

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	6
แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	11
ประชากร	11
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างของการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ทำการศึกษา	12
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และ การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แยกตามประเภทลูกค้า	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด	35
ส่วนที่ 4 น้ำหนักความสำคัญของคุณภาพบริการ และความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการเมื่อถ่วงน้ำหนัก ของลูกค้าที่ส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	37
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าในการปรับปรุงการบริการขนส่งสินค้าของ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	40
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด	42
สรุปผลการศึกษา	42
การอภิปรายผล	48
ข้อเสนอแนะสำหรับการบริการขนส่งสินค้าบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	60
ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	65
แบบสอบถาม	66
ประวัติผู้เขียน	74

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทบุคคล	14
4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจ	19
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ ขนส่งสินค้าทั่วไป โดยภาพรวมและแต่ละด้านของลูกค้าประเภทบุคคล	22
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ ขนส่งสินค้าทั่วไป โดยภาพรวมและแต่ละด้านของลูกค้าประเภทธุรกิจ	23
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ ขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทบุคคล	24
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ ขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทธุรกิจ	26
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการ ขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยภาพรวมและแต่ละ ด้านของลูกค้าประเภทบุคคล	29
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการ ขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยภาพรวมและแต่ละ ด้านของลูกค้าประเภทธุรกิจ	29
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้แต่ละเรื่องในคุณภาพ บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล	30
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้แต่ละเรื่องในคุณภาพ บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ	32
4.12 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด แบบไม่ถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้านของลูกค้า ประเภทบุคคล	35
4.13 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด แบบไม่ถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้านของลูกค้า ประเภทธุรกิจ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล	37
4.15 แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ	38
4.16 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้านของลูกค้าประเภทบุคคล	38
4.17 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้าน ของลูกค้า ประเภทธุรกิจ	39
4.18 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง คุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของการบริการขนส่งสินค้า บริษัทชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด	40
5.1 ลำดับระดับของความคาดหวังในแต่ละด้านของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนา ขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล	51
5.2 ลำดับระดับของความคาดหวังในแต่ละด้านของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนา ขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ	53
5.3 การเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้า ประเภทบุคคล	55
5.4 การเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้า ประเภทธุรกิจ	57

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	ระบบการรับ-ส่งพัสดุ	6
2	ช่องว่างที่ 5 ของคุณภาพบริการ	7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved