

CUSTOMER SATISFACTION WITH A CONTAINER DEPOT IN BANGKOK

Bhinyapat Boonchuay*

Department of Industrial Management, Assumption University, Bangkok

Abstract

This study explores the relationship between logistics service quality, service pricing, service location, and customer satisfaction, in the context of a container depot in Bangkok. The research focuses on the depot's distribution process of outbound empty containers. 100 questionnaires were distributed to current customers. Multiple regression analysis was used to test the four hypotheses. The results indicate that logistics service quality and service location are significantly related to customer satisfaction while the influence of service pricing is not related. The factor that has the highest impact on customer satisfaction is timeliness, followed by order discrepancy handling, order accuracy, ordering procedure, and order quality.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ราคาของบริการ สถานที่ให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ในแง่มุมของคลังสินค้าในกรุงเทพฯ งานวิจัยจะเน้นถึงขั้นตอนการกระจายตู้คอนเทนเนอร์เปล่าช่วงขาออก โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากลูกค้าจำนวน 100 ราย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน 4 ข้อ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการด้านลอจิสติกส์ และสถานที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ราคาของบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดคือ เวลา (ที่เหมาะสม) ตามด้วย การจัดการกับความคลาดเคลื่อนของคำสั่งซื้อ ขั้นตอนในการสั่งซื้อ และคุณภาพของคำสั่งซื้อ

*This is a greatly reduced version of a research project report, completed as part of the requirements for the degree of MSc in Supply Chain Management, awarded in January 2013 by Assumption University of Thailand.