

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทเค ไลน์ แอร์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวปาริชาติ ยศปาน
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: สิงหาคม 2546
จำนวนหน้า	: 30 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบความพึงพอใจและปัญหาต่างๆ และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของผู้ใช้บริการบริษัทเค ไลน์ แอร์เซอร์วิส จำนวน 40 ราย โดยเก็บจากการกำหนดโควตาแบ่งเป็นรายละ 2 คน การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ทำการศึกษานั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 25-30 ปี สำเร็จศึกษาในระดับปริญญาตรี ใช้บริการนำเข้าและส่งออกต่ำกว่า 20 shipment/เดือน ทางอากาศ

ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทเค ไลน์ฯ ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความสุภาพของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท ด้านการเข้าถึงลูกค้า และระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเชื่อและคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าอกเข้าใจลูกค้า และด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จักข้อเสนอแนะจากการวิจัยการปรับปรุงการบริการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน ให้เกิดความคล่องตัว ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร โดยการฝึกอบรมพัฒนาความสามารถและเข้าใจถึงหลักการบริการ การเพิ่มจำนวนของพนักงานของเพื่อ การบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งความรวดเร็วถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในแง่ของกิจกรรม หรือธุรกิจด้านการบริการนอกจากเรื่องของคุณภาพที่ต้องมีควบคู่กัน