

พจนานุกรม : การบริการของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจสายเรือระหว่างประเทศ.  
(CUSTOMER SERVICE AND BUSINESS RELATIONSHIPS IN  
INTERNATIONAL LINERS ) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ศ.ดร.กมลชนก สุทธิ  
วาทนฤพัตติ, (ถ้ามี) จำนวนหน้า 137 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการของสายเรือในส่วนของการ  
นำเข้าสินค้า ในมุมมองของ Customer Service Consignee และ Freight  
Forwarder/Shipping Broker เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการของสายเรือ โดยการ  
วิจัยครั้งนี้สนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาการให้บริการของสายเรือใน 5 ด้าน คือ ปัญหาระบบการ  
สื่อสาร ปัญหาระบบเอกสาร ปัญหาระบบปฏิบัติการ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ และ  
ปัญหาด้านอื่นๆ ทั้งนี้พบว่าเกิดข้อบกพร่องของการให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา  
ถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสายเรือในปัจจุบัน เพื่อให้เข้าใจถึงภาพรวม  
ของปัญหานั้นๆของ Customer Service Consignee และ Freight Forwarder/Shipping  
Broker โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก Customer Service Consignee และ Freight  
Forwarder/Shipping Broker ด้วยแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ ก่อนทำการเก็บข้อมูลเชิง  
ลึกด้วยวิธีการจัดการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์ Customer Service จากการวิจัยทำ  
ให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของสายเรือ และสามารถนำมาปรับปรุงระบบ  
การให้บริการของสายเรือ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้กับกลุ่ม  
ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

# # 5187209820 : MAJOR LOGISTICS MANAGEMENT

KEYWORDS : CUSTOMER SERVICE / CONSIGNEE / FREIGHT FORWARDER /  
SHIPPING BROKER

POJANA SINTHU-UDOM : CUSTOMER SERVICE AND BUSINESS

RELATIONSHIPS IN INTERNATIONAL LINERS THESIS. ADVISOR : PROF.

KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, PH.D., 137 pp.

The Purpose of this research is for studying of the inbound services from Vessel Line and brings all the information to be the knowledge base and improving the inbound services of vessel line. The details and comments are advised from the perception of the people who involved in this industry such as Customers Service, Consignees and the Shipping Agents. This research focuses on these five problems which are the major obstacles of the inbound services and they are Communication, Documentation, Operation, Knowledge and the some others problems. This research is also found that there are some loop hole which need to be adjusted to bring out the better services for this industry by collection all information's directly from the people who's currently working in the industry and analyzing the survey form together with the personal interview. The result from this research will guide the better answer for the inbound services improvement which can be easily develop this organization in the way that meet the customer satisfaction.