

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	9
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	14
ขอบเขตเนื้อหา	14
ขอบเขตประชากร	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
การรวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
เกณฑ์การแปลผล	17

ลิขสิทธิ์ © มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า ทางทะเลของผู้ประกอบการ ธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้า ทางทะเล และข้อเสนอแนะอื่นๆ	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ ปัญหาและข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	107
อภิปรายผล	125
ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา	127
ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา	129
ข้อเสนอแนะ	131
บรรณานุกรม	134
ภาคผนวก	136
ประวัติผู้เขียน	146

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	20
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะธุรกิจ	21
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจส่งออก	22
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	23
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา เปิดดำเนินการของธุรกิจถึงปัจจุบัน	23
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายของ ธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติของ ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่มาจากประเทศใด	25
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการบริหารงาน	26
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท	26
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของการใช้ บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งทางเรือ/ สายการบินเรือ/ ตัวแทนเดินเรือ	27
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่าเรือของไทยที่ใช้บริการ	29
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในแต่ละเดือน ที่ใช้บริการขนส่งสินค้า	29
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	31
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านสถานที่ใช้บริการ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	33
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	34
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	35
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากร ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	36
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	37
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านอื่นๆ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	38
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาจากการใช้บริการ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล	39
24 แสดงปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของ ผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	40
25 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้า ทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	42
26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	51
28 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	54
29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	57
30 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	62
31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	65
32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	68
33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	78
35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	82
36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	85
37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	87
38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	90
39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	94
40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	100
42 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจาก การใช้บริการ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	103
43 แสดงความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	113
44 แสดงความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	121