

นักสพร แสงพาศ์ : การประเมินความสามารถในการให้บริการขนส่งทางรถบรรทุก  
ของผู้รับจัดการขนส่งไทยและต่างชาติ ( THE ASSESSMENT OF LAND TRANSPORT  
SERVICE PERFORMANCE OF THAI AND FOREIGN FREIGHT FORWARDERS)

อ.ที่ปรึกษา: ศ. ดร. กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ จำนวนหน้า 104 หน้า.

ISBN 974-17-3757-2

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความสามารถในการให้บริการขนส่ง  
ทางบกของผู้รับจัดการขนส่งไทยและต่างชาติ (2) เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มความสามารถในการ  
ให้บริการขนส่งทางบกของผู้รับจัดการขนส่งไทยและต่างชาติ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษา ความสำคัญของปัจจัยและความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของผู้รับจัดการขนส่งไทยและต่างชาติ เพื่อประเมินความสามารถในการให้บริการ ผลการศึกษา  
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งต่างชาติมากกว่าผู้รับจัดการขนส่ง  
ไทย และเลือกใช้ ผู้รับจัดการขนส่งต่างชาติ ฐึ้นปุ่่นมากกว่าชาติอื่น พบว่า ผู้รับจัดการขนส่งต่างชาติ  
มีความสามารถดีกว่าในด้านชื่อเสียงและขนาด และการนำเอาระบบไอที หรืออินเตอร์เน็ตใ้  
ร่วมกับงาน ส่วนความสามารถในการรับรองมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย ด้าน  
โอกาสในการใช้บริการด้านอื่นๆเกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ และด้านการปฏิบัติตามสัญญาอย่าง  
เคร่งครัด ของผู้รับจัดการขนส่งไทยและต่างชาติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แนวทางใน  
การเพิ่มความสามารถที่ผู้รับจัดการขนส่งได้เน้นก็คือ ประสิทธิภาพภายในองค์กร ในเรื่องบุคลากร  
และอุปกรณ์ในการขนส่ง ซึ่งสามารถควบคุมและปรับปรุงได้ แต่ ประสิทธิภาพนอกองค์กรที่ ไม่  
สามารถควบคุมได้ เช่นกฎระเบียบราชการที่เปลี่ยนแปลงบ่อยๆโดยเฉพาะ กรมศุลกากร ที่เกี่ยวข้อง  
โดยตรง มักจะมีผลในการทำให้ประสิทธิภาพของงานขนส่งล่าช้า ไม่ตอบสนองความต้องการของ  
ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ราคาน้ำมันโลกที่ปรับตัวสูงขึ้น เป็นสาเหตุ ที่ผู้ให้บริการต้องระมัดระวังใน  
เรื่องของราคาการให้บริการ นอกจากนี้ยังเป็นเรื่องของการลงทุนที่ผู้รับจัดการขนส่งต่างชาติมี  
ศักยภาพสูงกว่าผู้รับจัดการขนส่งไทย

The objectives of this questionnaire research are : (1) to assess the land transport service performance of Thai and Foreign Freight Forwarders (2) to find out the method to increase the performance of the service .

The findings show that 57.35 percent of the respondents use foreign freight forwarders and mostly Japanese while 42.65 percent use Thai freight forwarders. Performance Evaluation Matrix shows foreign freight forwarders have 2 main factors higher performance, one is size and reputation and another is the IT facilitation in service providing. Chi-Square shows 3 factors in using the service are significantly different between Thai and foreign freight forwarders, they are the ISO and TAPA certified, the service strictly exercised according to the contract and the possibility in using the logistics services. To increase capability in performance, the representatives of freight forwarders committed that staff efficiency and equipments can be improved internally while external factors i.e. government regulations (customs) which always changeable and declining the services capability not meeting the customers requirements. Most of all, the oil price crisis is another factor that can be considered as the threat of service performance and capability.