

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	3
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	3
2.1.2 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ	4
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษา	12
3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.3 สถานที่ที่ใช้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ของ ผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการ เลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	31
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบ ของการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด จำแนกตามยอด การจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	38
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	50
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการ ของผู้ประกอบการที่มีต่อ รูปแบบการขนส่งสินค้าแต่ละรูปแบบ	59
ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการค้าส่งดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	64
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการศึกษา	65
5.2 อภิปรายผล	77
5.3 ข้อค้นพบ	82
5.4 ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	86
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของร้าน	16
4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	16
5	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการจัดส่งสินค้า ต่อวัน	17
6	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามดอกไม้สดที่จำหน่ายในร้าน	17
7	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบรรจุภัณฑ์ในการขนส่ง	18
8	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากร้าน	19
9	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่ สั่งซื้อดอกไม้สดจากร้าน	19
10	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดการสั่งซื้อแต่ละครั้ง	20
11	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจัดส่งดอกไม้โดยเฉลี่ยแต่ละ ครั้ง	20
12	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการ ขนส่งแต่ละครั้ง	21
13	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่ง สินค้าโดยเฉลี่ยต่อครั้ง แยกตามรูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้	21
14	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการตัดสินใจ เลือกรูปแบบการขนส่ง	24
15	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	24
16	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการหาข้อมูลการใช้บริการ บริษัทขนส่ง	25
17	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเดือนที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อย ที่สุด	26
18	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ใช้ในปัจจุบัน	28
20 รูปแบบการใช้บริการบริษัทขนส่งภายนอกและสถานที่ที่เข้ารับบริการ	29
21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	30
22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีต่อการเลือกรูปแบบขนส่งสินค้า	32
23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า	33
24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	34
25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า	35
26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า	36
27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า	37
28 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามลักษณะการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง และจำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	38
29 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ และจำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	39
30 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหาข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่ง และจำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	40
31 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงใดของปีที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด และจำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
32	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง	42
33	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ท่านเคยใช้บริการ	44
34	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เข้ารับบริการ	48
35	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	50
36	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	51
37	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	52
38	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า และจำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	53
39	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า และจำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	55
40	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า และจำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	56
41	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า	58
42	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการรถยนต์ของกิจการเอง	59
43	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
44	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการรถไฟ	61
45	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการเครื่องบิน	62
46	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการรถสาธารณะแดง	63
47	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก	63
48	ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผู้ให้บริการขนส่ง	64
49	ข้อมูลสรุปพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง	67
50	แสดงข้อมูลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง	75