

การวิเคราะห์ผลการประเมินการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนรับจัดการขนส่ง (FREIGHT FORWARDER) และระดับความสำคัญของปัจจัยการดำเนินงาน

นายณัฐพล สว่างแจ้ง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สหสาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



CU iThesis 6280017020 independent study / recv: 09062564 02:28:51 / seq: 33



6280017020_770113243

ANALYSIS OF SERVICE EVALUATION RESULT OF A FREIGHT FORWARDER COMPANY
AND SIGNIFICANCE LEVEL OF OPERATION FACTORS

Mr. Nattapon Swangjaeng

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Logistics and Supply Chain Management

Inter-Department of Logistics Management

GRADUATE SCHOOL

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University



70113243

CU iThesis 6280017020 independent study / recv: 09062564 02:28:51 / seq: 33

ณัฐพล สว่างแจ้ง : การวิเคราะห์ผลการประเมินการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนรับ
จัดการขนส่ง (FREIGHT FORWARDER) และระดับความสำคัญของปัจจัยการ
ดำเนินงาน . (ANALYSIS OF SERVICE EVALUATION RESULT OF A FREIGHT
FORWARDER COMPANY AND SIGNIFICANCE LEVEL OF OPERATION FACTORS)
อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.พงศา พรชัยวิเศษกุล, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ศ. ดร.กมลชนก สุทธิ
วาหนฤพุดิ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่ง
(Freight Forwarder) ตัวอย่าง ปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลต่อผลกำไรที่บริษัทตัวอย่างจะได้รับ
จากลูกค้า ปัจจัยการดำเนินงานที่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ ให้ความสำคัญผ่านการวิเคราะห์แบบสอบถาม
การสำรวจความพึงพอใจที่บริษัทตัวอย่างเก็บข้อมูลจากลูกค้าจำนวน 6 ปีย้อนหลังด้วยเครื่องมือ
ทางสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การ
วิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทาง
เดียว (One-Way ANOVA) เพื่อนำมาสรุปถึงแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัท
ตัวอย่างผ่านการใช้เมทริกซ์การปรับปรุงการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกำไรที่บริษัทตัวอย่างจะได้รับจากลูกค้า คือ ความ
สุภาพและความเต็มใจในการให้บริการของบริการลูกค้าสัมพันธ์ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อกำไรใน
ลูกค้ากลุ่มต่างๆ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานขาย ความถูกต้องรวดเร็วในการ
จัดทำใบขนของการบริการดำเนินพิธีการศุลกากร ข่าวสารการตลาดที่ส่งทางอีเมล และความสุภาพ
ในการให้บริการของบริการงานเอกสารในลูกค้าที่มีความสำคัญสูง ความสุภาพอ่อนน้อมในการ
เจรจาติดตามหนี้ในลูกค้าที่มีความสำคัญปานกลาง ความถูกต้องและรวดเร็วในการรับบรรจุสินค้า
แบบ LCL และความสุภาพเต็มใจในการให้บริการของบริการลูกค้าสัมพันธ์ในลูกค้าที่มีความสำคัญ
ต่ำ และผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มีความสำคัญสูงให้ความสำคัญกับพนักงานขาย บริการลูกค้า
สัมพันธ์ กิจกรรมทางการตลาด และการจัดการข้อร้องเรียนมากกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ในขณะที่ลูกค้า
ที่มีความสำคัญต่ำให้ความสำคัญกับความถูกต้องและรวดเร็วในการออกเอกสาร และสามารถ
รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาของบริการดำเนินพิธีการศุลกากรมากกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

สาขาวิชา การจัดการโลจิสติกส์และโซ่ ลายมือชื่อนิสิต

อุปทาน

ปีการศึกษา 2563 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม



770113243

6280017020 : MAJOR LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

KEYWORD: Customer Satisfaction, Regression Analysis, Marine Transportation,
Freight Forwarder Company, Analysis of Variance

Nattapon Swangjaeng : ANALYSIS OF SERVICE EVALUATION RESULT OF A
FREIGHT FORWARDER COMPANY AND SIGNIFICANCE LEVEL OF OPERATION
FACTORS. Advisor: Assoc. Prof. PONGSA PORNCHAIWISSEKUL, Ph.D. Co-
advisor: Prof. KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, Ph.D.

This study aims to study the service quality of the examining freight forwarder company, service factors that have an effect on profit, service factors that different groups of customers give importance through analysis of customer satisfaction survey that the company had collected for six years using various statistics tools; Mean, Standard Deviation, Regression Analysis, One-Way ANOVA Analysis, in order to make a service improvement matrices that conclude how the company should develop service quality. Results find that one factor; politeness and willingness to service of customer service section, has an effect on profit by all customers. Profit from high-importance customers can be affected by service quickness of salesperson, correctness and quickness for customs clearance manifest document preparation, and marketing mail. Profit from medium-importance customers can be affected by politeness of the debt collection section. Profit from low-importance customers can be affected by correctness and quickness of LCL cargo stuffing service, and politeness and willingness to service of customer service section. Results also find that high-importance customers give importance to a salesperson, customer service section, marketing section, and claim management section more than other groups of customers, while low-importance customers give importance to document operation and cooperation with customs clearance section more than other groups of customers.

Field of Study: Logistics and Supply Chain Management Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

Co-advisor's Signature

CU iThesis 6280017020 independent study / recv: 09062564 02:28:51 / seq: 33



Chula Logistics and
Supply Chain Management
Interdisciplinary Programs

ผู้สนใจสารนิพนธ์ฉบับเต็ม สามารถติดต่อได้ที่

สำนักงานหลักสูตรสหสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ชั้น 15 อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา

ซอย จุฬาฯ 12 ถนน พญาไท แขวงวังใหม่

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10330

อีเมล culsm@chula.ac.th

โทร. 0-2218-3113-14

โทรสาร 0-2251-2354

For Full-text Request Please Contact:

Logistics and Supply Chain Management Program Office

Chaloem Rajakumari 60 Building (Chamchuri 10 Building)

15th floor, Phayathai road, Phatumwan

Bangkok, Thailand 10330

Email : culsm@chula.ac.th

Tel. +66 (02) 218-3113-14