ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตปลอดอากรกิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซน

นางสาววัลย์ลภา กองพริ้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ธุรกิจระหว่างประเทศ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ. 2553

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตปลอดอากรกิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซน

นางสาววัลย์ลภา กองพริ้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ธุรกิจระหว่างประเทศ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตปลอดอากรกิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซน Customer Satisfaction with Service Quality of King Kaew LCL Free Zone
โดย	นางสาววัลย์ลภา กองพริ้ว
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพา หิรัญกิตติ

คณะกรรมการ พิจารณางานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว มีมติเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตได้

..... ประธานกรรมการ
(ดร.อนุวรรตน์ ศรีอุดม)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดใจ ทูลพานิชย์กิจ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพา หิรัญกิตติ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)
วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเขตปลอดอากรกิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซน
ชื่อ	นางสาววัลย์ลภา กองพริ้ว
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพา หิรัญกิตติ
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเขตปลอดอากรกิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 210 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 36-40 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง (Manager) เป็นทั้งผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ลักษณะธุรกิจเป็นธุรกิจค้าส่ง/ธุรกิจค้าปลีก (ซื้อมา-ขายไป) ประเภทสินค้าเป็นผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (Industrial Product) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริษัทด้านสินค้าพาณิชย์ (Commercial Cargo) คือ เพื่อขนส่งสินค้าถ่ายลำผ่านแดน ปริมาณตู้สินค้าเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการ คือ มากกว่า 30 แต่ไม่เกิน 50 Shipments ช่วงเดือนที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ เดือน ก.ค.-ก.ย. ช่วงเดือนที่มีการใช้บริการน้อยที่สุด คือ เดือน เม.ย.-มิ.ย. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการและเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเขตปลอดอากรกิ่งแกว แอลซีแอล ฟรีโซน คือ ค่าบริการเหมาะสม

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเขตปลอดอากรกิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) น้อยที่สุด ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ และตำแหน่งงานปัจจุบันมีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเขตปลอดอากรกิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซนแตกต่างกัน ทางด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) และด้านการรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) ข้อมูลการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทกิจการ ลักษณะธุรกิจ ประเภทสินค้า และเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเขตปลอดอากร มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทางด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

Independent Study Title	Customer Satisfaction with Service Quality of King Kaew LCL Free Zone
Name	Miss Wallapa Kongprew
Advisor	Assistant Professor Pimpa Hirankitti
Major	International Business
AcademicYear	2010

ABSTRACT

The study was carried out to examine the demographic data of the respondents and to investigate the use of the services that affected satisfaction with the service quality of King Kaew LCL Free Zone. The data were obtained from 120 samples, and were analyzed applying Frequency, Percentage, Standard Deviation, Independent t-test, One Way Analysis of Varience (One Way ANOVA) and Least Significant Difference at 0.05 level of significance.

The study results demonstrated that the majority of the respondents were female, 36-40 years old, graduated with Bachelor's degree, were single, earned a monthly income between 20,001-40,000 Baht, held the position of middle management executive (Manager), were both importers and exporters, operated wholesale/retail business (merchandising business), and did business dealing with industrial products. The purpose of using Commercial Cargo service was for transshipment across the border, and the container services were used for average of 30-50 shipments per month, the highest use of containers services were between July and September, the lowest use were between April and June. The currency exchange rate had effects on the use of the services and the reason for the choice of using the services of King Kaew LCL Free Zone was the reasonable charges.

The respondents demonstrated the overall satisfaction with the service quality of King Kaew LCL Free Zone at a high level. When considering each aspect of satisfaction with the service quality, it was found that tangibles were ranked as having the highest level of satisfaction, next below were responsiveness, reliability, and empathy respectively. However, the respondents showed the lowest level of satisfaction with service quality on the aspect of assurance. The study on general demographic data of the respondents revealed that age, present position had different effects on the satisfactions with service quality of King Kaew LCL Free Zone on the aspects of tangibles and assurance. As regards the use of the services, it was found that kinds of business, types of business, kinds of goods and the reason for the choice of using the services of King Kaew LCL Free Zone had different effects on the satisfactions with service quality on the aspects of reliability, assurance and empathy.