

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด	25
แนวคิด เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์	28
ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ โลจิสติกส์และ โลจิสติกส์ทางน้ำ	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและ ผู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	49
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการ บริการจัดหาระวาง และผู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
วิธีการดำเนินงานวิจัย	85
สรุปผลการวิจัย	86
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	92
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	93
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	99
แบบสอบถาม	101
ประวัติผู้วิจัย	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	47
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามเพศ	49
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามอายุ	53
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา	57
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง/ หน้าที่	61
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	65
4.7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามเพศ	70
4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามอายุ	73
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา	76
4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง/ หน้าที่	79
4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	82

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	4
2.1	โครงสร้างของระบบการบริการ	16
2.2	มุมมองของผู้บริโภคกับคุณภาพการให้บริการ	19

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี