

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการประเมินระดับการให้บริการของสายเรือที่บริษัทกรณีศึกษาให้บริการทั้งหมด 5 สายเรือด้วยเทคนิคการแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) ผลที่ได้จากการวิจัยจะทำให้บริษัทกรณีศึกษาสามารถเลือกใช้สายเรือได้ตรงตามความต้องการ โดยมีขั้นตอนการศึกษาที่สำคัญ 5 ขั้นตอนคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง และการกำหนดระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยความต้องการด้วยแบบสอบถาม โดยจะพิจารณาจากลูกค้าที่เป็น Regular Customer เท่านั้น ซึ่งพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าที่ทำเรือปลายทาง ปัจจัยความพร้อมในการขนส่งสินค้าปริมาณมาก ปัจจัยความตรงต่อเวลาในการส่งออกสินค้าจากท่าเรือต้นทาง ปัจจัยระยะเวลาการขนส่ง ปัจจัยจำนวนวัน Free time ที่ทำเรือปลายทาง และปัจจัยความถูกต้องของเอกสารจากสายเรือ ตามลำดับ จากนั้นจะทำการแปลงจากความต้องการของลูกค้ามาเป็นปัจจัยด้านบริการของสายเรือ และนำข้อมูลด้านบริการและข้อมูลในอดีตของสายเรือแต่ละสายที่บริษัทกรณีศึกษาให้บริการมาทำการให้ระดับคะแนน และนำมาใส่ในตาราง House Of Quality ตามเทคนิคการแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพที่ได้ทำการประยุกต์สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งทำการทดสอบผลด้วยการนำปัจจัยความต้องการของลูกค้าออกทีละปัจจัย เพื่อหาระดับนัยสำคัญของการเปลี่ยนแปลง

งานวิจัยสรุปผลได้ว่าแต่ละสายเรือมีระดับการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อทำการทดสอบพบว่าลำดับคะแนนการบริการของสายเรือไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยความต้องการทั้งหมดที่กล่าวข้างต้น ถือเป็นปัจจัยหลักที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้บริการการขนส่ง

The purpose of this thesis is to evaluate the level of service of carriers with a tool called “QFD Technique (Quality Function Deployment Technique)”. The findings from the study will assist the company to match its needs with carrier services available. The evaluation process starts with gathering regular customers’ needs in transport services, and transforms customers’ needs into carrier services provided. The survey shows that customers give priority to ETA concern factor, availability of big lot shipment factor, ETD concern factor, minimum transport time factor, maximum free time factor, and document accuracy factor, respectively. Then, deploy the carriers’ needs into the carriers’ service, and put the carriers’ past records and services into “The House of Quality” matrix and give scores to the carriers’ service level. After that, weighted the scores with the level of important ranked by customers through questionnaire survey. Finally, each customer need is revoked to test the accuracy of the evaluation result.

The result shows that there is a significant different between levels of service of each carrier and after revoking each customer need, still there is no significant change.