป

4. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ต้องการให้สถานประกอบการมีภาพพจน์ดีและน่าเชื่อถือ

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ต้องการให้สถานประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวมีแผนปฏิบัติงานซ่อมแซมรถยนต์ชัดเจน

6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ต้องการให้มีส่วนลดหากผู้เช่าเช่ารถยนต์ตามจำนวนที่กำหนด หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

7. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ต้องการให้มีรถยนต์เลือกได้หลายขนาด หลายประเภทและหลายยี่ห้อ

จากรายละเอียดข้อค้นพบข้างต้น ทำให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้จากบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ทั้งบริษัทที่ใช้บริการในปัจจุบัน และบริษัทที่ไม่ใช้บริการในปัจจุบัน ในระดับเดียวกัน 6

ปัจจัย คือ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวในระดับมาก จำนวน 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยที่บริษัทที่ใช้บริการและบริษัทไม่ใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวให้ความสำคัญแตกต่างกัน มีจำนวน 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยบริษัทที่ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก แต่บริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้ประกอบการควรปรับกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มของลูกค้า ดังนี้

1. การปรับกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งเคยใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาว ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว ควรพิจารณาปรับปรุงปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตนเอง เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและต้องการเช่ารถยนต์ต่อไปในอนาคต ดังต่อไปนี้

ด้านบุคลากร ต้องจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบสูง ควรเข้มงวดกับบุคลากรในด้านบริการ ด้วยการให้การอบรม ให้ความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างง่าย ๆ สำหรับการสื่อสารกับลูกค้าซึ่งเป็นชาวต่างประเทศ สร้างเสริมประสบการณ์ใหม่ ๆ สำหรับใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความสำคัญของงานบริการที่สำคัญ คือ การตรงต่อเวลา การมีมารยาท และสามารถดูแลรักษารถยนต์ให้อยู่ในสภาพดีเสมอ เป็นต้น

ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ต้องคำนึงถึงความพอใจของลูกค้า หากผู้เช่าไม่พอใจรถยนต์ สามารถเปลี่ยนเป็นรถยนต์คันใหม่ได้ตลอดทุกกรณีและเปลี่ยนให้กับผู้เช่าอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า รถยนต์ที่เปลี่ยนต้องมีสภาพดี มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ขับขี่ และได้รับการซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนดมาเป็นอย่างดี

ด้านราคา ต้องกำหนดค่าเช่าโดยการรวมค่าใช้จ่ายอื่นไว้ทั้งหมด บริษัทผู้เช่าไม่จำเป็นต้องรับภาระอื่น ๆ นอกเหนือจากนั้นอีก

ด้านลักษณะทางกายภาพ กำหนดด้านการต้อนรับลูกค้า คือ ให้มีการต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นกันเองและมีความอบอุ่น

ด้านกระบวนการให้บริการ ต้องกำหนดแผนปฏิบัติงานซ่อมแซมรถยนต์ชัดเจน และแจ้งให้ผู้เช่าทราบรวมทั้งต้องปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ด้านการส่งเสริมการขาย ต้องทำการประชาสัมพันธ์บริการรถยนต์เช่าอยู่เสมอ ที่สำคัญคือการจัดส่งพนักงานออกไปพบปะลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการ และผู้ประกอบการสามารถมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่า

ด้านผลิตภัณฑ์ แม้ว่าบริษัทจะให้ความสำคัญในระดับปานกลาง แต่ก็ควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้มีรถยนต์ให้เลือกหลายขนาด หลายประเภท หลายยี่ห้อ และต้องเป็นรถยนต์ที่มีมาตรฐาน สภาพดี อายุใช้งานไม่มากเกินไป

2. การปรับกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งไม่เคยใช้บริการรถยนต์เช่า ผู้ประกอบการควรพิจารณาปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้บริษัทที่ไม่ได้ใช้บริการ ได้เห็นความสำคัญและพึงพอใจที่จะหันมาใช้บริการรถยนต์เช่าระยะยาวในอนาคต ดังต่อไปนี้

ด้านบุคลากร ต้องมีพนักงานขับรถยนต์ที่ดี มีการอบรมให้ความรู้สม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตลอดจนต้องสรรหาบุคลากรที่มีอริยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ต้องการเช่า คือยินดีเปลี่ยนรถยนต์เช่าได้ตลอดเวลาหากผู้เช่าไม่พึงพอใจรถยนต์ที่ผู้ประกอบการส่งมอบให้ในทุกกรณี

ด้านราคา ผู้ประกอบการควรกำหนดอัตราค่าเช่ามีความเหมาะสมคือเหมาะสมกับขนาดรถยนต์ อายุการใช้งาน ทั้งนี้บริษัทที่ไม่ใช้บริการส่วนหนึ่งเห็นว่าอัตราเช่าแพงเกินไป ไม่ประหยัดไปกว่าการซื้อรถยนต์มาใช้เป็นของบริษัทเอง การกำหนดราคาที่เหมาะสมจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้รถยนต์ระยะยาวแทนการซื้อรถยนต์ใช้เอง

ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรเน้นการสร้างภาพลักษณ์เฉพาะตนและมีภาพพจน์ดี สร้างความโดดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ อาจเลือกการตกแต่งภายในอาคาร จัดระเบียบภายในให้ผู้เช่ารับการติดต่อมีความรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง นอกจากนี้ควรจัดสภาพแวดล้อมรอบ ๆ สถานที่เพื่อให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการขอใช้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว ควรกำหนดรูปแบบการบริการที่มุ่งเน้นความประหยัดสูงสุดแก่ผู้เช่า แสดงเงื่อนไขการให้บริการที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า ด้วยการกำหนดแผนปฏิบัติงานในการซ่อม ดูแลรักษารถยนต์ที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและพึงพอใจในคุณภาพและสภาพของรถยนต์อยู่เสมอ

ด้านการส่งเสริมการขาย แม้ว่าบริษัทจะให้ความสำคัญในระดับปานกลางก็ตาม แต่ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวก็ควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อสนับสนุนปัจจัยการตลาดอื่น กล่าว

คือ ควรกำหนดการส่งเสริมการขายด้วยการให้ส่วนลด คือ หากลูกค้าเช่ารถยนต์จำนวนหนึ่งแล้ว จะมอบส่วนลดให้กับรถยนต์ที่จะเช่าคันต่อ ๆ ไป นอกจากนี้ผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้บริษัทที่ยังไม่เคยใช้บริการได้รู้จักเพิ่มมากขึ้น ด้วยการจัดส่งพนักงานออกไปให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการ เสนอข้อดี ข้อเสีย เปรียบเทียบระหว่างการใช้รถยนต์เช่าระยะยาว กับรถยนต์ที่บริษัทจัดซื้อมาใช้เอง ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดจากกรณีบริษัทจัดซื้อรถยนต์มาใช้ด้วยตนเอง พร้อมแสดงความมั่นใจว่าค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะหมดไปหากใช้รถยนต์เช่าระยะยาว

ด้านผลิตภัณฑ์ แม้ว่าบริษัทจะให้ความสำคัญในระดับปานกลางก็ตาม แต่ผู้ประกอบการก็ควรใส่ใจเกี่ยวกับปัจจัยนี้ด้วยเช่นกัน คือ ต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการสามารถให้เลือกรถยนต์ได้หลายขนาด หลายประเภท หลายยี่ห้อ

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคซึ่งเป็นบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ดังนั้นในการศึกษาโอกาสต่อไปควรพิจารณาศึกษากับลูกค้าที่เป็นองค์กรลักษณะอื่น ๆ เช่น บริษัท ห้างร้าน ทั่วไป องค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ ซึ่งผลการศึกษจะทำให้ทราบความนิยมในการใช้บริการขององค์กรนั้น ๆ ตลอดจนสามารถจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขององค์กรแต่ละประเภท