

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ บริษัท ลานนารถเช่า จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้จัดทำ	: อติกานต์ ปิ่นแก้ว
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ ชารพพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤษภาคม 2555
จำนวนหน้า	: 71 หน้า
คำสำคัญ	: พฤติกรรม ความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า บริษัท ลานนารถเช่า จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามรายได้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 250 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 – 15,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมลูกค้า พบว่าส่วนใหญ่เช่ารถเพื่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะจางรถเก๋ง ยี่ห้อยโตโยต้า และฮอนด้า ค่าเช่าวันละ 800 -1,300 บาท ใช้บริการเช่ารถยนต์นานๆครั้ง เช่าเฉลี่ย 1 – 2 วันส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัท ลานนารถเช่า จำกัด เนื่องจากรถมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน รู้จักบริษัท ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต และตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ลานนารถเช่า จำกัด จำแนกตามระดับรายได้กลุ่ม

ลูกค้ารายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ปรากฏว่าของระดับความพึงพอใจต่อการบริการตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้า บริษัท ลานนารถเช่า จำกัด ไม่แตกต่างกัน

PAYAP UNIVERSITY