

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน นายกานต์ พันธุ์จินดา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

| | |
|---|---------------|
| อาจารย์ ดร.นฤมล พงศ์ชัยเดชา | ประธานกรรมการ |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ | กรรมการ |
| อาจารย์ เรนัส เสริมบุญสร้าง | กรรมการ |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าและปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการรถยนต์เช่าชาวไทยที่ใช้บริการเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 264 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเช่ารถตู้ สีของรถยนต์ที่นิยม คือ สีเทาหรือบรอนส์ นิยมเช่ารถยนต์จากผู้ประกอบการท้องถิ่นทั่วไป ส่วนใหญ่เช่ารถยนต์พร้อมคนขับ วัตถุประสงค์การเช่ารถยนต์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อนมากที่สุด จำนวนวันที่เช่า คือ 2 วัน พฤติกรรมการเลือกเช่าส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบราคาก่อนใช้บริการ ชำระค่าเช่ารถยนต์เป็นเงินสด และบริการเสริมที่ต้องการจากสถานประกอบการรถยนต์เช่ามากที่สุด คือ การรับจองสถานที่พักหรือห้องอาหาร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีประกันชั้น 1 คุ้มครองมิอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาตรฐานในรถเช่า เช่น แอร์ วิทยุ-เทป และเข็มขัดนิรภัย มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ สภาพรถที่ให้เช่าเป็นรถใหม่หรือรถที่มีสภาพดี

ปัจจัยด้านราคา ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ราคาเช่าเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ราคาเช่าสามารถต่อรองได้ การมีป้าย เอกสาร หรือแผ่นพับที่แสดงราคาเช่าที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ การติดต่อกับสถานประกอบการรถยนต์เช่าได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ สามารถติดต่อขอเช่ารถผ่านพันธมิตรธุรกิจ เช่น โรงแรมหรือบริษัททัวร์ได้ สถานประกอบการรถยนต์เช่ามีหลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานประกอบการรถยนต์เช่าตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ การให้มีส่วนลดค่าเช่าเมื่อเช่ารถเป็นเวลานานหลายวัน การให้มีส่วนลดค่าเช่าสำหรับผู้เช่าที่เช่าในบางช่วง เช่น ช่วงฤดูฝน (Low Season) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการในสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ การแจกคู่มือสะสมเพื่อแลกของขวัญหรือส่วนลดค่าเช่าเมื่อใช้บริการครบตามจำนวนครั้งหรือมูลค่าที่กำหนดไว้

ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานของสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานของสถานประกอบการรถยนต์เช่ามีความพร้อมในการให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ สถานประกอบการรถยนต์เช่ามีที่จอดรถกว้างขวางและมีทางเข้าออกสะดวก สถานประกอบการรถยนต์เช่ามีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ การมีห้องรับรองผู้เช่ารถที่มาติดต่อขอใช้บริการ สถานประกอบการรถยนต์เช่ามีแสงสว่างเพียงพอและสภาพอากาศเย็นสบาย มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ ไว้บริการผู้เช่ารถ สถานประกอบการรถยนต์เช่ามีความสวยงาม กว้างขวาง และสะอาด

ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถเช่า เช่น ความสะอาด เครื่องยนต์ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอพร้อมจะให้เช่าได้ทันที ความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา มีบริการเปลี่ยนรถเช่าคันใหม่ให้ทันทีเมื่อรถเช่าคันเดิมมีปัญหาไม่สามารถวิ่งได้

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ เงินเดือนหรือรายได้ของผู้เช่า ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ ระดับค่าโดยสารในการเดินทางด้วยวิธีอื่น เช่น เครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ

ปัญหาที่พบในการใช้บริการรถยนต์เช่า โดยรวมที่พบมากที่สุด คือ สถานประกอบการไม่มีที่จอดรถ อันดับสอง คือ การไม่สามารถเลือกดูรถที่ต้องการเช่าได้ทำให้ได้รถไม่ตรงกับความต้องการ และอันดับสาม คือ สถานประกอบการตั้งในทำเลที่ไม่สะดวกในการติดต่อขอเช่ารถ ทั้งนี้พบว่า ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ รถยนต์เช่าไม่มีพ.ร.บ.หรือประกันภัยคุ้มครอง

Independent Study Title Factors Influencing the Use of Car Rental Services in
Amphoe Mueang, Changwat Chiang Rai

Author Mr. Karn Panjinda

M.B.A.

| | | |
|----------------------------|--|----------|
| Examining Committee | Lecturer Dr. Naruemon Phongchaidecha | Chairman |
| | Asst. Prof. Dr. Nittaya Jariangprasert | Member |
| | Lecturer Renuk Sermboonsang | Member |

Abstract

The purpose of this independent study was to study the influential factors upon the Use of Car Rental Services in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Rai and the problems that occurred during the use of car rental services.

The study was conducted by sampling and interviewing Thai people who had experiences in using the car rental services in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Rai. The data was collected using 264 sets of questionnaire and analyzed by using computer software, SPSS for Windows. The descriptive statistic namely the frequency, the percentage and the average was used to analyze the results.

The results of the study shows that most respondents who answered the questionnaires favored to renting the vans, most preferred a gray or bronze color and rented from local enterprise. The majority of them rented the car with a driver. The objective in renting a car was for travelling and relaxing. The average number of days in renting a car was 2 days. The majority of respondents renting behavior was price comparison before making decision to rent. The payment method was by cash. A majority of respondents wanted additional services from the car rental enterprise such as accommodation reservations and restaurant reservations.

Product factors, which were considered the most important, were that the rental car had the first class insurance, standard convenient equipments such as air condition, tape player or radio and seat belts had been installed, the inside and outside cleanness of the rental car and the condition of the rental car was in good condition.

Price factors, which were considered highly important, were a reasonable rental price in regards to quality and services, as well as a negotiable rental price. Also it was necessary to have the proper documents to showing the rental price.

Distribution factors, which were considered highly important, were the convenience to contact the car rental enterprise at any time of day or night, the ability to rent the car via a business alliances such as hotels or tour companies.

Promotion factors, which were considered highly important, were that discounts had been offered when renting a vehicle for many days, the discount had been offered during some period of time such as rainy season (low season), the advertisement for the car rental enterprise had been done constantly via various media. And free coupons were given to exchange for the gifts or the rental discount had been given when using the services according to the rental usage times or usage amount.

Personnel factors, which were considered the most important, were the employees of the car rental enterprise had good manners and were friendly. And the employees were ready to serve the customer.

Physical evidence and presentation factors, which were considered highly important, were that the car rental enterprise had a large parking area and convenient entrance, had adequate employees to be able to provide the services, had a reservation area for customers, had enough light and good air condition inside the car rental enterprise, had up-to-date equipments such as computers, credit card recorder, etc. to service the customers, had a clean large beautiful place.

Processing factors, which were considered the most important, were that the rental car enterprise had rental cars with maintenance and was consistent such as tidiness, good engines etc. And were able to be rented immediately, had quick services or problem solving in case the rental car needed to be changed when the previous rental car has not been working properly.

Economics factors, which were considered highly important, were the income or salary of customers, the country's economics situation, comparison of other forms of travelling fares such as airplane or train.

Problems, which mainly occurred, firstly were a lack of parking area of car rental enterprise. Secondly, customers were not being able to choose the rental car that they desired, which caused dissatisfaction. Thirdly, the location of the car rental enterprise was not convenient. The problems, which rarely occurred, were the lack of insurance for rental car.