

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	6
แนวคิดคุณภาพการให้บริการ	7
มาตรฐานการบริการ	8
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	9
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบ วิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1998 จำกัด	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1998 จำกัด	27
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง และอาชีพ	35
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหา ที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการศึกษา	62
อภิปรายผลการศึกษา	71
ข้อค้นพบ	73
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	88
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักบริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด	21
9 แสดงจำนวนและคะแนน การถ่วงน้ำหนักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด(3 อันดับแรก)	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฤดูกาลที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด	25
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์	26
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	28
17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด	29
18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล	30
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ	31
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	32
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของการใช้ บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด	33
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการนำส่งพัสดุ	34
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา จำแนกตามการนำส่งพัสดุ	36
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามการ นำส่งพัสดุ	38
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการนำส่ง พัสดุ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล จำแนกตามการนำส่งพัสดุ	41
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการนำส่งพัสดุ	43
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการนำส่งพัสดุ	45
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามการนำส่งพัสดุ	46
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	47
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	49
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	50
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	52
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ	54
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	58
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามอาชีพ	59
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ	61