

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บริษัทนอร์ทเทอรอน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัด	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด	
บริการของบริษัทนอร์ทเทอรอน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัด	
จังหวัดเชียงใหม่	30
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการบริษัทนอร์ทเทอรอน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล	
คาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของบริษัทนอร์ทเทิร์น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสิ่งของที่ส่ง	54
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการศึกษา	83
อภิปรายผล	91
ข้อค้นพบ	94
ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	101
แบบสอบถาม	102
ประวัติผู้เขียน	115

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสิ่งของที่ส่งมากที่สุด	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนใบขนส่งสินค้า (Air waybill) ในแต่ละครั้ง	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสิ่งของ/สินค้าที่ส่ง	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ปลายทางที่ส่งสินค้า	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสินค้าที่ส่งต่อครั้ง โดยเฉลี่ย	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ	25
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการอื่นที่ใช้นอกจากบริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศที่ใช้บริการ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท บริการขนส่งที่ใช้	26
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ	26
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้ บริการขนส่ง สินค้าทางอากาศภายในประเทศ	27
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศของบริษัทเทอร์ออน อินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด	28
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จัก บริษัทเทอร์ออนอินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	30
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	32
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	33
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	34
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	35
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	36
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	38
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	40
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	41
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	42
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	43
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	44
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	45
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	46
35	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ	47
36	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา	48
37	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน สถานที่	49
38	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	50
39	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคคลหรือพนักงาน	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ 52
41	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการ 53
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามประเภทสิ่ง ที่ของที่ส่ง 54
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทสิ่งที่ของที่ส่ง 56
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามประเภทสิ่งที่ของที่ส่ง 58
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภท สิ่งที่ของที่ส่ง 59
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามประเภทสิ่ง ที่ของที่ส่ง 60
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตาม ประเภทสิ่งที่ของที่ส่ง 61
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทสิ่งที่ของ ที่ส่ง 63
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามประเภทสิ่ง ที่ของที่ส่ง 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทสิ่งที่ส่ง	67
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามประเภทสิ่งที่ส่ง	69
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทสิ่งที่ส่ง	70
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามประเภทสิ่งที่ส่ง	71
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามประเภทสิ่งที่ส่ง	73
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทสิ่งที่ส่ง	74
56	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทเทอร์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคาร์โก้จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ส่ง	76
57	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ส่ง	77
58	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทเทอร์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคาร์โก้จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ อันดับแรก จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ส่ง	91
59	แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่พบอันดับแรกกับผลการศึกษาของจิรศักดิ์ จันทร์ทัต, ม.ร.ว. (2547)	97