



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2568

คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ

ของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด

QUALITY OF LOGISTICS SERVICES IN LOADING AND UNLOADING

GOODS AT THE PORT OF BULK PROS CO., LTD.

ประกาศิต หวังเกษม*, ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ

Pakasit Wangkasame*, Chinnaso Visitnitikija

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Master of Business Administration, Marketing, Faculty of Business Administration,

Kasem Bundit University

*Corresponding Author e-Mail: book_rose@hotmail.com

(Received: 2024, February 8; Revised: 2024, April 18; Accepted: 2024, April 26)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามข้อมูลสถานประกอบการ 4) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการของสถานประกอบการ จำนวน 20 สถานประกอบการ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย แบบจับฉลาก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าเอฟ (F test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการในการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก สถานประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ ลักษณะ จำนวนพนักงานและระยะเวลาการดำเนินงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างทันท่วงทีและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของ บริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจในการใช้บริการ



ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the quality of service, 2) assess customer satisfaction levels, 3) compare customer satisfaction based on business establishment data, and 4) investigate the impact of service quality on customer satisfaction in logistics services for cargo handling at the wharf of Bulk Pros Co., Ltd. The sample group comprised 20 establishments selected through a simple random sampling method. Questionnaires were used as the research instrument. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentages and averages, as well as inferential statistics, including the *F* test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis using stepwise regression method for variable selection.

The findings indicated that the quality of service in the logistics operations for cargo handling at Bulk Pros Company Limited was rated at a significantly high level. The establishments, characterized by varying registered capital, business types, employee numbers, and operational durations, exhibited no significant differences in their satisfaction levels regarding the logistics services provided by Bulk Pros Company Limited. Furthermore, the dimensions of timely service and progressive service quality significantly influenced customer satisfaction in utilizing logistics services for cargo handling at Bulk Pros Company Limited, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction

บทนำ

ในอดีตและปัจจุบันการคมนาคมขนส่งเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นการขนส่งวัตถุดิบและสินค้าอาหารแห้งต่าง ๆ จากแหล่งผลิตหรือพ่อค้าคนกลางที่ผ่านกระบวนการผลิต อุตสาหกรรมหรือการขนส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นทั้งในประเทศหรือระหว่างประเทศก็ตาม เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค การขนส่งในประเทศไทยมีรูปแบบการขนส่ง 4 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือและการขนส่งทางบก ซึ่งการขนส่งแต่ละประเภทมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันออกไป ปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางน้ำโดยเรือยนต์และเรือลำเลียงนั้นเป็นรูปแบบการขนส่งภายในประเทศที่เริ่มนิยมกันมากขึ้น การขนส่งสินค้าทางน้ำโดยเรือยนต์และเรือลำเลียง มีข้อดีคือ สามารถขนส่งสินค้าได้ในปริมาณมากและสามารถระบุเวลาได้บวกลบไม่เกินตามเวลาที่กำหนดมาก แต่สิ่งที่จะส่งผลให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์หรือธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้าอยู่รอดได้นั้นคือ ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น การบริการลูกค้า (Customer Service) การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing) กิจกรรมการ



ขนส่ง (Transportation) หรือการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications) (Stanton, 1981, p. 41)

บริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ทางน้ำเต็มรูปแบบอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 ด้วยการขนส่งสินค้าที่หลากหลายในประเภทเทกองและบรรจุถุง ได้แก่ ข้าวสาลี, ถั่วเหลือง, กากถั่ว, มันเส้น, มันเม็ด, แป้งมัน, ปุ๋ยถ่าน, หิน, แร่ต่าง ๆ, เหล็กต่าง ๆ (เหล็กม้วนและเหล็กแผ่น) มีบริการอย่างเต็มรูปแบบครบทุกกระบวนการมีบริการทั้งเรือยนต์และเรือลำเลียงสินค้า บริษัทได้จดทะเบียนก่อตั้งในประเทศไทยเมื่อพุทธศักราช 2554 ด้วยทุนจดทะเบียน 13,000,000 บาท ประเภทกิจการเป็นการขนส่งสินค้าและธุรกิจหลักคือ การให้บริการโลจิสติกส์ภายในประเทศ ลูกค้ามีตั้งแต่กลุ่มสินค้าการเกษตร และอุตสาหกรรม ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015 การให้บริการของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด มีเครื่องยนต์ เครื่องจักร เรือยนต์ เรือลำเลียง รถแบคโฮ รถดัน ท่าเรือ และโกดังสำหรับเก็บสินค้า คุณภาพการให้บริการของบริษัทได้มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นลูกค้า นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยคุณภาพการให้บริการของบริษัทจะมุ่งเน้นไปที่เครื่องมืออุปกรณ์ที่ครบครัน ความปลอดภัยที่ได้รับมาตรฐานสากล ความตรงเวลาและประชากร (Patterson, & Spreng, 1997, p. 414)

ซึ่งจากผลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่ต้องการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด เพื่อนำมาทดสอบและเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจ จะส่งผลให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในตลาดที่มีการแข่งขันกันสูง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

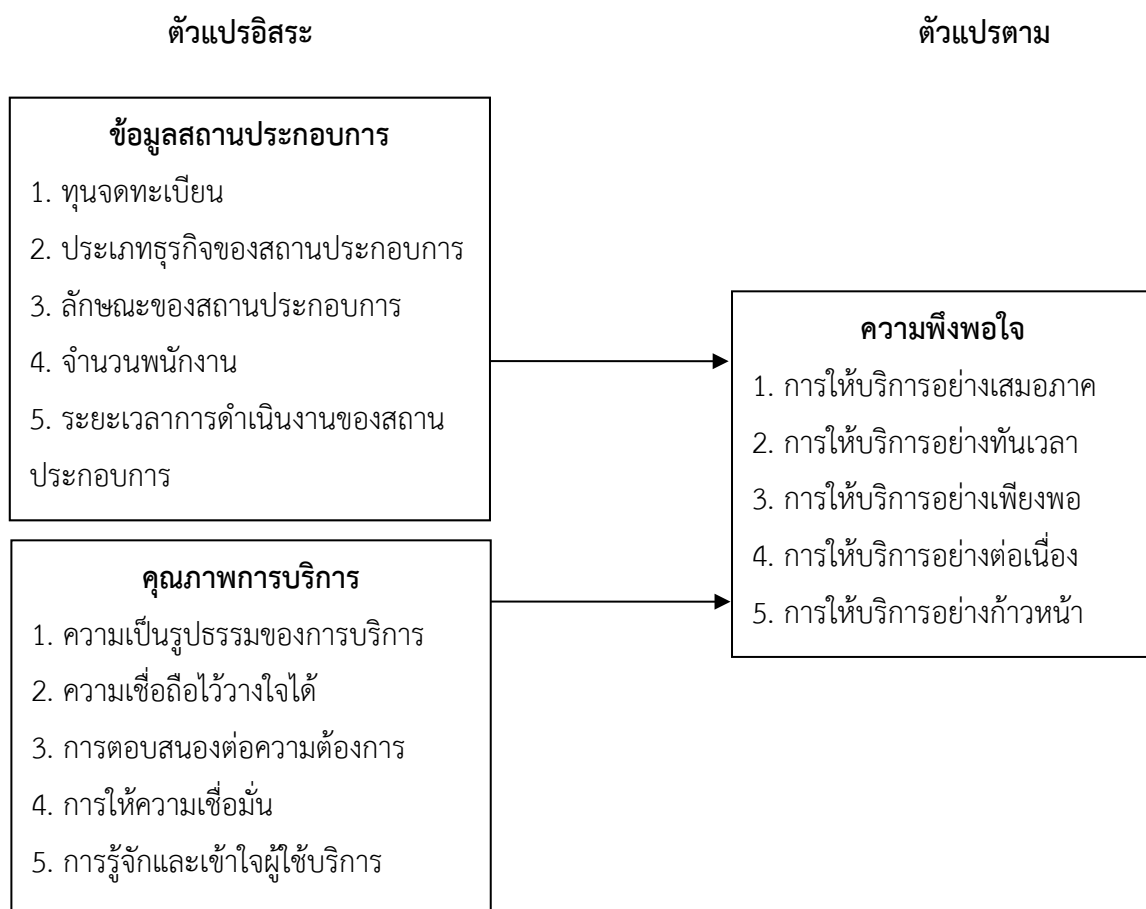
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลสถานประกอบการ
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด



สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ประกอบการของสถานประกอบการที่มาใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด ทราบจำนวนที่แน่นอนใช้การคำนวณหากลุ่ม



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2568

ตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 รายขึ้นไปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 607 อ้างถึงใน อีรุณี เอกะกุล, 2543, หน้า 85) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีสถานประกอบการ จำนวน 20 สถานประกอบการ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย แบบจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัยมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานประกอบการ ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ ลักษณะของสถานประกอบการ จำนวนพนักงาน ระยะเวลาการดำเนินงานของสถานประกอบการ ข้อคำถามมีลักษณะเลือกตอบ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Assurance) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Reliability) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive Service) ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่าความเที่ยงตรง=.82 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach, 1984, p. 161 อ้างอิงถึงใน กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548, หน้า 120) เพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า .70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดฉบับ=.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่ทำเรื่องสนวนัฒนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2557, หน้า 4) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึงมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึงมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึงน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึงน้อยที่สุด และสถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าเอฟ (F test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**ผลการวิจัย**

1. ข้อมูลสถานประกอบการ พบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 1,000,001 ถึง 5,000,000 บาท เป็นธุรกิจการเกษตร ลักษณะสถานประกอบการเป็นบริษัทเอกชน/ห้างสรรพสินค้ามีจำนวนพนักงาน 51-100 คน และมีระยะเวลาการดำเนินงาน 1-3 ปี

2. คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของลูกค้าบริษัท บัลค์ โปรส จำกัด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความสำคัญ
1. เรือยนต์และเรือลำเลียง มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.15	0.60	สำคัญมาก
2. พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ	4.15	0.67	สำคัญมาก
3. เครื่องจักรและอุปกรณ์หน้าท่าเรือมีความพร้อมให้บริการ เช่น รถแบคโฮ เครนยกสินค้า	4.15	0.74	สำคัญมาก
4. มีออฟฟิตเป็นหลักแหล่งสามารถเดินทางเข้าพบได้	4.05	0.60	สำคัญมาก
5. ตัวเรือยนต์และเรือลำเลียงมีสภาพที่ดี มีเอกสารจดทะเบียนชัดเจน	2.45	0.60	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	0.41	สำคัญมาก

จากตารางที่ 1 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย=3.79, $SD=0.41$) และเมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับความสำคัญมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เรือยนต์และเรือลำเลียง มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.15, $SD=0.60$) พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.15, $SD=0.67$) เครื่องจักรและอุปกรณ์หน้าท่าเรือมีความพร้อมให้บริการ เช่น รถแบคโฮ เครนยกสินค้า (ค่าเฉลี่ย=4.15, $SD=0.74$) มีออฟฟิตเป็นหลักแหล่งสามารถเดินทางเข้าพบได้ (ค่าเฉลี่ย=4.05, $SD=0.60$) และระดับความสำคัญน้อย 1 ข้อ คือ ตัวเรือยนต์และเรือลำเลียงมีสภาพที่ดี มีเอกสารจดทะเบียนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=2.45, $SD=0.60$)



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความสำคัญ
1. หากมีปัญหาเรื่องเครื่องจักร พนักงานสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว มีระบบเซฟตี้ที่เชื่อถือได้	4.40	0.75	สำคัญมาก
2. การให้บริการของพนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความตรงต่อเวลา	4.20	0.61	สำคัญมาก
3. การให้บริการของพนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	4.20	0.52	สำคัญมาก
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีมาตรฐานและทันสมัย	4.20	0.69	สำคัญมาก
5. พนักงานให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญ	4.10	0.71	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.40	สำคัญมาก

จากตารางที่ 2 พบว่าด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย=4.22, $SD=0.40$) และเมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากทั้ง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ หากมีปัญหาเรื่องเครื่องจักร พนักงานสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว มีระบบเซฟตี้ที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย=4.40, $SD=0.75$) การให้บริการของพนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย=4.20, $SD=0.52$) การให้บริการของพนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือมีความตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย=4.20, $SD=0.61$) เครื่องมือและอุปกรณ์มีมาตรฐานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย=4.20, $SD=0.69$) พนักงานให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย=4.10, $SD=0.71$) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือบริษัท บัลค์ โปรส จำกัด พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือบริษัท บัลค์ โปรส จำกัด อยู่ในระดับความสำคัญมาก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความสำคัญ
1. พนักงานผู้ให้บริการ บริการด้วยความความเต็มใจด้วย อธิบายไม่ตรีที่ดีและมีจิตบริการ	4.85	0.57	สำคัญมากที่สุด
2. พนักงานผู้ให้บริการ เอาใจใส่ให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติเจ้าใดเจ้าหนึ่ง	4.80	0.47	สำคัญมากที่สุด



ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความสำคัญ
3. มีการจัดลำดับการให้บริการตามคิว ตามลำดับงาน	4.80	0.55	สำคัญมากที่สุด
4. พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรับฟัง ข้อร้องเรียนของลูกค้าและนำกลับมาแก้ไขเสมอ	4.70	0.82	สำคัญมากที่สุด
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น ลานจอดรถ, ท่าเรือเทียบ	4.50	0.55	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.73	0.36	สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.79, $SD=0.36$) และเมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดอยู่ 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ พนักงานผู้ให้บริการ บริการด้วยความความเต็มใจด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีจิตบริการ (ค่าเฉลี่ย=4.85, $SD=0.57$) พนักงานให้บริการ เอาใจใส่ให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าใจเจ้าหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย=4.80, $SD=0.47$) มีการจัดลำดับการให้บริการตามคิว ตามลำดับงาน (ค่าเฉลี่ย=4.80, $SD=0.55$) พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าและนำกลับมาแก้ไขเสมอ (ค่าเฉลี่ย=4.70, $SD=0.82$) และระดับสำคัญมากอยู่ 1 ข้อ คือมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น ลานจอดรถ, ท่าเรือเทียบ (ค่าเฉลี่ย=4.50, $SD=0.55$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความสำคัญ
1. ระยะเวลาและขอบเขตการกำหนดเวลา คิวของเรือ ลำเลียงมีความเหมาะสม	4.45	0.60	สำคัญมาก
2. ผู้ให้บริการมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเรื่องอุบัติเหตุ และสามารถแก้ไขได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุ	4.35	0.48	สำคัญมาก
3. ระยะเวลา ขั้นตอนในการให้บริการในกระบวนการขน ถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความเหมาะสม	4.35	0.67	สำคัญมาก
4. ระยะเวลาที่กำหนดในการดำเนินงานจนแล้วเสร็จ ตรงตาม เวลาที่กำหนดไว้	4.05	0.68	สำคัญมาก
5. ผู้ให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องได้ในทันที เช่น เครื่องจักร มีปัญหาในระบบไฟฟ้า, รถบรรทุกมีเหตุขัดข้อง	3.80	0.59	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.37	สำคัญมาก



จากตารางที่ 4 พบว่าด้านการให้บริการอย่างทันเวลามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย=4.20, $SD=0.37$) และเมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากทั้ง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ระยะเวลาและขอบเขตการกำหนดเวลา คิวของเรือลำเลียงมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.45, $SD=0.60$) ผู้ให้บริการมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเรื่องอุบัติเหตุ และสามารถแก้ไขได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุ (ค่าเฉลี่ย=4.35, $SD=0.48$) ระยะเวลา ขั้นตอนในการให้บริการในกระบวนการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.35, $SD=0.67$) ระยะเวลากำหนดในการดำเนินงานจนแล้วเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย=4.05, $SD=0.68$) และผู้ให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องได้ในทันที เช่น เครื่องจักรมีปัญหาในระบบไฟฟ้า, รถบรรทุกมีเหตุขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย=3.80, $SD=0.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความสำคัญ
1. มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยตามหลักสากล	4.50	0.59	สำคัญมาก
2. พนักงานผู้ให้บริการ นำคำติชมมาปรับปรุงและนำไปพัฒนาอยู่เสมอ	4.40	0.60	สำคัญมาก
3. พนักงานมีความกระตือรือร้น ขยันในการให้บริการ	4.35	0.57	สำคัญมาก
4. พนักงานมีการพัฒนาฝีมือและทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าฝึกอบรมต่าง ๆ	4.25	0.69	สำคัญมาก
5. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการอยู่เสมอ	4.15	0.58	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	0.43	สำคัญมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย=4.33, $SD=0.43$) และเมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากทั้ง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยตามหลักสากล (ค่าเฉลี่ย=4.50, $SD=0.59$) พนักงานผู้ให้บริการ นำคำติชมมาปรับปรุงและนำไปพัฒนาอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย=4.40, $SD=0.60$) พนักงานมีความกระตือรือร้น ขยันในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.35, $SD=0.57$) พนักงานมีการพัฒนาฝีมือและทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าฝึกอบรมต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย=4.25, $SD=0.69$) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย=4.15, $SD=0.58$) ตามลำดับ



4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลสถานประกอบการ

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลสถานประกอบการ

ข้อมูลสถานประกอบการ	<i>F</i>	<i>p</i>	ผลการทดสอบ
ทุนจดทะเบียน	2.52	.10	ไม่แตกต่าง
ประเภทธุรกิจ	1.03	.37	ไม่แตกต่าง
ลักษณะธุรกิจ	0.35	.70	ไม่แตกต่าง
จำนวนพนักงาน	0.69	.51	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาการดำเนินงาน	0.88	.43	ไม่แตกต่าง

* $p < .05$

จากตารางที่ 6 พบว่าสถานประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ ลักษณะ จำนวนพนักงาน และระยะเวลาการดำเนินงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของ บริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของ บริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด

ตารางที่ 7 คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด

คุณภาพการให้บริการ	<i>B</i>	Std.Error	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	ผลการทดสอบ
(ค่าคงที่)	0.55	1.23		0.45	.65	
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.37	0.28	0.32	1.32	.20	ไม่มีผล
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	-1.11	0.44	-1.28	-2.48*	.02	มีผล
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.63	0.48	0.58	1.31	.20	ไม่มีผล
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	-1.99	0.27	-0.20	-0.72	.48	ไม่มีผล
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	1.02	0.28	1.08	3.65*	.00	มีผล

$R = .780$, $R \text{ Square} = .609$, $\text{Adjusted } R \text{ Square} = .470$

* $p < .05$



จากตารางที่ 7 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของบริษัท บัลค์ โปรส์ จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับธุรกิจการให้บริการจึงต้องให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับ ฤดี สุศรีเจริญสุข (2564, หน้า 9) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และโสธยา สุภาพล (2562, หน้า 112) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท เอกชัย สาสิทธิ์พรณ จำกัด พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความตรงต่อเวลา การให้บริการของพนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล หากมีปัญหาเรื่องเครื่องจักร พนักงานสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว เครื่องมือและอุปกรณ์มีมาตรฐานและทันสมัย พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับความสำคัญมาก เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือนั้นมีส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ สร้างความเชื่อมั่นให้กับธุรกิจและยังส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าด้วย สอดคล้องกับ พิมพ์นารา จิระนนท์มงคล (2562, หน้า 64-65) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ สถานประกอบการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ด้านการให้ความมั่นใจ ประกอบด้วย พนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความชำนาญในการให้บริการที่และมีความปลอดภัย เครื่องจักรหน้าท่าเรือรวมถึงรถบรรทุกลำเลียงสินค้า เข้ามาตรงตามตารางเวลา การประสานงานระหว่างพนักงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือและผู้ใช้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ การปฏิบัติงานของพนักงานและทีมงานขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ มีความน่าเชื่อถือและเป็นมืออาชีพ และการให้บริการของพนักงานขนถ่ายสินค้า ระบุเวลาขึ้น-ลงสินค้า หน้าท่าเรือเป็นไปตามแผนของผู้ใช้บริการที่วางแผนไว้ จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจเป็นด้านที่สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้ามีความมั่นใจและรับรองได้ว่าลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายภาคหน้า สอดคล้องกับ อารีฟ อาหามะ (2559, หน้า 100) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ



ของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจ สถานประกอบการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือบริษัท บัลค์ โปรส จำกัด พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจในการให้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ บริษัท บัลค์ โปรส จำกัด อยู่ในระดับความสำคัญมาก สอดคล้องกับ ฤดี สุศรีเจริญสุข (2564, หน้า 8) ที่พบว่าระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมาก และวรพล โรจน์จิงประเสริฐ (2562, หน้า 42) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในมุมมองของผู้จำหน่ายสินค้าออนไลน์ สถานประกอบการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก และโสธยา สุภาพผล (2562, หน้า 112) ที่พบว่าระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือ บริษัท บัลค์ โปรส จำกัด จำแนกตามข้อมูลสถานประกอบการ พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการจำแนกตามข้อมูลสถานประกอบการนั้น ไม่ได้ส่งผลในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการ จำนวนพนักงานหรือระยะเวลาการดำเนินงานของสถานประกอบการ จะมากหรือน้อยไม่ได้ส่งผลความพึงพอใจแต่อย่างใด สอดคล้องกับ จันทิทัตปภาส ธนประดิษฐ์กุล (2560, หน้า 52) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด สำหรับกลุ่มพ่อค้าชาวมาเพื่อการผลิต บ้านขามอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโลจิสติกส์ในการขนถ่ายสินค้าหน้าท่าเรือของ บริษัท บัลค์ โปรส จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากเวลาในการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็น การพัฒนาการให้บริการมีผลต่อความก้าวหน้าของธุรกิจ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, หน้า 72) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างทันเวลามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. บริษัท บัลค์ โปรส จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าไว้ด้วยการพัฒนาบุคลากรให้เกิดทักษะและความชำนาญในงาน จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน มีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ เรียนรู้และเข้าใจสินค้าแต่ละชนิดรวมถึงการจัดระบบกระบวนการการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้การขนถ่ายสินค้านั้นๆไม่เกิดความเสียหาย และมีประสิทธิภาพ และให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจ มั่นใจ พร้อมทั้งจะ



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2568

กลับมาใช้บริการซ้ำ

2. บริษัท บัลค์ โปर्स จำกัด ควรกำกับให้พนักงานใส่ใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติด้วยความสุภาพอย่างเต็มที่ ให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยตามหลักสากล นำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง ให้ได้ข้อมูลและความเห็นอื่นๆที่มีความสมบูรณ์ เพื่อให้สามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงประเด็นและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทน์ปัทมา ธนประดิษฐ์กุล. (2560). **รายงานการวิจัย การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับกลุ่มพ่อค้าขายผ้าเพื่อการผลิต บ้านขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**. มหาสารคาม: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2557). **หลักการวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิมพ์นารา จิระนันท์มงคล. (2562). **คุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฤดี สุศรีเจริญสุข. (2564). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัทบลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- วรพล โรจน์จิ่งประเสริฐ. (2562). **คุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในมุมมองของผู้จำหน่ายสินค้าออนไลน์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- โสรยา สุภาพล. (2562). **คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท เอกชัย สาส์สุวรรณ จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- อารีฟ อาหามะ. (2559). **คุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- Kerlinger, Fred N. (1973). *Foundation of Behavioral Science Research* (2nd ed.). New York: Rinehart and Winston.
- Patterson, P. & Spreng, R. (1997). *International Journal of Service Industry Management*. New York: MC Graw Hill.
- Stanton, W.J. (1981). *Fundamentals of Marketing*. New York: MC Graw Hill.