

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์	18
มาตรฐานผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	29
ประวัตินิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะขององค์กร	47
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครหาดชลบุรี	49
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทจำแนกตามลักษณะ ขององค์กร	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
วิธีดำเนินการวิจัย	99
สรุปผลการวิจัย	100
อภิปรายผล	105
ข้อเสนอแนะ	108
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	108
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	115
ประวัติผู้วิจัย	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	49
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามตำแหน่งการทำงาน	55
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน	61
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามโครงสร้างของคณะผู้บริหาร	66
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร	71
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	78
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามตำแหน่งการทำงาน	82
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน	87
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามโครงสร้างของคณะผู้บริหาร	91
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร	94

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 แนวคิดบูรณาการ โลจิสติกส์ (Logistical integration)	28
2.2 การเชื่อมโยงกระบวนการ	29