

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ   | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ  | ฉ    |
| สารบัญตาราง   | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ  | 1    |
| หลักการและเหตุผล  | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา   | 2    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา  | 2    |
| นิยามศัพท์  | 3    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                       | 4    |
| แนวคิดและทฤษฎี  | 4    |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง   | 6    |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา   | 9    |
| ขอบเขตเนื้อหา   | 9    |
| ขอบเขตประชากร   | 9    |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล   | 10   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา  | 10   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล  | 10   |
| ระยะเวลาในการศึกษา  | 11   |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา  | 12   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                            | 13   |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม | 20   |
| การตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)               |      |
| ท่าอากาศยานเชียงใหม่  |      |

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| ส่วนที่ 3       | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา         | 35  |
| ส่วนที่ 4       | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 52  |
| ส่วนที่ 5       | ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ   | 69  |
| บทที่ 5         | สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ   | 71  |
|                 | สรุปผลการศึกษา   | 71  |
|                 | การอภิปรายผล   | 78  |
|                 | ข้อค้นพบ   | 80  |
|                 | ข้อเสนอแนะ   | 85  |
| บรรณานุกรม      |  | 93  |
| ภาคผนวก         |  |     |
|                 | ภาคผนวก ก แบบสอบถาม  | 96  |
|                 | ภาคผนวก ข ประวัติบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  | 103 |
|                 | ภาคผนวก ค ประวัติความเป็นมาของคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่   | 105 |
|                 | ภาคผนวก ง ขั้นตอนการส่งและรับสินค้า  | 107 |
|                 | ภาคผนวก จ คำระวางขนส่งสินค้า   | 109 |
| ประวัติผู้เขียน |  | 111 |

สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ   | 13   |
| ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ  | 13   |
| ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา                               | 14   |
| ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน                          | 14   |
| ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในสถานประกอบการ                      | 15   |
| ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของธุรกิจ                             | 16   |
| ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                       | 17   |
| ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามน้ำหนักของสินค้าที่ทำการขนส่งต่อครั้ง       | 17   |
| ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและอันดับที่การเลือกใช้บริการสายการบินของผู้ตอบแบบสอบถาม                       | 18   |
| ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการส่งสินค้าไปสถานที่ปลายทาง              | 19   |
| ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ | 20   |
| ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา      | 22   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย<br>ส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย                                | 24   |
| ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย<br>ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด                           | 26   |
| ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย<br>ส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล หรือพนักงาน                            | 28   |
| ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย<br>ส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ<br>ทางกายภาพ         | 30   |
| ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย<br>ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ                                    | 32   |
| ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ                                       | 34   |
| ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง<br>การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา                           | 35   |
| ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง<br>การตลาดด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา                                | 37   |
| ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง<br>การตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา                       | 39   |
| ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง<br>การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา                  | 41   |
| ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง<br>การตลาดด้านบุคคล หรือพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา                   | 43   |
| ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง<br>การตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ<br>จำแนกตามระดับการศึกษา | 45   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา                                   | 47   |
| ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา                        | 50   |
| ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                           | 52   |
| ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                                | 54   |
| ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                 | 56   |
| ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                  | 58   |
| ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล หรือพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                   | 60   |
| ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ<br>จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 62   |
| ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                           | 64   |
| ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ                | 67   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบในการใช้บริการ                          | 69   |
| ตารางที่ 36 แสดงปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 10 ลำดับ | 81   |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved