

หัวข้องานวิจัย พฤติกรรมการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
Foreign Tourist's behavior toward the car rental at Suvarnabhumi Airport
ชื่อผู้วิจัย ทิพชญา พึ่งชาญชัยกุล
แก้วกัญญา ตั้งสุวรรณรังษี
ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ทิพวรรณ พุ่มมณี
ปี พ.ศ. 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อปี ในระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเมษายน 2556 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วยค่า Chi Square (χ^2) t-test F-test และ ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe Analysis

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีภูมิลำเนาอเมริกา ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000\$ และพฤติกรรมการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์การเช่าเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน ลักษณะการเดินทาง มากับญาติ หรือบุคคลในครอบครัว จำนวนผู้ร่วมเดินทาง 2-3 คน ระยะเวลาในการเช่ารถ 5-10 วัน ประเภทรถที่เช่าเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล ลักษณะสถานที่พักอาศัยเป็นโรงแรม และมีการวางแผนในการเช่ารถไปบริเวณภาคตะวันออก (เช่น พัทยา,ระยอง) และความพึงพอใจต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิในเรื่อง รถเช่ามีคุณภาพดี รองลงมาคือความพึงพอใจในเรื่อง การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยภายในรถเช่า และลำดับสุดท้ายคือการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน และถูกต้องแก่ลูกค้า

พฤติกรรมการเช่ารถยนต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านวัตถุประสงค์การเช่าขึ้นอยู่กับภูมิลำเนา ด้านลักษณะการเดินทางขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อปี ด้านลักษณะการวางแผนในการเช่ารถไปบริเวณใดขึ้นอยู่กับภูมิลำเนา และระดับการศึกษา และด้านลักษณะการ วางแผนในการเช่ารถไปบริเวณใดขึ้นอยู่กับเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความสะอาดภายในของบริษัทเช่าแตกต่างกัน ตามกลุ่มอายุ ซึ่งอายุกลุ่ม 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความสะดวก
ภายในของบริษัทเช่า และด้าน การแสดงความยินดีเสมอที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจของพนักงาน
แตกต่างกันตามสถานภาพ ซึ่งสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายมีความพึงพอใจมากกว่าโสด และสมรส

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความสะดวก
ภายในของบริษัทเช่าแตกต่างกัน ตามภูมิสำเนา ซึ่งภูมิสำเนาอินเดียมีความพึงพอใจมากกว่าอเมริกา และ
ยุโรป

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้าน ขั้นตอนการ
ดำเนินงานตรงตามเวลาที่กำหนดแตกต่างกันตามภูมิสำเนา ซึ่งภูมิสำเนาอเมริกามีความพึงพอใจมากกว่าเอเชีย
และออสเตรเลีย และกลุ่มที่มีภูมิสำเนายุโรปมีความพึงพอใจมากกว่าออสเตรเลีย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการมีอุปกรณ์ที่
ทันสมัยภายในรถเช่าแตกต่างกันตามภูมิสำเนา ซึ่งภูมิสำเนายุโรปมีความพึงพอใจมากกว่าออสเตรเลีย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างรวดเร็วของพนักงานแตกต่างกัน ตามภูมิสำเนา ซึ่งภูมิสำเนายุโรปมีความพึงพอใจมากกว่าอเมริกา
เอเชีย และออสเตรเลีย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ โดยรวม แตกต่างกัน
ตามภูมิสำเนา ซึ่งภูมิสำเนาอเมริกามีความพึงพอใจมากกว่าออสเตรเลีย และภูมิสำเนายุโรปมีความพึงพอใจ
มากกว่าออสเตรเลีย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเช่ารถยนต์ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการแสดงความ
สนใจอย่างจริงใจในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าของบริษัท แตกต่างกัน ตามอาชีพ ซึ่งอาชีพ ข้าราชการ /
รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน และธุรกิจส่วนตัว

Research Title : Foreign Tourist's behavior toward the car rental at Suvarnabhumi Airport
Researchers : Ms. Tipchaya Phungchanchaikul
Miss Kaewkunya Tangsuvanrangsee
Advisor : Associate Professor Tippawan Poomanee
Year : 2013

Abstract

This research's objective is aim to study Foreign Tourist's behavior toward the car rental at Suvarnabhumi Airport. The research categorizes and uses the information from foreign tourist's personal status in terms of gender, age, marital status, nationality, education level, career status and their yearly income during the period of March 2013 until April 2013 with the questionnaire as the main research equipment. The questionnaire is using a comparison method between the differences of the satisfaction range of foreign tourists toward the car rental at Suvarnabhumi Airport.

The statistic in this research is the descriptive statistic which is consisting of frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistic, Chi Square(c2) t-test F-test and the Post Hoc Tests by the Scheffe Analysis method.

From the study it was found out that the sample group of foreign tourists consists predominantly of women in the age range between 31-40 years old with single status and American nationality with an educational background of Bachelor degree, their salary range is lower than 20,000 dollars, they have the purpose of using the car rental for their vacation and travelling.

Their travel purpose is to travel with relatives or family members. The number of their travel companions is 2-3 persons. The period to rent the car is between 5-10 days. The car rental type is mostly a sedan type. The accommodations which the foreign tourists choose to stay are hotels. The sample group has a plan of route trip to the eastern part of Thailand for example Pattaya City and Rayong.

Their first perception of satisfaction toward the car rental in Suvarnabhumi Airport is the good quality of the rental car, the second perception of satisfaction is towards the high technology function inside the car rental and the last perception of satisfaction is the complete and accurate information provided to them.

Foreign Tourist's behavior toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the influence to the rental purpose is about the nationality and their traveling aspect is much

about their yearly income. The planning for the route during their trip is influenced by their gender, age, marital status, career and yearly income.

The satisfaction of foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the cleanliness are different by their age range of between 41-50 years old have more of the satisfaction than 31-40 years old and more than 50 years old.

The satisfaction of the foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the willingness to help their customer of the staff are different according to their marital status. The status of divorced / widow have more of the satisfaction than single status and married status.

The satisfaction of the foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the cleanliness inside the rental car is different by their nationality. Indians are more satisfied than Americans and Europeans.

The satisfaction of the foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the punctuality (on time) of the service is different by their nationality as well. Americans are more satisfied than Asian and Australian customers and Europeans are more satisfied than Australians.

The satisfaction of the foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the high technology functions inside the rental car are different by their nationality where Europeans are more satisfied than Australians.

The satisfaction of the foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the promptness of the staffs to provide service are different by their nationality where Europeans are more satisfied than Americans, Asians and Australians.

The satisfaction of the foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport are different by nationality which Americans are more satisfied than Australians and Europeans are more satisfied than Australians.

The satisfaction of the foreign tourist's toward the car rental at Suvarnabhumi Airport in terms of the attention to customer's priority of the staffs are different by the career which the Government Employee state enterprise employee are more satisfied than the private company employee and the owner of business.