

สุขมา ประเทพ 2557: แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ
พัทลุงขนส่ง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน) สาขาวิชา
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ภาควิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน อาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท สุมิตร สุวรรณ, ค.ศ. 156 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและขวัญกำลังใจให้กับพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จำนวน 367 คน และพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จำนวน 50 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการบริการที่จูงใจสินค้าต้นทาง ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความต้องการให้พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งต้องการสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านสถานที่ทำงาน ด้านหน้าทีในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้บริษัทควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1) จัดการวางแผนระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) จัดแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของพนักงานในปริมาณที่เหมาะสม 3) จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม 4) จัดให้มีการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน 5) จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า 6) จ่ายค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลา เพื่อจูงใจในการทำงาน รวมทั้งการเพิ่มสวัสดิการต่างๆให้กับพนักงาน

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก