

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ
บริษัท บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
Customers' Satisfaction Toward the Transport Services Quality of
B. H. Thai Enterprise Company Limited

ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา¹, ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
บ้านเลขที่ 82/280 หมู่ 20 ถ.บางพลี-ตำหรุ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ : 08 – 7325 –3223

E-mail : lin2517@hotmail.com

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
298 ถนนสรรพาวุธ แขวง/เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260 โทรศัพท์ : 0 – 2744 – 7356 – 65

E-mail:Saksinee@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด **จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล** กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จำนวน 103 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-100 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้ รองลงมาคือ ด้านการใส่ใจลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการตอบสนอง 2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาประเภทธุรกิจรูปแบบของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพ, บริการ, การขนส่ง.

Abstract

This research aimed to study and compare the customers' satisfaction toward the transport services quality of B. H. Thai Enterprise Company Limited. The sample group consisted of 103 customers of B. H. Thai Enterprise Company Limited, by using the simple sampling method. The instrument of this study was a questionnaire; it valued the content validity (index of item-objective congruence:IOC) between 0.67-1.00 and the overall reliability of 0.97. The statistics which used in the data analysis were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing analyzed by t-test and One-way ANOVA (F-test) for testing of variance as well as pair-wise comparison by means of Scheffe's method which were conducted at the statistical significance level of 0.05. The research results found that; 1) the customers satisfied the transport services quality of B. H. Thai Enterprise Company Limited at a high level in the overall. The highest satisfaction was the tangibles; the subordinate satisfactions were the empathy, the reliability, the assurance, and the responsiveness, respectively. 2) The customers who were different gender, age, level of education, business types, business models and the duration of business, they satisfied the transport services quality of B. H. Thai Enterprise Company Limited that were not different in overall and each aspect at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Satisfaction, Quality, Service, Transportation.

1. บทนำ

สำหรับธุรกิจบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ มุมมองของลูกค้าในปัจจุบันนอกเหนือจากอัตราค่าบริการที่ถูกที่สุด สิ่งที่ถูกค่าให้ความสำคัญรองลงมาก็คือคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งผู้ประกอบการให้บริการขนส่งไทยจะต้องยกระดับคุณภาพ และมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น เพื่อให้สามารถปรับตัวและพัฒนาศักยภาพการประกอบการขนส่งให้สามารถรองรับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และการเปิดเสรีทางการค้าบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยประสบการณ์ของบริษัทผู้ให้บริการทีมงาน และความสามารถในการให้บริการในระยะกลาง และระยะยาว ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาในการปรับปรุง และขยายการทำงานในอนาคต [1]

บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นผู้ประกอบการทำธุรกิจด้านนำเข้าและส่งออกสินค้า ผลิตภัณฑ์ประเภทชิ้นส่วนยานยนต์บรรทุกและอุปกรณ์ หรืออะไหล่อื่น ๆ ที่ใช้กับเครื่องจักรหลายรายการบรรทุก บริษัทต้องบริหารคำสั่งซื้อของผู้รับบริการหรือลูกค้า และนำส่งสินค้าให้ผู้รับบริการ ณ สถานที่ประกอบการของผู้รับบริการตามนัดหมาย ปัจจุบันบริษัทประสบปัญหาการให้บริการขนส่งสินค้าให้กับผู้รับบริการหลายประการ อาทิเช่น การขนส่งสินค้าให้ผู้รับบริการไม่ตรงต่อเวลา ส่งสินค้าไม่ครบจำนวนตามที่ผู้รับบริการสั่งซื้อ สินค้าได้รับความเสียหายในระหว่างทางขนส่งให้ผู้รับบริการ บางครั้งเกิดจากปัญหาทางด้านเอกสารหรือสื่อสารไม่ตรงกัน ทำให้มีการส่งสินค้าผิดขนาด ผิดจำนวน ผิดยี่ห้อ ต้องนำเอกสารใบส่งของ/ใบกำกับภาษีกลับมาแก้ไขใหม่ แล้วต้องส่งไปให้ผู้รับบริการใหม่อีกรอบส่งผลให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้ให้บริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดการเปรียบเทียบกับตัวแทนจำหน่ายรายอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้านราคาสินค้า [2]

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารของบริษัทที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ จึงมีความสนใจที่ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ปรับปรุงในการให้บริการขนส่งสินค้า ให้กับผู้รับบริการให้เกิดความสะดวก และมีความพึงพอใจสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด แตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านความไว้วางใจได้ 2) ด้านการตอบสนอง 3) ด้านการสร้างความมั่นใจ 4) ด้านการใส่ใจลูกค้า และ 5) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ [3] มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จาก 140 บริษัท จำนวน 140 คน [2]

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จำนวน 103 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน +5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) [4]

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 [4] หลังจาก

นั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนแล้วนำไปวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยใช้การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาค่า t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ โดยเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 11 - 15 ปี

6.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.96) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (\bar{x} = 4.07) รองลงมาคือ ด้านการใส่ใจลูกค้า (\bar{x} = 3.98) ด้านความไว้วางใจ (\bar{x} = 3.96) ด้านการสร้าง ความมั่นใจ (\bar{x} = 3.88) และด้านการตอบสนอง (\bar{x} = 3.86)ตามลำดับดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง	\bar{X}	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความไว้วางใจ	3.96	0.39	มาก
ด้านการตอบสนอง	3.86	0.45	มาก
ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.88	0.41	มาก
ด้านการใส่ใจลูกค้า	3.98	0.48	มาก
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.07	0.47	มาก
รวม	3.96	0.24	มาก

6.3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี. เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = 2.96	0.34	ไม่แตกต่าง
อายุ	F = 0.55	0.65	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F = 0.44	0.96	ไม่แตกต่าง
ประเภทธุรกิจ	F = 0.45	0.81	ไม่แตกต่าง
รูปแบบของธุรกิจ	F = 0.75	0.41	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ	F = 0.87	0.46	ไม่แตกต่าง

7. การอภิปรายผล

7.1 การอภิปรายผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทรงพล ทองวจิตร [5] พบว่า ด้านความไว้วางใจภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
2. ด้านการตอบสนอง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเขาวลัษณ์ ปาดมิตร [6] พบว่า ด้านการ

ตอบสนองลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการขนส่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการสร้างความมั่นใจ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเขวาลักษณ์ ปาณมิตร [6] พบว่า ด้านความมั่นใจลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการขนส่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการใส่ใจลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเขวาลักษณ์ ปาณมิตร [6] พบว่า ด้านใส่ใจลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการขนส่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเขวาลักษณ์ ปาณมิตร [6] พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการขนส่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.2 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีรูปแบบของธุรกิจเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว และมีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 11 – 15 ปี จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวีรวรรณ วิษณุธาดา [7] ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท วิษณุธาดา เอ็นจิเนียริง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท วิษณุธาดา เอ็นจิเนียริง จำกัด ไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความไว้วางใจ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำเอกสาร (ใบส่งสินค้า/ใบกำกับภาษี) ให้ถูกต้องตรงกับสินค้าที่จัดส่ง

2. ด้านการตอบสนอง บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ควรจัดเรียงสินค้าให้มีความเป็นระเบียบเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และทำให้การขนส่งได้สะดวกปลอดภัย

3. ด้านการสร้างความมั่นใจ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้มีความรู้ และทักษะตามข้อกำหนดของการส่งสินค้า

4. ด้านการใส่ใจลูกค้า บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ควรกำชับให้พนักงานมีรอยยิ้มไมตรีที่ดี ในการตอบข้อซักถามกับผู้ใช้บริการ

5. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ควรจัดหาพนักงานมีจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณสินค้าที่จัดส่ง

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการขนส่งของ บริษัท ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชุมพร แยมโอบฐ์, “คุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด”, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, 2555.
- [2] ธาวัน หลี่ศิริโรจน์ ให้สัมภาษณ์, ยุพิน ใจมีสุขทุกเพล่า ผู้สัมภาษณ์, “ประชุมรายงานการตลาดประจำเดือนบริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด”, 18 มกราคม 2559.
- [3] ไชยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, “การจัดการซัพพลายเชน และช่องทางการตลาด”, วิชั่น พรีเมเยส, 2557.
- [4] พรณี ลีกิจวัฒน์, “วิธีการวิจัยทางการศึกษา”, พิมพ์ครั้งที่ 10, มินเซอร์วิซซัพพลาย, 2558.
- [5] ทรงพล ทองวิจิตร, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทรงพลการบัญชีและกฎหมาย จำกัด”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, 2554.
- [6] เขวาลักษณ์ ปาณมิตร, “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกของ บริษัท ไทยอกริฟิวส์ จำกัด (มหาชน)”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์. บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, 2557.

- [7] วีรวรรณ วิษณุธาดา, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท วิษณุธาดาเอ็นจิเนียริ่ง จำกัด”, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.