

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่าห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ รีอค
ผู้จัดทำ	: นายนุศพงษ์ ทองเลิศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2546
จำนวนหน้า	: 60 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ รีอค และพฤติกรรมการใช้บริการรถเช่า โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 36 - 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว ประกอบธุรกิจส่วนตัว

พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่า พบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการรถเช่าด้วยตนเอง เพื่อการท่องเที่ยวของครอบครัว เป็นเวลา 3 - 5 วัน ชำระเงินค่าเช่าด้วยบัตรเครดิต ค่าเช่า 5,000 - 10,000 บาทต่อครั้ง คนในครอบครัวช่วยตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเช่า โดยรู้จักรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค จากโรงแรม The Regent Resort Hotel รถที่เช่าเป็นประเภท Mercedes benz เช่าแบบเช่ารถพร้อมคนขับคิดตามชั่วโมงที่ใช้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พึงพอใจระดับน้อย