

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล
ของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน

ผู้เขียน

นางสาวสุนีย์ เตชประสพชัย

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

นายวิชาญ

ศิริชัยเอกวัฒน์

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์

สิงห์รุ่งเรือง

กรรมการ

รองศาสตราจารย์บุญสุวาท

พฤทธิกานนท์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจส่งออกสินค้าออกไปประเทศจีนที่ต้องการใช้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล จำนวน 324 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม และ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในปัจจัยด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็วไม่ล่าช้า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ คือ มีสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความ

นำเชื้อดื้อและมันคง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ปัจจัยด้านราคา คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดย 3 อันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย การประกันความเสียหายของสินค้า และ สภาพของเรือเก่า ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม และการบริการที่มีขีดจำกัดไม่ครบวงจร ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Factors in Selecting Sea Shipping Companies of
Entrepreneur Exporting Cargo to People's
Republic of China

Author Miss Sunee Tachaprasopchai

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Mr. Wicharn	Sirichai-ekawat	Chairperson
Assistant Professor Chanin	Singrungruang	Member
Associate Professor Boonsawart	Prugsiganont	Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to study about factors of selecting sea shipping companies of entrepreneur exporting cargo to China. The sample group was 324 exporting entrepreneurs to China. The data were analyzed by descriptive statistics presented into frequency, percentage and average.

The result was found that the respondents paid attention at high level to service mix marketing factors which followed by personnel factor, service processing factor, respectively place factor, physical appearance factor, product and service factor, and price factor. The sub-factors that had an average high score in each was; personnel factor was the responsibility, job followed up rapidly and correctly of staffs; service processing factor was the rapid connecting and uncomplicated; place factor was the wide of network of the shipping routes or dealers in both domestic and international; physical appearance factor was reliable and secure; product and service factor was on time delivery; and price factor was the standard freight rate, respectively.

Another three factors that the entrepreneurs paid attention at high level were the response to an uncertainty events, a goods warrant, and a condition of ship. The entrepreneurs revealed that the problems that were found from this service were delay service and helping, freight rate and special fee were not appropriate and limited services. respectively.