

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของผู้ส่งสินค้า จ.เชียงใหม่ กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง
ผู้จัดทำ	: นางสาวอุทัยวรรณ พัวพรสวรรค์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	: มิถุนายน 2550
จำนวนหน้า	: 100 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของผู้ส่งสินค้า จ.เชียงใหม่ กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของผู้ใช้บริการ จ.เชียงใหม่ กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง ทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด จากห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง จำนวน 150 ราย และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง จำนวน 150 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติแบบอนุมาน โดยใช้สถิติ t-test

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง ส่วนใหญ่เป็นร้านค้าประเภทบุคคลธรรมดา เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีรูปแบบของกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการ มีลักษณะธุรกิจ

เป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่าย ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี มีเงินทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 500,000 บาท และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรับ/ส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง ส่วนใหญ่เป็นร้านค้าประเภทบุคคลธรรมดา เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มีรูปแบบของกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการ มีลักษณะธุรกิจเป็นผู้จำหน่าย การดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี มีเงินทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 500,000 บาท และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรับ/ส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน

ผลการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮง และห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง มีพฤติกรรมในการใช้บริการในลักษณะเดียวกันคือ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าธุรกิจขนส่งเอกชนกับบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ซึ่งกิจการที่เป็นบุคคลธรรมดาส่วนใหญ่ระบุว่าบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าคือ ตนเอง ส่วนกิจการที่ที่เป็นบริษัทที่จดทะเบียนนิติบุคคล ส่วนใหญ่ระบุว่าบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าคือ ประธานบริษัท/กรรมการ มีความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกทุกวัน ส่วนใหญ่ระบุว่าปลายทางที่กิจการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าคือ กรุงเทพมหานคร มีวิธีเดินทางไปใช้บริการรับ / ส่ง สินค้าของบริษัทขนส่งเอกชนโดยใช้บริการรับ / ส่ง สินค้าด้วยตนเอง ส่วนใหญ่ส่งสินค้าประเภทสินค้าเกษตร ปศุสัตว์ เกษตรอุตสาหกรรม โดยจะส่งสินค้าในช่วงบ่าย (เวลา 12.01-17.00 น.) และรู้จักบริษัทขนส่งสินค้าเนื่องจากใช้บริการมานาน

สำหรับพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกที่ไม่เหมือนกันคือ กลุ่มที่เป็นลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮงเสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการขนส่งต่อเดือนจำนวน 5,001-10,000 บาท ในขณะที่กลุ่มลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง เสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการขนส่งต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด พัวลิบเฮงและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกในระดับเดียวกันคือ ให้ความสำคัญระดับมาก คือ ด้านลักษณะกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคม (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับ

ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระหว่าง 2 บริษัท (Testing Two Sample Mean) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของผู้ใช้บริการ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อห้างหุ้นส่วนจำกัด พวลิบเฮง และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อึ้งเป็งเฮง มีความแตกต่างในปัจจัยด้านบุคคลและด้านกระบวนการ

PAYAP UNIVERSITY