ชื่อหัวข้อ	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเช่ารถยนต์ ในด้านการบริการ กรณีศึกษาบริษัทออโต้ เทรดเดอร์ พัทยา จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวอุบล เปลี่ยนโพธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ธีรุตย์ กนกธร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2559

.....

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการเช่ารถยนต์และเพื่อได้ทราบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ และรวมถึงได้ทราบปัญหาข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการการพัฒนาให้บริการของบริษัท ออโต้ เทรดเดอร์ พัทยา จำกัด ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจำแนกตามประชากรศาสตร์ โดยศึกษาในด้านต่างๆ5 ด้าน ได้แก่1) ด้านเวลา 2) ด้านราคา 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ เช่ารถยนต์ของบริษัท ออโต้ เทรดเดอร์พัทยา จำกัด (Pattaya rent a car) จำนวนทั้งหมด 40 คน วิธีการวิจัยโดยกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่บริษัท ซึ่งเป็นชาวต่างชาติทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ข้อคำถามเกี ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทั ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นโดยใช้จากความเป็นจริงที่ได้เก็บรวมรวมข้อมูลมาที่พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 42 – 47 ปีสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีสถานภาพโสดรายได้มากกว่า 140,001บาท มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

SPU CHONBURI

ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเช่ารถยนต์ของบริษัทออโต้เทรดเดอร์ พัทยาจำกัด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความพึงพอใจในภาพรวม รองลงมาคือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านราคา และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถยนต์เช่าที่ระดับนัยสำคัญจากความเป็นจริงที่ได้เก็บรวมรวม

SPU CHONBURI