

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VI
สารบัญภาพ .....	IX
<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์ .....	6
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	27
รูปแบบการวิจัย.....	27
ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง.....	27
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย .....	28
เครื่องมือการวิจัย.....	28
การรวบรวมข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

บทที่	หน้า
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 69
	สรุปผลการวิจัย ..... 69
	อภิปรายผล ..... 73
	ข้อเสนอแนะ..... 76
	บรรณานุกรม ..... 78
	ภาคผนวก ก การทดสอบสมมติฐาน ..... 81
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม ..... 121
	ประวัติผู้วิจัย ..... 127

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's Alpha.....	31
4.1 ผลการวิเคราะห์หาค่าร้อยละของลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ .....	36
4.2 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ .....	37
4.3 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า .....	38
4.4 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า .....	39
4.5 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบ การตัดสินใจ .....	40
4.6 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนทำงาน.....	41
4.7 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ.....	42
4.8 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย.....	42
4.9 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ.....	43
4.10 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา.....	44

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา.....	45
4.12 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพความสัมพันธ์.....	46
4.13 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ.....	47
4.14 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร.....	48
4.15 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพความสัมพันธ์ ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์.....	49
4.16 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพความสัมพันธ์ ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์.....	49
4.17 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพความสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจ.....	50
4.18 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ภาพรวม จำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	51
4.19 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ภาพรวม จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	52
4.20 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ.....	52
4.21 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ภาพรวม จำแนกตามจำนวนบุคลากร.....	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ในภาพรวม.....	54
4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์รายด้าน.....	55
4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ.....	57
4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร.....	59
4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์.....	61
4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์.....	63
4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ด้านโลจิสติกส์ ด้านความพึงพอใจ .....	65
4.29 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1-1.4 .....	66
4.30 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1-2.6 .....	67
5.1 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	72

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2.1 ดัชนีแบบแนวคิด SERVQUAL .....	18
2.2 SERVQUAL หลังจากมีการพัฒนาปรับปรุงใหม่.....	19
2.3 แนวคิดคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ .....	20
2.4 องค์ประกอบคุณภาพความสัมพันธ์ .....	24