

ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี
Satisfaction with tourist car rental services in Udon Thani province.

ปรียาตา แก้วชิน

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี และนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 385 คน โดยเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเช่าในจังหวัดอุดรธานีโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพอเพียงของบริการ รองลงมาคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกและความสามารถของลูกค้านในการเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ และรายได้ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม พบว่าปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, รถเช่า, นักท่องเที่ยว, จังหวัดอุดรธานี

Abstract

This research aims to study the level of satisfaction with car rental services for tourism in Udon Thani Province and to compare personal factors with the level of satisfaction in the services. The sample group consisted of 385 tourists, including visitors to Udon Thani Province and residents of the province who used car rental services. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The findings revealed that the overall satisfaction level of car rental service users in Udon Thani Province was at the highest level.

The factor with the highest mean was service adequacy, followed by accessibility to service locations, convenience and facilities, and customers' ability to pay for the services. For the comparison of personal factors, it was found that gender and income had no statistically significant effect on the level of satisfaction at the 0.05 significance level. However, age, educational level, and occupation significantly influenced the level of satisfaction.

Keywords: satisfaction, car rental, Udon Thani Province

บทนำ

ธุรกิจการให้บริการรถเช่าในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในจังหวัดอุดรธานีที่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดนี้มักเลือกใช้บริการรถเช่าเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว เช่น บ้านเชียง แหล่งอารยธรรมยุคสำริด ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมอื่นๆ

ข้อมูลจากศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ระบุว่า ในปี 2566 ธุรกิจรถเช่าของประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีมูลค่าตลาดรวมประมาณ 5.1 หมื่นล้านบาท ซึ่งเป็นผลมาจากการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์โควิด-19 อย่างไรก็ดีตาม การแข่งขันในตลาดรถเช่ามีความเข้มข้นมากขึ้นทั้งจากผู้ประกอบการรายเดิมและรายใหม่ การปรับตัวเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

จังหวัดอุดรธานีถือเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงสำหรับธุรกิจรถเช่า ด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น สนามบินนานาชาติอุดรธานี ระบบถนน และบริการขนส่งสาธารณะ นอกจากนี้ จังหวัดอุดรธานียังเป็นจุดเชื่อมต่อสำคัญกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างลาว ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั้งในและต่างประเทศ

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการรถเช่าในจังหวัดอุดรธานีจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยนี้จะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการเช่ารถท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการเช่ารถท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี

1. ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี และนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานี ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน คัดเลือกโดยใช้สูตรของ Cochran

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- เครื่องมือวิจัย แบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ
- การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการให้แบบสอบถามกับพนักงานขับรถเพื่อแจกให้กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเช่ารถ จำนวน 385 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเก็บรวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์และถอดความ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำผลที่ได้มาตีความและนำเสนอเป็นข้อความบรรยายเชิงเนื้อหา

4.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กำหนดไว้ และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ยังขาดความสมบูรณ์

4.3 นำข้อมูลทั้งหมดมาศึกษาวิเคราะห์ตามขอบเขตด้านเนื้อหา

4.4 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยทำการศึกษาไว้ 4 ด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีจำนวนรถและประเภทรถ ตามความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก และเว็บไซต์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อ เช่น แจ้งชื่อ และเบอร์โทร เพื่อสะดวกในการติดต่อ สอบถามได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวก คล่องตัว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถามและเว็บไซต์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ทุกที่ ตามต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของบริษัท มีบรรยากาศที่ดี เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.4 ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ค่าบริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ค่าบริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อายุต่ำกว่า 25 ปี, 25-35, 36-45, และอายุ 56 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก และความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ และความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ระดับประถมศึกษา,ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย, ระดับชั้น ปวช.-ปวส., และระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย, ระดับชั้น ปวช.-ปวส., ระดับปริญญาตรี, และสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพเกษตรกร,ค้าขาย,รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ,และอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพเกษตรกร,ค้าขาย,รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ,และอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพค้าขาย,รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ,และอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพค้าขาย,ธุรกิจส่วนตัว,รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ,และอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ที่มีเพศรายได้ต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาในแต่ละด้านที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยทำการศึกษาไว้ 4 ด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีจำนวนรถและประเภทรถ ตามความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค และเว็บไซต์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อ เช่น แจ้งชื่อ และเบอร์โทร เพื่อสะดวกในการติดต่อ สอบถามได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวก คล่องตัว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถามและเว็บไซต์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ทุกที่ ตามต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของบริษัท มีบรรยากาศที่ดี เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด

และสะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.4 ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ค่าบริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ค่าบริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อายุต่ำกว่า 25 ปี, 25-35, 36-45, และอายุ 56 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก และความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ และความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ระดับประถมศึกษา,ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย, ระดับชั้น

ปวช.-ปวส., และระดับปริญญาตรี แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย, ระดับชั้น ปวช.-ปวส., ระดับปริญญาตรี, และสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพเกษตรกร, ค้าขาย, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, และอื่นๆ แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพเกษตรกร, ค้าขาย, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, และอื่นๆ แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพค้าขาย, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, และอื่นๆ แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ ความสามารถของลูกค้ายที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี อาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, และอื่นๆ แตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ที่มีเพศรายได้ต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถเช่าท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

บทสรุป

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาธุรกิจรถเช่าในพื้นที่ท่องเที่ยว การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการได้อย่างยั่งยืน

ระดับความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุดในทุกด้าน เช่น ความพอเพียงของบริการ ความสะดวก และการเข้าถึงแหล่งบริการ บริการที่เน้นยิ้มแย้ม สุภาพ และอัธยาศัยดี เป็นจุดเด่นที่สร้างความพึงพอใจสูงสุด

ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศและรายได้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ
- อายุ อาชีพ และระดับการศึกษามีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในบางด้าน เช่น ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. พัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น การรักษามาตรฐานความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ควรเพิ่มการให้ข้อมูลอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและยืดหยุ่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้มากที่สุด และให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของเราต่อในครั้งต่อไป
2. ควรศึกษาถึงตัวแปรในด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเช่า พฤติกรรมการใช้รถเพื่อการท่องเที่ยว และการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเช่าเพื่อท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). การท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2567 จาก <https://tatreviewmagazine.com/article/dom-q2-2023>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2567). การคมนาคมและการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2567 จาก <https://thai.tourismthailand.org/Destinations/Provinces>
- กานดา ศิริจันทร์ประเวช และคณะ. (2564). ระบบร้านเช่ารถยนต์.คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- จรรยาพร แสนดี. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการน้ำมันพีทีในอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สถาบันการจัดการแห่งแปซิฟิก
- จามจุรี เกอเกลี้ยง. (2561) แบบจำลองการตัดสินใจใช้บริการ : กรณีศึกษาธุรกิจรถเช่า,สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยสยาม
- จุฑาทิพย์ ญาติเจริญ. (2561). การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงานกรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์เซอร์วิส จำกัด, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชนนิศา บริรักษ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถเช่าของประชากรในกรุงเทพมหานคร, สาขาการเงินและการธนาคาร, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชนิสรา รัตนกร. (2565). กลยุทธ์การตลาด การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะท่าอากาศยานจังหวัด ชุมพร หลังวิกฤต Covid-19, วิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชนะใจ ต้นไทรทอง,วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์. (2565). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวรถอาร์วีในประเทศไทย, สยามวิชาการ ปีที่ 23 เล่มที่ 2 ฉบับที่ 41 สิงหาคม 2565 – ธันวาคม 2565
- ณัฐวิษร์ ตาคา. (2562). การวิเคราะห์เส้นทางการเดินทางของนักท่องเที่ยวไทยต่อการใช้บริการรถยนต์เช่าออนไลน์ในประเทศไทย, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ไทยรัฐ ออนไลน์. (2567). การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2567, จาก https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand_econ/2764434
- ปรเมศ บุญเปี่ยม. (2561). การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่าง กรุงเทพมหานคร-อุดรธานี. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2567 เข้าถึงได้จาก http://gnru2018.lpru.ac.th/pdf/proceeding/Humanities_Group/Page_657-817.pdf
- ปวีณา ดาเหลา,แสงแข บุญศิริ. (2566). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย, วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน ปีที่ 29 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2566

- ปริมฉัตร ศักดิ์พิทักษ์. (2562). ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร, สาขาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พัตยศ เพชรวงษ์. (2565). ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วรรณภา พวงพันธ์,วรรณิษา เฟื่องเนิน. (2562). การประชาสัมพันธ์บริการรถเช่าของ บริษัท สวัสดิ์ ทราเวล กรุ๊ป แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ผ่านเพจเฟซบุ๊ก เช่ารถตู้วีไอพี เช่ารถบัสวีไอพี, สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ, มหาวิทยาลัยสยาม
- สิริวงษ์ เอียสกุล. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย - ลาว จังหวัดหนองคาย, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
- อารีรัตน์ ศรีทับ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำทาง ของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อชฌาวดี โฆษิตานนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง เอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ