

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดของการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)	4
แนวคิดคุณภาพในงานบริการ (Quality Counts in Service)	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตของประชากร	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง	17
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง	28

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ และลักษณะสถานที่ที่ใช้บริการ กับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง	30
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	53
ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา	53
ส่วนที่ 2 อภิปรายผล	58
ส่วนที่ 3 ข้อค้นพบ	62
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	76
ประวัติผู้เขียน	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	13
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	14
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า อุปโภค-บริโภค โดยเฉลี่ยต่อเดือน	15
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะสถานที่ที่ ท่านใช้บริการขนส่งสินค้ารับช่วง	16
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับ บริการจากขนส่งสินค้ารับช่วง	16
8	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพ การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความเชื่อถือและคุณ ภาพการให้บริการ	17
9	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพ การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	18
10	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพ การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความสามารถในการให้ บริการ	19
11	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพ การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านการเข้าถึงลูกค้า	20
12	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพ การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงจำแนก ด้านความสุภาพของ บุคลากร	21
13	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพ การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านการติดต่อสื่อสาร	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง	24
15	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความปลอดภัย	25
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	26
17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า	27
18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการจากธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงปัญหาของร้านค้าส่ง	28
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความเชื่อถือและคุณภาพให้บริการ ตามยอดการสั่งซื้อ	30
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านการสนองความต้องการของลูกค้า ตามยอดการสั่งซื้อ	31
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความสามารถในการให้บริการ ตามยอดการสั่งซื้อ	32
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านการเข้าถึงลูกค้า ยอดการสั่งซื้อ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความสุภาพของบุคลากร ตามยอดการสั่งซื้อ	34
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านการติดต่อสื่อสารจำแนกตามยอดการสั่งซื้อ	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ	36
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความความปลอดภัยตามยอดการสั่งซื้อ	37
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามยอดการสั่งซื้อ	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความความเข้าใจในลูกค้า ตามยอดการสั่งซื้อ	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกิดขึ้นในการรับบริการธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ	40
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความเชื่อถือและคุณภาพให้บริการ ตามสถานที่	42
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความการสนองความต้องการของลูกค้า ตามสถานที่	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความสามารถในการให้บริการ ตามสถานที่	44
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความเข้าถึงลูกค้า ตามสถานที่	45
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความสุภาพของบุคลากร ตามสถานที่	46
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการติดต่อสื่อสาร ตามสถานที่	47
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามสถานที่	48
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านความปลอดภัย ตามสถานที่	49
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามสถานที่	50
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงด้านเข้าอกเข้าใจในลูกค้า ตามสถานที่	51
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามสถานที่	52