

**ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย  
ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

**Service quality factor affecting decision in using service of Thailand Post,  
Hat Yai, Songkla**

สุธินี หนูโอบ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคลกับการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 385 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่าง t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสมการถดถอยเชิงพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เมื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นในคุณภาพการบริการของไปรษณีย์ไทยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทยโดยรวม ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์ไทย ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นรูปธรรม เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, การตัดสินใจใช้บริการ, ไปรษณีย์ไทย

### **Abstract**

The purpose of this research is to study 1) personal factors and the decision on using the service of Thailand Post, Hat Yai, Songkla, 2) service quality factor affecting decision in using service of Thailand Post, Hat Yai, Songkla. The sample group in this research was 385 people who used a parcel delivery service with Thailand Post, Hat Yai, Songkla, using a questionnaire tool. The statistical analysis applied in this study is descriptive statistics that include frequency, percentage, average, and standard deviation and inferential statistics that include t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression equations at a statistically significant level of 0.05

The results were found that the majority of the samples were female, aged 20-30 years, graduated with a bachelor's degree, occupation of seller or freelance, and average monthly income of 10,000 - 20,000 baht. When testing the service quality factor assumptions, it was found that the users had a level of opinion on the service quality of the Thailand Post, Hat Yai, Songkla, overall was at the highest level. For the overall decision in using the service of Thailand Post, users had the highest level of overall decision in using service of Thailand Post. When considering each aspect, it was found that the service quality of Thailand Post in terms of reliability, response, and concrete was a factor that had a statistically significant affecting decision in using service of Thailand Post at the level of 0.05

**Keyword :** Service quality, decision in using service, Thai Post

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการไปรษณีย์ของไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในนาม การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในด้านการเปิดเสรีการค้าบริการ ส่งผลให้ต้องมีการแปลงสภาพกิจการไปรษณีย์อีกครั้งเป็นรูปบริษัทจำกัดดังกล่าว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานเชิงธุรกิจและศักยภาพในการแข่งขันให้สามารถหารายได้เลี้ยงตัวเองได้ ภายหลังการแปลงสภาพ เป็นไปรษณีย์ไทย ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น มีการจัดทำ แผนธุรกิจไปรษณีย์อย่างเป็นระบบ อีกทั้งมีการพัฒนารูปแบบบริการ (บริษัทไปรษณีย์ไทย, รายงานประจำปี .2562)

ปัจจุบันเทคโนโลยีนำเราสู่โลกใหม่และสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้มนุษย์อย่างมากมายมหาศาล อย่าง ธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่มีการเติบโตแบบก้าวกระโดด ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลสินค้าและบริการได้อย่าง รวดเร็วโดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและระยะทาง ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันในด้านธุรกิจการให้บริการ จัดส่งสินค้าที่ความรุนแรงมากยิ่งขึ้น และเกิดบริษัทเอกชนมากขึ้นหลายตาเข้ามาในตลาดและเป็นคู่แข่ง ทางการค้ากับไปรษณีย์ไทย ด้วยการแข่งขันที่สูงขึ้น คุณภาพการให้บริการ จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญ ในการ ประกอบธุรกิจบริการ ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการอย่างไปรษณีย์มีอำนาจในการต่อรองลดลง ในขณะที่ ผู้บริโภคมีอำนาจและทางเลือกมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ทำให้กำไรของบริษัทไปรษณีย์ไทยได้ถูกกดทอนลงไป ทุกไตรมาส จึงควรที่จะหาทางออกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำผลที่ได้ จากการศึกษามาวิเคราะห์ถึงแนวทางในการแก้ปัญหา รวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านตัวแปร

**1.1 ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

**1.2 ตัวแปรตาม** คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ พฤติกรรมหลังการบริการ

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือผู้ที่เคยใช้บริการไปรษณีย์ไทยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง เดือน ธันวาคม 2563

## ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นต้องส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ของลูกค้าในอดีต จากการบอกเล่าปากต่อปาก และจากการโฆษณาธุรกิจให้บริการภายหลังที่ลูกค้าได้รับบริการ ลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าบริการที่ลูกค้าได้รับมีมาตรฐานเกินกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง (Kotler, 2000, p. 438)

ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1998) ได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยอ้างอิงอยู่ถึง 10 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความสามารถของผู้ให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสุภาพของพนักงาน ความสามารถในการสื่อสาร ความเชื่อถือได้ของพนักงาน ความปลอดภัย ความความเข้าใจในผู้รับบริการ และสิ่งที่จับต้องได้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ

การตัดสินใจ หมายถึง การประเมินพิจารณาทางเลือกที่มีอยู่มากกว่าหนึ่งทางเลือกให้เหลือทางเลือกเดียว โดยพิจารณาจากข้อมูลที่มีอยู่จากประสบการณ์ โอกาสที่จะเกิดรวมทั้งวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่มีอยู่ (กวี ศิริ โภคาภิรมย์, 2544, หน้า 17)

ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค มีดังนี้ - ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความต้องการ (Wants) สิ่งจูงใจ (Motive) บุคลิกภาพ (Personality) เจตคติ (Attitude) การรับรู้ (Perception) การเรียนรู้ (Learning) - ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ (Economics Situations) ครอบครัว (Family) กลุ่มสังคม (Social Group) วัฒนธรรม (Culture) การติดต่อธุรกิจ (Business Contact) (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 32)

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ อธิบายรายละเอียด ได้ดังนี้ การรับรู้ปัญหาตระหนักถึงความต้องการของปัญหา การเสาะแสวงหาข่าวสาร การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังการซื้อ (Kotler, 2000)

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการไปรษณีย์ไทยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจากการสอบถามข้อมูลพบว่า ในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการจำนวนที่ไม่แน่นอน โดยเฉลี่ยมีจำนวนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประมาณ 22,380 คน (ศูนย์ไปรษณีย์หาดใหญ่, 2563)

### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณ ตามวิธีการของคอคแรน (Cochran) ใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน  $\pm$  ร้อยละ 5 จากการคำนวณจะพบว่าในกรณีที่ไมทราบจำนวนประชากรอย่างแน่ชัด ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 จะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 กลุ่มตัวอย่าง

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเลือกวิธีส่งแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็วในช่วงเวลาที่จำกัด และไม่มีค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น การเข้าใจเอาใจใส่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด (Likert Scale) จำนวน 15 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ พฤติกรรมหลังการใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ มาตรวัด (Likert Scale) จำนวน 11 ข้อ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การสร้างเครื่องมือและทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาหลักการ รูปแบบ วิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดกรอบและแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

3. ร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับการวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Reliability Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อขอคำแนะนำและนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม โดยได้รับผลการประเมินค่า IOC ของทุกข้อคำถามมากกว่า 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับประชากรทุกประชากร

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.956

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1. **สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)** ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. **สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistic)** ประกอบด้วย การวิเคราะห์ด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่าง (Independent Sample t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression equations)

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.90 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.80 อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.50

### ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.332 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหนึ่งคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.417 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.427 รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.446 อันดับถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27



และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.487 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการเข้าใจเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.486

### **ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

ผลการวิเคราะห์พบว่า การตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.410 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเห็นในระดับมากที่สุด อันดับหนึ่งคือ ด้านการตระหนักถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.390 รองลงมาคือ ด้านการประเมินทางเลือก มีค่าเฉลี่ย 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.548 รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.528 สำหรับด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเห็นในระดับมาก คือด้านการแสวงหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.582 และ ด้านพฤติกรรมภายหลังการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.545

### **ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์โดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพการให้บริการ มีระดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยรวมจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นรูปธรรม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ด้านคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริษัทไปรษณีย์ไทย เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นไปทิศทางที่ดี ทำให้บริษัทมีความน่าเชื่อถือ มีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐาน สถานที่ให้บริการมีความพร้อมทั้งในด้านอุปกรณ์และการอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ รวมถึงการบริการที่ตรงต่อเวลา พนักงานทำงานถูกต้องและรวดเร็ว มีการนำจ่ายเอกสาร/สิ่งของถูกต้องตามกำหนด เนื่องจากพนักงานมีความรู้จกมักคุ้นกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ นีนา ตั้งเสงี่ยมวิสัย (2553) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ *คุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี* ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่าคุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง คือระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา วิสม (2553) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี* ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ

2. ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ คือ ด้านการตระหนักถึงความต้องการ ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการแสวงหาข้อมูล หากพิจารณาด้านการตระหนักถึงความต้องการ พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับความต้องการในการจัดส่งพัสดุ ต้องการตระหนักถึงบริการจัดส่งที่สะดวก รวดเร็ว และต้องการพัสดุที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชษฐภรณ์ภู ลีลาศรีศิริ (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้*

บริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การตระหนักถึงความ ต้องการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากที่สุด ในด้านความต้องการบริการที่จัดส่งสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจจ้างบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้า การ ตอบสนองอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หากพิจารณาด้านการประเมินทางเลือก พบว่าสิ่งที่ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย เป็นอันดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของ บริษัท ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสใน เขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับ ความเห็นในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรส ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีการประเมินทางเลือกต่างๆ อย่างรอบคอบก่อนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ และเมื่อใช้บริการแล้วมักจะนำประสบการณ์ที่ได้จากการให้บริการไปบอกต่อกับบุคคลอื่น

3. คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความ เชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นรูปธรรม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงนภาวดี ศรี จันทร, ณัฐพันธ์ บัววรารณณ์ (2560) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ออมสิน สาขาในสังกัดเขตจังหวัดจันทบุรี ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า คุณภาพการบริการมีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

**คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

1. ด้านการตอบสนอง พบว่า การให้บริการด้านการรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายกรณีสิ่งของสูญหายหรือเสียหาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับการชดเชยค่าเสียหายให้ครอบคลุม และเหมาะสมกับสิ่งของที่สูญหายหรือเสียหาย

2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า เอกสาร/สิ่งของที่น่าจ่ายถึงผู้รับอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรมีการปรับปรุงระบบการขนส่งให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น จัดให้มีเครื่องคัดแยกแบบสายพานเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานคัดแยกสิ่งของแต่ละประเภท และเพิ่มประสิทธิภาพการนำจ่ายโดยมีการนำจ่ายให้เหมาะสมสำหรับสิ่งของแต่ละประเภท เพื่อลดความเสียหาย รวมถึงเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจำกัดการศึกษาไว้ที่ผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จึงทำให้ได้รับข้อมูลในภาพรวมของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาเท่านั้น ดังนั้น สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในจังหวัดอื่นๆ หรือในแต่ละภูมิภาค ที่ต่างกัน

2. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปร คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่ต้องการทำการศึกษาวิจัย อาจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการในประเภทอื่นๆ ของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ขายของออนไลน์ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน และอาจมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการบริษัทของไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากผู้ให้บริการทั่วไป

## เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา วิสม. (2552). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน เขต เพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร. (2561). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กวี ศิริโกภากรมย์. (2542). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏเทพสตรี*. ลพบุรี. สถาบัน ราชภัฏเทพสตรี.
- เครือวัลย์ ชัชกุล. (2542). *หลักการสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชษฐภณัญญ์ ถิลาศรีศิริ และ ศักดิ์ กองสุวรรณ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ* : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร
- ดวงนภาวดี ศรีจันทร์ และ ณัฐพันธ์ บัววรารณ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ออมสิน สาขาในสังกัดเขตจังหวัดจันทบุรี* : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ดวงรัตน์ กวดกิจการ. (2544). *ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกอาชีพใน ระดับอาชีวศึกษา ของนักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 2 โรงเรียนคุระบุรีพิทยาคม จังหวัดพังงา*. สาร นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันท์นั กุ่มปรีดี. (2543). *การตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6: กรณีศึกษาโรงเรียนยางชุมน้อย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ*. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นินา ตั้งเสถียรวิสัย. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี* : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- บริษัทไปรษณีย์ไทย. *รายงานประจำปี 2562*. เข้าถึงได้จาก <https://www.thailandpost.co.th>
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยากถ้าอยากทำ*. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพมหานคร: สำนัก นายกรัฐมนตรี

- พิรุณ รัตนวณิช. (2545). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ: มาตรฐานพับลิชชิ่ง.
- ไพลิน ผ่องใส. (2531). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วัลลภ ลำพาย. (2544). *การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตัดสินใจในองค์การยุคใหม่*. วารสารสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทยญี่ปุ่น).
- ศรिवรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริพร สุประพาส. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาย่อยลาดกระบัง*. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสรีวงษ์มณฑา. (2542 ข). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อินบิสซิเนส เวิร์ด.
- โสภณ พิงไชย. (2537). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium edition. New Jersey: Prentice - Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41 - 50.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, pp.12 - 40.