

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและคุณภาพในการบริการของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในธุรกิจบริการให้เช่ารถยนต์ ซึ่งศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 สำหรับหัวหน้างานประเมินคุณภาพในการบริการ และชุดที่ 2 สำหรับพนักงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ในสิ่งจูงใจ และความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการประมวลผลข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในธุรกิจบริการให้เช่ารถยนต์ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับเฉย ๆ ไม่แน่ใจ และมีคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้ในสิ่งจูงใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส กับพนักงานที่มีการรับรู้ในสิ่งจูงใจแตกต่างกัน มีคุณภาพในการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน มีคุณภาพในการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานกับคุณภาพในการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 135 หน้า)



ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

**Abstract**

**T167850**

The objective of this research is to study job satisfaction and service quality of car rental customer service officers. The sample size of this study is 209 officers. Two types of questionnaires are employed : the first one is for the chiefs to evaluate service quality and the second one is for the officers to give their opinion about personal characteristics, incentive perception and job satisfaction. The Statistical methods that are used to analyze the data are mean, frequency, percentage, standard deviation, t-test, One-way Analysis of Variance, Sheffe's Analysis and Pearson Product-Moment Correlation Coefficient. In addition, Data processing program is also used to analyze the data.

The result of this study reveals that car rental customer service officers cannot decide whether they are satisfied in their job or not and they consider the service quality at the moderate level. In addition, the job satisfaction of the officers who have different personal characteristics and various incentive perception are not different. The service quality of the officers who have different gender, age, education, marital status and various incentive perception are not different as well. However, the officers who have different working period of service and income per month are .01 significantly different. Moreover, there is positive relation between job satisfaction and service quality at .01 significant level.

(Total 135 Pages)



Chairperson