

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ไทยกับบริษัท  
ขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

**A Comparative of Service Quality that Influenced the Decision to  
Use between Thailand Post Company Limited and Private Company in Nakhon Si  
Thammarat Province**

บุญลิตาพรรณ ดวงมณี

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช (3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการ หรือกำลังตัดสินใจจะใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ แบบ Independent Sample T-test และสถิติแบบ One – Way ANOVA (F- test)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้อมูลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราชและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งที่เลือกใช้บริการมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และเหตุผลในการใช้บริการบริษัทขนส่งไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

**คำสำคัญ :**คุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทขนส่ง

**ABSTRACT**

The objectives of this research are: (1) To study personal factors of delivery service using customers between Thailand Post Company Limited and Private Company in Nakhon Si Thammarat Province; (2) To study the comparison delivery service using behavior of customers between Thailand Post Company Limited and Private Company in Nakhon Si Thammarat Province; (3) To study on delivery service quality between Thailand Post Company Limited and Private Company in Nakhon Si Thammarat Province.

The sample group consisted of 400 customers using delivery service between Thailand Post Company Limited and Private Company in Nakhon Si Thammarat Province. Data were collected by using questionnaire and obtained data were analyzed by Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and Anova.

The results of personal factors no influenced to delivery service quality between Thailand Post Company Limited and Private Company in Nakhon Si Thammarat Province. And delivery service using behavior of customers no influenced to delivery service quality between Thailand Post Company Limited and Private Company in Nakhon Si Thammarat Province.

**Keywords:** Service quality, Behavior of customers, Decision to use service, Shipping Company

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความรุนแรงด้านการแข่งขันของการบริการจัดส่งที่มีมากขึ้น ปัจจุบันการบริการจัดส่งมุ่งเน้นให้บริการทั่วถึงทั้งในประเทศและนอกประเทศนั้น ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชเองมีการบริการจัดส่งของหลายๆบริษัท เนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการปลูกพืชผลทางการเกษตรหลากหลายชนิด มีอาหารขึ้นชื่อ เครื่องถมสามกษัตริย์ และวัตถุมงคลจากวัดดังต่างๆ ทำให้เกิดเป็นธุรกิจซื้อขายที่ใช้บริการการจัดส่งที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ ส่งตรงถึงผู้ที่ต้องการซื้อ ซึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีบริษัทที่มีบริการจัดส่งอยู่หลายบริษัท แต่มี 4 บริษัทที่มีสาขาที่ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัดคือ บริษัทไปรษณีย์ไทย Kerry Express, Flash Express และ J&T Express ที่ผู้ใช้บริการทั่วไปสามารถเลือกใช้บริการจัดส่งได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงทำให้ผู้ประกอบการแต่ละรายจะนำกลยุทธ์ที่หลากหลายมาใช้เพื่อเสริม จุดแข็งและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อการรักษาส่วน แบ่งทางการตลาดและเป็นผู้นำทางด้านการบริการจัดส่ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่ทำการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการบริการจัดส่ง โดยผู้วิจัยสนใจเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจัดส่งของ บริษัทที่มีการแข่งขันที่สูสีกันในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชในขณะนี้ ได้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน โดยวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่บริษัทขนส่งและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาที่ต้องการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆจากผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อนำไปประยุกต์และปรับปรุง บริการให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

## สมมติฐานงานวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.1 บริษัทขนส่งที่เลือกใช้บริการมากที่สุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.2 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.3 เหตุผลในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

## ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตงานวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ได้แก่ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยตัวแปรต้นคือ ข้อมูลของผู้ใช้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ตัวแปรตามคือ คุณภาพในการให้บริการ ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการจัดส่ง ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ขอบเขตพื้นที่ คือ จังหวัดนครศรีธรรมราช และขอบเขตระยะเวลา คือ เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2563

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เเสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ชวลิต ประภาวนนท์ และ สมศักดิ์ วาณิชยาภรณ์ (2541, หน้า 124) ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการใช้ การซื้อ ประเมินผลการใช้สอยผลิตภัณฑ์และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของตัวเอง หรือการศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภค เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า

Zeithaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

เกียรติศักดิ์ ทองรอด (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS พบความคิดเห็นที่มีความพึงพอใจในการ บริการของรถไฟฟ้า BTS ด้านระบบในเกือบทุกประเด็น มีเพียงประเด็นเส้นทางการให้บริการ และอัตราค่าบริการที่ยังไม่พึงพอใจโดยกลุ่มตัวอย่างระบุว่าเสนอเส้นทางการให้บริการก็ยังทำได้ไม่ครอบคลุม และอัตราค่าบริการสูงเกินไป สิ่งที่ควรปรับปรุงคือการจัดเก็บค่าบริการควรจะมีการพิจารณา วางแผน โครงสร้างราคาใหม่เพื่อที่จะเป็นแรงจูงใจให้ประชาชน มาให้บริการรถไฟฟ้า BTS เพิ่มมากขึ้น

ธัญญารัตน์ บุญต่อ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรม เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าพักโดยรวมของลูกค้า ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยด้าน คุณภาพบริการ พบว่า มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ อีกทั้งพนักงานสามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน ได้ดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าพักโดยรวมของลูกค้า

พรพรรณ เกิดในมงคล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณี ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหลมฉบัง พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบริการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ โดยทางด้านสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 3 ประเด็นคือ ความเพียงพอของสถานที่ที่

จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ ความชัดเจนของป้ายแสดงรายละเอียดของการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการด้าน ต่างๆ ขณะรอรับบริการเช่น การบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร เป็นต้น

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยกับบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

#### 3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการ หรือกำลังตัดสินใจจะใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการคำนวณพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.829 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยความไม่น่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่มีอยู่หรือที่ได้รับความร่วมมือ โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการ หรือกำลังตัดสินใจจะใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีการกระจาย และได้ผลการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามจนครบ 400 ชุด

#### 3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการขนส่ง วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริษัทขนส่ง บริษัทที่เลือกใช้บริการขนส่ง ความถี่ในการใช้บริการบริษัทขนส่ง เหตุผลในการใช้บริการบริษัทขนส่ง ผู้มีอิทธิพลในการใช้บริการบริษัทขนส่ง วิธีการชำระเงินในการใช้บริการบริษัทขนส่ง และบริษัทขนส่งใดที่ท่านใช้บริการมากที่สุด โดย 2 ส่วนนี้มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพ

การให้บริการ เป็นแบบสอบถามคำถามมีลักษณะปลายปิด ใช้วัดระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการ ได้รับจากการใช้บริการ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยกับบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัด นครศรีธรรมราช เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Like Scale 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรม (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเข้าใจรับรู้ความต้องการ (Empathy) ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### 3.3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อดูว่ามีความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ (IOC: Index of item-objective congruence) ได้ผลประเมินว่าสอดคล้องกับเนื้อหา

### 3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ข้อมูลการเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทยกับบริษัทขนส่งเอกชน และข้อเสนอแนะ ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ และการรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

### 3.5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และวัดการกระจาย โดยการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติแบบ Independent Sample T-test และสถิติแบบ One – Way ANOVA (F- test)

## ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.00 อายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.50 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.00 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 32.30 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.00

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีพฤติกรรมใช้บริการเอง คิดเป็นร้อยละ 63.20 ใช้บริการส่งพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 76.80 ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย คิดเป็นร้อยละ 63.20 ใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 62.70 ใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ใช้บริการเพราะตนเอง คิดเป็นร้อยละ 42.00 เลือกชำระด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 78.80 และใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.30

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัท ขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความเป็นรูปธรรมของคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ )

ผลการวิเคราะห์พบว่าความน่าเชื่อถือของคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ )

ผลการวิเคราะห์พบว่าการตอบสนองความต้องการของคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ )

ผลการวิเคราะห์พบว่าการให้ความมั่นใจของคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ )

ผลการวิเคราะห์พบว่าความเข้าใจรับรู้ความต้องการของคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ )

การทดสอบสมมติฐาน เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของ บริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.26 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.78 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน



การทดสอบสมมติฐาน อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของ บริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน บริษัทขนส่งที่เลือกใช้บริการมากที่สุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.46 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นบริษัทขนส่งที่เลือกใช้บริการมากที่สุดที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน เหตุผลในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นเหตุผลในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการ ใช้สถิติเชิงอ้างอิงจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการ ให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของ บริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการ ให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

พบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ สุปัญญา ไชยชาญ (2543 : 123-124) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ในส่วนของปัจจัย ด้านบุคคลที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ อาจ เนื่องมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในปัจจุบันแตกต่างกับผู้ให้บริการในยุคก่อน ทำให้ผลการวิจัยไม่ สอดคล้องกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดส่งของ บริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.1 บริษัทขนส่งที่เลือกใช้บริการมากที่สุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพใน การให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.2 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพ ในการให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.3 เหตุผลในการใช้บริการบริษัทขนส่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพในการ ให้บริการจัดส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

พบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งที่เลือกใช้บริการมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการ และเหตุผลในการใช้บริการบริษัทขนส่งไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ Bloch & Richins (2015) ที่กล่าวว่า ปัจจัยทางการตลาดถือว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดที่กระทบต่อ กระบวนการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากสถานการณ์ของเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มี ต่อปัจจัยทางการตลาดไม่ส่งผลกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ทำให้ผลการวิจัยไม่ สอดคล้องกัน

### ข้อเสนอแนะ

ตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน เช่น สภาพทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ นโยบายของรัฐบาล และสภาพทางสังคม เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งต่อไปควรจะศึกษาวิจัยบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชนในพื้นที่อื่นนอกจากพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชด้วย

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชนอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

เกียรติศักดิ์ ทองรอด. (2542). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า “BTS” ต่อการให้บริการ**

**รถไฟฟ้า “BTS”**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธัญญารัตน์ บุญต่อ. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม**. สารนิพนธ์

บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรพรรณ เกิดในมงคล. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์**

**จำกัด(มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหลมฉบัง**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**.

กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Bloch, P., & Richins, M. (2015). **An investigation of consumer browsing behavior.** *Advances in Consumer Research*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.