

เปรียบเทียบการให้บริการขนส่งพัสดุระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

เมทินี สุขสวัสดิ์¹

ดร. อาทร จิตสุนทรชัยกุล²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test และ One – Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจได้ ส่วนบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการทั้งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุทั้งสองบริษัทฯ มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาหลัก

1. บทนำ

ปัจจุบัน ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยหลักมาจากการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Commerce กล่าวคือ การจัดการขนส่งสินค้าจากผู้ขายไปถึงผู้ซื้อทางออนไลน์ต้องพึ่งพาการขนส่งสินค้าเป็นหลัก ยิ่งกิจกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์ขยายตัวมากขึ้นเท่าใดยิ่งต้องการใช้บริการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับมากขึ้นเท่านั้น โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA ได้ประเมินมูลค่าการซื้อขายสินค้าผ่านออนไลน์ในปี 2561 นี้ มีมูลค่ากว่า 3.2 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน มูลค่า 2.4 ล้านล้านบาท ปัจจัยอีกประการหนึ่งมาจากพฤติกรรมของคนปัจจุบันที่เน้นความรวดเร็ว และความสะดวกสบายเป็นหลัก แม้กระทั้งการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ ซึ่งต้องการให้ผู้บริการจัดส่งสินค้าถึงผู้บริโภครวดเร็วที่สุด หรือ ภายในวันเดียว ทำให้ธุรกิจต้องปรับตัว และให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าในประเทศไทยที่เปิดให้บริการมาอย่างยาวนานมากที่สุดเป็นระยะเวลา กว่า 133 ปี คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งมีจุดให้บริการทั่วประเทศกว่า 5,000 แห่ง ถือเป็นจุดแข็งที่คู่แข่งเข้ามาเท่าเทียมยาก บริการของไปรษณีย์ไทยที่เติบโต และได้รับความนิยมมากที่สุด คือ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) พัสดุด่วนถึงปลายทางในวันถัดไป ทั้งนี้ ในปี 2560 บริษัทฯ มีรายได้ประมาณ 28,293 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 12 และมีกำไร มูลค่า 4,212 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 18 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

อย่างไรก็ตาม จากการเติบโตของธุรกิจบริการขนส่งพัสดุ จึงมีผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เข้ามาดำเนินธุรกิจการจัดส่งพัสดุมากขึ้น โดยเฉพาะบริษัทขนส่งพัสดุต่างประเทศ อาทิ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทฯ ในเครือของเคอรี่ โลจิสติกส์ เนท์เวิร์ค ณ ประเทศฮ่องกง ซึ่งเปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลา 13 ปี บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริการจัดส่งพัสดุชั้นนำของประเทศไทย มีจุดให้บริการกว่า 3,500 แห่งทั่วประเทศไทย โดยในปี 2560 บริษัทฯ มีรายได้มูลค่าประมาณ 6,577 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 105 และมีกำไรมูลค่า 732 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 138 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2559

ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าควรคำนึงถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการขนส่งพัสดุที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน เนื่องจากปัจจุบันมีทั้งบริษัทขนส่งพัสดุทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเปิดให้บริการอย่างทั่วถึง จึงทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกหลากหลายในการเลือกใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการขนส่งพัสดุระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

3. สมมุติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 3 สาขา และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 3 สาขา ที่มาใช้บริการในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

4.2 ขอบเขตด้านการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา (Responsiveness) 4) ด้านความมั่นใจได้ (Assurance) 5) ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ (Empathy)

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน ปี 2562

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขนส่งพัสดุให้ดียิ่งขึ้นทั้งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด อันจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

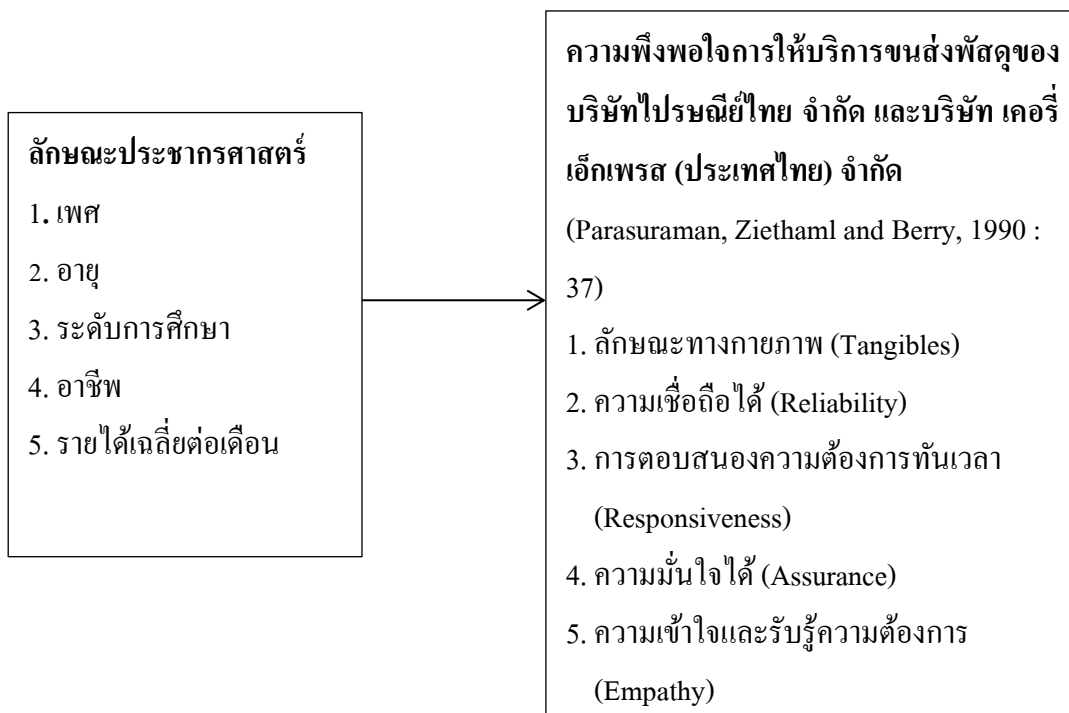
5.2 ผู้บริหารของบริษัทขนส่ง หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด กำหนดกลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่คุณภาพบริการขนส่งสินค้าที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

5.3 เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลการศึกษานี้ นำเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งพัสดุต่อไป

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้นต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 6.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

7. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขาตลาดขวัญ สาขางามวงศ์วาน สาขาสวนใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 210 ชุด และผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขาติวานนท์ สาขางามวงศ์วาน และสาขาทำนายนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 210 ชุด

7.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด คำถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ โดยใช้มาตราวัดส่วนประสมค่าคะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales) ดังนี้ ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก และระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ปรากฏดังตารางที่ 7.1

ตารางที่ 7.1 เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับต่าง ๆ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

7.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบว่าแบบสอบถามใช้ภาษา และลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแรกที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่านวนหาค่าความเชื่อมั่น โดยค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากับ 0.744 ด้านความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.651 ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา เท่ากับ 0.828 ด้านความมั่นใจได้ เท่ากับ 0.687 และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ เท่ากับ 0.819

7.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ทดสอบ Independent Samples Test และใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

8. ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-33 ปี ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ด้านความมั่นใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนผู้บริการของบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านความมั่นใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ

ด้านอาชีพ ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา และด้านความมั่นใจได้

2) เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเพศ ผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลาแตกต่าง

ด้านอายุ ผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่าง ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ

ด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการแตกต่าง

ด้านอาชีพ ผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุไม่แตกต่าง

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่าง

3) เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุนับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส

(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการทั้งสองบริษัทฯ มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

9. อภิปรายผลการศึกษา

9.1 ความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สรุปดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และสถานที่ให้บริการสามารถเดินทางมาได้ง่ายสะดวก เนื่องจากตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน รวมถึงสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเจริญ แรงฤทธิ์, 2559 ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของบริษัท เวลด์ ฮาท ชิปปิ้ง แอน ทราน สปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว เช่น ที่อยู่ เบอร์โทร รวมถึงพนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ พุทธรักษา, 2560 ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น ช่องทางด่วนสำหรับส่งสิ่งของไม่เกิน 3 ชั้น และบริการแอปพลิเคชัน Prompt Post บริการฝากส่งของล่วงหน้า โดยไม่ต้องรอคิวสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง พนักงานสามารถตอบสนองในสิ่งที่ผู้บริการร้องขอได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีสามเสน และคณะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นใจได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทมีระบบการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานถูกต้อง และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับบริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้ผู้บริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิชฐ์ โสรส, 2559 ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทยจังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความมั่นใจได้มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ลูกค้าแต่ละคนเท่าเทียมกัน และสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล, 2557 ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

9.2 ความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการสามารถเดินทางมาได้สะดวก เนื่องจากตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนประกอบพนักงานบริษัทมีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเจริญ แรงฤทธิ์, 2559 ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของบริษัท เวลด์ ฮาท ชิปปิ้ง แอน ทราน สपोर्ट จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับพัสดุถึงที่หมายปลายทางตามที่ระบุไว้ในสัญญา และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภักดิ์วัฒน์ อินทรวงษ์โชติ และคณะ, 2556 ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทย และลาว พบว่า ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ของไทยมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว และสามารถตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอได้ทันที นอกจากนี้บริษัทยังมีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น การชำระค่าบริการหลากหลายช่องทาง ได้แก่ เงินสด บัตรเดบิต บัตรเครดิต และชำระบริการผ่านคิวอาร์โค้ด ซึ่งสามารถชำระได้ที่หน้าบ้านของลูกค้า จึงสามารถตอบสนองความต้องการทันเวลาของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์, 2558 ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้บริโภคสามารถติดต่อบริษัทขนส่งพัสดุได้อย่างสะดวก พนักงานบริษัทขนส่งพัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว หรือสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความมั่นใจได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเกี่ยวกับความรวดเร็วในการขนส่งของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐาน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เช่น น้ำเสียง รอยยิ้ม เป็นมิตรกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา จันทรสังข์, 2559 ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ด้านความมั่นใจมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานให้ความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าแต่ละคนเท่าเทียมกัน และมีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น พนักงานจะคอยให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาแก่ผู้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ และ Call Center ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรประภา ไชยอนุกุล , 2557 ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

9.3 เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ด้านเพศ ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งพัสดุมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา จันทรสังข์, 2559 ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการส่งสินค้า ณ ศูนย์เคอรี่ แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ และพบว่าผู้บริการเป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งพัสดุมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้าน การตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา เพชรสังหาร, 2553 ได้ศึกษาเรื่อง การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร เนียมมันต์, 2555 ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ

ด้านอาชีพ ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร เนียมมันต์, 2555 ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา และด้านความมั่นใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร เนียมมันต์, 2555 ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ

9.4 เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ด้านเพศ ผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลาแตกต่าง โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งพัสดุมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา จันทร์สังข์, 2559 ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุพันธ์ของบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการส่งสินค้า ณ ศูนย์เคอรี่ แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ และพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ ผู้ใช้บริการบริษัท เคอร์รี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา เพชรสังหาร, 2553 ได้ศึกษาเรื่อง การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร เนียมมันต์, 2555 ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการบริษัท เคอร์รี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา จันท์สังข์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของบริษัท เคอร์รี่เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการส่งสินค้า ณ ศูนย์เคอร์รี่ แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่

ด้านอาชีพ ผู้ใช้บริการบริษัท เคอร์รี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุไม่แตกต่างกัน โดยทุกอาชีพ เช่น นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พนักงานบริษัทเอกชน เป็นต้น มีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมากทุกด้าน อาจเพราะผู้ให้บริการแต่ละอาชีพเล็งเห็นถึงคุณภาพการให้บริการของบริษัทเคอร์รี่เหมือนกัน เช่น ในเรื่องของสถานที่ตั้งเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก พัสดุลูกถึงที่หมายตามทางที่ระบุไว้ในสัญญา และความรวดเร็วในการขนส่งเป็นมาตรฐาน รวมถึงพนักงานมีความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหา ดังนั้น ผู้ใช้บริการแต่ละอาชีพจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งพัสดุไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้บริการบริษัท เคอร์รี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกัน มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร เนียมมันต์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ

9.5 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุนับว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการทั้งสองบริษัทฯ มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุไม่แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านความเชื่อถือได้ และด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด อาจเพราะบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีมาตรฐานในการให้บริการ และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอยู่ในระดับสูง ประกอบกับพนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมถึงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนกว่าบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการมากกว่าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อาจเพราะบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีความรวดเร็วในการขนส่งพัสดุที่ดีกว่า และพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวมถึงพนักงานมีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยคอยให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ และ Call Center ซึ่งจะเน้นการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และพร้อมช่วยเหลือลูกค้าแก้ไขปัญหาเสมอ

10. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการขนส่งพัสดุนับว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1) ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น เพิ่มเก้าอี้ โต๊ะสำหรับเขียน ปากกา กาว หรืออาจมีหนังสือพิมพ์ ติดตั้งโทรทัศน์ขณะที่ลูกค้ารอรับบริการ เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการที่มาในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรมีการจัดวางตำแหน่งของป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ และค่าธรรมเนียมการบริการต่างๆ ให้มีความชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม

2) ด้านความเชื่อถือได้ ถือเป็นจุดแข็งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เนื่องจากเปิดให้บริการมาอย่างยาวนานเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้บริโภค โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวลูกค้า และ

พนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงมีความชำนาญเส้นทางในเขตที่รับผิดชอบ จึงทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก และอาจทำให้ลูกค้าได้รับบริการไม่ทั่วถึงหรือได้รับบริการล่าช้า บริษัทจึงควรเพิ่มและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อให้บริการด้วยความรวดเร็วตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้นและผู้ให้บริการได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้นเช่นกัน รวมทั้งพนักงานควรแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน ไม่คลุมเครือ นอกจากนี้ การขนส่งพัสดุ ควรนำส่งพัสดุให้ถึงที่หมายปลายทางตามที่ระบุไว้ในสัญญา หรือ ตามวันเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการดียิ่งขึ้น

3) ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจการบริการขนส่ง ดังนั้น พนักงานควรเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานด้านความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้ามากขึ้น เพื่อไม่ให้ผู้ให้บริการต้องรอคอยรับบริการนาน และควรอบรมพนักงานในทุกด้านเพื่อตอบคำถาม และช่วยเหลือผู้ให้บริการได้ทันที สำหรับการติดต่อกับทางบริษัท เช่น การโทรติดต่อขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการอาจใช้เวลาในการรอสายนาน เนื่องจากมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงควรเพิ่มช่องทางการให้ความช่วยเหลือที่รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เช่น ช่องทาง Line และควรขยายเวลาในการให้บริการ เช่น สาขาบางวงศ์วาน จากเดิมเปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์เวลา 8.30-16.30 น. อาจขยายช่วงเวลาดังกล่าวเป็น 8.30-19.00 น.เพื่อรองรับผู้บริโภคที่มาใช้บริการในช่วงหลังเลิกงาน

4) ด้านความมั่นใจได้ ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ส่วนใหญ่มีความมั่นใจเป็นอย่างมากเกี่ยวกับระบบการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานถูกต้อง เนื่องจากบริษัทเปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน จึงมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้เป็นมาตรฐานอยู่เรื่อยๆ และมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้การขนส่งพัสดุเกิดความล่าช้าได้ บริษัทจึงควรเพิ่มความรวดเร็วการขนส่งพัสดุมากขึ้น เช่น มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงานลง ทำให้พัสดุถึงมือผู้รับได้เร็วขึ้นตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และควรมีความรับผิดชอบต่อการใช้ค่าเสียหายกรณีของเสียหายหรือสูญหายให้มากกว่าเดิม อีกทั้ง พนักงานควรเพิ่มการกล่าวต้อนรับ และขอบคุณแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

5) ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือนำบริการใหม่เป็นระยะๆ โดยการเพิ่มโฆษณาข่าวสารผ่านโทรทัศน์ และพนักงานควรอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ รวมถึงใส่ใจลูกค้าในการแก้ปัญหาต่างๆ ให้มากขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการขนส่งพัสดุบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

1) ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการจัดวางตำแหน่งของป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ และค่าธรรมเนียมการบริการต่างๆ ให้มีความชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่ายขึ้นและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ โต๊ะสำหรับเขียน ปากกา และกาว ที่เพียงพอ หรืออาจติดตั้งโทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์ ขณะที่ลูกค้ารอรับบริการ เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ

2) ด้านความเชื่อถือได้ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีความชำนาญ เช่น อบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างแอปพลิเคชัน และระบบการชำระเงินผ่าน Rabbit Line Pay เป็นต้น รวมถึงให้ความรู้งานด้านบริการต่าง เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น เนื่องจากการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องให้ความสำคัญ เช่น ไม่ควรเปิดกล่องพัสดุของลูกค้า หรือเปิดเผยที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ ให้กับบุคคลอื่น ดังนั้น บริษัทควรมีการบริหารจัดการด้านการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ รวมถึงควบคุมดูแลอย่างเข้มงวดรัดกุม โดยให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ หากพนักงานคนใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบจะมีมาตรการลงโทษตามข้อกำหนดไว้

3) ด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจการบริการขนส่ง ดังนั้น บริษัทจึงเน้นให้พนักงานตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าร้องขอได้ทันที หรือให้ความช่วยเหลือลูกค้าทันทีเมื่อมีปัญหา พร้อมกับให้พนักงานบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว เช่น พนักงานตำแหน่งส่งพัสดุ จะดำเนินการส่งพัสดุถึงผู้รับอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ บริษัทยังมีการให้บริการเรียกเก็บเงินปลายทางเพื่อความสะดวกของผู้บริโภคในการรับพัสดุก่อนชำระเงิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และมีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก จึงอาจทำให้การติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือสอบถามข้อมูลอาจไม่สะดวกหรือใช้เวลาารอนาน ดังนั้น บริษัทควรเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้าให้สะดวกมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

4) ด้านความมั่นใจได้ ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุส่วนใหญ่ต้องการความมั่นใจในเรื่องของความรวดเร็วในการขนส่งเป็นไปตามมาตรฐาน เนื่องจากต้องการให้พัสดุถึงผู้รับอย่างรวดเร็วที่สุด หรือภายในวันเดียว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และการที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงความเป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการนั้น ถือเป็นการสร้างความประทับใจ และพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น แต่ธุรกิจการบริการขนส่งที่ดำเนินไป ไม่ใช่เน้นเรื่องความรวดเร็วขนส่งเพียงอย่างเดียว แต่ควรเน้นในเรื่องของความรับผิดชอบการชดเชยค่าเสียหาย กรณีของเสียหายหรือสูญหายให้มากกว่าเดิม และควรบริหารจัดการระบบการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานถูกต้องและชัดเจนเพิ่มขึ้น อาจเพราะมีจำนวนสาขาบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงทำให้การบริหารจัดการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน จึงควรจัดอบรมพนักงานในด้านงานบริการ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในด้านบริการ การสื่อสารกับลูกค้า และข้อกำหนดกฎระเบียบต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

5) ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ พนักงานควรอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เมื่อพบลูกค้าเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ บริษัทควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำบริการใหม่เป็นระยะๆ โดยอาจทำการประชาสัมพันธ์โฆษณาผ่านโทรทัศน์ หรือวิทยุ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งเอกชนอื่นๆ

3) ควรศึกษาความคาดหวังของผู้มาใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

ชญาณิชฐ์ โสรัส. (2559). **คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี.** ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดวงสมร เนียมมันต์. (2555). **พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด. (2562). **ข้อมูลเกี่ยวกับเคอรี่เอ็กซ์เพรส.** สืบค้น 10 เมษายน 2562, จาก <https://th.kerryexpress.com/th/about/>

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2562). **บริการยอดนิยม.** สืบค้น 10 เมษายน 2562, จาก https://www.thailandpost.co.th/un/article_grid_with_direct_link/product/80

พรเจริญ แรงฤทธิ, ดร.ชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของบริษัท เวิลด์ ฮาท ชิปปิ้ง แอน ทราน สपोर्ट จำกัด.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). **คุณภาพการให้บริการของสถานีที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภัควัฒน์ อินทรวงษ์โชติ คณะฯ. (2556). **คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและลาว.** วารสารวิจัยและพัฒนา กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แขวงบางมด, สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์คลองหลวง.

รัตนะ พุทธรักษา. (2560). **คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา.** วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ

ฉบับที่ 2. สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

วนิดา เพชรสังหาร. (2553). การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั้น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้าคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วรรณก เต็งวงษ์วัฒน์. (2559). คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้าคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภัญญา มีสามเสน วรุณี เขาวนัสสุขุม และบุญเชิด ภิญ โยอนันตพงษ์. (2556). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). *มูลค่าการซื้อขายสินค้าผ่านออนไลน์ในปี 2562*. สืบค้น 5 เมษายน 2562, จาก <https://www.etda.or.th/content/etda>

Billionaireth. (2560) *รายได้บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสและไปรษณีย์ไทย*. สืบค้น 12 มีนาคม 2562, จาก <https://www.billionaireth.com/kerry-express-vs-thailand-post/>