

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดเรื่องการจัดการการขนส่ง	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	23
ประวัติของบริษัท นีมซีสิ่งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	45
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
	การรวบรวมข้อมูล	46
	การวิเคราะห์ข้อมูล	46
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	51
	ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมชีเส็ง ขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์	53
	ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมชี เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์	73
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
	สรุปผลการวิจัย	88
	อภิปรายผล	91
	ข้อเสนอแนะ	93
	ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	94
	บรรณานุกรม	95
	ภาคผนวก	97
	แบบสอบถาม	99
	ประวัติผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	คำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)	29
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	51
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	53
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	57
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	62
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
4.6	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	73
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	76
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	79
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	แสดงโมเดลคุณภาพของการบริการ	21
2.2	แสดงปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าธุรกิจ	33
2.3	แสดงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค	34

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี