

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	IX
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
สมมุติฐานการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
2 แนวคิด ทฤษฎี และบทวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาด	12
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทาน	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	35
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	44
ธุรกิจบริการ โลจิสติกส์	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย 72
	รูปแบบการวิจัย 73
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 74
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 75
	วิธีดำเนินการวิจัย 76
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 76
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 81
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 82
4	ผลการวิจัย 85
	ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง 91
	ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญต่อการขนส่งและกระจายสินค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ 102
	ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นของตัวแปรสังเกตได้ 106
	ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรเหตุที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า 121
	ส่วนที่ 5 ผลการค้นหารูปแบบปัจจัยของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย 125
	ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 129
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 135
	สรุปผลการวิจัย 136
	อภิปรายผล 143
	ข้อเสนอแนะ 146
บรรณานุกรม 148

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	156
ภาคผนวก ก เครื่องมือวิจัย : แบบสอบถาม	157
ภาคผนวก ข เครื่องมือวิจัย : แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	163
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทางการกระจายสินค้าและการขนส่ง สินค้า	167
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	171
ภาคผนวก จ ค่าสถิติสำคัญที่จากการวิเคราะห์ข้อมูล	177
 ประวัติผู้วิจัย	 296

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปตัวแปรที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย 67
3.1	โครงสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย 77
3.2	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนและความสอดคล้อง..... 84
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร..... 91
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด 93
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย 95
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า..... 98
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งและกระจายสินค้าจำแนกตามประเภทการให้บริการอุปกรณณ์ขนถ่ายวัสดุ 101
4.6	การเปรียบเทียบลักษณะองค์กรธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ จำแนกตามปัจจัยการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด 103
4.7	การเปรียบเทียบลักษณะองค์กรธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ จำแนกตามปัจจัยการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย..... 104
4.8	สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญต่อการขนส่งและกระจายสินค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ 106
4.9	ค่าความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์..... 107
4.10	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของ โมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด 109
4.11	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของ โมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย 112
4.12	ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของ โมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยระดับความพึงพอใจของลูกค้า..... 117
4.13	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแฝงของระดับความพึงพอใจของลูกค้า 123
4.14	สรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรตามสมมติฐานของรูปแบบปัจจัยของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย 125

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ค่าสถิติประเมินความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของรูปแบบ ปัจจัยของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อความพึง พอใจของลูกค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย	126
4.16	การวิเคราะห์ห้วงค้ำประกอบตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	128
4.17	สรุปคำถามและความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็น ต่างๆ	132

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 ความเชื่อมโยงกันของกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12	2
1.2 ห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์.....	3
1.3 สัดส่วนของกลุ่มธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย	4
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ.....	40
4.1 ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของปัจจัยแฝง การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด.....	108
4.2 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง และอันดับที่สองของตัวบ่งชี้การ ขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย.....	111
4.3 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของโมเดลตัว บ่งชี้ปัจจัยระดับความพึงพอใจของลูกค้า.....	116
4.4 เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า.....	121
4.5 โมเดลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ใน ประเทศไทย	127
5.1 รูปแบบปัจจัยของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านการขนส่งและการกระจายสินค้าที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย	143