

การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## A Comparative Study on Delivery Service Quality between Thailand Post Company Limited and Kerry Express (Thailand) Company Limited under Opinions of Customers in Hatyai District, Songkhla Province

ชโลธร นวลทอง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการฯ จังหวัดสงขลา

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 5) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Chi-Square test และ Pair Sample t-test มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/นักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 12,500 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการขนส่ง พบว่า ผู้ประกอบการขนส่งที่เคยใช้บริการคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ประกอบการขนส่งที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประเภทของสิ่งที่จัดส่งคือ เสื้อผ้า เครื่องประดับ รูปแบบบริการที่ใช้เป็นประจำคือ ส่งพัสดุที่หน่วยงานของผู้ประกอบการขนส่ง แบบเร่งด่วน ความถี่ในการใช้บริการคือ นานๆ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 10.01-12.00 น. จำนวนชิ้นในการจัดส่งคือ 1-2 ชิ้นที่ในการจัดส่งคือ ภาคใต้ และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งคือ 51-100 บาทต่อครั้ง สิ่งที่ต้องการให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พัฒนา/ปรับปรุงคือ ระยะเวลาการรับบริการนาน และสิ่งที่ต้องการให้บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พัฒนา/ปรับปรุงคือ ที่นั่งรอไม่พอ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมากทั้งสิ้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) คุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกัน พบว่า คุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการขนส่ง, บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

## ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to study on delivery service using behavior of customers in Hatyai District, Songkhla Province; 2) to study on delivery service quality of Thailand Post Company Limited under opinions of customers in Hatyai District, Songkhla Province; 3) to study on delivery service quality of Kerry Express (Thailand) Company Limited under opinions of customers in Hatyai District, Songkhla Province; 4) to study on relationship between personal factors and delivery service using behavior of customers in Hatyai District, Songkhla Province; and 5) to compare delivery service quality between Thailand Post Company Limited and Kerry Express (Thailand) Company Limited under opinions of customers in Hatyai District, Songkhla Province. The sample group consisted of 385 customers using delivery service of Thailand Post Company Limited and Kerry Express (Thailand) Company Limited in Hatyai District, Songkhla Province. Data were collected by using questionnaire and obtained data were analyzed by using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and Standard Deviation, and inferential statistics including Chi-Square test and Pair Sample t-test with statistical significance at 0.05.

The results revealed that most customers using delivery service of Thailand Post Company Limited and Kerry Express (Thailand) Company Limited were female and they aged ranged from 21-25 years. They were single with education in Bachelor Degree. They were students with average monthly income lower than 12,500 baht and they had delivery service using behavior. The results also revealed that delivery business entrepreneur that they used to use service was Thailand Post Company Limited. Most of them often used delivery service of Thailand Post Company Limited. Types of delivered products were apparel and jewelry. Delivery service formats that were regularly used by them were sending parcels and EMS at the office of delivery service entrepreneurs. For frequency of service using, it was not often and they preferred sending their parcels and EMS during 10:01 a.m.–12:00 noon. The number of delivered objects was 1-2 pieces. The delivery areas were southern region. Delivery service fee was ranged from 51–100 baht per delivery. What they wanted to suggest Thailand Post Company Limited to develop/improve was delivery period that was too long. What they wanted to suggest Kerry Express (Thailand) Company Limited to develop/improve was insufficient number of seats for waiting at its office. Moreover, it was also found that delivery service quality of Thailand Post Company Limited and Kerry Express (Thailand) Company Limited in 5 dimensions was in high level.

The results of hypothesis testing revealed that: 1) personal factors of delivery service customers in Hatyai District, Songkhla Province had relationship with delivery service using behavior of customers in Hatyai District, Songkhla Province, i.e., personal factors of delivery service customers in Hatyai District, Songkhla Province had no relationship with delivery service using behavior of customers in Hatyai District, Songkhla Province with statistical significance at 0.05; 2) There was difference on delivery service quality between Thailand Post Company Limited and Kerry Express (Thailand) Company Limited under opinions of customers in Hatyai District, Songkhla Province, i.e., it was found that delivery service quality of Thailand Post Company Limited was different from that of Kerry Express (Thailand) Company Limited under opinions of customers in Hatyai District, Songkhla Province with statistical significance at 0.05.

**Keywords** : Service Quality, Thailand Post, Kerry Express

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดช่องทางและมุมมองที่เปิดกว้างต่อผู้คนในปัจจุบัน ถือได้ว่ายุคนี้เป็นยุคของความคิดและโอกาส คนรุ่นใหม่หันมาสนใจในการทำธุรกิจขนาดย่อมเพิ่มมากขึ้น โดยมีรูปแบบในการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือการใช้เงินลงทุนในปริมาณที่น้อยและมีเจ้าของกิจการเป็นผู้คอยดูแลผ่านความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เกิดเป็นการทำธุรกิจในรูปแบบใหม่ คืออี-คอมเมิร์ซหรือที่เรียกกันว่าการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้การทำธุรกิจเป็นเรื่องที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ประกอบการ

ในช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจโลจิสติกส์และการขนส่งสินค้า มีบริการส่งพัสดุด่วนเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นตลาดขนส่งพัสดุย่อยเติบโต 10-20% ต่อปี เป็นผลจากตลาดการค้าออนไลน์หรืออี-คอมเมิร์ซ ก้าวรุกเข้ามาสู่วิถีชีวิตของผู้คน พลิกรูปแบบการค้าปลีกไปสู่การซื้อขายและชำระเงินผ่านเทคโนโลยีบนโลกออนไลน์ โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ประเมินมูลค่าการค้าซื้อขายผ่านออนไลน์ในปี 2561 พุ่งทะลุเกิน 3 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่อยู่ในระดับ 2.8 ล้านล้านบาท เมื่อการค้าออนไลน์ขยายตัว ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการส่งพัสดุย่อยแบบเร่งด่วนมีแนวโน้มสูงขึ้นด้วย อีกทั้งการบริการรับส่งสินค้าจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ทันสมัย ทั้งระบบการกรอกเอกสาร การจัดส่งโดยอัตโนมัติช่วยลดความยุ่งยากในการค้นหาและบ่อนที่อยู่ด้วยตัวเอง เมื่อมีการสั่งซื้อซ้ำๆ กันสามารถทำการจัดส่งได้เร็วขึ้น เพื่อครอบคลุมทุกความต้องการของกลุ่มธุรกิจแบบ B2B (ธุรกิจ ถึง ธุรกิจ) B2C (ธุรกิจ ถึง ผู้บริโภค) และ C2C (ผู้บริโภค ถึง ผู้บริโภค) ในตลาดการค้าออนไลน์หรืออี-คอมเมิร์ซ

ดังนั้นแล้วผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการเชิงลึกของผู้ค้าอี-คอมเมิร์ซ ในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ เป็นช่องทางให้กับผู้ประกอบการขนส่งหรือผู้ที่ต้องการเข้ามาทำธุรกิจนี้ได้อ้างอิงคุณภาพการให้บริการขนส่งที่ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าในกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีศักยภาพและมีโอกาสเติบโต และใช้เป็นช่องทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์เพื่อรองรับการขยายตัวของกลุ่มผู้ค้าอี-คอมเมิร์ซ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

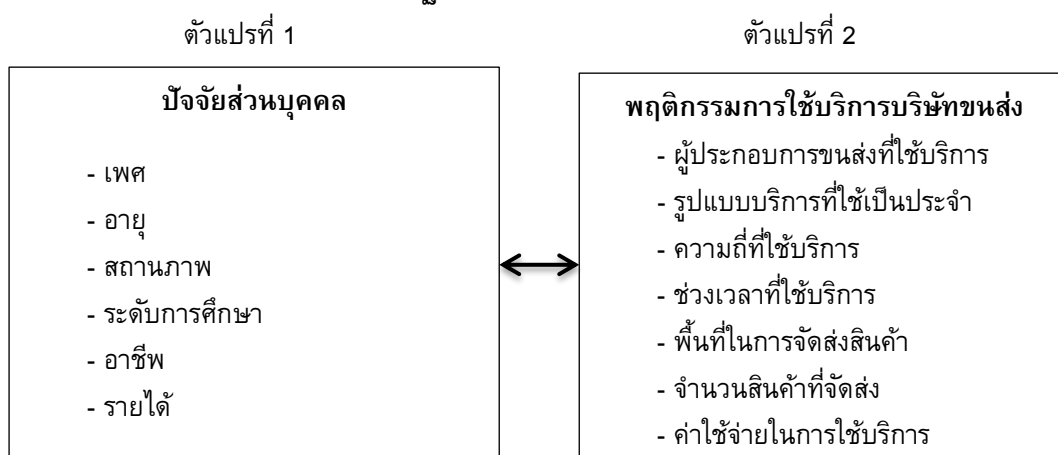
- 1 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 2 ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 3 ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 5 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## สมมติฐานของการวิจัย

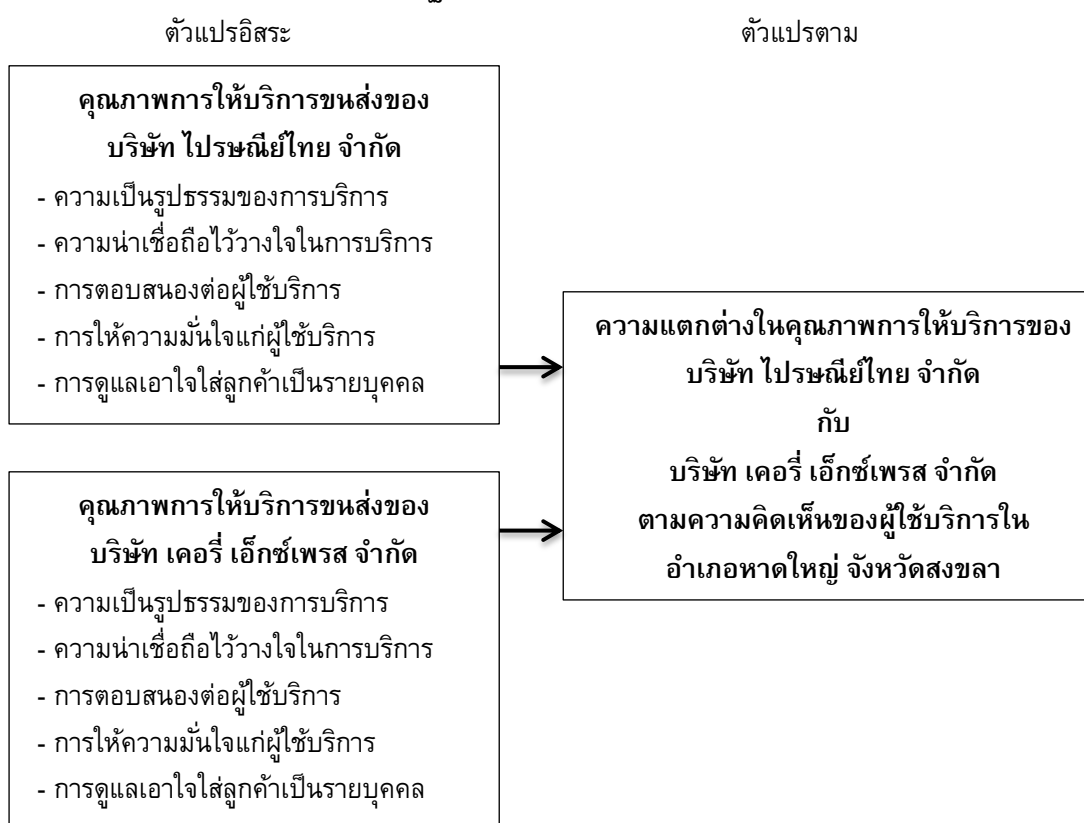
- 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 2 คุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกัน

## กรอบแนวความคิดการวิจัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัยตามสมมติฐาน ข้อที่ 1



### กรอบแนวคิดในการวิจัยตามสมมติฐาน ข้อที่ 2



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของทั้ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด และผลดังกล่าวนี้บริษัททั้งสองสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีคุณภาพบริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยตรง

2 ผู้วิจัยที่สนใจวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของบริษัทฯ และองค์กรอื่นๆ ได้

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยผู้ให้บริการดังกล่าวจะต้องเคยใช้บริการทั้งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางระบบของ Google Form ให้ได้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับจำนวนขนาดตัวอย่าง จำนวน 385 คน (<https://goo.gl/forms/irmEw9eXAE46bm0G3>)

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการอธิบายคุณภาพการให้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ด้วยสถิติ Chi-Square test เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ด้วยสถิติ Pair Sample t-test เพื่อทดสอบการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## สรุปผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งกลุ่มตัวอย่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/นักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 12,500 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการขนส่ง พบว่า ผู้ประกอบการขนส่งที่เคยใช้บริการคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ประกอบการขนส่งที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประเภทของสิ่งที่จัดส่งคือ เสื้อผ้า เครื่องประดับ รูปแบบบริการที่ใช้เป็นประจำคือ ส่งพัสดุที่หน่วยงานของผู้ประกอบการขนส่ง แบบเร่งด่วน ความถี่ในการใช้บริการคือ นานๆ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 10.01-12.00 น. จำนวนชิ้นในการจัดส่งคือ 1-2 ชิ้นในการจัดส่งคือ ภาคใต้ และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งคือ 51-100 บาทต่อครั้ง สิ่งที่ต้องการให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พัฒนา/ปรับปรุงคือ ระยะเวลาการรับบริการนาน และสิ่งที่ต้องการให้บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พัฒนา/ปรับปรุงคือ ที่นั่งรอไม่พอ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด**

คุณภาพการให้บริการ	ไปรษณีย์ไทย		ระดับ	เคอรี่ เอ็กซ์เพรส		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	คุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	คุณภาพ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.73	0.72	มาก	3.90	0.73	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.64	0.79	มาก	3.92	0.76	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.60	0.84	มาก	3.90	0.77	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.68	0.82	มาก	3.92	0.75	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.61	0.86	มาก	3.91	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	<b>3.91</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

**ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ มีการใช้ป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตได้ง่าย, มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสม และทันสมัย, มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ, การตกแต่งร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการเตรียมที่นั่ง พื้นที่รับรองอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสม และทันสมัย รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ, พนักงานแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี, มีการใช้ป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตได้ง่าย, การตกแต่งร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการเตรียมที่นั่ง พื้นที่รับรองอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ตามลำดับ

**ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ พนักงานมีความรู้ในเรื่องรายการทำงาน ในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ, พนักงานให้คำแนะนำ อธิบายข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, ระบบการทำงานมีความเป็นมืออาชีพ น่าเชื่อถือ, มีการให้บริการตรงตามเวลาที่ระบุไว้ และสินค้าไปถึงปลายทางด้วยความเรียบร้อย สมบูรณ์ตามกำหนดเวลา ตามลำดับ

ส่วนบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ สินค้าไปถึงปลายทางด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา รองลงมาคือ ระบบการทำงาน ความเป็นมืออาชีพน่าเชื่อถือ, พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ, มีการให้บริการตรงตามเวลาที่ระบุไว้, พนักงานมีความรู้ในเรื่องรายการทำงาน ในการให้บริการ และพนักงานให้คำแนะนำ อธิบายข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

**ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ท่านสามารถใช้บริการได้อย่างความสะดวก และง่ายดาย รองลงมาคือ มีระบบจัดคิวและเวลา ในการรอใช้บริการที่ชัดเจน, ความพร้อมพนักงานที่จะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ, ความพร้อมของพนักงานในการตอบสนองคำร้องขอของลูกค้าอย่างทันที, การให้บริการของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามกำหนดเวลา และความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการอย่างเต็มใจ ตามลำดับ

ส่วนบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ท่านสามารถใช้บริการได้อย่างความสะดวก และง่ายดาย รองลงมาคือ การให้บริการของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามกำหนดเวลา, ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการอย่างเต็มที่, ความพร้อมพนักงานที่จะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ, ความพร้อมของพนักงานในการตอบสนองคำร้องของลูกค้าอย่างทันที และมีระบบจัดคิวและเวลา ในการรอใช้บริการที่ชัดเจนตามลำดับ

#### **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ พนักงานมีความเข้าใจในรายการทำงาน ขณะปฏิบัติงาน รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ให้คำแนะนำ อธิบายข้อสงสัยแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท และเป็นกันเอง, ระบบการทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการ และมาตรฐานในการบริการ ทำให้ท่านมั่นใจในการใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ มาตรฐานในการบริการ ทำให้ท่านมั่นใจในการใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีความเข้าใจในรายการทำงาน ขณะปฏิบัติงาน, พนักงานมีความรู้ ให้คำแนะนำ อธิบายข้อสงสัยแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, ระบบการทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการ และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท และเป็นกันเอง ตามลำดับ

#### **ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ พนักงานเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญลูกค้าแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน, พนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทรในการให้บริการ, พนักงานมีความเอาใจใส่ ดูแล ให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี และพนักงานสังเกตเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ตามลำดับ

ส่วนบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ ดูแล ให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญลูกค้าแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน, พนักงานเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ, พนักงานสังเกตเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และพนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทรในการให้บริการ ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ประกอบการขนส่งที่ใช้บริการบ่อยที่สุด โดยรวมไม่สัมพันธ์กับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ แต่สัมพันธ์กับเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า รูปแบบบริการที่ใช้เป็นประจำที่สุด โดยภาพรวมไม่สัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ โดยภาพรวมไม่สัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่สัมพันธ์กับอาชีพ

สมมติฐานข้อ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยภาพรวมไม่สัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่สัมพันธ์กับอาชีพ

สมมติฐานข้อ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า จำนวนชิ้นในการจัดส่ง โดยภาพรวมไม่สัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่สัมพันธ์กับอาชีพ

สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า พื้นที่ในการจัดส่ง โดยภาพรวมไม่สัมพันธ์กับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่สัมพันธ์กับเพศ

สมมติฐานข้อ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง โดยภาพรวมไม่สัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา แต่สัมพันธ์กับอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด** ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 1 คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันได้ กล่าวคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด น้อยกว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

สมมติฐานข้อ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ แตกต่างกันได้ กล่าวคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด น้อยกว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

สมมติฐานข้อ 3 คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ แตกต่างกันได้ กล่าวคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด น้อยกว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

สมมติฐานข้อ 4 คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันได้ กล่าวคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด น้อยกว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

สมมติฐานข้อ 5 คุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันได้ กล่าวคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด น้อยกว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

#### **การอภิปรายผลการวิจัย**

##### **ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย อธิบายดี นอกจากนั้นยังมีการใช้ป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ยังมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสม และทันสมัย มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ การตกแต่งภายนอกและภายในร้าน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการเตรียมที่นั่ง พื้นที่รับรองอย่างเหมาะสม และเพียงพอ

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสม และทันสมัย มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ นอกจากนั้นพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย อธิบายดี มีการใช้ป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย มีการตกแต่งภายนอกและภายในร้าน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการเตรียมที่นั่ง พื้นที่รับรองอย่างเหมาะสม และเพียงพอ



### **ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความรู้ในเรื่องรายการทำงาน ในการให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้คำแนะนำ อธิบายข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ระบบการทำงาน มีความเป็นมืออาชีพ น่าเชื่อถือ มีการให้บริการตรงตามเวลาระบุไว้ และสินค้าไปถึงปลายทางด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ตามกำหนดเวลา

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสินค้าไปถึงปลายทางด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ตามกำหนดเวลา ด้วยระบบการทำงาน มีความเป็นมืออาชีพ น่าเชื่อถือ จากการทำงานของพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ ทำให้การให้บริการตรงตามเวลาระบุไว้ นอกจากนี้พนักงานมีความรู้ในเรื่องรายการการให้บริการ และพนักงานให้คำแนะนำ อธิบายข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

### **ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ สามารถให้บริการได้อย่างสะดวก ง่ายดาย มีระบบจัดคิวและเวลา การรอใช้บริการที่ชัดเจน จากความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ ความพร้อมของพนักงานในการตอบสนองคำร้องของลูกค้าอย่างทันที นอกจากนี้การให้บริการของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามกำหนดเวลา และความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการอย่างเต็มที่

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ สามารถให้บริการได้อย่างสะดวก ง่ายดาย จากการให้บริการของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามกำหนดเวลา ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ความพร้อมพนักงานที่จะให้บริการรวดเร็ว ทันใจ ความพร้อมของพนักงานในการตอบสนองคำร้องของลูกค้าอย่างทันที และมีระบบจัดคิว เวลาการรอใช้บริการที่ชัดเจน

### **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความเข้าใจในรายการทำงาน ขณะปฏิบัติงาน พนักงานมีความรู้ ให้คำแนะนำ อธิบายข้อสงสัยแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท และเป็นกันเอง นอกจากนี้ระบบการทำงาน ทำให้รู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการ และมาตรฐานในการบริการ ทำให้มั่นใจในการใช้บริการ

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ มาตรฐานในการบริการ ทำให้มั่นใจในการใช้บริการ พนักงานมีความเข้าใจในรายการทำงาน ขณะปฏิบัติงาน พนักงานมีความรู้ ให้คำแนะนำ อธิบายข้อสงสัยแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ระบบการทำงาน ทำให้รู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการ และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท และเป็นกันเอง

### **ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ พนักงานเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ พนักงานให้ความสำคัญลูกค้าแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทร ในการให้บริการ พนักงานมีความเอาใจใส่ ดูแล ให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี และพนักงานเล็งเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความเอาใจใส่ ดูแล ให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานให้ความสำคัญลูกค้าแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ พนักงานเล็งเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และพนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทร ในการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### ข้อเสนอแนะของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องการเตรียมที่นั่ง พื้นที่รับรองผู้ใช้บริการยังไม่เพียงพอ จึงเสนอแนะให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพิ่มที่นั่ง พื้นที่รับรองให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่อง สินค้าไปถึงปลายทางด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ แต่ล่าช้ากว่ากำหนดเวลา จึงเสนอแนะให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการจัดการที่รวดเร็ว สามารถส่งสินค้าให้ได้ตามกำหนดเวลา

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการอย่างเต็มที่ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีเรงรีบในการใช้บริการ มีเวลาที่จำกัด จึงเสนอแนะให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องมาตรฐานในการบริการ ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการใช้บริการ จึงเสนอแนะให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานสังเกตเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด จึงเสนอแนะให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการฝึกอบรมให้พนักงานสังเกตเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องการเตรียมที่นั่ง พื้นที่รับรองผู้ใช้บริการยังไม่เพียงพอ จึงเสนอแนะให้บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด เพิ่มที่นั่ง พื้นที่รับรองให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำ อธิบายข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง จึงเสนอแนะให้บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีการอบรมความรู้ให้แก่พนักงานเพื่อตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องมีระบบจัดคิวและเวลา การรอใช้บริการที่ชัดเจน จึงเสนอแนะให้บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีการจัดการระบบคิวที่เป็นระบบเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท และเป็นกันเอง จึงเสนอแนะให้บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีการอบรมการบริการแก่ลูกค้าที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากผลการวิจัยที่ได้จากผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทร ในการให้บริการ จึงเสนอแนะให้พนักงานปรับความคิดตนเองให้คิดบวกตลอดเวลา เนื่องจากการใส่ใจลูกค้าต้องเท่าเทียมกันทุกคน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในสาขาอื่นๆ เพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบกับสาขาในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจุดด้อยของผู้ประกอบการขนส่งที่ลูกค้าใช้บริการน้อยต่อไป

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริง ความทุ่มเทของอาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

### เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). **สถานการณ์มูลค่าอีคอมเมิร์ซไทย ปี 2558 – 2560 และคาดการณ์ ปี 2561**. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 10, 2561. จาก [https://www.eta.or.th/app/webroot/content\\_files/13/files/20180724\\_Day2\\_eCommerceValueCEO\\_edited3.pdf](https://www.eta.or.th/app/webroot/content_files/13/files/20180724_Day2_eCommerceValueCEO_edited3.pdf)
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). **E-commerce แรงแม่ตก ดันโลจิสติกส์โต**. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 10, 2561. จาก [https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/ECommerce\\_Logistic.pdf](https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/ECommerce_Logistic.pdf)
- บูรณะศักดิ์ มาดหมาย. (2554). **ซัพพลายเชนในกระบวนการขนส่ง (Logistics)**. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 15, 2561. จาก [http://www.thailandindustry.com/indust\\_newweb/articles\\_preview.php?cid=15580](http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/articles_preview.php?cid=15580)