

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	17
ขอบเขตการศึกษา	17
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	18
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรและพฤติกรรมการใช้บริการ ตัวแทนออกของขององค์กร	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	33
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของของบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตาม กลุ่มอุตสาหกรรม เงินทุนจดทะเบียน และปริมาณการใช้บริการ	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการศึกษา	97
อภิปรายผลการศึกษา	119
ข้อค้นพบ	122
ข้อเสนอแนะ	124
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	127
ประวัติผู้เขียน	138

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามประเภทธุรกิจ	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	23
7	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามข้อมูลการนำเข้าและ/หรือส่งออก	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามมูลค่าการนำเข้าเฉลี่ยต่อเดือน	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามจำนวนใบขนสินค้าขาเข้าเฉลี่ยต่อเดือน	26
11	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามรูปแบบบริการการขนส่งที่ใช้ในการนำเข้าเป็นประจํามากที่สุด	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามมูลค่าการส่งออกเฉลี่ยต่อเดือน	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามจำนวนใบขนสินค้าขาออกเฉลี่ยต่อเดือน	27
14	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามรูปแบบบริการการขนส่งที่ใช้ในการส่งออกเป็นประจํามากที่สุด	28

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามการใช้บริการ ตัวแทนออกของ	28
16	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามการให้บริการของ ตัวแทนออกของ	29
17	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามจำนวนตัวแทน ออกของที่ใช้บริการ	30
18	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามสาขาตัวแทนออก ของที่ใช้บริการ	30
19	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามรูปแบบในการ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ	31
20	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามตำแหน่งของผู้ที่มี อำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของเพียงผู้เดียว	32
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบ แบบสอบถาม	36
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	37

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ	42
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ	43
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ	44
32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ	45

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ	46
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ	47
35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ	48
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละบริษัทที่ใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	50
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	51
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	54
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	56
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	58

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	61
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	64
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	66
45	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มี ผลต่อการเลือกตัวแทนออกของจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	68
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	69
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	71
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	73
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	75

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	77
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	79
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	81
53	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มี ผลต่อการเลือกตัวแทนออกของจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	83
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามปริมาณการใช้บริการตัวแทนออกของ	84
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จำแนกตามปริมาณการใช้บริการตัวแทนออกของ	85
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จำแนกตามปริมาณการใช้บริการตัวแทนออกของ	87
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามปริมาณการใช้บริการตัวแทนออกของ	88
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามปริมาณการใช้บริการตัวแทนออกของ	89



## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จำแนกตามปริมาณการใช้บริการตัวแทนออกของ	91
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำแนกตามปริมาณการใช้บริการ ตัวแทนออกของ	93
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแทนออกของจำแนกตามปริมาณการใช้บริการตัวแทนออกของ	94
62	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มี ผลต่อการเลือกตัวแทนออกของจำแนกตามปริมาณการใช้บริการ	96
63	แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ ตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัด ลำพูน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด	100
64	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของของบริษัทในนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน (เรียงลำดับตามความสำคัญ ของปัญหา)	102
65	แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดของปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของ จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม	107
66	แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดของปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	113

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
67	แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดของปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของ จำแนกตามปริมาณการใช้บริการ	117



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved