

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีการบริการ และแนวคิดการตลาดบริการ	7
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล	20
ขั้นตอนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก	40
ความเป็นมาของบริษัท เดกซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	59
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิธีการรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	64
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า	66
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนก ตามประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และรูปแบบของธุรกิจ	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
วิธีดำเนินการวิจัย	87
สรุปผลการวิจัย	88
อภิปรายผล	90
ข้อเสนอแนะ	92
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	93
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	99
ประวัติผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ ผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และรูปแบบของธุรกิจ	64
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนกตามประเภทของ ผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล	66
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ	72
4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนกตามประเภทของ ผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล	78
4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ	82

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 แสดงการจัดประเภทธุรกิจการให้บริการตามเกณฑ์การใช้เครื่องมือ และใช้แรงงาน	11
2.2 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (marketing tools for service)	20
2.3 ตู้คอนเทนเนอร์	35
2.4 ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต	36
2.5 ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 40 ฟุต	36
2.6 ตู้คอนเทนเนอร์สูงหรือจัมโบ้	36
2.7 ตู้แห้ง (Dry Cargoes)	37
2.8 ตู้ Flat-rack	37
2.9 ตู้การ์เมนต์ (Garment Container)	38
2.10 ตู้ห้องเย็น (Refrigerator Cargoes)	38
2.11 ตู้เปิดหลังคา (Open Top)	39
2.12 ขั้นตอนการให้บริการ	41
2.13 ตราสัญลักษณ์ของบริษัท	46