

ความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งสำหรับผู้ประกอบการ ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำ

ผู้วิจัย Ms.Huang yaoyan
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.รชฎ ขำบุญ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งสำหรับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ประกอบการกับบริการเสริมของบริษัทขนส่งในตลาดประตูน้ำ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมของผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำที่มีต่อบริษัทขนส่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ประกอบการที่ใช้บริการเสริมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 65,000 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่จะสั่งซื้อที่หน้าร้าน ขายเสื้อผ้าเป็นหลัก บริการเสริมที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้ คือ บริการเสริมด้านการสั่งซื้อ repeat order รองลงมาคือบริการเสริมด้านการแลกเปลี่ยนเงิน และบริการเสริมที่ใช้น้อยที่สุดคือ บริการเสริมด้านรถรับ-ส่งสนามบิน ความพึงพอใจที่ผู้ประกอบการมีต่อบริการเสริมในด้านการติดตามสินค้า ด้านการสั่งซื้อ repeat order และด้านการใช้โค้ด อยู่ระดับพอใจมาก อีกสามด้าน ได้แก่ ด้านการแลกเปลี่ยนเงิน ด้านการจองตั๋วและโรงแรมที่พัก และด้านรถรับ-ส่งสนามบิน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำมีเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน วิธีการซื้อ และกลุ่มธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ดังนั้น บริษัทขนส่งควรเลือกบริการเสริมให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เช่น ลูกค้าเริ่มชอบสั่งซื้อทาง website จะให้ความสำคัญกับบริการของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มากกว่าการใช้โค้ดและรถรับส่ง ซึ่งบริษัทควรจะปรับการให้บริการเสริมตามความต้องการของแต่ละราย และบริษัทขนส่งควรจะทบทวนในเรื่องการแลกเปลี่ยนเงิน โดยเฉพาะในด้านอัตราแลกเปลี่ยน ให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เนื่องจากลูกค้ามีรายใหญ่รายเล็ก รายได้ต่อเดือนไม่เหมือนกัน อาจจะทำให้ความสำคัญต่อค่าเรทก็แตกต่างกัน ซึ่งทางบริษัทสามารถเสนอค่าเรทแบบบันได เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะผู้ใช้บริการ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้กำหนดให้อาเซียนรวมตัวกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว โดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน และแรงงานที่มีฝีมืออย่างเสรี ส่วนด้านบริการโลจิสติกส์ถูกกำหนดให้เป็นสาขาที่เร่งรัดการเปิดเสรี ซึ่งจะเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้ประกอบการไทย แต่ในขณะเดียวกัน ก็เป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการต่างชาติด้วย และประเทศจีนเป็นคู่ค้าสำคัญของไทยมาโดยตลอด เนื่องจากสินค้าจีนมีราคาถูกเมื่อเทียบกับสินค้าไทยที่มีค่าแรงแพงขึ้น และสินค้าจีนยังมีความหลากหลายรูปแบบมากมาย รวมทั้งคุณภาพสินค้าจีนเริ่มมีการพัฒนามากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคในไทยเริ่มยอมรับและเชื่อถือคุณภาพสินค้าจีนมากขึ้น ซึ่งสินค้าจีนมีความหลากหลายในเรื่องราคา รูปแบบและคุณภาพ กล่าวคือ มีทั้งสินค้าคุณภาพดีในราคายอมรับได้ และสินค้าคุณภาพพอใช้ได้ ในราคาประหยัด จากการศึกษาตลาดเบื้องต้นและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านขนส่งพบว่า ลูกค้ำที่เดินทางไปซื้อสินค้าที่จีน ส่วนใหญ่อยู่ในตลาดค้าส่งในกรุงเทพฯ และตลาดประตูน้ำเป็นตลาดที่มีจำนวนคนเยอะที่สุดที่ต้องการไปซื้อสินค้าจีนมาขายในประเทศไทย ลูกค้ำกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดภาษาจีนได้ ไม่รู้จักตลาดหรือแหล่งซื้อในจีน รวมทั้งการเดินทางต่างๆ ในประเทศจีน บริษัทขนส่งจึงเล็งเห็นโอกาสด้านนี้ จึงเสนออะบริการเสริม ไม่ว่าจะเป็นไกด์พาเดินตลาด แปลภาษา ตีราคาการค้าสินค้า เปิดใบสั่งซื้อให้ร้านค้า รวมทั้งรถรับ-ส่งระหว่างสนามบินและโรงแรมที่พัก และการจองโรงแรมที่พักต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการขนส่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งสำหรับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ประกอบการกับบริการเสริมของบริษัทขนส่งในตลาดประตูน้ำ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมของผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำที่มีต่อบริษัทขนส่ง

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำมีลักษณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน

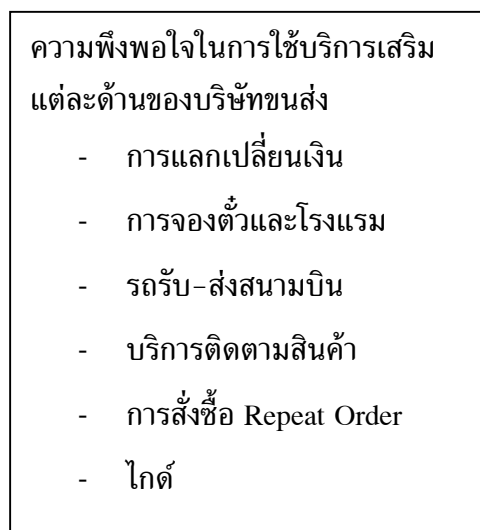
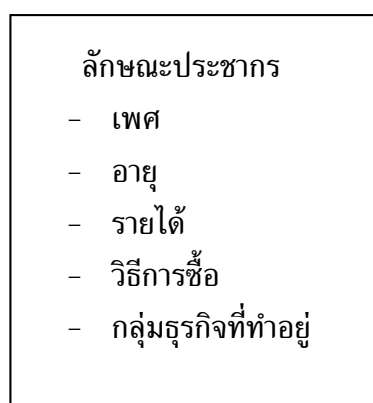
ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา “ความพึงพอใจในการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งสำหรับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำ” โดยผู้วิจัยเลือกผู้ประกอบการในตลาดประตูน้ำ เนื่องจากตลาดประตูน้ำเป็นแหล่งค้าขายที่เจริญที่สุดแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร และเป็นเมืองใจกลาง ผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตนี้มีจำนวนเยอะพอสมควร และมีความต้องการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งอย่างสูง และบริการเสริมได้แบ่งเป็นตามกระบวนการการทำงานของบริษัทขนส่ง ดังนี้ 1.บริการติดตามสินค้า 2.การจองตั๋วและโรงแรม 3.รถรับ-ส่งสนามบิน 4.ไกด์ 5.การแลกเปลี่ยนเงิน 6.การสั่งซื้อ Repeat Order

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2. สามารถจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับความพึงพอใจในการใช้บริการเสริม เพื่อนำผลต่อผู้ที่สนใจทำธุรกิจการขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินธุรกรรมได้
3. สามารถจากข้อสรุปทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่ง เพื่อช่วยผู้ที่ทำธุรกิจขนส่งสามารถนำไปปรับแนวทางการดำเนินธุรกรรม มีข้อมูลเพื่อตัดสินใจในการกำหนดชนิดของบริการเสริมที่สอดคล้องกับลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการเสริม ซึ่งมีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างไทย-จีน ในย่านตลาดประตูน้ำ โดยเลือกตีพิมพ์เป็นแหล่งแจกแบบสอบถาม จากข้อมูลของสำนักงานห้างสรรพสินค้าแพลตินั่มพบว่า มีร้านค้าทั้งหมด 1781 ร้าน และร้านที่ขายสินค้าเกี่ยวกับเสื้อผ้า รองเท้ากับกระเป๋า มีทั้งหมด 1017 ร้าน) เนื่องด้วยตลาดประตูน้ำมีลูกค้าที่ต้องการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งอยู่ที่ 45%*90% ซึ่ง 45% หมายถึงในตลาดประตูน้ำมีร้านค้า 45% ที่จะเดินทางไปซื้อสินค้าที่จีน 90% หมายถึงร้านค้าประมาณ 90% พูดภาษาจีนไม่ได้ (* จากการศึกษาเบื้องต้น และ <http://www.smeleader.com>) ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 412 คน และตัวอย่างที่ใช้เป็นจำนวน 203 คน

ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวทาง หรือแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการและปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดประสิทธิผลการให้บริการ

ขั้นที่ 2 นิยามและกำหนดขอบข่ายของตัวแปรที่จะวัด

ขั้นที่ 3 นำมาร่างแบบสอบถามสร้างข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามตรวจเช็ครายการ และสร้างเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale)

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสน้อาจารย์ที่ปรึกษา หาแนวทางแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ และโครงสร้างของแบบสอบถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach Alpha ของครอนบาค (Cronbach, 1974 :161) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science : SPSS) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการเสริมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 65,000 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่จะสั่งซื้อที่หน้าร้าน ขายเสื้อผ้าเป็นหลัก บริการเสริมที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้ คือ บริการเสริมด้านการสั่งซื้อ repeat order รองลงมาคือบริการเสริมด้านการแลกเปลี่ยนเงิน และบริการเสริมที่ใช้น้อยที่สุดคือ บริการเสริมด้านรถรับ-ส่งสนามบิน ความพึงพอใจที่ผู้ประกอบการมีต่อบริการเสริมด้านการติดตามสินค้า ด้านการสั่งซื้อ repeat order และด้านการใช้โค้ด อยู่ในระดับพอใจมาก อีกสามด้าน ได้แก่ ด้านการแลกเปลี่ยนเงิน ด้านการจองตั๋วและโรงแรมที่พัก และด้านรถรับ-ส่งสนามบิน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำ มีลักษณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำมีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน

พบว่า ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำมีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะในด้านการแลกเปลี่ยนเงิน ด้านการจองตั๋วและโรงแรมที่พัก ด้านรถรับ-ส่งสนามบิน ด้านการติดตามสินค้า ด้านการสั่งซื้อ repeat order หรือด้านการใช้โค้ด

สมมติฐาน 1.2 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน

พบว่า ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจีนมาไทยในตลาดประตูน้ำมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกันในด้านการแลกเปลี่ยนเงิน ด้านการติดตามสินค้า ด้านการสั่งซื้อ repeat order และด้านการใช้โค้ด

สมมติฐาน 1.3 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาด ประตุน้ำมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน

พบว่า ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาด ประตุน้ำมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน ในด้านการแลกเปลี่ยนเงิน ด้านการติดตามสินค้า และด้านการสั่งซื้อ repeat order

สมมติฐาน 1.4 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาด ประตุน้ำมีวิธีการซื้อแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน

พบว่า ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาดประตุน้ำ มีวิธีการซื้อแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน ในด้านการแลกเปลี่ยนเงิน ด้านการจองตั๋วและโรงแรมที่พัก ด้านการติดตามสินค้า ด้านการสั่งซื้อ repeat order และด้านการใช้โค้ด ยกเว้นด้านรถรับ-ส่งสนามบิน

สมมติฐาน 1.5 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาด ประตุน้ำทำกลุ่มธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน

พบว่าผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาดประตุน้ำ ทำกลุ่มธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งก็แตกต่างกัน ในด้านการแลกเปลี่ยนเงิน ด้านการจองตั๋วและโรงแรมที่พัก และด้านการติดตามสินค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่ง สำหรับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาดประตุน้ำ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก

ควรศึกษาความต้องการในการใช้บริการเสริมของบริษัทขนส่งสำหรับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าเงินมาไทยในตลาดประตุน้ำ เพื่อทราบถึงศักยภาพของผู้ที่ต้องการใช้บริการ และสามารถพัฒนาหรือปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่ เพื่อรองรับการแข่งขันที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน และส่งผลถึงการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต

ควรศึกษาพฤติกรรมของผู้ให้บริการเสริมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง เพื่อพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ให้บริการเสริม ให้สอดคล้องกับความต้องการ และสร้างจุดแข็งในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดในอนาคต

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ประภาศรี จัปใจนาย. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนี้มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชา วิทยาภรณ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของผู้ประกอบการขนส่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปริญญาธร ศรีช่วงโชติ. (2552). พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ดิฬารัตน์ อวารคุณ. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สกุลกานต์ นามโคตร. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริดภคที่มีต่อการใช้บริการเสริมโทรศัพท์มือถือของ บริษัท เอไอเอส จำกัด(มหาชน) ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- สุพัตรา เทพเอ้ย. (2549). การเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Logistic & ASEAN .สืบค้น 28 มกราคม 2558,จาก <http://www.logisticsdigest.com/>
เศรษฐกิจตามทัศนะของนักทวงศ .ตัวแบบจำลองความต้องการบริการโลจิสติกส์ .จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย.สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082548000016>
- สุนทรี่ เจริญสุข . การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน : กรณีศึกษา บริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2558,จาก <http://journal.hcu.ac.th/pdf/jn1530/119-138.pdf>

อุบลรัตน์ แจ่มเจริญ. ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง . สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Ubonrat_Changcharoen/fulltext.pdf

ทิศทางโลจิสติกส์ไทยกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

<http://www.logisticsdigest.com/article/industry-outlook/item/7453-direction-of-logistics-in-thailand.html>

อัตราของลูกค้าที่มีความต้องการไปซื้อสินค้าเงินในตลาดหลักต่างๆของกรุงเทพฯ. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.smeleader.com>

การบริการลูกค้าทางด้านโลจิสติก logistic customer service .สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

<http://wiki.mbalib.com/wiki/%E7%89%A9%E6%B5%81%E5%AE%A2%E6%88%B7%E6%9C%8D%E5%8A%A1>