

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีแนวคิด	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
เกณฑ์การแปลผล	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ	31
ส่วนที่ 4 ปัจจัยและปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออกของกิจการ	41
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ปัญหาและข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	77
อภิปรายผล	91
ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา	94
ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา	96
ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้เขียน	115

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าส่งออก ของกิจการ	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของกิจการ	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือน ของกิจการ	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการส่งออก สินค้าไปยังต่างประเทศ	19
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	20
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	21
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่ง สินค้านำเข้าระหว่างประเทศ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	23
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่ง สินค้านี้ระหว่างประเทศ	24
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	26
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	27
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	29
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	32
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทน ขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศ	33
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทน ขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศ	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาทางด้านบุคลากรในการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	35
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาทางด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	37
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาทางด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	38
26	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	41
27	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	44
28	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	46
29	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	48
30	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	53
32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	55
33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	58
34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	61
35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	63
36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	65
37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	67
38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	72
40	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของ ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก	74

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved