

ชื่อเรื่อง	การศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด (สาขา เชียงใหม่)
ผู้จัดทำ	นางสาวจิรภา วิญญา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียบ เสรวมัญ
วันที่อนุมัติผลงาน	28 พฤษภาคม 2556
จำนวนหน้า	62
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ลูกค้าประจำ ธุรกิจขนส่ง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด และเพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำนวน 700 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยเก็บข้อมูลลูกค้าแบ่งเป็น 2 แผนก คือ แผนกลูกค้าขาขึ้น และ แผนกลูกค้าขาออก ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้านการดำเนินงาน เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และโครงสร้างของบริษัท และการค้นคว้าอิสระรวมโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจาก บริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด โดยใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการด้วยเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL และที่ใช้วิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F)

ผลการศึกษาพบว่า ธรรมชาติของสินค้า/พัสดุที่นำส่งส่วนใหญ่ เป็นของส่วนตัว รองลงมาเป็น ธรรมชาติของที่ทำงาน และเป็นของกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/ เกษตรกร มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และมีปัญหาจากการขนส่ง สินค้ากับบริษัท นิมชีเส็ง ขนส่ง 1988 จำกัด ปัญหาที่มากที่สุดคือ ส่งสินค้าล่าช้า รองลงมาคือสินค้าที่ส่งชำรุด รองลงมาคือสินค้าสูญหาย และปัญหาส่งสินค้าผิด มีข้อเสนอแนะเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รับ-ส่ง สินค้า ควรจะมีการใช้ระบบสมาชิกหรือรหัสบัตร ประจำตัวของลูกค้า เพื่อใช้ในการยื่นออกไปส่งสินค้า จะเป็นการลดขั้นตอนในการพิมพ์และการตรวจสอบของ พนักงาน ประเด็นที่สอง การเดินทางเข้าไปยังบริษัท จากทางคูขนานมีปริมาณรถจำนวนมาก ยากแก่การเข้ามา ติดต่อขนส่งสินค้า ประเด็นที่สาม เรื่องการจัดส่งสินค้าจากต้นทาง ทั้งที่ส่งสินค้าจากต้นทางในวันและเวลาเดียวกัน แต่สินค้ามาถึงยังปลายทางไม่พร้อมกัน ประเด็นที่สี่ ส่งสินค้าไม่ตรงตามเวลาที่นัดหมาย ประเด็นที่ห้า เรื่อง สภาพแวดล้อมภายในบริเวณรับ-ส่งสินค้า มีอากาศร้อน มีปริมาณฝุ่นมาก และที่นั่งรอ รับ-ส่งสินค้าไม่เพียงพอต่อ ลูกค้า

ในปัจจุบันระดับความพึงพอใจรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้า กับบริษัท นิมชีเส็ง ขนส่ง จำกัด 1988 ในทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่ม พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้า ของบริษัท นิมชีเส็ง ขนส่ง 1988 จำกัด ในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ และด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจำแนกตามธรรมชาติของสินค้า และพบว่าในด้านด้านการเข้าถึงการ รับรู้ความต้องการของ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการให้บริการของการขนส่งสินค้า ของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ไม่แตกต่างกันจำแนกตามธรรมชาติของสินค้า