

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจการใช้บริการธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่
เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

โดย : นาย นิรวิทย์ สิริวิทยาวานิช

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : ธุรกิจระหว่างประเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร. รุ่งโรจน์ สงสระบุญ)

..... / /

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ความพึงพอใจการใช้บริการธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่เชิงอนุมาน ประกอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Fisher's Least Significant Different (LSD)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21 - 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือนส่วนมีการส่งของเดือนละ 1 ครั้ง /เดือน เป็นการส่งของทั่วไป มีค่าใช้จ่ายในการบริการ 0-100 / บาทครั้ง และเป็นการส่งแบบบุคคลถึงบุคคลเป็นส่วนใหญ่และจะนิยมมาใช้บริการในวันพุธและวันพฤหัสบดี

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุดโดยมีความพึงพอใจที่สูงสุดด้านคุณกระบวนกรให้บริการ และมีค่าความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการบริการส่วนที่ลูกค้าพอใจน้อย

ที่สุดคือ ด้านส่งเสริมการตลาดระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ามี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันสอดคล้องกับหลักการของสอดคล้องกับหลักการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry

ธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมควรหากิจกรรมหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการรอรับบริการเช่นมีการติดตั้งโทรทัศน์และเปิดให้ลูกค้าชมขณะที่รอรับบริการโดยอาจจะมีการจัดการถ่ายทอดเองและสอดแทรกความรู้และการให้บริการต่างๆเป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปในตัวรวมทั้งการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรืออื่น ๆ ให้ลูกค้าได้อ่านขณะรอรับบริการนอกจากนั้นควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการลูกค้าด้วย

Abstract

Research Title : Customer`s Satisfaction of Kerry Express Company Limited service in Nong Kham area.

Researcher : Mr. Nirvit Siravittayavanit

Degree : Master of Business Administration

Major : International Business

Advisor :
 (Dr. Rungroje Songsraboon)
 / /

The independent study was carried out to investigate the level of customer satisfaction with the services offered by Customer`s Satisfaction of Kerry Express Company Limited, Nong Kham branch in Bangkok , and to compare the satisfaction of services classified by demographic characteristics offered by Customer`s Satisfaction of Kerry Express Company Limited, Nong Kham branch in Bangkok. The questionnaire was used as the data collection instrument, and the statistics used for data analysis consisted of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent samples t-test, One-way ANOVA, and Fisher`s Least Significant Difference (LSD)

Most respondents were female, 21-30 years old, graduated with Bachelor`s degree, were employed by private companies, earned a monthly income of 10000-20,000 Baht, preferred to use the services 1 time per month and regular parcel, made Consumer to Consumer transactions, and preferred often to use the services Tuesday-Wednesday.

The overall customer satisfaction with the services offered by Customer`s Satisfaction of Kerry Express Company Limited, Nong Kham Branch in Bangkok was at a high level, while the customers using the services gave the most satisfaction with the Process of Carrying, next below

was the Quality of Service, and the least satisfaction was the Promotion . The comparison of the customer satisfaction concerning demographic characteristics showed that there were differences satisfactions when the customers had differences in level of education, income, period of time on using services, Frequency of service transaction, cost per transaction, and time spent on banking transactions. The customers with different gender, age, occupation, made no differences in the satisfaction of services offered by the service , Consistent with Parasuraman, Zheitaml and Berry, in order to measure the de- gree of satisfaction of customer .

Kerry Express Company Limited should provide more activities or facilities for the customers while they are waiting for services , such as television for broadcasting company services or other information, newspapers, magazines and also drinking water to increase customer satisfaction.