

ความพึงพอใจในการให้บริการการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางเรือ
กรณีศึกษา บริษัท OOCL Logistics (Thailand) CO., LTD

ริษา มุลศรี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ริชา มุลศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.พอพันธ์ วัชจิตพันธ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เจริญกุล)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พอพันธ์ วัชจิตพันธ์)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะโลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เชาวรัตน์)

วันที่ ๘ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์พจน์ วัชจิตพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ได้สั่งสอนวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่คณะโลจิสติกส์ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือมาตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณบริษัท OOCL Logistics (Thailand) LTD. ที่ได้ให้ข้อมูลประกอบการทำวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือกันเสมอมา และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่คอยเป็นกำลังใจให้กันมาตลอด

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

นางสาวริษา มุลศรี

53920248: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล/ ความพึงพอใจ/ เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

วิชา มุทศรี: ความพึงพอใจในการให้บริการการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางเรือ

กรณีศึกษา บริษัท OOCL Logistics (Thailand) CO., LTD (WHOLE SATISFACTION OF

CUSTOMERS WHO TAKE FREIGHTFORWARDER CASE STUDY: OOCL LOGISTICS

(THAILAND) CO., LTD) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: รศ.พอพันธ์ วัชรจิตพันธ์, Ph.D., 68 หน้า.

ปี พ.ศ. 2556.

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้ คือ การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของกลุ่มลูกค้าในบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder) รายหนึ่ง โดยมุ่งศึกษา 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ 2) ปัจจัยที่มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการบริการ รวมทั้งสามารถตอบโจทย์ด้านความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ และการสำรวจภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ออกแบบตามหลักการสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และดำเนินการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Specific Sampling) จำนวน 112 คน

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติทั้งหมด 4 วิธี ผลการศึกษา คือ ในการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนและทดสอบ T-test พบว่า มี 2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม คือ ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายของลูกค้า และการบริการของพนักงาน และสรุปภาพรวมด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า การบริการของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า และความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายของลูกค้า ส่งผลทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางความคุ้มค่าโดยรวม

53920248: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: CUSTOMER/ FREIGHT FORWARDING SERVICE/ SATISFACTION/
SERVQUAL

RICHA MOONSRI: A STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICE
QUALITY FREIGHTFORWARDING SERVICE OF OOCL LOGISTICS (THAILAND) CO.,
LTD. ADVISOR: ASSOC. PROF. PORPAN WATCHAJITTAPAN, Ph.D., 68 P. 2013.

The purpose of this research is to study response service selection behaviors of customer groups in freight forwarding service companies. The researcher aims at studying three issues which are 1) factors affecting the customer satisfaction from the service, 2) factors both directly and indirectly impacting on the customer satisfaction level, and 3) suggestion for service improvement by the customers to develop and adjust the company's service strategies, including the ability to respond to the customer needs at present and in the future.

In this study, the data collection was made by using by primary data and a field survey. A survey questionnaire was designed on the basis of the SERVQUAL concept for measuring service quality. The questionnaires were distributed to a convenient sampling group of 112 customers.

The researcher then performed an analysis through 4 statistical methods. Based on the result from Pearson's correlation coefficient, all variables are correlated. The researcher also performed an analysis of variance (ANOVA) and t-test and found that there were two factors correlating to satisfaction with price and staff's service. The conclusion was based on multiple regression analysis, and it was found that the service of the staff had a direct influence on customer's overall satisfaction. The satisfaction with price had both direct and indirect impacts on the overall satisfaction, and a indirect impact on the worthiness factor.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ Freight Forwarder	5
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และผลิตภาพ ในการให้บริการ (Service Productivity).....	8
เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL).....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย	20
สมมติฐานการวิจัย	20
กลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	21
วิธีรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ความแปรปรวน.....	23
ขั้นตอนการวิเคราะห์	29
การแสดงผล.....	36
4 ผลการดำเนินการวิจัย.....	38
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA).....	38
การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากร หรือการทดสอบ ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (T-test).....	39
ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis).....	41
5 สรุปและอภิปรายผล	56
สรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย	56
สรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัย	58
ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย	59
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก แบบสอบถาม.....	63
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	68

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ANOVA	39
4-2 Group Statistics	40
4-3 Independent Samples Test.....	41
4-4 Correlation ของความพึงพอใจโดยรวม.....	42
4-5 Variables Entered ของความคุ้มค่าโดยรวม	44
4-6 Model Summary ของความพึงพอใจโดยรวม.....	44
4-7 Coefficients ของความพึงพอใจโดยรวม	45
4-8 Variables Entered ของความคุ้มค่าโดยรวม.....	46
4-9 Model Summary ของความคุ้มค่าโดยรวม.....	47
4-10 Coefficients ของความคุ้มค่าโดยรวม	47
4-11 Variables Entered หลังจากตัดตัวแปรอิสระบางตัว.....	48
4-12 Model Summary ของความคุ้มค่าโดยรวมหลังจากตัดตัวแปรอิสระบางตัว.....	49
4-13 Coefficients ของความคุ้มค่าโดยรวมหลังจากตัดตัวแปรอิสระบางตัว	49
4-14 Variables Entered ของอิทธิพลทางอ้อม.....	50
4-15 Model Summary ของอิทธิพลทางอ้อม.....	51
4-16 Coefficients ของอิทธิพลทางอ้อม	51
4-17 Variables Entered.....	52
4-18 Model Summary ของอิทธิพลทางตรง.....	53
4-19 Coefficients ของอิทธิพลทางตรง	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 การรับรู้คุณภาพบริการ.....	15
2-2 ความคาดหวังบริการของลูกค้า.....	16
2-3 กรอบแนวคิดคุณภาพบริการ	17
3-1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการวิเคราะห์ความแปรปรวน.	24
3-2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการทดสอบความสัมพันธ์ของ ตัวแปร 2 ตัว	27
3-3 One - Way ANOVA	30
3-4 Univariate.....	30
3-5 Post Hoc Multiple Comparisons.....	31
3-6 Independent Sample T-Test.....	32
3-7 Partial Correlations	33
3-8 Linear Regression	34
3-9 Statistics	35
3-10 Save.....	35
3-11 Option	36
4-1 กรอบในการวิเคราะห์ความความแปรปรวน (ANOVA)	38
4-2 กรอบในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (T-Test).....	40
4-3 กรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ	43
4-4 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวม	43
4-5 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคุ้มค่าโดยรวม.....	46
4-6 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคุ้มค่าโดยรวมหลังจากตัดตัวแปร อิสระบางตัว	48
4-7 ผลการวิเคราะห์ความมีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรอิสระกับ ความพึงพอใจโดยรวม	54