**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| หน้า | |
| **บทคัดย่อภาษาไทย** | (1) |
| **บทคัดย่อภาษาอังกฤษ** | (2) |
| **กิตติกรรมประกาศ** | (3) |
| **สารบัญ** | (4) |
| **สารบัญตาราง** | (6) |
| **สารบัญภาพ** | (7) |
| **บทที่ 1 บทนำ** | **1** |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย | 2 |
| 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย | 2 |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | 4 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับ | 5 |
| **บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** | **6** |
| 2.1 ส่วนประสมทางการตลาด | 6 |
| 2.2 คุณภาพการให้บริการ | 15 |
| 2.3 ทการขนส่งทางราง | 24 |
| 2.4 พฤติกรรมผู้บริโภค | 32 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวของ | 34 |
| **บทที่ 3 วิธีการวิจัย** | **37** |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 37 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 37 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 40 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 40 |
| **บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย** | **44** |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 45 |
| 4.2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 47 |
| 4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 52 |

**สารบัญ (ต่อ)**

|  |  |
| --- | --- |
| หน้า | |
| **บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ** | **56** |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 56 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย | 57 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 60 |
| **บรรณานุกรม** |  |
| **ภาคผนวก ก** |  |
| แบบสอบถาม |  |
| **ประวัติผู้วิจัย** |  |

**สารบัญตาราง**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ตารางที่ | | หน้า |
| 4.1 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ | 45 |
| 4.2 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ | 45 |
| 4.3 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ | 46 |
| 4.4 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 46 |
| 4.5 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา | 47 |
| 4.6 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ที่ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 47 |
| 4.7 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านราคา (Price) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 48 |
| 4.8 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านช่องทางการบริการ (Place) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 48 |
| 4.9 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 49 |
| 4.10 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านบุคลากรในการให้บริการ (People) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 50 |
| 4.11 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านกระบวนให้บริการ (Process) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 50 |
| 4.12 | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านองค์ประกอบด้านกายภาพ/สถานที่ตั้ง (Physical Evidence) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 51 |
| 4.13 | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 52 |
| 4.14 | ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่เป็นอิสระต่อกันของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง | 53 |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ตารางที่ | | หน้า |
| 4.15 | ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง ในภาพรวม โดยวิธี Enter | 54 |

**สารบัญภาพ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ภาพที่  1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | | หน้า  3 |
| 3.1 | สรุปขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง | 40 |