

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวคิด	5
วรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการประชากร	13
ขอบเขตเนื้อหา	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
การรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
เกณฑ์การแปลผล	16
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	21
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	29
3.1 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ	29
3.2 ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม	37
3.3 ปัจจัยด้านอื่น ๆ	41
3.4 ปัจจัยบริการเสริมที่ต้องการเพิ่มเติม	42

ณ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	43
4.1 ปัญหาจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ	43
4.2 ปัญหาจากปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม	51
4.3 ปัญหาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ	55
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการศึกษา	84
การอภิปรายผล	99
ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา	102
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	115
ประวัติผู้เขียน	130

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ญ

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	18
3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	19
4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน	19
5 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะธุรกิจ	20
6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจของธุรกิจ	20
7 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยส่วนใหญ่ของกิจการ	21
8 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ้างบริษัทอื่นขนส่งรถยนต์	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก โดยจ้างเป็นประจำ	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตั้งงบประมาณสำหรับค่าขนส่งรถยนต์	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาคที่จ้างขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	24
13 แสดงจำนวนตัวแทนจำหน่ายในแต่ละภูมิภาคที่เป็นสถานที่ปลายทางในการขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	25
14 แสดงช่วงเวลาที่มีการใช้บริการขนส่งรถยนต์มากที่สุดในแต่ละเดือน	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการบริษัทขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	29
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	31
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านสถานที่ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	33
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	34
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีต่อผลปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	35
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	36
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อมต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	37
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยภายในองค์กรต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	38
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยระหว่างบุคคลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	39
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยเฉพาะบุคคลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	40
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	41
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านบริการเสริมต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	42
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านราคา ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุก	45
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	46
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	47
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	48
34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	49
35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพจากการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	50
36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	51
37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยภายในองค์กร ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	52
38 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยระหว่างบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	53
39 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยเฉพาะบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	54
40 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก	55
41 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์จำแนกตามตำแหน่งงาน	56
42 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	58
43 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบ สอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
44 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	60
45 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	61
46 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	62
47 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	63
48 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	64
49 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยภายในองค์กร ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	65
50 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	66
51 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	67
52 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	68
53 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความต้องการ ที่มีผลต่อบริการเสริมที่ควรให้บริการเพิ่มขึ้น ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	69
54 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากจากปัจจัยด้านราคา ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	72
56 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	73
57 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	74
58 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	75
59 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	77
60 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์จำแนกตามตำแหน่งงาน	78
61 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	79
62 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยภายในองค์กร ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	80
63 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยระหว่างบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	81
64 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยเฉพาะบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	82
65 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	83
66 แสดงความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่มี อิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม ปัจจัยอื่น ๆ และบริการเสริมที่ต้องการเพิ่มจำแนกตาม ตำแหน่งงาน	88
67 แสดงปัญหา และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	94
68 แสดงปัญหาอันดับแรกจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพล ต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม และปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน	96

๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
69 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เรียงตามลำดับความสำคัญ	103
70 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านบุคคล เรียงตามลำดับความสำคัญ	104
71 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ เรียงตามลำดับความสำคัญ	104
72 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านสถานที่ เรียงตามลำดับความสำคัญ	105
73 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านราคา เรียงตามลำดับความสำคัญ	105
74 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงตามลำดับความสำคัญ	106
75 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด เรียงตามลำดับความสำคัญ	106
76 แสดงปัจจัย และปัญหาเฉพาะบุคคล เรียงตามลำดับความสำคัญ	107
77 แสดงปัจจัย และปัญหาภายในองค์กร เรียงตามลำดับความสำคัญ	107
78 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เรียงตามลำดับความสำคัญ	108
79 แสดงปัจจัย และปัญหาระหว่างบุคคล เรียงตามลำดับความสำคัญ	108
80 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ	109