

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ตัวแทนออกของ
ของบริษัท ไทย โทน อินเทอร์เน็ตชั้นนำ ทเรด จำกัด จังหวัดลำพูน
- ผู้จัดทำ : นางสาวพัชรวรินทร์ นามวงศ์
- หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. พิชาภพ พันธุ์แพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : เมษายน 2557
- จำนวนหน้า : 102 หน้า
- คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, ตัวแทนออกของ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ตัวแทนออกของของ บริษัท ไทย โทน อินเทอร์เน็ตชั้นนำ ทเรด จำกัด จังหวัดลำพูนและเพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการบริษัทตัวแทนออกของของ บริษัท ไทยโทนอินเทอร์เน็ตชั้นนำ ทเรด จำกัด จังหวัดลำพูน โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ราย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการบริษัทตัวแทนออกของของ บริษัท ไทยโทนอินเทอร์เน็ตชั้นนำ ทเรด จำกัด จังหวัดลำพูน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F- test

กลุ่มตัวอย่างมีประเภทสินค้าที่ส่งออกส่วนใหญ่เป็นผลิตภัณฑ์เกษตร(แปรรูป) เป็นกิจการขนาดเล็ก จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป เป็นบริษัทจำกัด (corporation) มียอดขายต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท ส่งออกไปประเทศจีน ใช้บริการ 1 – 50 ครั้งต่อปี และเหตุผลที่เลือกใช้บริการส่งออกสินค้าน้อยลงคือยังไม่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาอันใกล้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนออกของ ของบริษัท ไทยโทนอินเตอร์เนลชั่นนอล เทรด จำกัด จังหวัดลำพูน มีระดับความพึงพอใจต่อบังคับกำหนดคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะภายนอกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านความปลอดภัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสะดวก ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านความคงเส้นคงวา ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนออกของ ของบริษัท ไทยโทนอินเตอร์เนลชั่นนอล เทรด จำกัด จังหวัดลำพูนที่มีประเภทสินค้าส่งออก ประเภทกิจการ และเหตุผลที่เลือกใช้บริการส่งออกสินค้านี้อย่างต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ตัวแทนออกของของ บริษัท ไทย โทน อินเตอร์เนลชั่นนอล เทรด จำกัด จังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน ส่วนขนาดกิจการ ระยะเวลาการดำเนินงาน ยอดขายต่อปี ประเทศที่ส่งออกสินค้าเป็นประจำ และความถี่ในการใช้บริการต่อปี ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ตัวแทนออกของของ บริษัท ไทย โทน อินเตอร์เนลชั่นนอล เทรด จำกัด จังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

หากบริษัท ไทยโทนอินเตอร์เนลชั่นนอล เทรด จำกัด ต้องการให้ผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนออกของ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ตัวแทนออกของของ บริษัท ไทย โทน อินเตอร์เนลชั่นนอล เทรด จำกัด จังหวัดลำพูนที่ดีที่สุดไปนั้นบริษัทควรมีการสร้าง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง มีการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการและต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว