

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ
บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปนัดดา ต้นต้วตนาพานิช

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

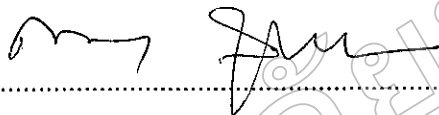
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ปณิดา ตันติวัฒนพานิช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

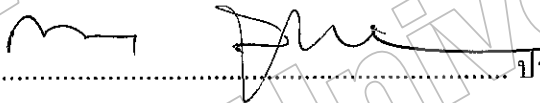
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



ประธาน

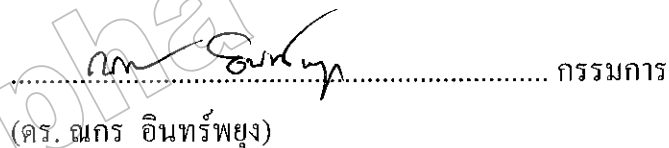
(ศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวัฒนฤพุดิ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวัฒนฤพุดิ)



กรรมการ

(ดร. อนกร อินทร์พยุ่ง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 29 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และติดตามความคืบหน้าและแนะนำแนวทาง ที่ถูกต้องมาด้วยดีตลอด ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งส่งผลให้ การศึกษาสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้แล้ว งานศึกษาจะไม่สำเร็จลงได้หากไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือ ทั้งในการให้แนวความคิดเห็น ข้อเสนอแนะตลอดจนให้รายละเอียดในเนื้อหาและเทคนิคต่าง ๆ จากท่านผู้มีพระคุณทั้งหลาย ซึ่งผู้ทำการศึกษาต้องขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ คือ

ผู้บริหารและพนักงานบริษัทตัวแทนผู้ส่งออก/ ผู้ประกอบการทุกบริษัทที่เกี่ยวข้อง
ในการตอบแบบสอบถาม ให้สัมภาษณ์ ให้คำแนะนำ เสนอแนะปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ข้าพเจ้าผู้วิจัยจนงานนิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่าสารนิพนธ์นี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในงานด้านการให้บริการ ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้เพื่อการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง ในโอกาสต่อไป ความผิดใด ๆ ที่พึงเกิดขึ้นจากเอกสารฉบับนี้ ข้าพเจ้าผู้วิจัยขออภัยไว้

ปนัดดา ตันติวัฒนพานิช

47924514: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ความคาดหวัง/ การรับรู้/ ความพึงพอใจ/ ผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ

ปณิศา ดันตวิวัฒนพานิช: การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (THE COMPARATIVE STUDY OF PRIOR EXPECTATION AND ACTUAL PERCEPTION OF FREIGHT FORWARDING BUSINESS) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กมลชนก สุทธิวัฒนฤพุดดี, Ph.D. 92 หน้า. ปี พ.ศ. 2550.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึง ความคาดหวัง การรับรู้ ซึ่งนำไปสู่การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัจจุบันในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดการแข่งขันกันในการให้บริการอย่างรุนแรง ซึ่งแต่ละบริษัทจะต้องมีกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อจะสามารถดึงดูดให้ลูกค้าสนใจที่จะมาใช้บริการ และเมื่อเกิดการบริการแล้วผู้ให้บริการก็ยังคงต้องมีกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริการเพื่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำหรือให้เกิดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนใจที่จะไปทดลองหรือสนใจบริษัทอื่น ๆ การศึกษาวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นในการให้บริการอย่างไรที่จะตรงเป้าหมายและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด จึงมีการศึกษาความคาดหวังที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากผู้ให้บริการ จากนั้นก็จะมีการศึกษาถึงการรับรู้ซึ่งผู้ให้บริการจะรับรู้ได้จากการรับบริการที่รับจริงซึ่งเป็นผลให้สามารถประเมินได้ถึงความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการบริการที่ได้รับอยู่ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งตามคุณลักษณะการให้บริการ 5 คุณลักษณะ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รับบริการทันที (Responsiveness) 4) ความน่าเชื่อถือ มั่นคง (Assurance) 5) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) จากนั้นจึงนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงอนุมานโดยใช้สถิติแบบ Paired Sample t-Test และสถิติการทดสอบที (t-Test) มาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับการบริการที่ลูกค้าได้รับรู้จริงจากบริษัท เอบีซี จำกัด และบริษัทอื่น ๆ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการให้ความคาดหวังต่อบริษัท เอบีซี จำกัดมากกว่าบริษัทอื่น ๆ ที่ใช้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน 2) ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อบริษัท เอบีซี จำกัดมากกว่าบริษัทอื่นที่ให้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน 3) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัท เอบีซี จำกัดมากกว่าบริษัทอื่นที่ให้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน

47924514: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: CUSTOMER EXPECTATION/ CUSTOMER PERCEPTION/ CUSTOMER
SATISFACTION/ FREIGHT FORWARDING

PANADDA TANTIVATTANAPANICH: THE COMPARATIVE STUDY OF
PRIOR EXPECTATION AND ACTUAL PERCEPTION OF FREIGHT FORWARDING
BUSINESS. ADVISOR: KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, Ph.D. 92 P. 2007.

The purpose of this research is to study the customer's expectation and perception toward freight forwarder business. Without doubt, the competitiveness in freight forwarding business is currently intensive. In order to survive in such circumstances, it's necessary to figure out what customers really do expect from their service providers.

The questionnaire emphasizing 5 aspects (Tangibles, Reliabilities, Responsiveness, Assurance, Empathy) has been circulated to the target group and information gathered has further been evaluated by SPSS computer software based upon the statistic in term of percentage, average, standard deviation, and paired sample t-test.

The results of this research have indicated the following points:-

1. More expectation on ABC company compared to other service providers.
2. More perception on ABC company compared to other service providers.
3. Greater customer satisfaction toward ABC company than other service providers.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ	13
แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค.....	21
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	28
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพการบริการ	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
การกำหนดตัวอย่างในการศึกษา.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
เครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ.....	42
ตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	45
การประมวลผลข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ผลข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ส่วนที่ 1 ผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	49
ส่วนที่ 2 ผลข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้บริโภค ที่มีต่อบริษัท เอปียี และบริษัทอื่น	50
ส่วนที่ 3 ผลข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริษัท เอปียี และบริษัทอื่น	58
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของบริษัท เอปียี และบริษัทอื่น	66
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	72
สรุปกระบวนการศึกษา	72
อภิปรายและสรุปผลการศึกษา.....	73
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	74
นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้.....	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก	83
ภาคผนวก ข	89
ประวัติย่อของผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ตารางแสดงความเหมือนระหว่างมิติของ SERVQUAL และปัจจัยที่มีผลต่อการ ประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการแบบดั้งเดิม 10 มิติ.....	27
4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสินทรัพย์ในการลงทุน.....	49
4-2 แสดงค่าสูงสุด ค่าสุด ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปริมาณการส่งออก.....	49
4-3 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังในคุณภาพการบริการของบริษัท เอบีซี.....	50
4-4 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังในคุณภาพการบริการของบริษัทอื่น.....	53
4-5 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัท เอบีซี กับบริษัทอื่น.....	56
4-6 แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการบริการของบริษัท เอบีซี.....	58
4-7 แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการบริการของบริษัทอื่น.....	61
4-8 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบริษัท เอบีซี กับบริษัทอื่น.....	64
4-9 เปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากบริษัท เอบีซี.....	66
4-10 เปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากบริษัทอื่น.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University