

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเช่า บริษัท นอร์ทวีลส์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด
ผู้จัดทำ	นายภราดร คุณานนท์โรจน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	มิถุนายน 2554
จำนวนหน้า	81 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ พฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการ ให้บริการรถเช่า

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถเช่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเช่าของบริษัท นอร์ทวีลส์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการระหว่างบริษัท นอร์ทวีลส์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด กับบริษัทรถเช่าขนาดใหญ่ และบริษัทรถเช่าท้องถิ่น ประชากรในการศึกษาเป็นลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่าของบริษัท นอร์ทวีลส์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด จำนวน 370 ราย รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 ปี สัญชาติไทย การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถเช่าของบริษัท นอร์ทวีลส์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด พบว่าลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเช่าของบริษัทด้วยตนเอง รู้จักบริษัทจากเพื่อนหรือญาติพี่น้อง คิดต่อใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ นิยมเช่ารถเก๋งขับเอง เพราะ สะดวก อิสระ สามารถกำหนดเส้นทางและเวลาได้เอง การตัดสินใจเลือกบริการของบริษัทเพราะ สภาพเครื่องยนต์ ขั้นตอนการเช่าไม่ซับซ้อน และบริการเป็นกันเอง

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าต่อการใช้บริการพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

การทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเช่า บริษัท นอร์ทวิลล์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด กับบริษัทรถเช่าขนาดใหญ่แตกต่างกัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากร โดยลูกค้ามีความพึงพอใจบริษัท นอร์ทวิลล์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด มากกว่าบริษัทรถเช่าขนาดใหญ่ สำหรับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่า บริษัท นอร์ทวิลล์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด กับบริษัทรถเช่าท้องถิ่นแตกต่างกัน ในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร โดยลูกค้ามีความพึงพอใจบริษัท นอร์ทวิลล์ เร็นท์อะคาร์ จำกัด มากกว่าบริษัทรถเช่าท้องถิ่น