

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การท่องเที่ยวของประเทศไทยจัดได้ว่าเป็นธุรกิจหลักธุรกิจหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้หลักให้กับประเทศ ประเทศไทยได้รับความสนใจจากชาวต่างชาติในนานาประเทศ จากข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประเทศไทยติดอันดับหนึ่งใน 20 ของแหล่งท่องเที่ยวโลกตั้งแต่ปี 2533 ได้รับรางวัลดีเด่นด้านการท่องเที่ยวในมิติต่างๆ ที่หลากหลายจากสถาบันโลกในปี 2551 – 2552 ได้แก่ รางวัล The Best Tourism Country จากประเทศเดนมาร์ก รางวัล The Most Popular Destination จากเยอรมัน และรางวัลเมืองท่องเที่ยวเชียงใหม่ เป็นอันดับที่ 3 ใน 10 เมืองยอดนิยมในเอเชีย ธุรกิจรถเช่าเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว ปัจจุบันในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าทั้งรายใหญ่และรายย่อยทั้งสิ้น 129 ราย (ชมรมผู้ประกอบการรถเช่าจังหวัดเชียงใหม่, 2553) ผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากนั้นทำให้เกิดการแข่งขันสูง ทั้งในด้านสินค้า ราคา และบริการ

บริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เปิดกิจการตั้งแต่ปี 2549 โดยการบริการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือประเภทรถตู้บริการพร้อมพนักงานขับรถ และประเภทรถยนต์ (เก๋ง) เช่าขับเอง คิดเป็นอัตราเฉลี่ยของลูกค้าใช้บริการแต่ละประเภทคือ ลูกค้าใช้บริการรถตู้พร้อมพนักงานขับร้อยละ 80 และใช้บริการรถยนต์ (เก๋ง) เช่าขับเองร้อยละ 20

กลุ่มลูกค้าแบ่งเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มบริษัทนำเที่ยวที่ทำสัญญา กับบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด ไว้เป็นรายปีคิดเป็นร้อยละ 60 ของลูกค้าทั้งหมด ซึ่งร้อยละ 95 ใช้บริการประเภทรถตู้บริการพร้อมพนักงานขับรถ และร้อยละ 5 ใช้บริการรถยนต์ (เก๋ง) เช่าขับเอง ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นการเช่ารถแบบเช่าเหมารวมน้ำมันและอัตราค่าบริการจะเป็นไปตามสัญญาที่ได้ทำสัญญาคงอัตราค่าบริการไว้ในแต่ละปี จากการดำเนินงานของบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด ตั้งแต่ปี 2549 – 2552 พบว่ามีบริษัทนำเที่ยวขอทำสัญญากับบริษัทรูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด และมีอัตราการให้บริการของลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มขึ้นเป็นลำดับทุกปี ซึ่งการใช้บริการของลูกค้ากลุ่มนี้ทางบริษัทนำเที่ยวจะเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยตรง และส่งการประเมินให้กับทางบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด ผลการประเมินพบว่าในปี 2549-2551 มีลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการของบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทอลล์ จำกัด เฉลี่ยร้อยละ 0.2 ต่อปี ไม่พึงพอใจในเรื่องมารยาทในการขับขีรถของพนักงานขับรถ และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในรถและอุปกรณ์เสริมในรถ เช่น เบาะที่นั่ง เครื่องเสียง

โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งบริษัท ภูเก็ตเร็นท์ทอลล์ จำกัด ได้ปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ต่อมาในปี 2552 สรุปผลการประเมินไม่พบข้อติเตียนหรือข้อร้องเรียนใดๆจากลูกค้ากลุ่มนี้

กลุ่มสองคือกลุ่มลูกค้าทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 40 ของลูกค้าทั้งหมด ซึ่งร้อยละ 80 ใช้บริการประเภทรถตู้บริการพร้อมพนักงานขับรถ และร้อยละ 20 ใช้บริการรถยนต์ (แท็กซี่) เค้าจับเอง ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นการเช่ารถแบบไม่รวมน้ำมัน จากการดำเนินงานของบริษัทภูเก็ตเร็นท์ทอลล์ จำกัด ตั้งแต่ปี 2549 – 2552 พบว่า อัตราการใช้บริการของลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มขึ้นในปี 2549-2551 เป็นลำดับทุกปี แต่พบปัญหาอัตราลดลงปี 2552 เมื่อเทียบกับปี 2551 กลุ่มลูกค้าที่ลดลงนั้นคือกลุ่มที่ใช้บริการประเภทรถตู้บริการพร้อมพนักงานขับรถซึ่งลดลงร้อยละ 5 ซึ่งในกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้บริษัทภูเก็ตเร็นท์ทอลล์ จำกัด ไม่ได้มีการเก็บข้อมูลประเมินผลการให้บริการไว้แต่อย่างใด

อีกทั้งปัจจุบันพบว่าปัญหาสถานะการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการสูงขึ้นมาก ซึ่งผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าสู่ธุรกิจได้ง่าย ข้อมูลจากสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปี 2552 มีผู้ขอ ใบอนุญาตประกอบการขนส่งประเภทรถรับจ้างไม่ประจำทางใหม่ทั้งสิ้น 72ราย ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายเปิดเสรีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ดังนั้นนักลงทุนและ Chain จากต่างประเทศจึงมีโอกาสเข้ามาลงทุนประกอบกิจการมากขึ้น บริษัท ภูเก็ตเร็นท์ทอลล์ จำกัด จึงต้องพัฒนาและปรับกลยุทธ์การดำเนินงานในการให้บริการ ซึ่งในการปรับกลยุทธ์นั้น บริษัทมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอก

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัท ภูเก็ตเร็นท์ทอลล์ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ใช้เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์วิธีการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตลอดจนสามารถรักษาลูกค้าไว้ และลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสามารถนำข้อมูลใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านกลยุทธ์การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัท ภูเก็ตเร็นท์ทอลล์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัท รุบีคาร์เร็นท์ ทัล จำกัด และทราบถึงปัญหาในการให้บริการ
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้า

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือ บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ของบริษัท รุบีคาร์ เร็นท์ทัล จำกัด (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2549:18)

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการรถเช่าของบริษัท รุบีคาร์เร็นท์ทัล จำกัด

ลูกค้ากลุ่มบริษัทนำเที่ยว หมายถึง ผู้ใช้บริการรถเช่าของบริษัท รุบีคาร์เร็นท์ทัล จำกัด ที่เป็นบริษัทผู้ประกอบการนำเที่ยว โดยมีการทำสัญญาการใช้บริการและสัญญาอัตราค่าบริการไว้ เป็นรายปี

ลูกค้ากลุ่มลูกค้าทั่วไป หมายถึง ผู้ใช้บริการรถเช่าของบริษัท รุบีคาร์เร็นท์ทัล จำกัด โดยการติดต่อใช้บริการกับบริษัท รุบีคาร์เร็นท์ทัล จำกัด โดยตรง

ส่วนประสมการตลาดของบริการรถเช่า หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่ใช้เป็นกลยุทธ์การตลาดสำหรับการบริการรถเช่า ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน กระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

บริษัท รุบีคาร์เร็นท์ทัล จำกัด หมายถึง บริษัท จำกัด ผู้ประกอบการรถเช่าทั้งรถตู้เช่า พร้อมพนักงานขับ และรถยนต์(เก๋ง)แบบเช่าขับเอง ในจังหวัดเชียงใหม่