

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตประชากร	16
ขอบเขตเนื้อหา	16
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	16
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	16
การรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกรับบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือของผู้ส่งออกอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ไปยังท่าเรือเมืองลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา	23
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ประสบจากการใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	60

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
การอภิปรายผล	77
ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา	78
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก 1	86
ภาคผนวก 2	93
ภาคผนวก 3	105
ประวัติผู้เขียน	107

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ	19
2	แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน	19
3	แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เปิด ดำเนินการ	20
4	แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน ในบริษัท	20
5	แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการ เลือกใช้บริการกับบริษัทขนส่งทางเรือ	21
6	แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการดำเนินธุรกิจ	22
7	แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของค่า ระวาง (ค่าให้เช่าพื้นที่ขนส่ง)	22
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ บริการต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	23
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาต่อการ เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	24
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	25
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาดต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	26
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	27
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรต่อการ เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	28
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	30
16	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	32
17	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการแสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	34
18	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	36
19	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	38
20	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	41
21	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	43
22	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนก ตามระยะเวลาดำเนินการ	47
24	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทาง เรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	49
25	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการ ตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	51
26	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	53
27	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนก ตามระยะเวลาดำเนินการ	56
28	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	58
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	60
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านราคาต่อ การเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	61
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	62
32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	64
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	65
35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ	66
36	แสดงความสำคัญอันดับแรกของปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน	71
37	แสดงความสำคัญอันดับแรกของปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	74