

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ: กรณีศึกษา บริษัท คอบร้า อินเทอร์เน็ต จำกัด
คำสำคัญ	ปัจจัยองค์กร/ ผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ
ชื่อนักศึกษา	สุริยพันธ์ ปลาเงิน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.วีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านองค์กรผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ และ 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัทคอบร้า อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาที่ทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีกลุ่มตัวอย่าง 52 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) ค่าสถิติ Chi-square และการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (logistic regression)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ผู้ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัทคอบร้า อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.95$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.41$ ) รองลงมาเป็นด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ ) และด้านราคาและค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.94$ ) ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.86$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.60$ ) ตามลำดับ

ปัจจัยองค์กรของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัทคอบร้า อินเตอร์เนชันแนล จำกัด โดยรวมจำแนกตาม ระยะเวลาที่ทำงาน และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นหน่วยงานที่สังกัด ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและตำแหน่งที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัทคอบร้า อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ยกเว้นหน่วยงานที่สังกัดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การพยากรณ์สมการถดถอยโลจิสติกการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัท คอบร้าอินเตอร์เนชันแนล จำกัด สามารถแสดงได้ดังนี้  $(Y) = -3.01 + (1.71) \text{ ด้านราคาและค่าใช้จ่าย} + (2.07) \text{ ด้านการบริการ} + (1.14) \text{ ด้านภาพลักษณ์} + (0.82) \text{ ด้านเวลา} + (0.85) \text{ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ}$  และเมื่อใช้สมการในการพยากรณ์ พบว่า กรณีที่ตัดสินใจใช้บริการมีความถูกต้องร้อยละ 75.50 กรณีที่ตัดสินใจไม่ใช้บริการมีความถูกต้องร้อยละ 74.10 และโดยรวมมีความถูกต้องร้อยละ 74.90 ของสถานการณ์ทั้งหมด

Independent Study Title	Factors affecting decision in using freight forwarder: a case study of cobra international co., ltd
Keyword	Organization Factor/ Freight Forwarder
Student	Suriyan Pla-ngern
Independent Study Advisor	Dr. Weerawit Lertthairakul
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2015

### ABSTRACT

This research aims to study the factors affecting decision in using freight forwarder for a case study of Cobra international Co., Ltd. Classification by the general data of the respondents that regarding about decision choosing international freight forwarder service consisting of gender, age, education, experience work, position, and department total 52 people. The questionnaires were used to collect data. Statistics for data analysis were frequency, percentage, average mean, standard deviation, one-way analysis of variance, chi-square and logistic regression.

The results showed that most of factor affecting decision in using freight forwarder: a case study of Cobra international Co., Ltd were time ( $\bar{X}=4.41$ ), the second were service ( $\bar{X}=4.16$ ), price ( $\bar{X}=3.94$ ), image ( $\bar{X}=3.86$ ), customer relationship ( $\bar{X}=3.71$ ), and promotion ( $\bar{X}=3.60$ ), respectively.

The factor affecting decision in using freight forwarder: a case study of Cobra international Co., Ltd. Classification by experience work, and position. The difference are not statistically significant. Without department the difference the statistically significant .05

The results of the study demographic factors with choosing freight forwarder showed that experience work, and position not relation to decision in using freight forwarder of Cobra international company Co., Ltd. Without department have relation to choosing international freight forwarder service statistically significance .05.

Logistic regression for prediction the decision in using freight forwarder: a case study of Cobra international Co., Ltd. Can be denoted as  $(Y) = -3.01 + (1.71) \text{ price and expense } (2.07) \text{ service} + (1.14) \text{ image} + (0.82) \text{ time} + (0.85) \text{ customer relationship}$ . According to this equations decision making has 75.50 percent of accuracy and the case decision not used 74.10 percent accuracy and overall 74.90 percent accuracy.

SPU CHONBURI