

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท อินเตอร์
เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร*
THE SERVICE QUALITY AFFECTING SATISFACTION OF INTER EXPRESS LOGISTICS
CO., LTD. IN LAT KRABANG DISTRICT, BANGKOK

ปณิดา งูตุล*, วัชรระ ยี่สุนเทศ

Panida Ngootoon*, Watchara Yeessontes

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Bachelor of Business Administration Program, Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: panida095024@gmail.com

บทคัดย่อ

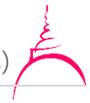
บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทฯ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่ได้ใช้บริการของบริษัทฯ เลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรการคำนวณของ W. G. Cochran ได้จำนวน 400 ราย เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test วิเคราะห์แบบ ANOVA และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักมีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการ มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ เมื่อจำแนกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, บริษัทอินเตอร์เอ็กซ์เพรสโลจิสติกส์, เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

Abstract

This research aims to study the service quality and customer satisfaction, comparing customer satisfaction based on personal information, and examining how service quality influences customer satisfaction at the company. This is a quantitative study, with the sample group consisting

* Received January 20, 2025; Revised February 12, 2025; Accepted February 17, 2025



of customers who have used the company's services. The sample size of 400 was determined using W.G. Cochran's formula. The research tool used was a questionnaire, and data collected online. The statistics used for analysis include percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and multiple regression analysis. The results revealed that the service quality, in terms of tangibility, reliability, responsiveness, and assurance, was overall at the highest level. Customer satisfaction was also high, with services being provided equally, on time, adequately, continuously, and progressively. Overall, customer satisfaction with the service was at a very high level. When comparing customer satisfaction based on gender, age, education level, occupation, and average monthly income, there were statistically significant differences in satisfaction levels at the 0.05 level. Additionally, service quality factors such as tangibility, reliability, responsiveness, and understanding and knowing customers all had a significant impact on customer satisfaction at Inter Express Logistics Co., Ltd. However, the factor of providing customer trust did not have a significant influence on customer satisfaction at Inter Express Logistics Co., Ltd. at the 0.05 significance level.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Inter Express Logistics Co., Ltd., Ladkrabang District, Bangkok

บทนำ

การจัดการโลจิสติกส์ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูล หลักในการเปรียบเทียบเพื่อหาความได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยสืบเนื่องมาจากการ เปิดเสรีทางการค้า ส่งผลให้ธุรกิจจัดการกับต้นทุนเป็นสำคัญ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้บริโภค รวมไปถึงการจัดการกับกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการ หากผู้ประกอบการสามารถจัดการ ด้านต้นทุนได้นั้น จะส่งผลทำให้การแข่งขันมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพที่ได้รับ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Parasuraman, A., 1990) รวมทั้งประสิทธิภาพที่ได้รับ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ควรรคิด ชโลธรรังสี, 2542) โลจิสติกส์ของไทย มีลักษณะการขนส่งหลัก ๆ สามารถจำแนกเป็น 5 ประเภท การขนส่งโดยอาศัยการคมนาคมขนส่งสินค้าทางบกมากที่สุดกว่าร้อยละ 87 ของปริมาณการขนส่งสินค้าทั้งหมดของประเทศ รองลงมาเป็นรูปแบบการขนส่งสินค้าทางชายฝั่งทะเล และแม่น้ำ ซึ่งมีรูปแบบอยู่ที่ประมาณร้อยละ 5 ส่วนการขนส่งสินค้าทางรถไฟ มีสัดส่วนอยู่ที่ประมาณร้อยละ 2 และสุดท้ายทางอากาศมีปริมาณอยู่เพียงไม่ถึงร้อยละ 0.5 นอกเหนือจาก 5 ประเภท แล้วยังมีการขนส่งทางท่อ โดยใช้ในการขนส่งน้ำมันเป็นหลัก แต่ครอบคลุมเพียงบางพื้นที่ เช่น มาบตาพุด สระบุรี ชลบุรี (ชนิด ศุทธยาลัย, 2551) และด้วยภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและการดำเนินธุรกิจแบบไร้พรมแดนทำให้การแข่งขันทางการค้าเป็นไปอย่างรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้จึงส่งผลต่อต้นทุนการผลิตและบริการทำให้มีผลกระทบต่อรูปแบบการทำธุรกิจในปัจจุบันการที่ธุรกิจจะสามารถยืนหยัดอยู่ได้นั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงความรวดเร็วในการกระจายสินค้าวัตถุดิบตั้งแต่นั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงความรวดเร็วในการกระจายสินค้าวัตถุดิบตั้งแต่นั้นผู้บริโภคนำหน้าที่สุดท้ายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุนที่เหมาะสมในขณะเดียวกันประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจความมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องของโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทานมีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยในการเป็นผู้นำและศูนย์กลางด้านการขนส่ง



ดังนั้น คุณภาพของการให้บริการด้านโลจิสติกส์และควมมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งของการจัดการห่วงโซ่อุปทานภายในองค์กรธุรกิจเป็นสาเหตุที่ต้องนำมาวิจัยและพัฒนาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ต้นน้ำกลางน้ำและปลายน้ำรวมถึงการปรับปรุงสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริโภค ส่งผลทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำ โลจิสติกส์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันรุนแรง มีทั้งผู้ประกอบการรายเดิม และผู้ประกอบการรายใหม่ เมื่อบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด สร้างความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ ทำให้บริษัทต่าง ๆ ต้องปรับตัวกันอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมไปถึงบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด บริษัท เอสซีซียามาโตะเอ็กซ์เพรส จำกัด บริษัท ลาล่ามูฟ จำกัด บริษัท อาร์เอฟไอเซอร์วิส จำกัด บริษัท นิมซีเส็งโลจิสติกส์ จำกัด บริษัท เบสท์เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท แพลซเอ็กซ์เพรส จำกัด (สุกัญญา ฉัตรสมพร, 2546)

บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยเริ่มจากการเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้า อู่โภค บริโภค เครื่องใช้ไฟฟ้า และสินค้าเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ด้วยรถบรรทุกทุกจำนวนเพียงไม่กี่คัน ต่อมาจากการได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าผู้ใช้บริการ ประกอบกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจทำให้ได้เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับงานบริการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการสร้างศูนย์กระจายสินค้าตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศมากถึง 13 ศูนย์กระจายสินค้า และเพิ่มจำนวนรถบรรทุกสำหรับขนส่งสินค้าซึ่งในปัจจุบันมีรถบรรทุกมากกว่า 800 คัน ทั่วประเทศ 10 ล้อ เทลเลอร์ และปิคอัพ ทำให้อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส มีความพร้อมในการให้บริการกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมั่นใจถึงการบริการขนส่ง และจัดส่งสินค้าให้ถึงมือผู้รับ อย่างปลอดภัย รวดเร็ว และมีคุณภาพ อันเป็นการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจให้กับลูกค้าอีกด้วยและเป็นผู้ให้บริการจัดส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิมากกว่า 20 ปี โดยเป็นผู้นำในตลาดธุรกิจขนส่งยาและเวชภัณฑ์ในประเทศถึง 70% บริษัทมีการร่วมมือกับทางหน่วยงานรัฐบาล อาทิเช่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.), องค์การเภสัชกรรม (อภ.) และสภากาชาดไทย ในการขนส่งยาโรค วัคซีนเซรุ่ม โลหิต พลาสมา และเครื่องมือแพทย์ ให้กับโรงพยาบาลทั่วประเทศ INTER EXPRESS LOGISTICS จึงเป็นผู้ให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์อันดับหนึ่ง สามารถขนส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องดูแลรักษาเป็นอย่างดี และใช้การควบคุมอุณหภูมิที่แม่นยำเหมาะสมกับพัสดุประเภทต่าง ๆ จนเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าทั้งผู้ผลิตและผู้กระจายยาและเวชภัณฑ์มากมาย พร้อมให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์แบบครบวงจร (บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด, 2567)

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการให้มีการใช้บริการซ้ำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้านเนื้อหา ศึกษาเรื่องคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) และทฤษฎีความพึงพอใจของ Millet ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้ใช้บริการของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด เลือกตัวอย่างจำนวน 400 ราย การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = P(1-P)(Z^2)/(e^2)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าความน่าจะเป็นของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ในการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทางผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 400 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ประกอบด้วย ข้อมูล 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด โดยแบ่งค่าคะแนน ระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับตามแบบ ลิเคิร์ต (Likert) รวมจำนวน 30 ข้อ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ผลการทดสอบหาความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เท่ากับ 0.850 และผลความ เชื่อมั่นโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธี ของ Cronbach ผลการทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.912

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด แบบฟอร์มออนไลน์ และการรับกลับคืนในรูปแบบออนไลน์ ดำเนินการตรวจสอบ ความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติที่ใช้ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและ ตัวแปรต่าง ๆ 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมุติฐาน สถิติที่ใช้ คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis



ผลการวิจัย

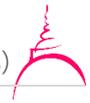
ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงถึงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	181	45
	หญิง	219	55
	รวม	400	100
อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	54	13
	21 - 30 ปี	202	50
	31 - 40 ปี	110	28
	41 - 50 ปี	19	5
	51 ปีขึ้นไป	15	4
	รวม	400	100
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	84	21
	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	180	45
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	71	18
	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	65	16
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	157	39
	ปริญญาตรี	224	56
	สูงกว่าปริญญาตรี	19	5
	รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	113	28
	15,001 - 25,000 บาท	214	53
	25,001 - 35,000 บาท	27	7
	35,001 - 45,000 บาท	23	6
	มากกว่า 45,000 ขึ้นไป	23	6
	รวม	400	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 400 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และเป็นเพศชายจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45 จำแนกตามอายุ ผู้ที่มีอายุ 21 - 30 ปีมากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ จำแนกตามอาชีพ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มากที่สุด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 เป็นผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18 เป็นผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39 เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี



จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ จำแนกตามรายได้ เป็นผู้ที่มีระดับรายได้ 15,001 - 25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28 เป็นผู้ที่มีระดับรายได้ 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7 เป็นผู้ที่มีระดับรายได้ 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6 เป็นผู้ที่มีระดับรายได้ มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงคุณภาพการให้บริการของ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.68	.45	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.72	.42	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.69	.48	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	4.70	.57	มากที่สุด
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.73	.49	มากที่สุด
รวม	4.7	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 4.7 และเมื่อพิจารณารายด้านระดับความสำคัญมากที่สุด 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ย 4.68 ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 4.72 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.69 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.70 และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ได้รับบริการอย่างเต็มที่เท่าเทียมกัน	4.73	0.56	มากที่สุด
ได้รับบริการมีที่ตรงต่อเวลา	4.71	0.52	มากที่สุด
การให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.68	0.53	มากที่สุด
มีการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.68	0.55	มากที่สุด
การให้บริการมีความทันสมัย	4.61	0.63	มากที่สุด
รวม	4.70	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 4.7 และเมื่อพิจารณารายด้านระดับเห็นด้วยมากที่สุด 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านได้รับบริการอย่างเต็มที่เท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 4.73 ด้านได้รับบริการมีที่ตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ย 4.71 ด้านการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.68 ด้านมีการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 4.68 และด้านการให้บริการมีความทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ



ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำกัดจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปราย ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จัก มีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับ จิรายุทธ์ คงมีศรี พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ตรงตามสมมุติฐานทุกประการและสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในกรุงเทพมหานครได้ประมาณร้อยละ 59.0 (จิรายุทธ์ คงมีศรี, 2566) และสอดคล้องกับ กัญญากาญจน์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐ พบว่า ปัจจัยด้าน คุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ว่างใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ทั้งนี้ มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิต ที่ระดับมากที่สุด (กัญญากาญจน์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2561)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มีการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับ นิรวีรท์ สิริวิทยาวานิช พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในใช้บริการธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอร์รี่เอ็กซ์เพรสใน เขตหนองแขมโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุดโดยมีความพึงพอใจที่สูงที่สุดทุกด้าน (นิรวีรท์ สิริวิทยาวานิช, 2559)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับ สุพิชชา ศรเลี่ยมทอง พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านประเภทการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน (สุพิชชา ศรเลี่ยมทอง, 2558) และสอดคล้องกับ ศิริชัย สมมติปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์ พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ศิริชัย สมมติปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์, 2563) เมื่อจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุพิชชา



ศรเลี่ยมทอง พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน (สุพิชชา ศรเลี่ยมทอง, 2558) และสอดคล้องกับ กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิตแตกต่างกัน (กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2561) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิตแตกต่างกัน (กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2561) และสอดคล้องกับ ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์ พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน (ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์, 2563) เมื่อจำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิตแตกต่างกัน (กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2561) และสอดคล้องกับ ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์ พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน (ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์, 2563) เมื่อตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ นิรวิทธิ์ สิริระวิทยาพานิช พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ด้านรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการที่ไม่ แตกต่างกัน (นิรวิทธิ์ สิริระวิทยาพานิช, 2559) และสอดคล้องกับ กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิตไม่ แตกต่างกัน (กัญญาภาณุจันท์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2561)

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ จิรายุทธ์ คงมีศรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในกรุงเทพมหานครได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ตรงตามสมมุติฐานทุกประการและสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในกรุงเทพมหานคร (จิรายุทธ์ คงมีศรี, 2566)

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จัก มีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วน



บุคคลตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ให้บริการควรจัดอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการจัดการการขนส่งให้มีความทันสมัย มีอุปกรณ์สำหรับการขนส่งมีความพร้อมในการให้บริการ และจัดการแต่งกายพนักงานบริษัทให้แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการกับพนักงานหรือจัดอบรม เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ อีกทั้งจัดส่งสินค้าให้ตรงเวลา เพื่อการขนส่งที่น่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการคิดค่าบริการให้มีความถูกต้องและชัดเจน จัดระบบการให้บริการที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าผู้ให้บริการควรสื่อสารกับผู้ให้บริการให้เข้าใจได้ง่าย และพนักงานเข้าถึงลูกค้าแต่ละรายเป็นอย่างดี จึงจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญากาญจน์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิต. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 4(2), 352-364.
- ควรคิด ชโลธรรังสี. (2542). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). ใน รายงานวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรายุทธ์ คงมีศรี. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริษัทขนส่งสินค้าในกรุงเทพมหานคร. วารสารการพัฒนาศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2(2), 50-57.
- ชนิด ศุทธยาลัย. (2551). การขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ของไทย. กรุงเทพมหานคร: กองโลจิสติกส์.
- นิรวิทย์ สิริวิทยาพานิช. (2559). ความพึงพอใจการใช้ บริการธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยสยาม.
- บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด. (2567). ประวัติความเป็นมา Inter express logistics. เรียกใช้เมื่อ 15 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.bsgrouph.com/blog/7022interexpress>
- ศิริชัย สมितिปรีชาวงษ์ และ ปัญญา ศรีสิงห์. (2563). ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกัญญา ฉัตรสมพร. (2546). พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการซ้ำที่ร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพิชชา ศรีเหลียมทอง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Parasuraman. A. (1990). Delivery Quality Service. New York: Free Press.