

## **T 156086**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยจำแนกตามประเภทของลูกค้า และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ตัวแทนออกของ ในท่าอากาศยานกรุงเทพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าประจำที่ใช้บริการบริษัท ตัวแทนออกของ ในท่าอากาศยานกรุงเทพ ในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 200 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยภาพรวมทุกด้านและรายประเด็นย่อยอยู่ในระดับมากทุกรายการ ลูกค้าแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในทุกด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทตัวแทนออกของ ในท่าอากาศยานกรุงเทพ

## **TE156086**

The purposes of this study were : to investigate the customers' satisfaction toward customer relations management of shipping companies at Bangkok International Airport; to compare the customers' satisfaction on customer relations management classified by types customers; and to study the factors influencing customers' satisfaction.

The samples in this research were 200 regular customers of shipping companies in 2003. These samples were derived by purposive random sampling. The instrument employed in this study was questionnaire. The analysis of the data was accomplished computation of the percentage, mean, and standard deviation; F-test and multiple regression coefficient.

Based upon these findings, it was concluded that : The customers' satisfaction toward the customer relations management in overall was at high level; there was no significant difference among customer toward the customer relations management; and the customer relations management factors of each aspect affected customers' satisfaction of the shipping companies at Bangkok International Airport.