

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวประภากร กาวิชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวิวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มกราคม 2547
จำนวนหน้า	: 32 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านการบริการลูกค้า เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าทั้งสิ้น 50 ราย จาก 7 บริษัท บริษัทส่วนใหญ่ใช้บริการตัวแทนออกของ 3-4 บริษัท โดยมีเหตุผลในการบริการ เพื่อเปรียบเทียบความเหมาะสมด้านราคาและการให้บริการ จำนวนหน่วยชิ้นงานขาเข้าและขาออก มีจำนวนมากกว่า 150 หน่วย ชิ้นงานขึ้นไป ประเทศที่จัดส่งสินค้าออกและนำเข้าสินค้าสามอันดับแรกได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซีย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และทางโทรสาร การติดต่อสื่อสารกับพนักงานนอกเวลาทำงานและความรวดเร็วในการมาปฏิบัติงานของพนักงานนอกเวลาทำงานในกรณีที่เกิดงานเร่งด่วน

ด้านพนักงานให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากทั้งด้านความถูกต้องในการให้ข้อมูลของเส้นทางเดินรถ สายการบิน สายการเดินเรือ การให้ข้อมูลด้านศุลกากร การปฏิบัติตามกฎระเบียบในโรงงาน การรักษาความสะอาดโรงงานหลังพนักงานส่งของและรับของ มารยาทของพนักงานขับรถ ความถูกต้องและรวดเร็วในการแก้ปัญหา ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลของสายการบินและสายการเดินเรือ และพอใจระดับปานกลางในความรวดเร็วในการให้ข้อมูลของเส้นทางเดินรถและ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลด้านศุลกากร

ด้านเอกสาร ถูกคำมีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งด้านการตรงต่อเวลาในการวางบิล การส่งเอกสารปิดจ๊อบ ความถูกต้องของใบขนทั้งขาเข้าและขาออก ความรวดเร็วในการส่งเอกสารยืนยันงานขาเข้า และพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความรวดเร็วในการส่งเอกสารยืนยันงานขาออก

ด้านการขนส่ง ถูกคำมีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งด้านการตรงต่อเวลาในการเข้าไปบรรจุสินค้า การรับสินค้าขาออก ความสม่ำเสมอในการเช็คเที่ยวบินของสินค้า และพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการตรงเวลาในการรับสินค้าขาเข้า

PAYAP UNIVERSITY