

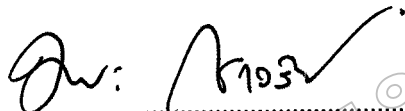
ทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเล
ระหว่างประเทศ

เพชรรัตน์ ทองแย้ม

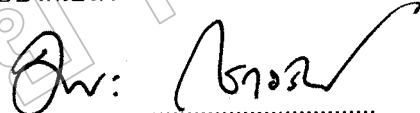
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
สิงหาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

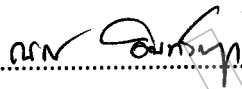
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ เพชรรัตน์ ทองแถม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... ประธาน
(ดร. มานะ เชาวรัตน์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ดร. มานะ เชาวรัตน์)


..... กรรมการ
(ดร. อนกร อินทร์พุง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 4 เดือน กันยายน พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์มานะ เขารัตน์ ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกทราบบังคับเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารของบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ภายในบริษัท ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนทำให้การทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เพชรรัตน์ ทองแย้ม

47923913: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ/ การบริการ

เพชรรัตน์ ทองแย้ม: ทศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ (ATTITUDE AFFECTING EFFICIENCY OF SERVICE OF INTERNATIONAL SEA FREIGHT FORWARDER) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: มานะเชาวรัตน์, D.M. 73 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ทศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ จากบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งมีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาถึง ทศนคติและความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการหาระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเล และหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงานฝ่ายให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ โดยมีประชากรจำนวน 50 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 30 คน และพนักงานของบริษัทผู้ใช้บริการจากบริษัทผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ โดยมีประชากรจำนวน 200 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าทางสถิติ โดยมีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการอภิปรายผลในเชิงพรรณนา

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ ของบริษัทกรณีศึกษานี้ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการยังคงมีไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น กล่าวคือ ประสิทธิภาพด้านการให้บริการของบริษัทกรณีศึกษานี้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

47923913: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: EFFICIENCY/ SERVICE

PETCHARAT THONGYAEM: (ATTITUDE AFFECTING EFFICIENCY OF
SERVICE OF INTERNATIONAL SEA FREIGHT FORWARDER). INDEPENDENT STUDY
ADVISOR: MANA CHAOWARAT, D.M. 73 P. 2006.

This study aimed to find attitudes affecting efficiency of the case study in international sea-freight forwarder service provider, and to measure service level efficiency and solutions to improve in case study.

There were two groups of population in the study : 30 were selected from 50 people in the Customer Service Department, and 100 were selected from those casing the service. Data were collected by a questionnaire and analyzed by percentage mean, and standard deviation.

The result revealed efficiency in mid-range service level in the case study and there was room for improving in efficiency in the sea-freight forwarder service provider.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
วิธีดำเนินการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย.....	21
วิธีการศึกษา.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เจริญปริมาณ.....	22
กระบวนการและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
ข้อมูลพื้นฐาน.....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการศึกษา.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	66
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 กำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการและค่าเฉลี่ย.....	26
2 กำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของบริษัทและค่าเฉลี่ย.....	26
3 กำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากรและค่าเฉลี่ย.....	27
4 กำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อผู้บริหารและบริษัทและค่าเฉลี่ย.....	27
5 กำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางในการติดต่อสื่อสารและค่าเฉลี่ย.....	28
6 กำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของลักษณะการให้บริการและค่าเฉลี่ย	29
7 กำหนดระดับคุณภาพของพนักงานและค่าเฉลี่ย.....	29
8 กำหนดระดับการติดต่อสื่อสารและค่าเฉลี่ย.....	29
9 กำหนดระดับความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการรับจัดการขนส่งสินค้าของบริษัทและค่าเฉลี่ย.....	30
10 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางเพศ.....	33
11 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางอายุ.....	34
12 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางการศึกษา	34
13 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางตำแหน่งงาน.....	35
14 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพประสบการณ์ในการทำงานในด้านการให้บริการลูกค้า.....	35
15 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพในการจัดการ.....	36
16 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามนโยบายของบริษัท.....	37
17 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามคุณภาพของบุคลากร.....	38
18 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามทัศนคติที่มีต่อผู้บริหารและบริษัท.....	39
19 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางในการติดต่อสื่อสาร.....	40
20 แสดงระดับของประสิทธิภาพในการจัดการและภาพรวมรายด้าน.....	40
21 แสดงระดับความคิดเห็นในด้านนโยบายของบริษัทและภาพรวมรายด้าน.....	41
22 แสดงระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพของบุคลากรและภาพรวมรายด้าน.....	42
23 แสดงระดับของทัศนคติที่พนักงานมีต่อผู้บริหารและบริษัทและภาพรวมรายด้าน.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 แสดงระดับความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางการติดต่อสื่อสารและภาพรวม รายด้าน.....	44
25 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางเพศ.....	46
26 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางอายุ.....	46
27 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางการศึกษา.....	47
28 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาที่เข้ามาปฏิบัติงาน.....	47
29 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการจาก บริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight Forwarder)	48
30 อัตราส่วนของคะแนนจำแนกตามประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของลักษณะการ ให้บริการ.....	49
31 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงาน.....	50
32 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการ.....	51
33 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร.....	51
34 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและ ความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้า.....	52
35 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของลักษณะการให้บริการและ ภาพรวมรายด้าน.....	53
36 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงานและภาพรวมรายด้าน.....	54
37 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการและภาพรวม รายด้าน.....	55
38 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสารและภาพรวมรายด้าน.....	55
39 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการรับจัดการ ขนส่งสินค้าและภาพรวมรายด้าน.....	56