



ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Marketing Factors Influencing Consumer Decision making of the Tha Chang Post Office Service, Tha Chang District, Surat Thani Province

ชุตินา บัวลอย^{1*} มุขรินทร์ ณ สงขลา² และทุตินา ใจเปี่ยม³

Chutima Bualoy^{1*} Mukain Na Songkhla² and Tutiya Jaipeam³

^{1,2}นักศึกษาระดับปริญญาตรี, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยตาปี

^{1,2}Undergraduate student, Bachelor of Business Administration Program in Marketing Tapee University

³อาจารย์ประจำหลักสูตร, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยตาปี

Faculty Member, Program in General Management, Tapee University

*Corresponding author, E-mail: chutimabawlx406@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติและการวิเคราะห์ 1) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ 2) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากแบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทั่วไปกับคุณภาพการให้บริการของทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติไคสแควร์ ด้วยวิธีของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ 20,001-30,000 บาท



ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในโดยภาพรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Abstract

The purposes of this research were to study 1) personal information of service users towards Tha Chang Post Office, Tha Chang District, Surat Thani Province 2) influence factors affecting the decision to use the service of Tha Chang Post Office, Tha Chang District, Surat Thani Province and 3) relationship between personal information such as gender, age, status, educational level, occupation, average monthly income and the influencing factors affecting the decision for the service of Tha Chang Post Office in terms of products and services, price, distribution channels marketing promotion, personnel, service process and physical aspects. The samples were 400 customers using the service at Tha Chang Post Office, Tha Chang District, Surat Thani Province. The instruments used in this study consisted of a questionnaire and statistical data analysis including 1) the first part of the questionnaire which required the respondents' general status information checklist in order to calculate the frequency for further percentage data summary, 2) the second part of the questionnaire containing rating scale questions on the service quality of Surat Thani Fisheries Provincial Office, which were used to calculate mean and standard deviation, and 3) finding the relationship between the service recipients' personal status data and the service quality of Tha Chang Post Office, Tha Chang District, Surat Thani Province by using Pearson's chi-square statistic to analyze the relationship between variables.



The results of the research revealed that most of the customers were female, 31-40 years old, marital status, a bachelor's degree, employees in private companies / general employees with income 20,001-30,000 baht. The influence factors affecting the decision to use the service of Tha Chang Post Office, as a whole, affected the decision to use the service of the post office at a high level. Separated in each aspect was found that most of the samples focused on importance of physical characteristics, followed by personnel, products and services, distribution channels, price, service process and marketing promotion. The relationship between personal status and the influencing factors affecting the decision to use the service of the post office was found that the personal status in terms of gender, age, status, educational level, occupation and average monthly income had an overall relationship with the influencing factors affecting the decision to use the service of Tha Chang Post Office, Tha Chang District, Surat Thani Province. It was statistically significant at the level of .05

Keywords : Marketing Factors Affecting the Decision of the Tha Chang Post Office Service, Tha Chang District, Surat Thani Province

บทนำ

มนุษย์อาศัย “การสื่อสาร” เป็นเครื่องมือในการติดต่อสัมพันธ์สร้างความเข้าใจอันดี เพื่อการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นสังคม และยิ่งสังคมมนุษย์มีการพัฒนาให้สลับซับซ้อนมากขึ้นเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น จึงมีการพัฒนาเครื่องมือ และโครงสร้างของการสื่อสารในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต และอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกในสังคมมากที่สุด โดยที่สภาพสังคมไทย เศรษฐกิจ การเมือง การปกครองในแต่ละยุคสมัยเป็นที่มาของการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาด้านต่างๆ การพัฒนากิจการไปรษณีย์ได้เริ่มต้นขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมการติดต่อสื่อสารในยุคแรก เป็นการส่งข่าวสารสำหรับสืบเหตุการณ์ข่าวคราวข้าศึกในยามสงคราม และยามบ้านเมืองไม่สงบ เป็นการติดต่อกันระหว่างหัวเมือง หากกระยะทางไกลก็อาศัยพาหนะ เช่น ม้า ช้าง ล่อ เรือ หรือแพ ตามที่ใช้กันในแต่ละท้องถิ่น ต่อมาเมื่อมีการติดต่อค้าขาย และเจริญสัมพันธ์ไมตรีกับประเทศตะวันตกในปลายรัฐสมัย พระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชการที่ 4 ได้มีการติดต่อส่งข่าวสารถึงกัน ซึ่งสถานกงสุลอังกฤษในกรุงเทพมหานคร นับเป็นหน่วยงานแรกที่ทำให้บริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ไปต่างประเทศในยุคนั้น ถือได้ว่าบรรดาพระบรมวงศานุวงศ์ และเจ้านายชั้นสูงเป็นผู้นำในการรับ และส่งจดหมายถึงกัน โดยเริ่มนำระบบไปรษณีย์เข้ามาให้ (กรมไปรษณีย์โทรเลข, 2545)

การให้บริการไปรษณีย์ ได้เปิดให้บริการเป็นครั้งแรกเมื่อ วันเสาร์ขึ้น 1 ค่ำ เดือน 9 ปีมะแม เบลจุงคก 1245 ซึ่งตรงกับวันเสาร์ที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2426 เป็นการเปิดให้ประชาชนได้มีการฝากส่งจดหมาย ทั้งใน



ประเทศและต่างประเทศ นับตั้งแต่วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ.2426 เมื่อกิจการไปรษณีย์อันเป็นบริการสาธารณูปโภค ขึ้นพื้นฐานที่ให้บริการแก่คนไทยมานานกว่า 124 ปี ได้ก้าวถึงจุดเปลี่ยนที่สำคัญยิ่ง ภายหลังจากแปรสภาพ (Privatization) จากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้แยกกิจการไปรษณีย์ออกจากกิจการโทรคมนาคมเป็น สองบริษัท เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ.2546 โดยในส่วนของด้านการให้บริการไปรษณีย์ ซึ่งได้ทำการจดทะเบียนใหม่ภายใต้ ชื่อ “บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Thailand post)” โดยมีอักษรย่อคือ (ปณท) ซึ่งมี ฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เป็นบริษัทของ รัฐบาลที่มี กระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมดโดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจัดการ ใหม่ให้เหมือนกับบริษัทเอกชนทั่วไป โดยมุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากล (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, 8 สิงหาคม 2551) ดังนั้นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องบริหารองค์กรให้ สามารถเลี้ยงตัวเองได้ ภายใต้อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้การดำเนินธุรกิจไปรษณีย์ต้องปรับตัวให้ ทันกับสภาพแวดล้อมโดยพิจารณาถึงโอกาสทางการตลาดและใช้จุดเด่นหรือจุดแข็งเพื่อนำมาพัฒนา องค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปัจจุบันการสื่อสาร (communication) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนิน ชีวิตประจำวันของมนุษย์ในสังคม ดังจะเห็นได้ว่าทุกยุคทุกสมัย มนุษย์มักใช้การสื่อสารเป็นสื่อกลางในการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร จากองค์ประกอบของการสื่อสาร คือ S M C R นั้น ผู้วิจัยมีความคิดว่าช่องทาง การสื่อสาร (channel) มีความสำคัญเพราะช่องทางการสื่อสาร คือ ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ ส่งสารไปยังผู้รับสาร การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารนั้น ยังส่งผลทำให้การสื่อสารดังกล่าวเกิดการเพิ่มหรือ ลดประสิทธิภาพได้ เนื่องจากช่องทางและสื่อจะเป็นตัวเชื่อมผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าด้วยกัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถือเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ทำหน้าที่ในการเป็นช่องทางการสื่อสารไปยังมวลชน ประเภทหนึ่ง คือ เป็นช่องทางที่เป็นตัวกลางในการนำสารหรือกระจายสารจากผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสารกลุ่ม ใหญ่ที่อยู่กันอย่างกระจุกกระจาย ปัจจุบันธุรกิจด้านการสื่อสารมีการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการต่างได้รับ ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ ไปรษณีย์ไทยเองก็เช่นกันเนื่องด้วยรายได้หลักมาจากบริการด้านการสื่อสาร อีกทั้งยังประสบกับภาวะการแข่งขันจากบริการทดแทนต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นไปรษณีย์ไทย จึงจำเป็ นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาและเปิดระบบช่องทางในการสื่อสารใหม่ๆ ให้เพิ่มขึ้น มีการจัดระบบการไหล ของข้อมูลข่าวสารที่ดีเพื่อการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารให้ไหลไปยังผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายด้วยความรวดเร็วฉับไว และประกอบกับการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารสาธารณะบางประเภท อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว บิลค่า บริการสาธารณูปโภคต่างๆ ฯลฯ นั้นยังถูกจำกัดเพราะต้องการความเป็นรูปธรรม มีหลักฐานเป็นเอกสาร ยืนยัน จึงจำเป็ นที่จะต้องส่งผ่านช่องทางของไปรษณีย์เท่านั้นเพราะช่องทางอื่นๆ เช่น อีเมลล์ ยังไม่สามารถ ทดแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมไปรษณีย์ไทย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญและมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง



จังหวัดสุราษฎร์ธานี กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และศึกษาปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการนำไปใช้ปรับปรุงการบริการและการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% ของ Khazanie Ramakant เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยไม่ทราบจำนวนประชากร จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร

สูตรของ Khazanie Ramakant (1996)

$$\text{เมื่อ } n = \frac{p(1-p)(z)^2}{e^2}$$



- n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- P แทนค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด
- e แทนค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
- Z แทนระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในที่นี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

ซึ่งแทนค่าจากสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(0.05) (1-0.05) (1.96)^2}{0.05^2} \\
 &= 384.16 \\
 &= 385
 \end{aligned}$$

รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง

การกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบบังเอิญ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย

1. ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มากกว่า เพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท สถานภาพสมรส

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านมีบริการที่หลากหลาย เช่น ส่งพัสดุธรรมดา พัสดุส่งด่วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา คือ ด้านส่งสินค้าถึงมือลูกค้าได้ถูกต้องตามรายการที่ระบุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ด้านมีหมายเลขหรือบาร์โค้ดสำหรับติดตามพัสดุได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ด้านผู้รับได้รับสิ่งของในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) และด้านมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและของพัสดุที่มีขนาดหลากหลาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท สถานภาพสมรส และ ความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉางจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อเสนอสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ 20,001-30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริยานุช ศิริไพบุลย์ทรัพย์ (2560) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเพศชายคือ ร้อยละ 82.50 ในขณะที่เพศชายมีร้อยละ 17.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสดมากที่สุด และมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในช่วงปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท มากที่สุด ในส่วนข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของของกลุ่มตัวอย่างพบว่าความถี่ในการใช้บริการจัดส่งพัสดุกับ Kerry Express มากที่สุด คือ 1-2 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 36-100 บาท ชำระค่าบริการด้วยเงินสดมากที่สุด ใช้บริการส่งพัสดุกับ Kerry Express เพื่อส่งพัสดุทั่วไปมากที่สุด และเหตุผลอันดับหนึ่งที่เลือกจัดส่งพัสดุกับ Kerry Express คือส่งพัสดุได้รวดเร็วถึงมือผู้รับ โดยจากการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Kerry Express เพราะทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้จะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ความพึงพอใจจึงไม่แตกต่างกัน Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล พบว่า

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านมีบริการที่หลากหลาย เช่น ส่งพัสดุธรรมดา พัสดุด่วน รองลงมา คือ ด้านส่งสินค้าถึงมือลูกค้าได้ถูกต้องตามรายการที่ระบุ ด้านมีหมายเลขหรือบาร์โค้ดสำหรับติดตามพัสดุได้ ด้านผู้รับได้รับสิ่งของในเวลาที่กำหนด และด้านมีเจ้าหน้าที่และช่องพัสดุที่มีขนาดหลากหลาย ตามลำดับ

- ด้านราคา (Price) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านอัตราค่าบริการเหมาะสมกับการให้บริการและคุณภาพ รองลงมา คือ ด้านอัตราค่าบริการมีความหลากหลายตามประเภทการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการมีราคาต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่น ด้านอัตราค่าบริการเหมาะสมกับระยะทางในการจัดส่ง และด้านอัตราค่าบริการมีความดึงดูดให้ใช้บริการตามลำดับ



- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รองลงมา คือ ด้านตรวจสอบสถานการณ์ฝากส่งสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เป็นปัจจุบัน (App Track & Trace) ด้านมีจำนวนสาขาเพียงพอ และด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการ ตามลำดับ

- ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านมีพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลายทำให้ได้รับสิทธิประโยชน์ และความสะดวกเพิ่มขึ้น รองลงมา คือ ด้านมีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ด้านสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์น่าเชื่อถือ และด้านมีการส่งเสริมการตลาดเช่น สละสมแต้ม เหม่าจ่าย เป็นต้น ตามลำดับ

- ด้านบุคลากร (People) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านพนักงานแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมา คือ ด้านพนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านมีพาหนะในการใช้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ ด้านพนักงานให้การดูแลลูกค้าทั่วถึง เช่น การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำการใช้บริการ ด้านจำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ และด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการใช้บริการ ตามลำดับ

- ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านขั้นตอนในการใช้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก รองลงมา คือ ด้านมีขั้นตอนการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ด้านมีกระบวนการการทำงานที่กระชับและไม่ซ้ำซ้อน ด้านกระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง และด้านระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

- ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านตราสินค้าของผู้ประกอบการมีความเป็นเอกลักษณ์ รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการมีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย ด้านบรรยากาศและพื้นที่ภายในกว้างขวางไม่แออัด มีพื้นที่นั่งรอและวางพัสดุ ด้านภายในสถานที่มีจุดให้บริการที่เข้าใจและทำตามได้ง่าย และอุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อม มีอาชีพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีพร ลักษณะมาณา (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของบริษัท คอนเน็กไลน์ จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเพื่อเปรียบเทียบเทียบปัจจัยในการเลือกและเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นลูกค้าในบริษัทคอนเน็กไลน์ จำกัด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้



วิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้
1. ปัจจัยด้านบริการ 2. ปัจจัยด้านการตลาด 3. ปัจจัยด้านการบริการ ดังนั้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการ ปัจจัยการตลาด และปัจจัยการบริการให้มากขึ้น และปรับปรุงปัจจัยทั้ง 3 ให้ดีที่สุดในเพื่อการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมของบริษัทไว้ และเป็นการเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ให้กับบริษัทได้อีกด้วย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านราคา (Price) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านบุคลากร (People) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05



ไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในโดยภาพรวม ณ ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เซาว์นนท์ พิลาอ่อน (2558) การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่ง ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่ง ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามประเภทของธุรกิจรูปแบบ ของธุรกิจขนาดของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population) ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ หรือผู้จัดการทั่วไปของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 181 โรงงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี และการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านการขนส่งหาค่าความเชื่อมั่น(reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.846 เก็บรวบรวมข้อมูลแบบเป็นไปตามโอกาสทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานF-test (One Way ANOVA)

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้บริหารระดับสูงของไปรษณีย์ฯ จึงสามารถนำตัวแปรดังกล่าวมาร่วมใช้เป็นเกณฑ์ตามลักษณะประชากรศาสตร์ในการแบ่งส่วนตลาดและกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ จึงจะช่วยทำให้ไปรษณีย์ฯ สามารถให้บริการที่ทำการไปรษณีย์ ท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทุกด้านมีความสำคัญในการใช้ร่วมกัน เพื่อจะส่งมอบบริการที่มีคุณภาพทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเต็มใจใช้บริการมากขึ้น ตลอดจนแนะนำหรือบอกต่อบุคคลรอบข้างให้ใช้บริการตาม ผู้บริหารระดับสูงของไปรษณีย์ฯ จึงควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยอิทธิพลในทุกด้าน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มากเป็นพิเศษ ที่ครอบคลุมได้ตามที่ต้องการ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมอย่างมาตรฐานสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน การมีสาขาจำนวนมากครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ มากมาย การจัดโปรแกรมส่งเสริมการขายโดยการเพิ่มอัตรา พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศและสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี พื้นที่ให้บริการมีเพียงพอและ



จัดสรรและตกแต่งพื้นที่ได้อย่างลงตัว สวยงาม ทันสมัย และปลอดภัยและกระบวนการให้บริการอย่างมีมืออาชีพที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และโปร่งใสเชื่อถือได้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างสูงจากอาจารย์นรารัตน์ เกื้อทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้ความรู้ และคอยให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7).

กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เชาวนันท พิลาอ่อน. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการ

การอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.

เดชา บุญก่อสร้าง. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้.

นนทสารี สุขโต. (2558). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ การวิเคราะห์เชิงสถิติ และการพรรณาลักษณะของกลุ่ม

ประชากรใน ด้านการแจกกระจาย สถิติอาชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะที่

ใดขณะหนึ่ง หรือ ช่วงระยะเวลาหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน. 2524 หน้า 109)

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค Kotler (1997, p. 105) มีความเห็นว่า ส่วนประสมทาง

การตลาดของตลาดบริการ จะประกอบด้วย 7Ps เข้าถึงได้จาก

<https://www.google.com/search?sxsrf>

ปฎิยุทธ์ ศรีบุรินทร์. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านสินเชื่อเคหะของ บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย สำนักงานเขต 2.

ประภาส ปันศิริ. (2558). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของ

ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายเป็นอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่.

ประวัติความเป็นมาของประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย <https://www.thailandpost.co.th/un/article>

[_list_with_detail/aboutus/85](https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85)

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2541). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.

สุริพร ลักษณะมาณา. (2559). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ของบริษัท คอนเน็คโกลด์ จำกัด.