

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องงานวิจัย	:	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของบริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัด ลำพูน
ชื่อผู้จัดทำ	:	นายเจษฎา มโนรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.เทียน เสร้ามัญ
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	กันยายน 2551
จำนวนหน้า	:	72 หน้า

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของบริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัด ลำพูน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดต่อการบริการ และ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัดลำพูน

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากประชากรได้แก่ผู้ให้บริการที่จดทะเบียนกับ บริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาจังหวัดลำพูน จำนวน 59 คน โดยแสดงผลรูปตารางประกอบคำบรรยาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนก Import - Export

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ประชากรใช้บริการบริษัทฯ 1 – 5 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการในวันจันทร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการอยู่ในเวลา 09.00 – 12.00 น. และ 15.01 – 18.00 น. นำหนักเฉลี่ยของสินค้าที่ใช้บริการ 1 – 10 กิโลกรัม ใช้บริการส่งสินค้า โชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โชน B (China, Philippines, Taiwan, Indonesia, Australia) มีการรับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต บริษัทคู่ค้าเป็นผู้ตัดสินใจในการใช้บริการ การติดต่อใช้บริการจะผ่านบริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาจังหวัด ลำพูน ประชากรให้ความสำคัญกับความเร็วในการรับ-ส่งสินค้า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริษัทฯ คือความเร็วในการรับ-ส่งสินค้า ประชากรมีการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความเร็ว

ในการรับ-ส่งสินค้าก่อนตัดสินใจใช้บริการ ประชากรเคยใช้บริการกับบริษัทอื่นๆ การใช้บริการ FEDEX มีสัดส่วนมากที่สุดและประชากรมีการแนะนำการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ ปัจจัยด้านทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ความมีชื่อเสียงของ FEDEX พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ทัศนคติไม่ตรีในการบริการ พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ บริการที่เป็นรูปธรรมเช่น นวัตกรรมของพนักงาน ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในการบริการ ความพร้อมในการบริการของพนักงานการบริการที่รวดเร็ว เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการบริการ ความสะดวกในการติดต่อให้บริการและบริษัทสามารถเก็บความลับของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระบบการทำงานและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งประโยชน์ต่อบริษัท เฟดเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัด ลำพูน และบริษัทที่ให้บริการรับ - ส่งสินค้า และพัสดุในจังหวัดลำพูน