

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ : กรณีศึกษาธุรกิจตัวแทนเรือ
 ชื่อผู้เขียน : นางสาวพรรณรัตน์ ทองไพบูลย์กิจ
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
 ปี : 2544

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กรณีศึกษาธุรกิจตัวแทนเรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการของธุรกิจตัวแทนเรือ 2) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการจากตัวแทนเรือ 3) นำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการเสริมสร้าง ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานต่อผู้รับบริการ

วิธีการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการจำนวน 141 ราย และกลุ่มผู้รับบริการจากตัวแทนเรือ จำนวน 80 ราย โดยวิธีการถอดแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการของธุรกิจตัวแทนเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบายโดยใช้มิติของความพึงพอใจ กล่าวคือ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกับองค์การ 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการทั้ง 3 แผนก อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ แผนกการตลาด แผนก Terminal และแผนกเอกสาร เหตุผลส่วนใหญ่ของลูกค้าในการใช้บริการกับตัวแทนเรือ ได้แก่ ใช้บริการเนื่องจากจำนวนระวางเรือ จำนวนเที่ยวเรือมีให้บริการอย่างเพียงพอ มีตู้คอนเทนเนอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ และการได้รับความร่วมมือและการบริการที่ดีจากพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. จากพนักงาน

1.1 องค์การควรมีการจัดระบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน รวมถึงการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานายได้ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานที่องค์การกำหนดไว้

1.2 องค์การควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้ระบบงานขององค์การในด้านของธุรกิจของแต่ละแผนก (Rotate) และความรู้อื่น ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

1.3 องค์การต้องปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีความตระหนักถึงความรับผิดชอบในงานของตนเอง มีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในการทำงานร่วมกัน และขณะเดียวกันควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบที่โปร่งใสและเป็นธรรม เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา

2. จากลูกค้า

1) องค์การควรนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ การให้ข้อมูลผ่านระบบ Web Site ระบบโทรศัพท์ที่ให้บริการข้อมูลอัตโนมัติ

2) องค์การควรปรับปรุงการเผยแพร่ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก เอกสารที่ต้องใช้สำหรับติดต่อกับกรมศุลกากร การทำเรื่องหรือเงื่อนไขในการนำเข้าและส่งออกของต่างประเทศ เป็นต้น

3) องค์การควรปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะ One Stop Service

4) องค์การควรปรับปรุงเรื่องความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น การคำนวณค่าใช้จ่ายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด เพื่อลดการปฏิบัติงานโดยวิธีการจดจำ และในงานที่มีลักษณะงานซ้ำ ๆ ได้

ABSTRACT

Title of Reserch Paper: Satisfaction of Service Providers and Service Customers :

A Case of Shipping Agency

Author : Ms.Phannarat Thongpiboonkit

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The study of the satisfaction between service providers and serviced customers a case of shipping agency in three purposes :

1. To study the satisfaction of service providers and serviced customers of shipping agency.
2. To know the satisfaction of employees' operation and satisfaction of serviced customers.
3. To gain the study in improving and rebuilding the employees' services to customers.

The methodology in this study can be divided population and sampling in two groups as the following 1) 141 cases of service providers 2) 800 cases of serviced customers by questionnaires.

The results of this study can be found that satisfaction of service providers and serviced customers of shipping agency is at moderate level which can be explained by using dimension of satisfaction as :

1. The satisfaction of employees' operation in moderate by separation from job descriptions, organization types, and some experiences while receiving operation with organization.

2. The customers' satisfaction to get the service in three departments in moderate as : Marketing Department, Terminal Department and Documentation Department.

The major reasons which the customers use the services are space services, service voyages container services and the employees' participation in service to customers.

Suggestions :

1. Staff

1.1 Organization should be organized in structure, power authority and responsibility including operation process clearly ; furthermore, it should give the authority in decision making to staffs under the position responsibility.

1.2 Organization ought to encourage to staff to study the organization work system in department transaction and rotation as well as useful knowledge.

1.3 Organization must be made the staffs consciousness to realize the self-discipline, responsibility, honesty and virtue in co-working as well as the standard to consider the righteousness and sovereignty to any staffs

2. Customers

2.1 Organization should study the technology to apply in their job not only the Web-site but also the automatic data telephones.

2.2 Organization should improve to spread the information to customers such as import-export regulations, Customs document and import-export forcing conditions.

2.3 Organization should reform in One-Stop-Service Management.

2.4 Organization should improve in information services as using computer-based calculation to cut down the memory process and routine work