

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ต่อผู้ประกอบการรถขนส่งข้ามแดนภายในจังหวัดมุกดาหาร
โดย	นางศิริวารินทร์ ก้านบัวไชย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกต่อผู้ประกอบการรถขนส่งข้ามแดนภายในจังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยรถขนส่งข้ามแดนที่สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่สอง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกต่อผู้ประกอบการรถขนส่งข้ามแดนภายในจังหวัดมุกดาหาร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่มีต่อการบริการส่งออกต่อผู้ประกอบการรถขนส่งข้ามแดนภายในจังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก ระยะเวลาการดำเนินการส่งออก ระยะเวลาที่ใช้บริการ ปริมาณการขนส่ง และ ประเภทของรถที่ใช้บริการ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้บริหารหรือบุคลากรในสายงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการรถขนส่งข้ามแดน จากบริษัทผู้ส่งออกสินค้าไปยังประเทศลาวผ่านด่านศุลกากรจังหวัดมุกดาหาร โดยใช้สำมะโนประชากรจำนวน 94 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยค่าพารามิเตอร์ที่ใช้เป็นเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนค่าพารามิเตอร์ของประชากรเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Chi-Square เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกส่วนใหญ่ ส่งออกอาหารแปรรูป/ สด ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออกที่ใช้บริการรถขนส่งข้ามแดนกับผู้ประกอบการในจังหวัดมุกดาหาร คือ 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ คือ 4-6 เทียบต่อสัปดาห์ และ ประเภทของรถที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ รถหัวลาก คอนเทนเนอร์ โดยให้ความสำคัญด้านคุณลักษณะของบริการรถขนส่งในระดับมากที่สุดคือ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของ การให้บริการ ด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรกคือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรก คือ ความสะดวกในการเข้าไปติดต่อสำนักงาน ด้านส่งเสริมการขายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรกคือ ความพอใจในการคิดค่าบริการพิเศษแบบเหมารวม ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน

ระดับมาก อันดับแรกคือ ทักษะและความสามารถของพนักงานขับ ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากคือ ภาพพจน์ในการประชาสัมพันธ์ นอกจากนั้นจากการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า ระยะเวลาการดำเนินการใช้บริการรถขนส่งข้ามแดนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ต่อผู้ประกอบการรถขนส่งข้ามแดน ภายในจังหวัดมุกดาหารในด้านคุณลักษณะของบริการรถขนส่ง ในด้านราคาค่าบริการ และ ในด้านพนักงาน ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และประเภทของรถที่ใช้บริการ ต่าง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ต่อผู้ประกอบการรถขนส่งข้ามแดน ภายในจังหวัดมุกดาหาร ในด้านส่งเสริมการขาย

Independent Study Title	Satisfaction of Exporter toward Entrepreneur of Cross Border Service Transportation in Mukdahan Province
Name	Mrs.Siriwarin kanbuachai
Advisor	Associate Professor. Somchai Hirankitti
Major	International Business
Academic Year	2007

ABSTRACT

The first objective of this research is to study the general information factor of consumers using crossing border transportation businesses in Mukdahan Province. The second objective is to investigate consumers' satisfaction in using such mentioned transportation. The last objective is to find out the relationship between general information factor and consumers' satisfaction.

The study is based on the census method collecting data from 94 populations, that is, the businesses exporting products to Laos through the Mukdahan Custom.

In order to analyze the data, both descriptive statistics such as the frequency, the per cent frequency, the mean, the standard deviation and inference statistics particularly the Chi-squared statistics are applied in this study at the significant level of 0.05.

The results obtained from the descriptive statistics suggest that most of the exported products are processed foods and fresh foods. The export experiences are on average more than 6 years, however, they mostly use crossing border transportation businesses for only 3 years but less than 6 years. The service frequencies is on average 4-6 times per week with the transportation as pulling cars and containers.

With respect to service quality, it is found out to be most important particularly the service completeness. In terms of service price, it is found out to be important particularly the appropriate price. For service place, it is found out to be important particularly the contacting convenience. The service promotion is found out to be important particularly the special price while the service people is also found out to be important particularly drivers' skills and capacities. In terms of public relation, it is found out to be important particularly the public relation image.

As far as the inference statistics is concerned, the service experiences, the service quality, the service price, the service people, the average export quantity per week, and the types of transportation are found out to be related to consumers' satisfaction.