

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญรูปภาพ.....	IX
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ภาพรวมขององค์กรและธุรกิจโลจิสติกส์ด้านขนส่ง.....	1
1.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและผลกระทบของปัญหา.....	1
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.4 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.7 นิยามศัพท์.....	3
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 บริบทธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า.....	6
2.1.1 ประวัติความเป็นมา/บริบทธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า.....	6
2.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและอุตสาหกรรม.....	15
2.1.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรคของบริษัท.....	15
2.1.4 ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและผลกระทบของปัญหา.....	16
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	17
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการจัดการโลจิสติกส์.....	17
2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง.....	24
2.2.3 หลักการกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....	25
2.2.4 แนวคิดด้านตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน.....	33
2.2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	42
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า	
3	วิธีการดำเนินการวิจัย .....	48
3.1	รูปแบบการวิจัย.....	48
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล .....	49
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
3.6	สถิติที่ใช้วิจัย.....	51
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
4.2	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ตอนที่ 1	ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	53
ตอนที่ 2	ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	54
ตอนที่ 3	ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้าน องค์กรที่มีต่อคุณภาพการวิเคราะห์เส้นทางการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า .....	55
ตอนที่ 4	การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเปรียบเทียบปัจจัย ส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า.....	59
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69	
อภิปรายผล.....	71	
ข้อเสนอแนะ .....	73	
บรรณานุกรม.....	76	
ภาคผนวก.....	78	
ประวัติของผู้วิจัย .....	104	

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	53
4.2 จำนวนและร้อยละ จำนวนและร้อยละ ปัจจัยด้านองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	54
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมและรายด้าน .....	55
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ .....	55
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ .....	56
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที .....	57
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเชื่อมั่น .....	57
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเห็นอกเห็นใจ .....	58
4.9 การเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน .....	59
4.10 การเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุ .....	60
4.11 การเปรียบเทียบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้าน ขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ .....	61
4.12 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา .....	61
4.13 การเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด .....	62
4.14 การเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามอายุงาน .....	63
4.15 การเปรียบเทียบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้าน ขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามอายุงาน .....	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ.....	65
4.17 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามสถานที่ตั้งของบริษัท.....	66
4.18 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร.....	67
4.19 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามประเภทของกิจการ.....	68

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1.1	แสดงภาพกรอบแนวคิดงานวิจัย.....	2
2.1	แสดงแผนผังองค์กรของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า .....	7
2.2	แสดงสถานที่ตั้งของตัวอย่างธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า.....	8
2.3	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ Logistics Planning Operation.....	8
2.4	ขั้นตอนการปฏิบัติงานเร่งด่วนของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ Logistics Planning Operation .....	9
2.5	ขั้นตอนการตรวจเช็คซ่อมบำรุงรถขนส่ง.....	9
2.6	ขั้นตอนการตรวจเช็คตู้บรรทุกสินค้า .....	10
2.7	ขั้นตอนการสรรหาพนักงานขนส่งสินค้า .....	10
2.8	แสดงการอบรมและฝึกทักษะพนักงานขนส่งสินค้า.....	11
2.9	การแต่งกายและอุปกรณ์ความปลอดภัยพนักงานขนส่งสินค้า .....	11
2.10	อุปกรณ์ประจำรถขนส่งพนักงานขนส่งสินค้า.....	12
2.11	การแสดงขอบเขตความรับผิดชอบในการรับประกันสินค้า .....	12
2.12	การแสดงมาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า .....	13
2.13	การแสดงมาตรฐานการตรวจวัดแอลกอฮอล์และสารเสพติดของพนักงานขนส่ง สินค้า.....	13
2.14	การแสดงกฎระเบียบการลงโทษกรณีพนักงานขนส่งฝ่าฝืน .....	14
2.15	การแสดงเบอร์โทรติดต่อสำหรับลูกค้า สักคม ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการ ขนส่ง .....	14