

การจัดทำคู่มือการวางแผนการขนส่งสินค้าและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรณีศึกษาบริษัท ร่วมกิจรุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด

ปริญญา เลขสุภา 60690076 , ดร.อารีกรมล ต.ไชยสุวรรณ(อาจารย์ที่ปรึกษา)

บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการวางแผนการตลาดและการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไปของบริษัทและเพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ร่วมกิจรุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด โดยการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงานและการนำข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีอยู่แล้วของบริษัทเพื่อมาวิเคราะห์ให้เห็นชัดเจนว่าเรื่องใดที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดและเรื่องใดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เพื่อนำมาสรุปและหาแนวทางการแก้ไขให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่ากระบวนการดำเนินงานของการวางแผนนั้น มีขั้นตอนที่เหมือนกันแตกต่างกันตรงการติดต่อสื่อสารทางด้านราคา ซึ่งลูกค้าประจำสามารถส่งตารางงานการขนส่งมาให้ทางบริษัทได้เลย ส่วนลูกค้าไม่ประจำเมื่อทำการติดต่อมายังบริษัททางการตลาดต้องคิดราคาค่าบริการและส่งให้ลูกค้าตอบรับก่อนจึงสามารถดำเนินงานตามขั้นตอนต่อไปได้ และจากการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของลูกค้า หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกในการติดต่อ หัวข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ ได้คะแนนรวม 23 คะแนนและได้ค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านการรับข้อร้องเรียน หัวข้อความรวดเร็วในการแก้ไข ได้คะแนนรวม 23 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบการจัดส่ง หัวข้อการปฏิบัติงานระหว่างการจัดส่ง คะแนนรวม 21 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านการรับข้อร้องเรียน หัวข้อคุณภาพในการแก้ไขงาน คะแนนรวม 21 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.20 และด้านการบริการ หัวข้อสภาพรถขนส่ง คะแนนรวม 21 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.20 และด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการบริการ หัวข้อพนักงานขับรถ คะแนนรวม 20 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.00 เพื่อสรุปให้เห็นถึงผลรวมของความพึงพอใจ นอกจากนี้สำหรับพนักงานใหม่ที่เข้ามาก็สามารถรู้งานได้จากคู่มือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และขั้นตอนที่ถูกต้อง

1. บทนำ (INTRODUCTION)

บริษัทร่วมกิจรุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด เป็นผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ภายใต้การดำเนินงานบริษัทได้ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ โดยมุ่งเน้นในเรื่องวิธีการวางแผนการบริการขนส่งซึ่งในปัจจุบันการขนส่งสินค้าจากผู้ผลิตไปยังศูนย์กระจายสินค้าหรือลูกค้านั้น เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากโดยกระบวนการขนส่งสินค้านั้นจะประกอบไปด้วย จุดเริ่มต้นของเส้นทางเพื่อไปยังจุดหมายของปลายทาง หากกระบวนการขนส่งสามารถทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพนั้นย่อมส่งผลดีต่อการดำเนินงานของบริษัท จากการเก็บข้อมูลในหน่วยงานที่เข้าไปทำกรณีศึกษา พบว่า ความต้องการสินค้าของลูกค้าในแต่ละรายมีปริมาณไม่เท่ากันและสถานที่ในการส่งสินค้าแตกต่างกัน อีกทั้งประเภทของลูกค้ามีทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไป จึงทำให้วิธีการวางแผนการขนส่งเพื่อให้บริการลูกค้าแต่ละประเภทมีขั้นตอนที่แตกต่างกันออกไปจากการรวมข้อมูลเบื้องต้นพบว่าเป็นแต่ละปี กิจการดังกล่าวได้สอบถามความพึงพอใจจากลูกค้าโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการบริการให้ลูกค้าแต่ละประเภทเป็นอย่างมากผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานและจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานแยกตาม

ประเภทของลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐาน รวมไปถึงจะนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาแล้ว นำมาวิเคราะห์ และสรุปผลเพิ่มเติมในประเด็นที่สามารถจะช่วยให้บริษัท ร่วมกิจกรรมเรื่อง โลจิสติกส์ จำกัด ได้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งและการวางแผนในการขนส่งสินค้า

กระบวนการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายสินค้าและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่จุดบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและการวางแผนปฏิบัติการ (Operational Plans) ใช้อธิบายเป้าหมายในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในลักษณะที่เป็นหน้าที่เฉพาะหรือมีลักษณะที่เป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำทุกวันซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับล่างที่จะต้องกระทำตามเป้าหมายปฏิบัติการและให้สอดคล้องกับแผนยุทธวิธีและแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการจึงมีลักษณะการวางแผนระยะสั้น ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ภายในหน่วยงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้

การวางแผนระยะสั้นเป็นการวางแผนเพื่อให้ครอบคลุมและเป็นไปตามเป้าหมายปฏิบัติการหรือแผนปฏิบัติการที่วางไว้โดยปกติ แผนระยะสั้นจะต้องสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนระยะยาว ระยะเวลาสำหรับการวางแผนระยะสั้นมักเป็นช่วงเวลาของการดำเนินงานในปัจจุบัน ซึ่งถือเอาช่วงเวลาภายในเวลา 1 ปีเป็นเกณฑ์ แผนระยะสั้นจะช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตลาด

เมื่อใดก็ตามที่การตลาดเป็นระบบที่มีคุณภาพย่อมส่งผลให้ประชาชน, สังคมและชุมชนมีคุณภาพไปด้วย ดังนั้นในระบบของการตลาดโดยทั่วไปแล้วจะมีหน้าที่สำคัญดังต่อไปนี้หน้าที่เกี่ยวกับบริการที่มีคุณภาพและการสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า การสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทให้น่าเชื่อถือทำให้ลูกค้าตกลงทำธุรกิจร่วมกัน เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม

การวัดความพึงพอใจ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านบริการการขนส่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น ดีมาก ดี พอใช้ ควรปรับปรุง แก้ไข โดยด่วน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิธีการในการสรุปและนำเสนอข้อมูลที่อธิบายลักษณะของข้อมูลชุดนั้นให้เป็นที่เข้าใจโดยสังเขป เช่น โดยการบอกว่าข้อมูลชุดนี้มีศูนย์กลางอยู่ที่ใด โดยการใส่ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเป็นค่าแสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีค่าอยู่ตรงไหนหรือบริเวณไหน และโดยการบอกว่าข้อมูลชุดนี้มีค่าต่างๆ ปรากฏอยู่ในช่วงใด ค่าต่างๆ เหล่านี้เกาะกลุ่มกันมากน้อยเพียงไร หรือมีการกระจายตัวมากน้อยเพียงไร ด้วยการบอกว่า ค่าต่ำสุดค่าสูงสุด

เป็นเท่าไร มีค่าแปรปรวนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับเท่าไร ค่าการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่าไร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการการขนส่งอย่างชัดเจน มีแนวโน้มไปทิศทางใด และนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข

การวาดแผนภาพผังงาน (Flowchart)

เป็นการเขียนภาพแสดงลำดับขั้นตอนการทำงานของผังงานในลักษณะของสัญลักษณ์ แทนความหมายของการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่ายเนื่องจากผังงานเป็นการสื่อความหมายด้วยภาพทำให้ง่ายและสะดวกต่อการพิจารณาลำดับขั้นตอนการทำงานตรวจสอบความถูกต้องของลำดับขั้นตอนได้ง่าย

3.วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

3.1 ขั้นตอนการศึกษา

3.1.1 ศึกษากระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานการตลาดและการวางแผน โดยสอบถามจากพนักงานที่เชี่ยวชาญในหน่วยงานดังกล่าว และลงมือปฏิบัติงานจริง

3.1.2 ศึกษาและเรียนรู้การใช้ระบบ TMS ในการจองงาน

3.1.3 ศึกษาแนวทางและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

3.1.4 เรียบเรียงขั้นตอนการวางแผนการขนส่งสินค้า

3.1.5 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.1.6 รวบรวมข้อมูลให้เกิดความเข้าใจและตามขั้นตอน

3.1.7 สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาข้อมูลที่มีอยู่ภายในบริษัทหรือหน่วยงานการตลาดและการวางแผน เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการประจำปี 2563 เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2.2 การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสอบถามพนักงานที่เชี่ยวชาญในหน่วยงานการตลาดและการวางแผน เช่น การวางแผนเส้นทางการขนส่ง การติดต่อลูกค้า

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานที่เชี่ยวชาญจากหน่วยงานการตลาดและการวางแผน จำนวน 4 คน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการประจำและลูกค้าไม่ประจำกับทางบริษัท โดยข้อมูลที่มีอยู่ในหน่วยงานการตลาดและการวางแผนประจำปี 2563

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ควรปรับปรุง แก้ไข โดยด่วน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ

3.4.2 การสัมภาษณ์พนักงานที่เชี่ยวชาญในหน่วยงานการตลาดและการวางแผน เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย และใช้วิธีการจดบันทึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

สูตร	P	=	$\frac{\square}{\square} \times 100$
เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	X	แทน	จำนวนข้อมูล
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Average)

สูตร	\bar{X}	=	$\frac{\sum X}{n}$
เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนตัวอย่าง

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตร	S.D.	=	$\sqrt{\frac{(\square - \bar{X})^2}{n-1}}$
เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงานโดยรวมของบริษัทกรณีศึกษา กระบวนการทำงานของหน่วยงานการตลาดและการวางแผน โดยวิธีการสัมภาษณ์พนักงานผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าและข้อมูลอื่น ๆ ที่บริษัทจัดเก็บและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ส่วนมาประกอบกัน เพื่อทำการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

ตอนที่ 1 ขั้นตอนการวางแผนการขนส่งสินค้า

จากการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมและข้อมูลปฐมภูมิ และมีการศึกษาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่การตลาดและการวางแผนการขนส่งสินค้าบริษัทร่วมกิจ รุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด การสรุปออกมาเป็นแผนผังภาพ(Flowchart) ขั้นตอนการดำเนินการวางแผนตั้งแต่การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การวางแผนการขนส่งสินค้าจนการขนส่งสินค้าสำเร็จไปด้วยดี และแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างสำหรับลูกค้าประจำกับลูกค้าทั่วไป และเอกสารสำคัญในกระบวนการการวางแผนการขนส่งสินค้า เช่น ใบเสนอราคา ใบ P/O เพื่อสรุปขั้นตอนการวางแผนการขนส่งสินค้าให้พนักงานที่เข้าใหม่หรือผู้ที่ศึกษาวิจัยคู่มือเล่มนี้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ตามแผนของหน่วยงานการตลาดและการวางแผน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยได้นำผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ เพื่อที่จะได้ทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเรื่องใดมากที่สุดและน้อยที่สุด และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแก่กระบวนการทำงานต่าง ๆ โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย คะแนนรวมในแต่ละหัวข้อและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าของ บริษัท ร่วมกิจ รุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด

5.อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION / CONCLUSION)

5.1.1 ขั้นตอนการวางแผนการขนส่งสินค้า

ในการศึกษาครั้งนี้มีการศึกษาการทำงานของหน่วยงานการตลาดและการวางแผนซึ่ง จากการดำเนินการศึกษากระบวนการวางแผนการขนส่งสินค้า โดยสอบถามเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการดำเนินงาน การขนส่งสินค้าในระยะเวลาการปฏิบัติงานสหกิจของบริษัท ร่วมกิจรุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างคู่มือการดำเนินการวางแผนการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนทางบริษัท และจากการทดลองปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอน ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าเป็นการดำเนินงานได้จริง นอกจากนี้สำหรับพนักงานใหม่หรือผู้ที่วิจัยสามารถเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานการวางแผนการขนส่งสินค้าจากคู่มือนี้ได้เป็นอย่างดีตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐาน

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษาบริษัทร่วมกิจรุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของลูกค้า ผู้วิจัยพบว่า บริษัท TKB มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทร่วมกิจรุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด ในระดับมากที่สุด ซึ่งเห็นได้ชัดว่าการขนส่งไม่มีข้อผิดพลาด และตรงตามวันเวลาที่ผู้บริการต้องการทำให้ค่าเฉลี่ยคะแนนที่ได้เต็ม 100% และบริษัทที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ บริษัท STC ทำให้ค่าเฉลี่ยคะแนนได้ 80% หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกในการติดต่อ หัวข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ ได้คะแนนรวม 23 คะแนนและได้ค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านการรับซื้อโรงเรียน หัวข้อความรวดเร็วในการแก้ไข ได้คะแนนรวม 23 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบการจัดส่ง หัวข้อการปฏิบัติงานระหว่างการจัดส่ง คะแนนรวม 21 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านการรับซื้อโรงเรียน หัวข้อคุณภาพในการปฏิบัติงาน คะแนนรวม 21 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.20 และด้านการบริการ หัวข้อสภาพรถขนส่ง คะแนนรวม 21 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.20 และด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการบริการ หัวข้อพนักงานขับรถ คะแนนรวม 20 คะแนน ค่าเฉลี่ย 4.00 เพื่อสรุปให้เห็นถึงผลรวมของความพึงพอใจ นอกจากนี้สำหรับพนักงานใหม่ที่เข้ามาก็สามารถทำงานได้จากคู่มือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและขั้นตอนที่ถูกต้อง

6.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์และตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.อารีภมล ด.ไชยสุวรรณ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไข และให้ข้อมูลต่างๆมาโดยตลอด ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ อีกทั้งต้องขอกราบขอบพระคุณ

คุณอุสาห์	ทองใบ	ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ
คุณศักดิ์นัย	วรปรัชญา	ตำแหน่งหัวหน้างานการตลาด
คุณวีรณพ	แก้วน้ำคำ	ตำแหน่งหัวหน้างานการวางแผน
คุณชนาพล	ผลพองาน	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่
คุณกัญญาพัชญ์	โตป๊อก	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่
คุณเบญชญา	ใจเย็น	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่

และบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับบริษัทร่วมกิจ รุ่งเรือง โลจิสติกส์ จำกัด ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบให้ข้อมูลและแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำวิจัยจนบรรลุผลสำเร็จ

7.เอกสารอ้างอิง

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ. อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง.(2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขายะลา.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา.(2535).การวิเคราะห์และการวางแผนด้านการขนส่ง.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กระทรวงคมนาคม.(ม.ป.ป.ป).คู่มือกาพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก.(ม.ป.ท.)

คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(2551).การจัดการขนส่ง.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ : วิชั่นพีเรส.

ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง.(2552). กลยุทธ์การขนส่งนันทบุรีกรุงเทพ : วิชั่น พีเรส.

วัชรพล พูลเกตุ.(2557). การจัดระบบการจัดส่งสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ธุรกิจเหล็กดี จำกัด.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม

เพ็ญญา จรัสพันธ์.(2557).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี.สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ฐานุตรา จัทรเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี.มหามหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.