

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตประชากรที่ศึกษา	8
ขอบเขตเนื้อหา	8
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่ง สินค้าออกของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลักศูนย์หัตถกรรม บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการส่งออกสินค้าหัตถกรรม ไม้แกะสลักของผู้ประกอบการ	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่ง สินค้าของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลักศูนย์หัตถกรรม บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ขนาดของกิจการ ประเภทของกิจการ ระยะเวลาในการส่งออก โชนการส่งออก และ มูลค่าการส่งออก	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	134
อภิปรายผลการศึกษา	157
ข้อค้นพบ	159
ข้อเสนอแนะ	173
บรรณานุกรม	175
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	177
ภาคผนวก ข. รายชื่อบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า	186
ประวัติผู้เขียน	197

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และ สัดส่วน	9
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	12
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	13
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	14
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดของกิจการ	14
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของกิจการ	15
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการประกอบ อาชีพหัตถกรรมไม้แกะสลัก	15
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของกิจการต่อเดือน	16
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการส่งออก	16
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโซนส่งออกสินค้าสินค้า หัตถกรรมไม้แกะสลัก	17
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าหัตถกรรม ไม้แกะสลักที่ส่งออก	18
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าส่งออกต่อปี	19
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่าย ในการส่งออกต่อปี	19
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางการส่งสินค้าออก	20
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแทน ขนส่งสินค้าที่ใช้บริการ	20
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา	25

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	26
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	28
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	29
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ	31
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	32
25 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	34
26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการส่งออก สินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลักของผู้ประกอบการต่อตัวแทนขนส่งสินค้าด้านผลิตภัณฑ์	36
27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการส่งออก สินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลักของผู้ประกอบการต่อตัวแทนขนส่งสินค้าด้านราคา	37
28 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการส่งออก สินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลักของผู้ประกอบการต่อตัวแทนขนส่งสินค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	37
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการส่งออก สินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลักของผู้ประกอบการต่อตัวแทนขนส่งสินค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด	38

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการส่งออก สินค้าหัตถกรรม ไม้แกะสลักของผู้ประกอบการต่อตัวแทนขนส่งสินค้าด้านบุคลากร	39
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการส่งออก สินค้าหัตถกรรม ไม้แกะสลักของผู้ประกอบการต่อตัวแทนขนส่งสินค้า ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	40
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการส่งออก สินค้าหัตถกรรม ไม้แกะสลักของผู้ประกอบการต่อตัวแทนขนส่งสินค้า ด้านกระบวนการให้บริการ	41
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามขนาดของกิจการ	43
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบกิจการ	45
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการส่งออก	48
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามไซนการส่งออก	51
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามมูลค่าการส่งออกต่อปี	55
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามขนาดกิจการ	59
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรูปแบบกิจการ	61
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการส่งออก	62
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามไซนการส่งออก	64

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามมูลค่าการส่งออก	67
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามขนาดของกิจการ	69
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามรูปแบบกิจการ	71
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายระยะเวลาการส่งออก	72
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามโซนการส่งออก	74
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามมูลค่าการส่งออกต่อปี	77
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดจำแนกตามขนาดของกิจการ	79
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรูปแบบกิจการ	81
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดจำแนกระยะเวลาการส่งออก	84
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดจำแนกตามโซนส่งออก	86
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดจำแนกตามมูลค่าการส่งออก	89
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากรจำแนกตามขนาดของกิจการ	93
54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากรจำแนกตามรูปแบบกิจการ	95

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากรตามระยะเวลาการส่งออก	97
56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากรจำแนกตาม โชนส่งออก	99
57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากรจำแนกตามมูลค่าการส่งออก	102
58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การสร้างและเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามขนาดของกิจการ	105
59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรูปแบบกิจการ	107
60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามระยะเวลาการส่งออก	109
61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตาม โชนส่งออก	111
62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามมูลค่าการส่งออก	114
63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการจำแนกตามขนาดของกิจการ	118
64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการจำแนกตามรูปแบบกิจการ	121
65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการส่งออก	123
66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการจำแนกตาม โชนส่งออก	126

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามมูลค่าการส่งออก	130
68 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้ามากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดของกิจการ	162
69 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้ามากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบกิจการ	163
70 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้ามากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการส่งออก	165
71 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้ามากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโซนส่งออก	167
72 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้ามากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าการส่งออก	171