

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรถเช่า บริษัทไทยอินเตอร์เนชั่นแนล เร็นท์ อะ คาร์ จำกัด (AVIS) สาขา จังหวัดเชียงราย
ผู้จัดทำ	: นางสาวจิตต์อารี รงค์ทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: เมษายน 2546
จำนวนหน้า	: 70 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรถเช่าของบริษัทไทยอินเตอร์เนชั่นแนล เร็นท์ อะ คาร์ จำกัด (AVIS) สาขาจังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น จำนวน 200 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รู้จักบริษัทเอวิสรถเช่าจากเอกสารแนะนำบริษัท เคยใช้บริการรถเช่าจากบริษัทเอวิส 2 – 3 ครั้ง โดยมาเช่ารถประเภทรถยนต์เก๋งเกียร์ออโตเมติกและรับรถด้วยตนเอง เหตุผลที่เช่ารถจากบริษัทเอวิสเพราะรถเช่ามีให้เลือกหลากหลาย และมีการตรวจสภาพรถก่อนให้เช่า และผู้เช่าตัดสินใจเลือกบริษัทที่ให้บริการรถเช่าด้วยตนเอง สื่อโฆษณาที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ให้บริการรถเช่าคือเอกสารแนะนำของบริษัทรถเช่า เอกสารแนะนำรถเช่าของโรงแรม และวารสารท่องเที่ยว ผู้เช่าเช่ารถเพื่อท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย และระยะเวลาเช่ารถ คือ 3 – 5 วัน ชำระเงินค่าเช่ารถด้วยบัตรเครดิต และไม่เคยเช่ารถจากบริษัทอื่นนอกจากบริษัทเอวิส

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการรถเช่าของบริษัทเอวิส จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ระดับมาก ได้แก่ ลักษณะกายภาพของบริษัท บุคลากรของบริษัท ผลิตภัณฑ์รถเช่าของบริษัท กระบวนการให้บริการรถเช่าของบริษัท และช่องทางการจัดจำหน่าย ระดับปานกลาง ได้แก่ ราคา และการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้เห็นว่าบริษัทควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาด การโฆษณาบริษัทผ่านสื่อวารสารท่องเที่ยวให้มากขึ้น การให้รายละเอียดราคาค่าเช่ารถเก๋ง ลูกค้า ควรเน้นการวางแผนการตลาดต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชื่นชอบอิสระในการท่องเที่ยว โดยการโฆษณาผ่านสื่อเอกสาร วารสารของโรงแรม นิตยสารท่องเที่ยวให้มากขึ้น

PAYAP UNIVERSITY