

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ : กรณีศึกษาธุรกิจตัวแทนเรือ
 ชื่อผู้เขียน : นางสาวพรรณรัตน์ ทองไพบูลย์กิจ
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
 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 รวมถึงการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานภายใต้ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานที่องค์การกำหนดไว้

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 ฏระเบียบที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก เอกสารที่ต้องใช้สำหรับติดต่อกับกรมศุลกากร การทำเรื่องหรือเงื่อนไขในการนำเข้าและส่งออกของต่างประเทศ เป็นต้น

3) องค์การควรปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะ One Stop Service

4) องค์การควรปรับปรุงเรื่องความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น การคำนวณค่าใช้จ่ายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด เพื่อลดการปฏิบัติงานโดยวิธีการจดจำ และในงานที่มีลักษณะงานซ้ำ ๆ ได้