



## การศึกษาอิสระ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่อำเภอปะทิว  
จังหวัดชุมพร

SATIFICATION OF PEOPLE USING PRIVATE TRANSPORT SERVECES  
IN AMPORE PATHIO, CHUMPHON PROVINCE.

นางสาวฐาปณี พลสุวรรณ  
รหัสนักศึกษ 62205046

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร  
ปีการศึกษา 2563

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## INDEPENDENT STUDY

SATIFICATION OF PEOPLE USING PRIVATE TRANSPORT SERVECES  
IN AMPORE PATHIO, CHUMPHON PROVINCE.

MRS. THAPANEE PONSUWAN

STUDENT ID 62205046

INDEPENDENT STUDY IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT  
FOR THE DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS ADMINISTRATION  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

2020  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2020**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองการศึกษาอิสระ

การศึกษาอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอ  
ปะทิว จังหวัดชุมพร

SATIFICATION OF PEOPLE USING PRIVATE TRANSPORT  
SERVECES IN AMPORE PATHIO, CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา นางสาวธำปณี พลสุวรรณ

รหัสประจำตัว 62205046

ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ

อาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาอิสระ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรระ ศิลป์เสวตร์	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 10 ธันวาคม 2564 เวลา 13.00-16.00 น.

สถานที่สอบ ห้องประชุมดอกประดู่

เห็นชอบ/รับรอง

(ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ ๑๐ เดือน ๑๓ พ.ศ. ๖๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาอิสระ	ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวฐาปณี พลสุวรรณ
รหัสนักศึกษา	62205046
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ

## บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลของความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ที่เคยใช้บริการ ไปรษณีย์, เคอรี่ เอ็กซ์เพรส, แฟลช และ เจแอนที เอ็กซ์เพรสจำนวน 303 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ t-test, One-way ANOVA และ Multiple Linear Regression Analysis โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญกับด้านสินค้าและด้านการส่งเสริมการตลาดของความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอายุ สถานภาพ ด้านระดับการศึกษา อาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าผู้ที่มาใช้บริการ ให้ความสำคัญแตกต่างกันกับด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

**คำสำคัญ:** พฤติกรรม, บริการขนส่งเอกชน, ความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Independent Study</b>	SATIFICATION OF PEOPLE USING PRIVATE TRANSPORT SERVECES IN AMPORE PATHIO, CHUMPHON PROVINCE.
<b>Student's Name</b>	MRS.THAPANEE PONSUWAN
<b>Student ID</b>	62205046
<b>Degree</b>	Bachelor of Business Administration
<b>Program</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2020
<b>Independent Study Advisors</b>	Assoc. Prof. Dr. Chanathat Boonrattanakitbhum

### Abstract

This independent study The purpose of this study was to study data on the satisfaction of people using private transport services in Ampore Pathio, Chumphon Province. The questionnaire was used as a tool for collecting. Collecting data from the sample group, that is, who have used the service Postal, Kerry Express, Flash and JANT Express were 303 participants. The statistics used in the analysis were t-test, One-way ANOVA and Multiple Linear Regression Analysis. The statistical significance was determined at the .05 level.

The results showed that The gender demographic characteristics found that females gave more importance to products and marketing promotion of the satisfaction of people using private transport services in Ampore Pathio, Chumphon Province more than males. statistically significant at the .05 level In terms of age, status, education level, occupation, and average monthly income, it was found that those who came to use the service Paying different attention to the product service price marketing promotion Location of service, personnel, process That is the satisfaction of people using private transport services. There was no statistically significant difference at the .05 level. and behaviors of those who use the service that influenced the satisfaction of people using private transport services in Ampore Pathio, Chumphon Province. The sample group showed the opinion level towards the satisfaction of people using the private transport service in Ampore Pathio, Chumphon Province. Overall, the opinion level was at a very high level with statistical significance at the .05 level.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไข ปรับปรุงและความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชระ ศิลป์เสวตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยญญาภักดิ์ หล้าแหล่ง ดร.กิตติ แก้วเขียว และ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล ซึ่งชี้แนะแนวทางในการทำให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งยังดูแลเอาใส่ใจและให้กำลังใจในการทำการศึกษาอิสระด้วยดีเสมอมา นี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา รวมทั้งเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษาลุล่วงไปได้ ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีคุณค่าจากการศึกษาอิสระเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพซึ่งให้การศึกษาอิสระศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ฐาปนีย์ พลสุวรรณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
1.2 คำถามในการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 สมมติฐานการวิจัย	3
1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
1.8 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจขนส่ง	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการ	10
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	23
4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	24
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	26
4.4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ	30
4.5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ	31
4.6 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพ	32
4.7 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.8 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ	35
4.9 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
4.10 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา	41
	5.2 อภิปรายผลการศึกษา	43
	5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	43
	บรรณานุกรม	45
	ภาคผนวก	48
	ภาคผนวก ก.	49
	ภาคผนวก ข.	54
	ภาคผนวก ค.	64
	ภาคผนวก ง.	72
	ประวัติผู้วิจัย	76



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปตัวแปรต้นและตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล.	23
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	25
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	27
4.4	ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร T-test	30
4.5	F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ	31
4.6	F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพ	33
4.7	F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา	34
4.8	F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ	35
4.9	F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
4.10	การทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้นทางอิทธิพลของพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
1	บริษัท J&T EXPRESS	73
2	ไปรษณีย์ปะทิว	74
3	เคอรี่ เอ็กซ์เพรส สาขาปะทิว	75
4	แฟลช เอ็กซ์เพรส สาขาปะทิว	76



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1 บทนำ

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการบริการในด้านการขนส่งที่มากขึ้นและยังมีการแข่งขันกันในตลาดขนส่งของประเทศไทย โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าเริ่มมีทิศทางที่ชัดเจนขึ้นและ มีความสำคัญกับเรื่องเศรษฐกิจมากขึ้นซึ่งหน่วยงานแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวกับการขนส่งได้พยายามที่จะพัฒนาระบบการขนส่ง สินค้าให้มีศักยภาพมากขึ้นทั้งพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งการสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการขนส่ง และคนไทยในยุคนี้ทำธุรกิจออนไลน์กันมากขึ้นมีการส่งสินค้ากันเพิ่มขึ้นเรื่อยๆการทำธุรกิจในโลกออนไลน์ก็มีการเติบโตเพิ่มมากขึ้น และสิ่งสำคัญที่ตามมาคือมีการขายของในอินเทอร์เน็ตหรือบนโลกโซเซียลดังนั้นก็การที่พ่อค้าแม่ค้าใช้บริการขนส่งในการส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่อยู่ จุดหมายปลายทางได้รวดเร็วก็คือการขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดส่ง

การจัดการโลจิสติกส์ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลหลักในการเปรียบเทียบเพื่อหาความได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่งธุรกิจเริ่มมีความรุนแรงด้านการแข่งขันเพิ่มมากยิ่งขึ้นโดยสุดเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้าส่งผลให้ธุรกิจการจัดการกับต้นทุนเป็นสิ่งสำคัญเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้บริโภครวมไปถึงการจัดการกับกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการและยังมีการคำนึงถึงต้นทุนเป็นสิ่งสำคัญสร้างความได้เปรียบและแตกต่างทางการแข่ง สรรหาผู้ประกอบการสามารถจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพได้นั้นจะส่งผลทำให้การแข่งขันมุ่งเน้นไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริโภครวมทั้งประสิทธิภาพที่จะได้รับและคุณภาพที่ได้รับด้วย (นิชาภัทร บัวแก้ว, 2561)

โลจิสติกส์” คือ กิจกรรมที่สำคัญทางธุรกิจที่สำคัญในการจัดการการเคลื่อนที่ของข้อมูลต่าง ๆ และสินค้าภายในองค์กรรวมถึงองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) นั้น ๆ ด้วย(CST, 2010) จากความหมายในมุมมองของ The Council of Science and Technology (CST) ของQuébec จะพบว่าโลจิสติกส์นั้นรวมไปถึงการจัดการตั้งแต่กระบวนการผลิตจนกระทั่งการส่งสินค้าจนถึงมือลูกค้าโดยมีการขนส่งทำหน้าที่ตั้ง “ศูนย์กลาง” ของระบบดังกล่าว สังเกตได้ว่ากิจกรรมโลจิสติกส์นั้น มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการดำเนินงานขององค์กรอย่างมากเนื่องด้วยเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนในกระบวนการผลิต ส่งสินค้าให้กับร้านค้าปลีกเพื่อการดำเนินการทางธุรกิจและสนองต่อความต้องการของลูกค้า จากการศึกษาความเป็นมาของกิจกรรมโลจิสติกส์ Tlaty และ Moutmihi (2015) พบว่าการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์นั้นมีมาเป็นเวลาช้านานตั้งแต่สมัยยุคโบราณ เช่นกรีก-โรมัน เป็นต้น การเข้าสู่ยุค ค.ศ. 1990กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ได้มีบทบาทสำคัญ มากยิ่งขึ้นเนื่องจากในยุคนี้มีองค์กรหลาย ๆ แห่งมีการแบ่งส่วนการผลิตและซัพพลายเออร์ใน ต่างประเทศหลายแห่งมากขึ้นเพื่อเป็นการลดราคาการผลิต ควบคุมคุณภาพสินค้าหรือบริการ และ การเข้าสู่ตลาดได้รวดเร็วมากขึ้นนอกเหนือจากนั้นเมืองต่าง ๆ จำนวนไม่น้อยที่ได้ส่งออกกิจกรรม ทางธุรกิจ (Outsourcing) ต่าง ๆ ให้กับผู้รับเหมา (Sub contractors) ได้ผลิตแทนสังเกตได้ว่า กิจกรรมโลจิสติกส์จึงกว้างมากขึ้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ขึ้นอยู่กับทุกฝ่ายที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานที่จะต้องมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้นเพื่อจำได้มีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ของตลาดได้ทันทางที่เสมือนว่าเป็นทุกฝ่ายเป็นบริษัทเดียวกันและสามารถควบคุมการเคลื่อนที่ของ ข้อมูลและสินค้าได้ดียิ่งขึ้น แนวโน้มดังกล่าวได้ส่งผลต่อความต้องการในการจัดการระบบโลจิสติกส์ใน ฐานะเครื่องมือสนับสนุนธุรกิจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว

ยิ่งขึ้นซึ่งยังคงเป็น ความสำคัญของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ในยุคปัจจุบัน (Tlaty & Moutmihi, 2015) งานวิจัยของ Tlaty และ Moutmihi (2015) ได้กล่าวถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของบทบาทสำหรับ กิจกรรมโลจิสติกส์ในยุคต่าง ๆ เนื่องมาจากด้วย 4 ด้านที่สำคัญ คือ ความคาดหวังและความต้องการของ ลูกค้าที่สูงขึ้น การแข่งขันที่สูงขึ้นซึ่งเน้นการจำนวนการผลิตและคุณภาพสินค้าการพัฒนาทาง เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์มากยิ่งขึ้นและตลาดที่กว้างขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์

สังเกตได้ว่าการนำโลจิสติกส์เข้ามาพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ธุรกิจที่สำคัญซึ่ง จะได้เห็นเป็นลักษณะของการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทรับส่งพัสดุและร้านค้าปลีกจะมีความ ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้นในอนาคต เช่น ร้านค้าปลีกต่าง ๆ ที่เข้ามาร่วมขายของผ่านแพลตฟอร์มของ ไปรษณีย์ไทย (Thailand Post Mart) และใช้ไปรษณีย์ไทยเป็นคู่ทางการค้าในการส่งสินค้าให้ถึงมือ ลูกค้าในที่สุด (Thailand Post, 2019) ด้วยเหตุผลความสำคัญและการเจริญเติบโตของธุรกิจดังกล่าว คาดว่าจะมีคู่แข่งเข้ามามากยิ่งขึ้นและอาจจะเกิดการแย่งส่วนแบ่งตลาดและมีการแข่งขันสูงขึ้น เช่น การเข้าสู่ตลาดโลจิสติกส์ของไทยรัฐเนื่องจากแนวโน้มตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเป็นแผนกลยุทธ์สร้างกำไรให้กับองค์กรในอนาคต ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการแย่งส่วนแบ่งตลาดจากผู้อยู่ก่อนอย่าง ไปรษณีย์ไทยและเคอรี่เอ็กซ์เพรส (business nation. 2020) หรือบางบริษัทตัดสินใจเปิดทำด้านโลจิสติกส์เองเพื่อการรักษาฐานลูกค้า เช่น ลาซาด้าที่สร้างลาซาด้าเอ็กซ์เพรสขึ้นมาเพื่อส่งของให้แก่ลูกค้า ที่สั่งของผ่านลาซาด้าซึ่ง ถือเป็นการสร้างล็อกเชิงกลยุทธ์ (Strategic lock-in) (business nation. 2019) ในอนาคตคาดว่าจะการ ทำงานร่วมกันระหว่างร้านค้าปลีกและบริษัทรับส่งสินค้าจะนำมาซึ่ง จำนวนพัสดุที่มากขึ้นเนื่องด้วยการ รับส่งสินค้าคืนเมื่อลูกค้าไม่พอใจกับสินค้า และการตกลงราคาที่เหมาะสมระหว่างกันและกันเนื่องด้วย ลูกค้าต้องการการส่งสินค้าแบบไม่มีค่าใช้จ่าย (OC&C, 2017)

สังคมในปัจจุบันต้องการความสะดวกรวดเร็วทางด้านขนส่งสินค้าต่างๆทั้งในส่วนของ ภาคเอกชนบุคคลร้านค้าธุรกิจออนไลน์ธุรกิจถึงธุรกิจถึงบุคคลและบุคคลถึงบุคคลเพื่อให้สินค้า สามารถส่งถึง ผู้รับได้ง่ายขึ้นซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในการส่งสินค้าและสิ่งที่สำคัญด้านการขนส่งคือต้องมี คุณภาพและประสิทธิภาพต่อผู้บริโภคธุรกิจ บริการด้านการขนส่งเป็น ตัวเลือกอย่างหนึ่งสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในด้านต่างๆได้ครบถ้วนเช่นด้านการบริการการเข้าถึงการบริการ สื่อสารและระบบสารสนเทศ ของภาครัฐเช่นบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด บริษัทขนส่งเอกชนเช่นบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส บริษัทขนส่ง J&T บริษัทขนส่ง แฟลช จำกัด จึงเอามาเป็นตัวเลือกให้กับ ผู้ใช้บริการดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

## 1.2 คำถามในการวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีปัจจัยอะไรบ้าง

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสาร 1.3.1 เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ที่มาใช้บริการขนส่งในพื้นที่อำเภอบะพือการ คำ จังหวัดชุมพรจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

1.3.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังนี้

1.4.2 ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการขนส่งในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.4.1 ทราบถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.4.3 ทราบถึงพฤติกรรมการณ์ของผู้ที่มาใช้บริการของบริษัทขนส่งในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.4.4 ทำให้ผู้ประกอบการบริษัทขนส่งแต่ละบริษัททราบถึงข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จ.ชุมพร มีขอบเขตการศึกษาการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ไปรษณีย์,เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส,แฟลช และเจแอนที เอ็กซ์เพรส

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากร

- ผู้ที่มาใช้บริการไปรษณีย์, เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส,แฟลช และเจแอนที เอ็กซ์เพรส ในเขตสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

- ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการไปรษณีย์,เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส,แฟลช และ เจแอนที เอ็กซ์เพรส

1.5.4 ขอบเขตระยะเวลา

โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2563 – 31 พฤษภาคม 2564

#### 1.6 สมมติฐานการวิจัย

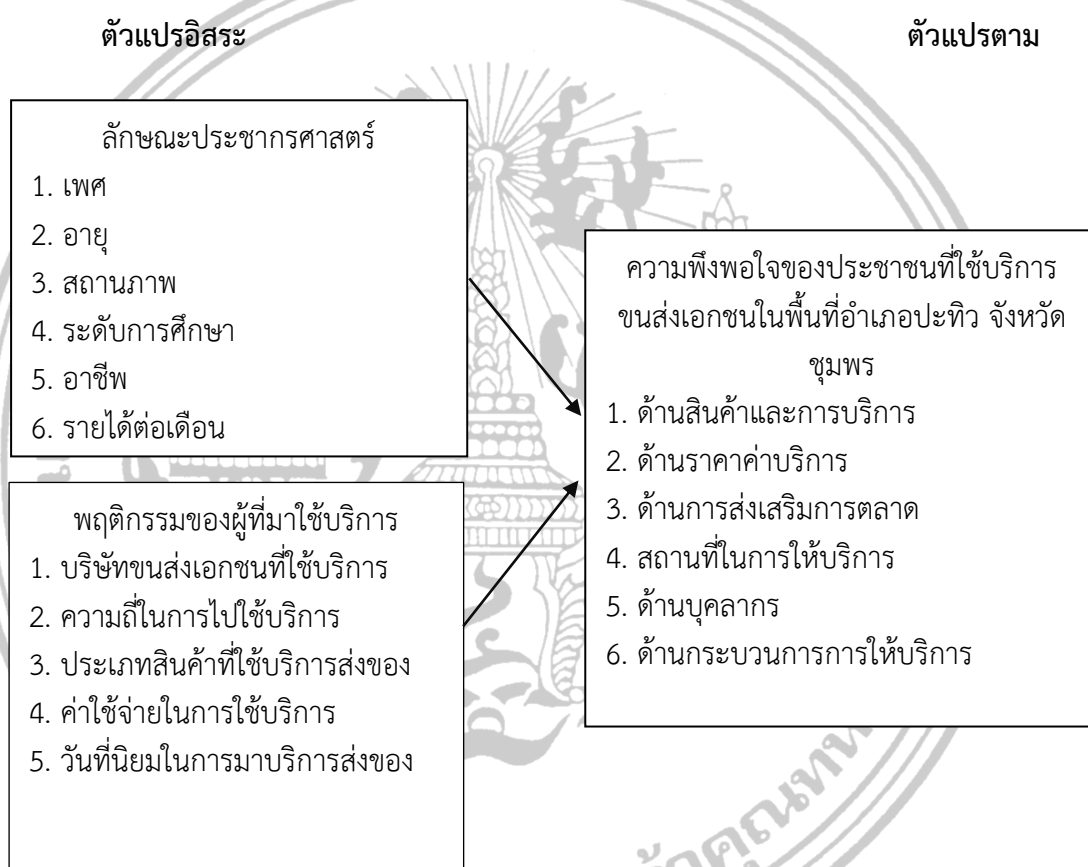
การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1.6.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ไม่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.6.2 พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

## 1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสาร 1.8.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ (Tangible Products) และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products)

1.8.2 ด้านราคา (Price ) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าน่าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า(Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

1.8.3 การตัดสินใจเข้าใช้บริการ หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณา หรือประเมินอย่างดีแล้วว่า เป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

1.8.4 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place ) หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ(Channels)

1.8.5 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion ) หมายถึง เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

1.8.6 บุคลากร หมายถึง การดำเนินงานในองค์กร อาจยากที่จะสำเร็จได้หากปราศจากความร่วมแรงร่วมใจ ดังนั้นแล้ว มนุษย์ คือทรัพยากรหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่จะชี้วัดความสำเร็จได้ในทุกกิจกรรมหรือทุกการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นความเอาใจใส่ต่อทรัพยากรจึงต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพควบคู่อยู่เสมอ ซึ่งแต่ละบุคคลจะต้องมีกระบวนการในการได้มา ทั้งจากการคัดสรร มองหาความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ จึงจะได้ผลลัพธ์ของงานที่ก่อเกิดประสิทธิภาพ

1.8.7 บริษัทขนส่งในพื้นที่ หมายถึง ไปรษณีย์ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส, แฟลช, เจแอนที เอ็กซ์เพรส

1.8.8 การเปรียบเทียบ คือ เป็นกระบวนการของการเปรียบเทียบกระบวนการทางธุรกิจและการวัดประสิทธิภาพรวมทั้งค่าใช้จ่ายในรอบเวลาการผลิตหรือที่มีคุณภาพเพื่อการควบคุมที่มีการพิจารณาอย่างกว้างขวางที่จะเป็นมาตรฐานตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือการปฏิบัติที่ดีที่สุดเป็นหลักเปรียบเทียบให้ภาพรวมของผลการดำเนินงานของธุรกิจ

1.8.9 การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ถ้าเป็นการเคลื่อนย้ายบุคคล เรียกว่า การขนส่งผู้โดยสาร หากเป็นการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือสิ่งของต่าง ๆ เรียกว่า การขนส่งสินค้า

1.8.10 การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการเพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้หัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจขนส่ง
  - 2.1.1 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
  - 2.1.2 บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด
  - 2.1.3 บริษัทเจแอนทีเอ็กซ์เพรส จำกัด
  - 2.1.4 บริษัทแฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจบริษัทขนส่ง

##### 2.1.1 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

พ.ศ. 2423 เจ้าหมื่นเสมอใจราช ได้กราบบังคมทูล พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ให้ทรงจัดตั้งการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทยในวันที่ 4 ส.ค. พ.ศ. 2426 เปิดทำการไปรษณีย์แห่งแรก สำหรับจังหวัดพระนครมีชื่อเรียกว่า "ไปรษณีย์คาร" พ.ศ. 2441 ได้มีการรวมกรมไปรษณีย์และราชการของกรมโทรเลข เป็นหน่วยราชการเดียวกันเรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข" วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง "การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) งาม" โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท.แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

การบริการ ส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทย 1.ไปรษณีย์ลงทะเบียน บริการนี้ให้ความคุ้มครองแก่เอกสารหรือสิ่งของที่ผู้ใช้บริการฝากส่งโดยมีหลักฐานการรับฝากและการจำหน่ายให้แก่ผู้รับระบบและการดำเนินงาน จะปฏิบัติเป็นพิเศษแตกต่างจากสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ธรรมดาเหมาะสมสำหรับเอกสารสิ่งของสำคัญหรือมูลค่ามากพอสมควรหากเกิดการเสียหายหรือการสูญหาย เพราะความผิดของทางการไปรษณีย์ผู้ใช้บริการจะได้รับการชดเชยวงเงินที่กำหนด 2.ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ EMS การใช้บริการ EMSการดำเนินการเป็นแบบเร่งด่วนและรวดเร็วด้วยระบบงานพิเศษจึงแยกออกจากบริการไปรษณีย์ชนิดอื่นอย่างสิ้นเชิงให้ความมั่นใจได้ ทั้งในด้านความรวดเร็วความปลอดภัยและถึงมือผู้รับแน่นอนทางการไปรษณีย์ไทยจะรับผิดชอบค่าบริการให้หากสิ่งของถึงมือผู้รับล่าช้ากว่ามาตรฐานการนำจ่ายที่กำหนดและถ้ามี การเสียหายหรือสูญหายเกิดขึ้นทางไปรษณีย์จะชดเชยค่าเสียหายให้ในวงเงินที่กำหนดของ EMS ในประเทศ มีการรับประกันเวลานาน จ่ายให้แก่ผู้รับหากตรวจสอบพบว่าไม่ถูกต้อง EMS ดังกล่าวเกิดความล่าช้าในเส้นทางไปรษณีย์ยินดีคืนค่าฝากส่ง EMS ในประเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ แต่ถ้า EMS ดังกล่าวเกิดสูญหายยินดีชดใช้ค่าเสียหายตามมูลค่าจริงแต่ไม่เกิน 2,000 บาทยกเว้น EMS

รับประกันจะชดเชยตามวงเงินที่ได้รับประกันไว้กรณีสิ่งบรรจุภายในสูญเสียวหรือเสียหายเมื่อผู้รับได้รับของให้รีบแจ้งกับไปรษณีย์ไทยที่นำจ่ายทราบภายใน 24 ชั่วโมงจากนั้นให้ติดต่อผู้ฝากส่งเพื่อให้ผู้ส่งทำเรื่องร้องเรียนที่ไปรษณีย์ไทยต้นทางเมื่อดำเนินการตรวจสอบแล้วเรียบร้อยหากพบว่าเกิดการสูญเสียวหรือเสียหายในเส้นทางไปรษณีย์ต้นทางจะแจ้งให้ผู้ฝากมาติดต่อรับเงินชดเชยค่าเสียหาย

### 2.1.2 บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันเรามีจุดให้บริการกว่า 10,000 แห่งทั่วประเทศไทย โดยมีบริการจัดส่งพัสดุตัวอย่างการจัดส่งภายในวันถัดไป (ND) ซึ่งครอบคลุมกว่า 99.9% ทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ และกว่า 97% ของการจัดส่งประสบความสำเร็จในการเข้าจัดส่งตั้งแต่ครั้งแรกปัจจุบัน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส มีการจัดส่งพัสดุไปยังสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงาน คลังสินค้า ร้านค้ารายย่อย และครัวเรือน เป็นจำนวนทั้งสิ้นกว่า 1,100,000 ชิ้นต่อวัน ทั้งนี้ ยังรวมถึงลูกค้ารายสำคัญอย่างบริษัทการค้าระหว่างประเทศ บริษัทอีคอมเมิร์ซ การขายสินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์ หน่วยงานด้านเทคโนโลยี บริษัทโทรคมนาคม สถาบันการเงิน โรงเรียน เรือไปจนถึงร้านค้าปลีกต่างๆในปี พ.ศ. 2556 เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ได้เริ่มให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้าในกลุ่มเซ็กเมนต์บุคคล-ส่งถึง-บุคคล (C2C) โดยมีการเปิดให้บริการสาขาหรือร้านพาร์เซลช็อป (Parcel Shop) อีกทั้งบริการผ่านทางตู้ล็อกเกอร์ตามอาคารสำนักงานและคอนโดมิเนียม ซึ่งจุดให้บริการต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าและร้านค้าขนาดเล็กในกรุงเทพฯ สามารถส่งสินค้าไปยังครอบครัว เพื่อน ลูกค้า และบริษัทคู่ค้าในประเทศไทยได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นนอกจากนี้ บริษัทของเรายังมีการให้บริการเรียกเก็บเงินปลายทาง (COD) ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยไม่เพียงเป็นเป็นที่รู้จักภายในประเทศเท่านั้น แต่ยังเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค ทั้งในฮ่องกง ไต้หวัน เวียดนามและมาเลเซียอีกด้วย

### 2.1.3 บริษัทเจแอนด์เอ็กซ์เพรส จำกัด

J&T express จัดทะเบียนตั้งบริษัทในฮ่องกง โดยการก่อตั้งของ Mr.Jet Lee และ Mr.Tony Chen เมื่อปี 2558 และเริ่มทำธุรกิจขนส่งในอินโดนีเซียจนกว่าขึ้นเป็นเบอร์หนึ่งของบริษัทขนส่งในอินโดนีเซีย ก่อนที่จะขยายไปให้บริการในเวียดนาม ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา และประเทศไทย โดยปัจจุบันมีสาขา 4,000 แห่ง ศูนย์กระจายสินค้ากว่า 200 แห่ง และมีพนักงานมากกว่า 50,000 คน ทั่วทั้งอาเซียนประเทศไทย เป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายสำคัญ เนื่องจากมีการเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่สูง และยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมาก ซึ่งหลังจากเข้ามาจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเพื่อดำเนินธุรกิจจัดส่งพัสดุทั่วประเทศเมื่อเดือนกรกฎาคม 2561 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 10 ล้านบาท ล่าสุดได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 100 ล้านบาท และลงทุนในธุรกิจขนส่งพัสดุด่วนในไทยแล้วเบื้องต้น 2,500 ล้านบาท วางเป้าหมายคืนทุนภายใน 5 ปีจากนี้ ซึ่งปัจจุบันได้ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 928 อำเภอทั่วประเทศ

### 2.1.3 บริษัทแฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย)

บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) คือ ผู้ให้บริการด้าน E-commerce แบบครบวงจร ภายใต้คอนเซ็ปต์ “คิดถึง ส่งถึง In mind In delivery” ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2560 โดยนายคมสันต์ แซ่ลี ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ร่วมด้วยทีมผู้บริหาร และบุคลากรไทย ปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานกว่า 10,000 คน พร้อมบริการที่ครอบคลุมครบ 77 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจุดรับส่งพัสดุมากกว่า 2,500 แห่ง เรายังเป็นผู้ให้บริการเจ้าแรกที่มิโนโยบายเข้ารับพัสดุฟรีถึงที่ตั้งแต่ขึ้นแรก พร้อมเปิดให้บริการ 365 วัน ไม่มีวันหยุด ปัจจุบันตัวเลขการส่งพัสดุของบริษัทฯ มีมากกว่า 1 ล้าน ชิ้นต่อวัน นอกจากบริการด้านขนส่งแบบมืออาชีพ เรายังมีโปรแกรมการคุ้มครองสินค้าเพื่อสร้างความมั่นใจ

ให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งในกรณีพัสดุเกิดความเสียหาย และสูญหาย ด้วยวงเงินคุ้มครองสูงถึง 50,000 บาท (ภายใต้เงื่อนไขของบริษัทฯ) เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีบริการโดยภายใต้ธุรกิจของ แฟลช (Flash Group) การให้บริการด้านขนส่งด่วน (Flash Express) ยังมีบริการอื่นๆ ที่ครอบคลุมสู่การเป็นผู้ให้บริการด้าน E-Commerce แบบครบวงจร เช่น บริการด้านโลจิสติกส์ (Flash Logistics) ที่ให้บริการรับส่งสินค้าขนาดใหญ่, บริการการด้านคลังสินค้า (Flash Fulfillment) ดูแลจัดเก็บสินค้า บริการตัวแทนรับส่งพัสดุ (Flash Home) และ บริการด้านการเงิน (Flash Money)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Gronroos. (1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ 2 ชนิด คือแนวคิดคุณภาพเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้ หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า การบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร คุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กรและยังช่วยในการลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย รวมทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับ บริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์โดยการบอกปากต่อปากไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ นอกจากนี้ ยังพบว่าลูกค้ายังเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่แพงกว่าเพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2557) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบ บริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อ สนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอก ต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2558) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูล ของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การท างานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม ของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสาร ข้อมูลต่างๆของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติ ต่อลูกค้า เป็นต้น

กนกวรรณ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่ง สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการ ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ธราภรณ์ เสือสุริย์. (2560) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งชี้วัดถึง ระดับขั้นของการบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการว่ามีความสัมพันธ์ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ ได้ดีเพียงใด

ภัทรา ภัทรมโน. (2561) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลก และภาคธุรกิจที่อยู่ในระดับการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้นบริษัทหรือองค์กรต่างๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการ จึงต้องพยายามกำหนดคุณภาพการบริการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการให้ดีที่สุดเพื่อการดำรงอยู่รอดในธุรกิจ

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตาม พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, 1968) ให้คำจำกัด ความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไป ติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2559) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล อย่างไรก็ตามหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่างกว่าอินทรีย์ที่ คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

Kotler. (2009 ) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Philip Kotler. (2016) อธิบายถึง ภาพลักษณ์ว่าเป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์

จิตราภรณ์ เฟ็งดี. (2557) ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานในด้านความพอใจว่าชอบมากหรือน้อยเพียงใด

## 2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้ารับบริการ

ปิยะนุช เหลืองงาม. (2557) กล่าวว่า ในบรรดาทฤษฎีที่สำคัญของการตัดสินใจ อาจจำแนกได้อย่างน้อย 2 ประเภท ดังนี้

1) ทฤษฎีบรรทัดฐาน (Normative Theory) เป็นทฤษฎีการตัดสินใจที่มีลักษณะสำคัญคือ จะคำนึงถึงว่า แนวทางการตัดสินใจ น่าจะเป็น หรือควรจะเป็นเช่นใด จึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้ ซึ่งการพิจารณาว่าแนวทางใดเป็นแนวทางที่น่าจะเป็นหรือควรจะเป็นนั้นย่อมขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของบุคคลแต่ละคน ซึ่งอาจจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันก็ได้ ดังนั้นการใช้ทฤษฎีนี้ ตัดสินใจในประเด็นปัญหาใดๆ ก็ตาม จึงมีลักษณะที่ขึ้นอยู่กับมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะเป็นเครื่องกำหนดว่า มีปัญหานั้นๆ น่าจะหรือควรจะตัดสินใจอย่างไร จึงจะดีที่สุด ถูกต้องเหมาะสมที่สุด ซึ่งในทรรศนะของบุคคลอื่นที่มีมาตรฐานความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อาจจะเห็นว่าไม่เหมาะสมก็ได้ ด้วยเหตุนี้ การตัดสินใจโดยใช้ทฤษฎีจึงมีลักษณะการพรรณนาแบบอุดมทัศน์ (Idea Type) มากกว่าจะเป็นแบบวิเคราะห์ถึงสภาพที่แท้จริง

2) ทฤษฎีพรรณนา (Descriptive Theory) คือ เป็นทฤษฎีการตัดสินใจที่มีลักษณะแตกต่างกับทฤษฎีแรก กล่าวคือ เป็นทฤษฎีที่มีสาระสำคัญที่ว่า การตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาหนึ่ง ๆ จะต้องกระทำอย่างไร จึงจะสัมฤทธิ์ผลได้ ไม่ว่าผลของการตัดสินใจนั้น จะเป็นที่ชื่นชอบหรือพึงพอใจของผู้ตัดสินใจหรือไม่ก็ตาม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การตัดสินใจโดยใช้ทฤษฎีนี้จะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกนึกคิดใด หรือค่านิยมส่วนตัวของผู้ตัดสินใจมาเป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยมุ่งเน้นให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีเหตุผล มีความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่แน่นอน ตลอดจนมีการนำเอาเทคนิคสมัยใหม่ต่างๆ เข้ามาช่วยในการตัดสินใจด้วย เพื่อที่จะให้การตัดสินใจนั้น มีความถูกต้องเหมาะสมที่สุด

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2559) ได้ให้ความหมายของ การตัดสินใจการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคมักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค

จรัญชัย กรเกษตรมหาชัย. (2558) โดยในแนวคิดนี้จะมีส่วนประกอบทั้งหมด 5 ประการ ด้วยระดับความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) ที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ ได้แก่

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) เกิดจากความสามารถในการให้บริการ อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความมั่นใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพ และ มาตรฐาน โดยผู้ขายหรือผู้ที่ให้บริการสามารถที่จะสื่อสารไปยังเพื่อให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

เอกสารนี้เกิดจากความไว้วางใจได้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

2. Assurance (ความมั่นใจ) การที่ลูกค้าจะซื้อสินค้าและบริการ จะต้องได้รับความมั่นใจ จากผู้ขายหรือผู้ให้บริการว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ดี มีคุณภาพ และมีความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้

หรือ ผู้รับบริการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสินค้าเหล่านั้นปลอดภัยและมั่นใจในการใช้งานได้จริง รวมทั้งทำให้ผู้ได้รับบริการและผู้ซื้อสินค้าเกิดการกลับมาซื้อสินค้าหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) คือลักษณะทางกายภาพทั้งสิ่งของและบริการที่ ผู้ซื้อสินค้าสามารถจับต้องและใช้งานได้

4. Empathy (ความใส่ใจ) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจในการใช้บริการ

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) เป็นความสามารถที่จะตอบสนองใน ส่วนของสินค้าหรือบริการต่อลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2558) ให้ความหมายเกี่ยวกับการ ตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคมักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่างๆของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายใน จิตใจของผู้บริโภค

Kotler. (2003) ได้ อธิบายกระบวนการของการตัดสินใจที่ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น หมายถึง การรับรู้ความต้องการที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นหรือความ ต้องการที่เกิดขึ้นเอง

2. การแสวงหาข้อมูล คือ หากความต้องการถูกกระตุ้นมากขึ้นและเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนอง ผู้บริโภคได้โดยการกระตุ้นทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการ ซึ่ง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาหลากหลายช่องทางในการช่วยให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจ

3. การประเมินทางเลือก คือ เมื่อได้รับข้อมูลจากการแสวงหาข้อมูลที่เพียงพอแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ ผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจขึ้นและเกิดการประเมินทางเลือกต่างๆ โดยจะพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ว่ามี คุณสมบัติอย่างไร และทัศนคติในการเลือกตราสินค้า โดยการกำหนดคุณสมบัติสินค้าที่สนใจและ เปรียบเทียบคุณสมบัติกับตราสินค้าต่าง ๆ โดยผ่านกระบวนการประเมินผล

4. การตัดสินใจซื้อ คือ หลังจากทำการประเมินทางเลือกทั้งหมดที่เกิดขึ้น นำไปสู่กระบวนการ ตัดสินใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อ บริโภคหรือไม่บริโภค ซึ่งการตัดสินใจจะเกิดขึ้นหลังจากการประเมินทางเลือก และทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะซื้อ ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อเป็นกระบวนการสุดท้าย

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ คือ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกหลังจากตัดสินใจใช้สินค้าและ บริการ โดยจะแบ่งออกเป็นความรู้สึกพอใจและไม่พอใจ ซึ่งถ้าผู้บริโภคพอใจแสดงว่าสินค้าและบริการที่ ตัดสินใจใช้เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งหากผลิตภัณฑ์ที่ตัดสินใจซื้อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะทำให้ผู้บริโภค รู้สึกผิดหวังเกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากหลังจากการตัดสินใจซื้อผลที่ได้จากการซื้อตรงกับที่คาดหวังก็จะ รู้สึกเฉย ๆ ในทางกลับกันถ้าหากเกินความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพอใจมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

ศรีวิไลทนต์ สมบูรณ์ ศรีอนุรักษ์ และประภัสสร วิเศษประภา. (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรสของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรสของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยใช้บริการบริษัทขนส่งเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท โดยส่วนมากใช้บริการจัดส่งพัสดุผ่านทางบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรสเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน และมีจุดประสงค์ในการใช้บริการคือ การขาย สินค้าผ่านทางออนไลน์

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมีอิทธิพลกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิวานนท์ จันทร์ประวัตินและกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2562) ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ระดับความภักดี ด้านพฤติกรรม และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลต่อความภักดีด้าน พฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลางจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้หลักทางสถิติมาวิเคราะห์ได้แก่ สถิติ พรรณนา และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้อธิบายวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 30 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มี ตำแหน่งเป็นผู้จัดส่งสินค้าในกิจการ ประเภทสินค้าที่ขายส่วนใหญ่คือเสื้อผ้าและเครื่องประดับ ลูกค้าส่วนใหญ่ของ ธุรกิจคือประเภทบุคคลทั่วไป สถานประกอบการและไปรษณีย์สาขาที่ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยจัดส่งสินค้าโดยไปรษณีย์ไทยมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง และบริการของไปรษณีย์ไทยที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการส่งพัสดุแบบลงทะเบียนและแบบด่วนพิเศษ สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความภักดี ด้านพฤติกรรม พบว่าระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมี ระดับความภักดีด้านพฤติกรรมในด้านความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในเกณฑ์มาก และด้านความตั้งใจบอกต่อใน เชิงบวกเกี่ยวกับไปรษณีย์ไทยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่ง พัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลางด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความสัมพันธ์ได้ และ

ด้านการตอบ สนองของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลางส่งผลในเชิงบวกกับความภักดี ด้านพฤติกรรมการบริโภคในไปรษณีย์ ไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ .01 ตามลำดับ

นิตินพล ภูตะโชติ. (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่นการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-test และ F-test (ANOVA) ระดับความสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพ โสด อาชีพ นักเรียนนักศึกษา รายได้ 15,000 บาทขึ้นไป การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านบุคคลากร ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม อยุ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลากร ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน อายุที่ต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึง พอใจ แตกต่างกันในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้าน บุคคลากร ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน วุฒิ การศึกษาที่ต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึง พอใจแตกต่างกัน ใน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการ ให้บริการ ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ด้าน ลักษณะทางกายภาพไม่ แตกต่างกัน สถานภาพที่ต่างกันของลูกค้า ผู้ใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจไม่ แตกต่างกันทุก ด้านอาชีพที่ แตกต่างกันของ ลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึง พอใจแตกต่างกันในด้านช่องทางการจัด จำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้าน ประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้าน ราคา กระบวนการ ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันรายได้ที่ต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วน ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ไม่ แตกต่างกัน

อัชฌาวดี โฆษิตานนท์.( 2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานครวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้ บริการขนส่ง เอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร ตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษามาจากผู้ที่ใช้

บริการขนส่ง เอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน ซึ่งแบ่งตัวอย่างเป็นประชากรในเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตราชเทวี, เขตลาดพร้าว, เขต ดินแดง และเขตพญาไท เนื่องจากเขตที่ศึกษาเป็นย่านธุรกิจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามที่ตัวอย่างได้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง มีค่าความเชื่อมั่น 0.937 และมีการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการวิเคราะห์ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า และความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาพลักษณ์ตราสินค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร

ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย. (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่ง ทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล จำนวน 351 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้ความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (IOC =0.67-1.00,  $\bar{X}$  = 0.919) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่มีความแตกต่างก็ทดสอบความแตกต่างโดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก (=3.97) รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.95), ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.87), ปัจจัยด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.86), ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.81), ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.59), และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ =3.42) ผลการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามเพศ, อายุ ระดับการศึกษา และพื้นที่ ที่ใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรยุทธ ปัตตาเทสสัง.(2561)ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาในการให้บริการรวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมาจำนวน 323 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติได้แก่ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - Test และ F - Test จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการ ไปรษณีย์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และระยะทางในการ เดินทางมาใช้ บริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ พบว่า ส่วน ใหญ่เป็นปัญหาในด้านความ สะดวกโดยเสนอให้ขยายพื้นที่ จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ การจัดน้ำดื่มไว้บริการการ จัดห้องสุขาไว้ บริการและการจัดเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ รองลงมาเป็น ข้อเสนอแนะระยะเวลาในการ ให้บริการ ซึ่งเห็นว่าควรเพิ่มช่องให้บริการอีก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเสนอว่า ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายกระตือรือร้นขณะให้บริการและควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จึงควร มุ่งเน้นปรับปรุงในด้านความสะดวกเนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด โดยปรับปรุง ในเรื่อง สถานที่จอดรถ การจัดน้ำดื่มไว้บริการการ จัดห้องสุขาไว้บริการและการจัดเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้ เพียงพอนอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายกระตือรือร้น รวมทั้งการจัด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานครการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่าน การทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิง เนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการขนส่งพัสดุบริษัทเอกชน ภายในประเทศไทย จำนวน 200 ราย และสถิติ เชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และการตระหนักถึงราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกัน พยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 74.00 ส่วนปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้าน ความเข้าใจรับรู้ความต้องการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการ บอกต่อ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของ ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

## 2.5.2งานวิจัยต่างประเทศ

Zhu, Chang & Luo. (2016) ทำการศึกษาเรื่อง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลของการ สื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อในชุมชนออนไลน์จากมุมมองของรูปแบบการ ยอมรับข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 324 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความ น่าเชื่อถือคุณภาพการบริการ แหล่งที่มาของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบอกต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและ บริการในชุมชนออนไลน์ของผู้บริโภคผ่านการประเมินผลจากประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ใน บริบทของความแตกต่างของการประเมินผลจากประโยชน์ของผลิตภัณฑ์กับการสื่อสารระหว่าง ผู้บริโภคกับผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อกัน ผลการศึกษาจึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่ได้มาจากการสื่อสาร ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคในชุมชนออนไลน์มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

Jung & Yoon. (2012) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดี และความตั้งใจที่จะใช้บริการร้านอาหารครอบครัวของลูกค้า และตรวจสอบผลกระทบของการดูแลลูกค้า การวางแผนทางการแสวงหาความหลากหลาย และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มลูกค้าในประเทศเกาหลี จำนวน 305 คน ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดี นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลต่อแนวโน้มที่จะเปลี่ยนร้านอาหารถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความรู้สึกความจงรักภักดีหากว่าตัวกำหนดความตั้งใจใช้บริการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป

Kukar-Kinney, Ridgway & Monroe. (2012) ทำการศึกษาเรื่องบทบาทของราคาในพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มการตัดสินใจซื้อ แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อและการตอบสนองต่อราคาของผู้บริโภค โดยทำการสำรวจกับผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มลูกค้าปลีกของธุรกิจเสื้อผ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีความตระหนักถึงราคาของสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้า และแนวโน้มเรื่องราคาสินค้ามีความสำคัญมากในการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่ามูลค่าการทำธุรกรรมมีการเพิ่มขึ้นจากการที่ร้านค้าทำโปรโมชั่นราคาสินค้าที่ต่ำลง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรต้นและตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น		ตัวแปรตาม	สมมติฐาน	
		ด้านประชากร ศาสตร์	พฤติกรรม ของผู้ที่มา ใช้บริการ	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่ ใช้บริการขนส่ง เอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว	ข้อ 1	ข้อ 2
ศรวิไลทนต์ สมบูรณ์(2562)	ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อความตั้งใจ กลับมาใช้บริการซ้ำ บริษัทขนส่งเคอรี่ เอ็กซ์เพรสของ ผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร	✓	✓		✓	
ศิวานนท์ จันทร์ ประวัติ(2562)	ความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการขนส่งที่สุดของ ไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลต่อความ ภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ ในเขตภาคกลาง		✓	✓		✓
นิติพล ภูตะ โชติ. (2561)	ความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อบริการของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด		✓	✓		✓
อัชฌาวดี โฆษิ ตานนท์( 2561)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการขนส่ง เอกชน เคอรี่ เอ็กซ์ เพรส ใน กรุงเทพมหานคร		✓	✓	✓	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) สรุปตัวแปรต้นและตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น		ตัวแปรตาม	สมมติฐาน	
		ด้านประชากร	พฤติกรรม	ความพึงพอใจ	ข้อ	ข้อ
		ศาสตร์	ของผู้ที่มาใช้บริการ	ของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่อำเภอปะทิว	1	2
ศุภรัตน์ อภิชาตวงศ์ชัย. (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด	✓	✓			✓
ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง.(2561)	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา		✓	✓		✓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าโดยมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย

#### 3.1.1 ประชาชน

- ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ที่เคยใช้บริการไปรษณีย์, เคอรี่ เอ็กซ์เพรส, แฟลช และเจแอนที เอ็กซ์เพรสในเขตพื้นที่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

- ตัวอย่างที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในเขตพื้นที่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร คือผู้ที่เคยใช้บริการ ไปรษณีย์ ,เคอรี่ เอ็กซ์เพรส, แฟลช และ เจแอนทีเอ็กซ์เพรส

กำหนดกลุ่มขนาดตัวอย่างด้วยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie & Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 303 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ตารางที่ 3.1 ตาราง Krejcie & Morgan (1970)

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่รวบรวมไว้เพื่อให้บริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ผ่านการคัดค้าน  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและดัดแปลงข้อมูลของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ “แบบสอบถาม” เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งตัวแปรออกเป็นทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีกระบวนการวัดตัวแปรและการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบประเมินรูปแบบ

#### 3.2.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลความ

คิดเห็นของผู้บริโภค แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ 1. บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ 2. ความถี่ในการไปใช้บริการ 3. ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ 4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5. วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จ.ชุมพร ประกอบไปด้วย ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ชนิด 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ที่เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1-3

### 3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเอกสาร วารสาร รวมทั้งหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการ เพื่อนำมาใช้ในการสรุปเป็นนิยามศัพท์ของตัวแปร และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) ที่ถูกต้องตามหลักการ

ขั้นที่ 2 แบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบการใช้ภาษา ความครอบคลุม และความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

ขั้นที่ 3 แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องของรูปแบบ (Format) และความถูกต้องของภาษา (Wording) พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำให้ถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective: IOC) หากอยู่ในช่วง 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์

ขั้นที่ 4 แจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนคือไปรษณีย์, เคอรี่ เอ็กซ์เพรส, แฟลช และ เจแอนทีเอ็กซ์เพรส แบบสอบถามทั้งสิ้น 303 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความ



2 ตัวขึ้นไป เป็น เทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบ ค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูป คะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม

$Y$   $b_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$b_1, \dots, b_k$  คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

$X_0, \dots, X_k$  คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูล

การศึกษาอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” ใช้แนวทางการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ในกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการไปรษณีย์, เคอรี่ เอ็กซ์เพรส, แพลซ เอ็กซ์เพรส และเจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำนวน 303 คน ผลการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### 4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ใช้ในการสำรวจด้วยแบบสอบถามแบ่งเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ผู้วิจัยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	110	36.30
	หญิง	193	63.70
	รวม	303	100
อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	47	15.50
	18-25 ปี	165	54.50
	26-39 ปี	53	17.50
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	12.50
	รวม	303	100
สถานภาพ	โสด	215	71.00
	สมรส	58	19.10
	หม้าย/หย่าร้าง	30	9.90
	รวม	303	100
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	24.10
	ปวช/ปวส	104	34.33
	ปริญญาตรี	116	38.30
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.30
	รวม	303	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ 116 ปี ประโยชน์ 38.30 ค่า  
ไม่ว่ากรณิดๆ ทั้งสิ้น ดึงข้อมูลจากเอกสารนี้เพื่อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	141	46.50
	พนักงานเอกชน	16	5.28
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	4.29
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	76	25.09
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ประกอบอาชีพ	57	18.81
รวม	303	100	
รายได้เฉลี่ย/เดือน	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	60.70
	10,000 - 15,000 บาท	73	24.10
	16,000 - 30,000 บาท	41	13.50
	มากกว่า 30,001 บาท	5	1.70
รวม	303	100	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรจำนวน 303 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย(ร้อยละ 36.30 และ ร้อยละ 63.70ตามลำดับ) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี (ร้อยละ 54.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 71.00 ) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 38.30) ประกอบอาชีพพนักงาน/นักศึกษา (ร้อยละ 46.50) รายได้เฉลี่ยเดือนละ น้อยกว่า 10,000 บาทบาท (ร้อยละ 60.70) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ของกลุ่มตัว ที่ใช้ในการสำรวจด้วยแบบสอบถามประกอบด้วย บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของผู้วิจัยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร		
ไปรษณีย์	84	27.70
เคอรี่ เอ็กซ์เพรส	89	29.40
แฟลช เอ็กซ์เพรส	103	34.00
เจแอนที เอ็กซ์เพรส	27	8.90
<b>รวม</b>	<b>303</b>	<b>100</b>
2. ความถี่ในการไปใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร		
1-2 ครั้ง /ต่อเดือน	159	52.48
3-4 ครั้ง /ต่อเดือน	90	29.70
5-6 ครั้ง /ต่อเดือน	30	9.90
มากกว่า 7 ครั้ง /ต่อเดือน	24	7.92
<b>รวม</b>	<b>303</b>	<b>100</b>
3. ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของบริษัทขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร		
เสื้อผ้า/สิ่งของเครื่องใช้/อาหาร	210	69.31
เอกสาร	29	9.57
สิ่งของมีค่า	12	3.96
สินค้าเพื่อนำไปขายต่อ	52	17.16
<b>รวม</b>	<b>303</b>	<b>100</b>
4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการส่งของบริษัทขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร		
0-50 บาท/ต่อครั้ง	144	47.52
51-100 บาท/ต่อครั้ง	93	30.70
101-150 บาท/ต่อครั้ง	40	13.20
200ขึ้นไป/ต่อครั้ง	26	8.58
<b>รวม</b>	<b>303</b>	<b>100</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ ผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอ ปะทิว จังหวัดชุมพร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. วันที่นิยมในการมาบริการส่งของบริษัทขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิวชุมพร		
วันจันทร์	72	23.76
วันอังคาร	40	13.20
วันพุธ	42	13.86
วันพฤหัสบดี	72	23.76
วันศุกร์	33	10.89
วันเสาร์	35	11.55
วันอาทิตย์	9	2.97
<b>รวม</b>	<b>303</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการบริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน พบว่า แพลซ เอ็กเพรส เป็นบริษัทขนส่งที่นิยมใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 34.00) รองลงมาคือ เคอรี่ เอ็กสเพรส (ร้อยละ 29.40) และ ไปรษณีย์ไทย (ร้อยละ 27.70)ตามลำดับ ในการใช้บริการส่วนใหญ่ 1-2 ครั้ง /ต่อเดือน (ร้อยละ 52.50) ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของบริษัทขนส่งบ่อยที่สุดคือ เสื้อผ้า/สิ่งของเครื่องใช้/อาหาร (ร้อยละ 68.30) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการขนส่ง 0-50 บาท/ต่อครั้ง (ร้อยละ 47.50) วันที่นิยมในการมาบริการส่งของบริษัทขนส่งมากที่สุด คือ วันจันทร์ (ร้อยละ 23.80) และ วันพฤหัสบดี (ร้อยละ 23.80 ) รองลงมาคือวันพุธ (ร้อยละ 13.90) โกลเดียวกับ วันวันอังคาร(ร้อยละ 13.20) ดังแสดงในตารางที่ 4.2

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยศึกษาการตัดสินใจ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่ง  
เอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่ง เอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
<b>ด้านสินค้า</b>				
1) การฝากส่งพัสดุมีความสะดวกสบาย	4.32	0.85	มากที่สุด	1
2) ผู้รับได้รับพัสดุในเวลาที่กำหนด	4.20	0.91	มาก	4
3) มีบริการที่เหมาะสมกับพัสดุที่ต้องการส่ง	4.26	0.83	มากที่สุด	2
4) พัสดุถึงมือผู้รับได้ถูกต้องตรงตามชื่อ/ที่อยู่	4.27	0.82	มากที่สุด	2
5) พัสดุที่ส่งถึงมือผู้รับอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย	4.22	0.90	มากที่สุด	3
<b>รวมด้านสินค้า</b>	<b>4.25</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>	
<b>ด้านราคาค่าบริการ</b>				
1) ค่าบริการส่งพัสดุมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ได้รับ	4.25	0.86	มากที่สุด	1
2) ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับขนส่งอื่นๆ	4.14	0.88	มาก	3
3) ราคาของกล่องพัสดุหรือซองที่ใช้ในการจัดส่งมีความเหมาะสมกับราคา	4.23	0.85	มากที่สุด	2
<b>รวมด้านราคาค่าบริการ</b>	<b>4.20</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>	
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>				
1) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	4.14	0.98	มาก	2
2) สินค้ามีราคาที่ท่านสามารถซื้อได้การสะสมแต้ม แลกของ หรือแจกของสมนาคุณ	4.00	1.09	มาก	3
3) มีโปรโมชั่นดึงดูดเพื่อให้ใช้บริการ	4.07	1.04	มาก	1
<b>รวมด้านการส่งเสริมการตลาด</b>	<b>4.07</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>	
<b>สถานที่ในการให้บริการ</b>				
1) มีสถานที่เพียงพอในการรับลูกค้า	4.07	0.93	มาก	1
2) มีความสะดวกในการเดินทาง	4.07	0.90	มาก	4
3) การออกแบบสถานที่ให้บริการสวยงาม ทันสมัยมีที่ติ่งใกล้บ้าน	4.19	0.93	มาก	2
	4.17	0.87	มาก	3
<b>รวมสถานที่ในการให้บริการ</b>	<b>4.15</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
<b>ด้านบุคคลากร</b>				
1) พนักงานสามารถให้คำแนะนำ/ข้อมูล/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.21	0.91	มากที่สุด	3
2) การแต่งกายของพนักงาน สะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.26	0.90	มากที่สุด	2
	4.26	0.87	มากที่สุด	2
3) พนักงานมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม และเต็มใจให้บริการ	4.34	0.84	มากที่สุด	1
4) ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของพนักงาน				
รวมด้านบุคคลากร	4.27	0.80	มากที่สุด	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>				
1) ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.30	0.87	มากที่สุด	1
2) ระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพ	4.29	0.89	มากที่สุด	2
3) เคา์นเตอร์ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ	4.25	0.88	มากที่สุด	3
รวมด้านกระบวนการให้บริการ	4.28	0.88	มากที่สุด	
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.28$ , S.D.=0.88) ใกล้เคียงกับด้านบุคคลากร ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.80) รองลงมาด้านสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.72) รองลงมาคือด้านราคาค่าบริการ ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.76) และ สถานที่ในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.81) ส่วนที่น้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.91) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

#### 4.3.1 ด้านสินค้า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรของผู้ที่ใช้บริการด้านสินค้า ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.756) เมื่อพิจารณาจำแนกตามหัวข้อ พบว่า การฝากส่งพัสดุมีความสะดวกสบาย( $\bar{X}=4.32$ , S.D.=0.85) รองลงมาคือ พักดูถึงมือผู้รับได้ถูกต้องตรงตามชื่อ/ที่อยู่ ( $\bar{X}=4.27$  S.D.=0.82) ใกล้เคียงกับมีบริการที่เหมาะสมกับพัสดุที่ต้องการส่ง( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.83) ส่วนด้านที่เห็นว่ามีค่าน้อยที่สุดคือพัสดุที่ส่งถึงมือผู้รับอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย ( $\bar{X}=4.22$  S.D.=0.90) ไม่ว่าการ และ ผู้รับได้รับพัสดุในเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.20$  S.D.=0.91) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

#### 4.3.2 ด้านราคาค่าบริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัด บึงสามพันของผู้ที่ใช้บริการด้านราคาค่าบริการ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาจำแนกตามหัวข้อ พบว่า ค่าบริการส่งพัสดุมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.86) รองลงมาคือ ราคาของกล่องพัสดุหรือซองที่ใช้ในการจัดส่งมีความเหมาะสมกับราคา ( $\bar{X}=4.23$  S.D.=0.85) ส่วนหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับขนส่งอื่นๆ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.88) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

#### 4.3.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัด บึงสามพันของผู้ที่ใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.91) เมื่อพิจารณาจำแนกตามหัวข้อ พบว่า การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.98) รองลงมาคือ มีโปรโมชั่นดึงดูดเพื่อให้ใช้บริการ ( $\bar{X}=4.07$  S.D.=1.04) ส่วนหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือสินค้ามีราคาที่สามารถซื้อได้การสะสมแต้ม แลกของ หรือแจกของสมนาคุณ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.88) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

#### 4.3.4 สถานที่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัด บึงสามพันของผู้ที่ใช้บริการสถานที่ในการให้บริการ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาจำแนกตามหัวข้อ พบว่าการออกแบบสถานที่ให้บริการสวยงาม ทันสมัยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.93) รองลงมาคือ มีที่ตั้งใกล้บ้าน ( $\bar{X}=4.17$  S.D.=0.87) ส่วนหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือ มีสถานที่เพียงพอในการรับลูกค้า ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.93)และ มีความสะดวกในการเดินทาง ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.90) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

#### 4.3.4 ด้านบุคคลากร

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัด บึงสามพันของผู้ที่ใช้บริการด้านบุคคลากร ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.80) เมื่อพิจารณาจำแนกตามหัวข้อ พบว่าความซื่อสัตย์ในการให้บริการของพนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.=0.87) รองลงมา การแต่งกายของพนักงาน สะอาด สุภาพ เรียบร้อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.90) เท่ากันกับ พนักงานมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม และเต็มใจ ให้บริการ ( $\bar{X}=4.26$  S.D.=0.87) ส่วนหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือพนักงานสามารถให้คำแนะนำ/ข้อมูล/ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.91) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

#### 4.3.4 ด้านกระบวนการการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัด บึงสามพันของผู้ที่ใช้บริการด้านกระบวนการการให้บริการ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.28$ , S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาจำแนกตามหัวข้อ พบว่าการขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ , S.D.=0.87) รองลงมาคือระบบติดตามของ

สินค้ามีความถูกต้องและ ประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.29$  S.D.=0.89) ส่วนหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือ มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.88) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ

สมมติฐาน ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_0$ : ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4. ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร (t-test)

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านสินค้า	ชาย	4.25	0.76	-.038	302	0.008*
	หญิง	4.26	0.69			
ด้านราคาค่าบริการ	ชาย	4.26	0.79	0.937	302	0.168
	หญิง	4.17	0.73			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	4.02	1.03	-.625	302	0.024*
	หญิง	4.09	0.88			
สถานที่ในการให้บริการ	ชาย	4.19	0.84	0.610	302	0.077
	หญิง	4.13	0.79			
ด้านบุคลากร	ชาย	4.29	0.76	2.737	302	0.717
	หญิง	4.25	0.69			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	4.29	0.77	0.256	302	0.587
	หญิง	4.27	0.81			

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ด้านสินค้าและบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.008 และ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการเพศหญิงให้ความสำคัญกับด้านสินค้า ( $\bar{X}=4.26$ ) และด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X}=4.09$ ) มากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านราคาค่าบริการ, สถานที่ในการให้บริการ, ด้านบุคลากร, และด้านกระบวนการให้บริการมีค่า Sig เท่ากับ 0.168, 0.077, 0.717 และ 0.587 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน เพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.4

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

สมมติฐาน การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

$H_0$ : ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรไม่แตกต่างกัน  
ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	อายุ	N	Mean	F	Sig
ด้านสินค้า	น้อยกว่า 18 ปี	47	4.37	5.967	0.001*
	18-25 ปี	165	4.10		
	26-39 ปี	53	4.32		
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	4.00		
ด้านราคาค่าบริการ	น้อยกว่า 18 ปี	47	4.42	7.110	0.001*
	18-25 ปี	165	4.05		
	26-39 ปี	53	4.21		
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	4.59		
ด้านการส่งเสริมการตลาด	น้อยกว่า 18 ปี	47	4.37	7.174	0.001*
	18-25 ปี	165	3.90		
	26-39 ปี	53	3.94		
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	4.55		
สถานที่ในการให้บริการ	น้อยกว่า 18 ปี	47	4.43	7.785	0.001*
	18-25 ปี	165	3.99		
	26-39 ปี	53	4.10		
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	4.56		
ด้านบุคลากร	น้อยกว่า 18 ปี	47	4.37	5.333	0.001*
	18-25 ปี	165	4.12		
	26-39 ปี	53	4.36		
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	4.64		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่าการตีพิมพ์สิ่งพิมพ์ใดๆก็ตามมิให้คัดลอกหรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์  
ตารางที่ 4.5 (ต่อ) F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	อายุ	N	Mean	F	Sig
ด้านกระบวนการบริการ	น้อยกว่า 18 ปี	47	4.40	0.799	0.001*
	18-25 ปี	165	4.12		
	26-39 ปี	53	4.38		
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	4.66		

\*P < .05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ก็ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตาม อายุ พบว่า ด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ การจำแนกตามอายุ ให้มีความสำคัญกับด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.5

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพ

สมมติฐาน การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพ

H<sub>0</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรไม่แตกต่างกัน  
ไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ใน พื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	สถานภาพ	N	Mean	F	Sig
ด้านสินค้า	โสด	215	4.15	9.260	0.001*
	สมรส	58	4.60		
	หม้าย/หย่าร้าง	30	4.30		
ด้านราคาค่าบริการ	โสด	215	4.14	3.905	0.021*
	สมรส	58	4.44		
	หม้าย/หย่าร้าง	30	4.20		
ด้านการส่งเสริมการตลาด	โสด	215	3.97	6.712	0.001*
	สมรส	58	4.46		
	หม้าย/หย่าร้าง	30	3.99		
สถานที่ในการให้บริการ	โสด	215	4.07	5.901	0.003*
	สมรส	58	4.47		
	หม้าย/หย่าร้าง	30	4.07		
ด้านบุคลากร	โสด	215	4.18	6.925	0.001*
	สมรส	58	4.61		
	หม้าย/หย่าร้าง	30	4.26		
ด้านกระบวนการบริการ	โสด	215	4.19	5.909	0.003*
	สมรส	58	4.60		
	หม้าย/หย่าร้าง	30	4.29		

\*P <.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพ พบว่าด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 0.021 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือการจำแนกตามสถานภาพ ให้ความสำคัญกับด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.6

#### 4.7 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 สมมติฐาน การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของ  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ซึ่งทั้งหมดมีเหตุผลที่พอเข้าใจและต้องอยู่เบื้องหลังของเอกสารที่ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
 ประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา

H<sub>0</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรไม่แตกต่างกัน

ไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่

ตารางที่ 4.7 F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่ใช้บริการขนส่ง เอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะ ทิว จังหวัดชุมพร	ระดับการศึกษา	N	Mean	F	Sig
ด้านสินค้า	มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	4.04	4.467	0.004*
	ปวช/ปวส	104	4.43		
	ปริญญาตรี	116	4.25		
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.08		
ด้านราคาค่าบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	3.97	4.197	0.006*
	ปวช/ปวส	104	4.37		
	ปริญญาตรี	116	4.20		
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.23		
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	3.72	6.099	0.001*
	ปวช/ปวส	104	4.29		
	ปริญญาตรี	116	4.11		
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.77		
สถานที่ในการให้บริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	3.84	2.450	0.001*
	ปวช/ปวส	104	4.36		
	ปริญญาตรี	116	4.16		
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.02		
ด้านบุคลากร	มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	3.96	5.333	0.001*
	ปวช/ปวส	104	4.42		
	ปริญญาตรี	116	4.32		
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.15		
ด้านกระบวนการบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	4.07	2.725	0.044*
	ปวช/ปวส	104	4.41		
	ปริญญาตรี	116	4.29		
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.30		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า

\*P <.05

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.004 0.001 0.021 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือการจำแนกตามสถานภาพ ให้ความสำคัญกับด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.4.3

#### 4.8 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

สมมติฐาน การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

H<sub>0</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่อาชีพแตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรไม่แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่อาชีพแตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	อาชีพ	N	Mean	F	Sig
ด้านสินค้า	นักเรียน/นักศึกษา	141	4.10	11.869	0.001*
	พนักงานเอกชน	16	3.89		
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	4.49		
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	76	4.19		
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ประกอบอาชีพ	57	4.77		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่ใช้บริการ ขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	อาชีพ	N	Mean	F	Sig
ด้านราคาค่าบริการ	นักเรียน/นักศึกษา	141	4.56	9.732	0.001*
	พนักงานเอกชน	16	4.15		
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	3.78		
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพ	76	4.43		
	อิสระ	57	4.02		
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ ประกอบอาชีพ				
ด้านการส่งเสริม การตลาด	นักเรียน/นักศึกษา	141	4.09	9.364	0.001*
	พนักงานเอกชน	16	3.89		
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	4.26		
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพ	76	3.79		
	อิสระ	57	4.66		
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ ประกอบอาชีพ				
สถานที่ในการ ให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	141	4.03	12.779	0.001*
	พนักงานเอกชน	16	3.84		
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	4.31		
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพ	76	3.95		
	อิสระ	57	4.77		
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ ประกอบอาชีพ				
ด้านบุคคลากร	นักเรียน/นักศึกษา	141	4.11	9.256	0.001*
	พนักงานเอกชน	16	3.95		
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	4.40		
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพ	76	4.20		
	อิสระ	57	4.79		
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ ประกอบอาชีพ				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.8 (ต่อ) F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ**

ด้านกระบวนการการให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	141	4.13	9.682	0.001*
	พนักงานเอกชน	16	3.91		
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	4.41		
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	76	4.21		
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ประกอบอาชีพ	57	4.81		

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตาม อาชีพพบว่า ด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือการจำแนกตามอาชีพ ให้มีความสำคัญกับ ด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการ นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.8

**4.9 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

สมมติฐาน การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

H<sub>0</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรไม่แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ผู้ที่มาใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 F-test ความแตกต่างของด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่ใช้บริการ ขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	รายได้	N	Mean	F	Sig
ด้านสินค้า	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	4.18	2.058	0.106
	10,000 - 15,000 บาท	73	4.31		
	16,000 - 30,000 บาท	41	4.44		
	มากกว่า 30,001 บาท	5	4.60		
ด้านราคาค่าบริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	4.14	1.848	0.139
	10,000 - 15,000 บาท	73	4.22		
	16,000 - 30,000 บาท	41	4.41		
	มากกว่า 30,001 บาท	5	4.53		
ด้านการส่งเสริม การตลาด	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	4.01	0.949	0.417
	10,000 - 15,000 บาท	73	4.06		
	16,000 - 30,000 บาท	41	4.27		
	มากกว่า 30,001 บาท	5	4.33		
สถานที่ในการ ให้บริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	4.11	0.713	0.545
	10,000 - 15,000 บาท	73	4.16		
	16,000 - 30,000 บาท	41	4.29		
	มากกว่า 30,001 บาท	5	4.40		
ด้านบุคลากร	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	4.17	2.271	0.080
	10,000 - 15,000 บาท	73	4.38		
	16,000 - 30,000 บาท	41	4.46		
	มากกว่า 30,001 บาท	5	4.50		
ด้านกระบวนการ บริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	4.17	2.785	0.041*
	10,000 - 15,000 บาท	73	4.39		
	16,000 - 30,000 บาท	41	4.50		
	มากกว่า 30,001 บาท	5	4.47		

\*P < .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ ในภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ การจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อแตกต่างกันให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอ ปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน

ด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคคลากร มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญกับด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.9

#### 4.10 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ด้วยวิธี enter ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 2** พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_0$ : พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_1$ : พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**ตารางที่ 4.10** การทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้นอิทธิพลของพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตัวแปรต้น	ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม		t	P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)		
ค่าคงที่ (a)	4.630	0.138	33.469	0.001
1. บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ	-0.295	0.042	-7.055	0.001*
2. ความถี่ในการไปใช้บริการ	0.164	0.049	3.378	0.001*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.10 (ต่อ) การทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้นอิทธิพลของพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

ตัวแปรต้น	ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	t	p-value
3. ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ	-0.048	0.038	-1.257	0.210
4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	0.040	0.047	0.853	0.395
5. วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ	-0.022	0.023	-0.973	0.331
R = 0.431 $R^2 = 0.186$ F = 13.561    p-value = 0.001				

\*P < .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า F = 13.561, p-value = 0.001 ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_a$  แสดงว่ามีตัวแปรอิสระบางตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาค่า p-value ของค่า T ในตารางที่ 4.5 พบว่า ค่า p-value ของค่าคงที่เท่ากับ 0.001 ค่า p-value บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ เท่ากับ 0.001 และค่า p-value ของความถี่ในการไปใช้บริการ เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ยอมรับให้ที่ .05 แสดงว่าพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร คือบริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ( $\beta = -0.295$ , p-value = 0.001) ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ( $\beta = -0.048$ , p-value = 0.210), วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ( $\beta = -0.048$ , p-value = 0.210), อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีทิศทางของความสัมพันธ์ในเชิงลบ ส่วนความถี่ในการไปใช้บริการและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทิศทางของความสัมพันธ์ในเชิงบวก ร้อยละ 18.6 ( $R^2 = 0.186$ ) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับมาก

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มีข้อสังเกตของผลวิเคราะห์พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ มีทิศทางเชิงลบ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ของความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้านดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ที่มาใช้บริการขนส่งในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ บริษัทขนส่งในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

โดยการคำนวณด้วยสูตร Krejcie & Morgan (1970) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม จำนวน 303 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test ( independent Sample t-test) ค่าสถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการสรุปผลการวิจัย

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

**5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**  
จำนวน 303 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย (ร้อยละ 36.30 และ ร้อยละ 63.70 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี (ร้อยละ 54.50 ) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 71.00 ) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 38.30) ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 46.50) รายได้เฉลี่ยเดือนละ น้อยกว่า 10,000 บาทบาท (ร้อยละ 60.70)

**5.1.2 พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**  
ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน พบว่า แฟลช เอ็กซ์เพรส เป็นบริษัทขนส่งที่นิยมใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 34.00) รองลงมาคือ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ร้อยละ 29.40) และ ไปรษณีย์ไทย (ร้อยละ 27.70)ตามลำดับ ในการใช้บริการส่วนใหญ่ 1-2 ครั้ง /ต่อเดือน (ร้อยละ 52.50) ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของบริษัทขนส่งบ่อยที่สุดคือ เสื้อผ้า/สิ่งของเครื่องใช้/อาหาร (ร้อยละ 68.30) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการขนส่ง0-50 บาท/ต่อครั้ง (ร้อยละ 47.50) วันที่นิยมในการมาบริการส่งของบริษัทขนส่งมากที่สุด คือ วันจันทร์ (ร้อยละ 23.80) และ วันพฤหัสบดี (ร้อยละ 23.80 ) รองลงมาคือวันพุธ (ร้อยละ 13.90) ไกลเคียงกับ วันวันอังคาร(ร้อยละ 13.20) ดังแสดงในตารางที่ 4.2

**5.1.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรของผู้ที่ใช้บริการด้านสินค้า** ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.756) เมื่อพิจารณาจำแนกตามหัวข้อ พบว่า การฝากส่งพัสดุมีความสะดวกสบาย( $\bar{X}=4.32$ , S.D.=0.85) รองลงมาคือ พักสตูดิโอผู้รับได้ถูกต้องตรงตามชื่อ/ที่อยู่ ( $\bar{X}=4.27$  S.D.=0.82) ไกลเคียงไม่เท่ากับมีบริการที่เหมาะสมกับพัสดุที่ต้องการส่ง( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.83) ส่วนด้านที่เห็นว่ามีค่าสำคัญใช้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญกับด้านสินค้าและด้านการส่งเสริมการตลาดของความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความสำคัญกับด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันให้ความสำคัญกับด้านสินค้า ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ นั่นคือความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 5.1.9 พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า  $F = 13.561$ ,  $p\text{-value} = 0.001$  ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_a$  แสดงว่ามีตัวแปรอิสระบางตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาว่า  $p\text{-value}$  ของค่า  $T$  ในตารางที่ 4.5 พบว่า ค่า  $p\text{-value}$  ของค่าคงที่เท่ากับ  $0.001$  ค่า  $p\text{-value}$  บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการเท่ากับ  $0.001$  และค่า  $p\text{-value}$  ของความถี่ในการไปใช้บริการ เท่ากับ  $0.001$  ซึ่งน้อยกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ยอมรับให้ที่  $.05$  แสดงว่าพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร คือบริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ( $\beta = -0.295$ ,  $p\text{-value} = 0.001$ ) ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ( $\beta = -0.048$ ,  $p\text{-value} = 0.210$ ), วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ( $\beta = -0.048$ ,  $p\text{-value} = 0.210$ ), อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ซึ่งมีทิศทางของความสัมพันธ์ในเชิงลบ ส่วนความถี่ในการไปใช้บริการและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทิศทางของความสัมพันธ์ในเชิงบวก ร้อยละ  $18.6$  ( $R^2 = 0.186$ ) ซึ่งมีความสัมพันธ์ใน

ไม่ว่าการระดับมากสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อสังเกตของผลวิเคราะห์พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ มีทิศทางเชิงลบ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ของความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ได้มีการอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ผลวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สอดคล้องกับ ศิวานนท์ จันทร์ประวีต 1 , กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบ ธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 30 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มี ตำแหน่งเป็นผู้จัดส่งสินค้าในกิจการระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ .01 ตามลำดับ

5.2.2 พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการความถี่ในการไปใช้บริการ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วันที่นิยมในการมาบริการส่งของ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว สอดคล้องกับ วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ปัจจัย คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และการตระหนักถึงราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชน ภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมกัน พยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 74.00 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้าน ความเข้าใจรับรู้ความต้องการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

## 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารของพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ด้านบริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ ด้านประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ และวันที่นิยมในการมาบริการส่งของ มีทิศทางเชิงลบกับความพึงพอใจของประชาชนที่

ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นและปรับปรุงให้มีทิศทางเชิงบวกและให้สอดคล้องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรเพื่อให้ตรงตามความต้องการและพัฒนาคุณภาพของผู้ที่มาใช้บริการขนส่งเอกชน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณเป็นเครื่องมือหลักในการศึกษาและถ้าต้องการข้อมูลเชิงลึกควรใช้การศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อขยายให้ลึกมากขึ้น

2. ควรศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการในด้านอื่นๆเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

3. ควรศึกษาในด้านแต่ละด้านที่มีความสัมพันธ์ให้ครอบคลุมต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) *สภาพการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

จิตรารัตน์ เฟิงดี. (2557) *ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จรัญชัย กรเกตุมหาชัย. (2558). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์ คอกควอลิตี้เซอร์วิส จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ. ความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) ที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2560). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย : แนวทางการนำไปใช้อย่างมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ : อมรรการพิมพ์

ธีรยุทธ ปัตตาเทส. (2561) *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ* คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิติพล ภูตะโชติ. (2561). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปิยะนุช เหลืองงาม. (2552). *บรรทัดฐานในการตัดสินใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ในการเรียนวิทยาศาสตร์เรื่องภาวะโลกร้อน ตามแนวทางการสอนวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสังคม (STS)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภัทรา ภัทรมน. (2558). *การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558). *คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ศรีวิไลทนต์ สมบูรณ์ ศรีอนุรักษ์ และประภัสสร วิเศษประภา.(2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. คณะบริหารธุรกิจโครงการ Twin Program รุ่นที่ 6 .มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิวานนท์ จันทรประวัตินและกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2562). *ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบ ธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2558). *พฤติกรรมองค์กร.กรุงเทพฯ*, ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ปริญญา ลักขิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงใหม่ปี 2552*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- อัชฌาวดี โฆษิตานนท์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

#### ภาษาอังกฤษ

- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book..
- Gronroos.C.(1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: *The Marketing and Organizational Behavior Interface*. (Journal of Business Research) 20 (1): 3-17. (1984). Strategic Management and Marketing in the Public Sector. Finland: Swedish School of Economics and BusinessManagement.
- Jung, H.S., & Yoon, H.H. (2012). Why do satisfied customers switch? Focus on therestaurant patron variety-seeking orientation and purchase decision involvement. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 875–884.
- Kukar-Kinney, M., Ridgway, N.M., & Monroe, K.B. (2012). The role of price in the behavior and purchase decisions of compulsive buyers. *Journal of Retailing*, 88(1), 63–71.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample sizes for research activities*. Educational and Psychological Measurement. 30, 607-610..
- Kotler, Philip; & Gary Armstrong. (2001). Principles of Marketing. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Kotler, P. (2009). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th ed). New Jersey : Prentice-Hall
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. The Millennium edition. New Jersey: Prentice-Hall, 2000

Zhu, D.H., Chang, Y.P., & Luo, J.J. (2016). *Understanding the influence of C2C communication on purchase decision in online communities from a perspective of information adoption model*. *Telematics and Informatics*, 33(1), 8–16

## บรรณานุกรม ต่อ

### ออนไลน์

การบริการหมายถึงสืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2564 จาก *การบริการที่ดี - GotoKnow*  
[https://www.gotoknow.org > posts](https://www.gotoknow.org/posts)

ความหมายด้านส่วนประสมการตลาด สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564 จาก *ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix )* [http://academic.udru.ac.th > ~samawan > content](http://academic.udru.ac.th/~samawan/content)

ความหมายด้านส่วนประสมการตลาด สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564 จาก *ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix )* [http://academic.udru.ac.th > ~samawan > content](http://academic.udru.ac.th/~samawan/content)

ความหมายการเปรียบเทียบ สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564 จาก ความหมายจาก *พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน* <https://dictionary.sanook.com/search/dict-th-th-royal-institute>

บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2564. จาก *Kerry Express Thailand*  
<https://th.kerryexpress.com/th/about>

บริษัทเจแอนด์ทีเอ็กซ์เพรส จำกัด สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2564 จาก *J&T Express*  
<https://www.jtexpress.co.th/index/about/introduction>

บุคคลากร คือ สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2564 จาก *In TREND.CO* <https://intrend.co>

ประวัติความเป็นมาแฟรช จำกัด สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2564 จากบริษัท *แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย)* <https://www.flashexpress.co.th/about-us/>

ประวัติความเป็นมาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2564. จาก *การไปรษณีย์ในประเทศไทย* <https://th.wikipedia.org/wiki/https://th.kerryexpress.com/th/about>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## แบบสอบถามการศึกษาอิสระ

### เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**คำชี้แจง** แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์การศึกษา

- 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ที่มาใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
- 3) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ที่มาใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถามข้าพเจ้านางสาวฐาปนี พลสุวรรณ หมายเลขโทรศัพท์ 0937681568 E-mail: Fernthapanee.0601@gmail.com

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ

โอกาสนี้

นางสาวฐาปนี พลสุวรรณ

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  อายุต่ำกว่า 18 ปี  18-25 ปี  
 26- 39 ปี  อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา  มัธยมศึกษาตอนปลาย  ปวช./ปวส  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ  นักเรียน/นักศึกษา  พนักงานเอกชน  
 ข้าราชการ/พนักงานราชการ  ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ  
 ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  น้อยกว่า 10,000 บาท  10,000 - 15,000 บาท  
 16,000 - 30,000 บาท  มากกว่า 30,001 บาท

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ที่มาใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงใน หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและกรอก

1. บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
 ไปรษณีย์  เคอรี่ เอ็กซ์เพรส  
 แฟลช  เจแอนที เอ็กซ์เพรส
2. ความถี่ในการไปใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
 1-2 ครั้ง /ต่อเดือน  
 3-4 ครั้ง /ต่อเดือน  
 5-6 ครั้ง /ต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของบริษัทขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

- เสื้อผ้า/สิ่งของเครื่องใช้/อาหาร  เอกสาร  
 สิ่งของมีค่า  สินค้าเพื่อนำไปขายต่อ  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการส่งของบริษัทขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

- 0-50 บาท/ต่อครั้ง  51-100 บาท/ต่อครั้ง  
 101-150 บาท/ต่อครั้ง  200ขึ้นไป/ต่อครั้ง

5. วันที่นิยมในการมาบริการส่งของบริษัทขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จ.ชุมพร

- วันจันทร์  วันอังคาร  วันพุธ  
 วันพฤหัสบดี  วันศุกร์  วันเสาร์  
 วันอาทิตย์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณา ดังนี้ 5 = มีความสำคัญในระดับมากที่สุด 4 = มีความสำคัญในระดับมาก 3 = มีความสำคัญในระดับปานกลาง 2 = มีความสำคัญในระดับน้อย 1 = มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสินค้าและบริการ</b>					
1. การฝากส่งพัสดุมีความสะดวกสบาย					
2. ผู้รับได้รับพัสดุในเวลาที่กำหนด					
3. มีบริการที่เหมาะสมกับพัสดุที่ต้องการส่ง					
4. พัสดุถึงมือผู้รับได้ถูกต้องตรงตามชื่อ/ที่อยู่					
5. พัสดุที่ส่งถึงมือผู้รับอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย					
<b>ด้านราคาค่าบริการ</b>					
6. ค่าบริการส่งพัสดุมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ได้รับ					
7. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับขนส่งอื่นๆ					
8. ราคาของกล่องพัสดุหรือซองที่ใช้ในการจัดส่งมีความเหมาะสมกับราคา					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
9. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การสะสมแต้ม แลกของ หรือแจกของสมนาคุณ					
11. มีโปรโมชั่นดึงดูดเพื่อให้ใช้บริการ					
<b>สถานที่ในการให้บริการ</b>					
12. มีสถานที่เพียงพอในการรับลูกค้า					
13. มีความสะดวกในการเดินทาง					
14. การออกแบบสถานที่ให้บริการสวยงาม ทันสมัย					
15. มีที่ทิ้งไว้ที่บ้าน					
<b>ด้านบุคลากร</b>					
16. พนักงานสามารถให้คำแนะนำ/ข้อมูล/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
17. การแต่งกายของพนักงาน สะอาด สุภาพ เรียบร้อย					
18. พนักงานมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม และเต็มใจให้บริการ					
19. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของพนักงาน					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
20. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
21. ระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพ					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว ๗๐๑๐/

วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.วัชร ศิลป์เสวตร์

ด้วย นางสาวธำปณี พลสุวรรณ รหัสประจำตัว ๖๒๒๐๕๐๔๖ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำการศึกษาอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว ๗๐๑๐/

วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.ชญาน์ภักดิ์ หล้าหล่ง

ด้วย นางสาวธำปณี พลสุวรรณ รหัสประจำตัว ๖๒๒๐๕๐๔๖ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำการศึกษาอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามเจ้าของความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย  
เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษาอิสระ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวธำปณี พลสุวรรณ

รหัสนักศึกษา 62205046

หัวข้อการศึกษาอิสระ "ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอ  
ปะทิว จังหวัดชุมพร"

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

ดำเนินการต่อ

ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

แก้ไขเชิงลบของบทสนทนาที่ 2 ให้คง  
ส่วนที่เป็นเชิงบวกไว้ และให้  
สังเกตเพิ่มเติม

ลงชื่อ สมชาย  
( ดร. ชัยวัฒน์ นันทะวงษ์ )  
วันที่ .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว ๗๐๑๐/

วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.กิตติ แก้วเขียว

ด้วย นางสาวธำปณี พลสุวรรณ รหัสประจำตัว ๖๒๒๐๕๐๔๖ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำการศึกษาอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย**  
**เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษาอิสระ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต**  
**สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**  
**วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร**

นักศึกษา                      นางสาวธำปณี พลสุวรรณ  
 รหัสนักศึกษา                62205046  
 หัวข้อการศึกษาอิสระ    “ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชน ในพื้นที่ อำเภอ  
 ปะทิว จังหวัดชุมพร”

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ  
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ปรับปรุงบทความด้าน ๔ : ๕ : ๖ : ๗ : ๘ : ๙ : ๑๐ : ๑๑ : ๑๒ :

ลงชื่อ ดร. สุธาณี ทวีชัย  
 (.....)  
 วันที่ ๒๗/๑๐/๖๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

### รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผศ. วัชร ศิลป์เสวตร์ ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตชุมพร
2. ผศ.ดร.ชัยญานัก หล้าแหล่ง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตชุมพร
3. ดร.กิตติ แก้วเขียว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตชุมพร

### ค่าความตรง (Validity) โดยใช้เทคนิค IOC

แบบสรุปผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Testability of Item Variable Congruence Index : IOC) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย	หมายเหตุ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3				
ข้อมูลทั่วไป							
1. เพศ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
2. อายุ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
3. สถานภาพสมรส	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
4. ระดับการศึกษา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
5. อาชีพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
6. รายได้เฉลี่ย/เดือน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	

#### ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย	หมายเหตุ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3				
1. บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
2. ความถี่ในการไปใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
3. ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่งของ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้	
5. วันทีนิยมในการมาบริการส่งของ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งเอกชนในพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่2	คนที่ 3				
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>							
1. การฝากส่งพัสดุมีความ สะดวกสบาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
2. ผู้รับได้รับพัสดุในเวลา ที่ กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
3. มีบริการที่เหมาะสมกับ พัสดุที่ต้องการส่ง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
4. พัสดุถึงมือผู้รับได้ถูกต้อง ตรงตาม จำนวน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
5. พัสดุที่ส่งถึงมือผู้รับอยู่ใน สภาพดี ไม่ชำรุด เสียหาย หรือสูญหาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>ด้านราคาค่าบริการ</b>							
6. ค่าบริการส่งพัสดุมีความ เหมาะสมกับการ ให้บริการที่ได้รับ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้	แก้ไข
7. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับ ขนส่งอื่นๆ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้	แก้ไข
8. ราคาของกล่องพัสดุหรือ ช่องที่ใช้ในการจัดส่งมี ความเหมาะสมกับราคา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>							
9. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
10. การสะสมแต้ม แลกของ หรือแจกของสมนาคุณ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้	
11. มีโปรโมชั่นดึงดูดเพื่อให้ ใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
12. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่2	คนที่ 3				
<b>ด้านบุคลากร</b>							
13. พนักงานสามารถให้ คำแนะนำ/ข้อมูล/ตอบ ข้อ ซักถามได้อย่าง ชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
14. การแต่งกายของ พนักงาน สะอาด สุภาพ เรียบร้อย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
15. พนักงานมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม และเต็มใจ ให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
16. ความซื่อสัตย์ในการ ให้บริการของพนักงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>							
17. ขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
18. ระบบติดตามของสินค้า มีความถูกต้องและ ประสิทธิภาพ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้	
19. เคา์นเตอร์ให้บริการ เพียงพอต่อความ ต้องการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้	
20. ขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ค.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	110	36.3	36.3	36.3
	หญิง	193	63.7	63.7	100.0
Total		303	100.0	100.0	

## อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า18ปี	47	15.5	15.5	15.5
	18-25ปี	165	54.5	54.5	70.0
	26-39ปี	53	17.5	17.5	87.5
	อายุมากกว่า40 ปีขึ้นไป	38	12.5	12.5	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

## สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	215	71.0	71.0	71.0
	สมรส	58	19.1	19.1	90.1
	หม้าย/หย่าร้าง	30	9.9	9.9	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

## การศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	73	24.1	24.1	24.1
	ปวช/ปวส	104	34.3	34.3	58.4
	ปริญญาตรี	116	38.3	38.3	96.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.3	3.3	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งาน 303 การศึกษา 100.0 นั้น ไม่ 100.0 ตัดให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**อาชีพ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	นักเรียน/นักศึกษา	141	46.5	46.5	46.5
	พนักงานเอกชน	16	5.3	5.3	51.8
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	4.3	4.3	56.1
	ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	76	25.1	25.1	81.2
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ประกอบอาชีพ	57	18.8	18.8	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

**รายได้**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 10,000 บาท	184	60.7	60.7	60.7
	10,000 - 15,000 บาท	73	24.1	24.1	84.8
	16,000 - 30,000 บาท	41	13.5	13.5	98.3
	มากกว่า 30,001 บาท	5	1.7	1.7	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

**บริษัทขนส่ง**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไปรษณีย์	100	33.0	33.0	33.0
	เคอรี่ เอ็กซ์เพรส	85	28.1	28.1	61.1
	แฟลช	95	31.4	31.4	92.4
	เจแอนที เอ็กซ์เพรส	23	7.6	7.6	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ความถี่ในการใช้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 ครั้ง /ต่อเดือน	159	52.5	52.5	52.5
	3-4 ครั้ง /ต่อเดือน	90	29.7	29.7	82.2
	5-6 ครั้ง /ต่อเดือน	30	9.9	9.9	92.1
	มากกว่า 7ครั้ง /ต่อเดือน	24	7.9	7.9	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

## ประเภท

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เสื้อผ้า/สิ่งของเครื่องใช้/อาหาร	207	68.3	68.3	68.3
	เอกสาร	29	9.6	9.6	77.9
	สิ่งของมูลค่า	12	4.0	4.0	81.8
	สินค้าเพื่อนำไปขายต่อ	53	17.5	17.5	99.3
	อื่นๆ	2	.7	.7	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

## วันที่ยอมส่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	วันจันทร์	72	23.8	23.8	23.8
	วันอังคาร	40	13.2	13.2	37.0
	วันพุธ	42	13.9	13.9	50.8
	วันพฤหัสบดี	72	23.8	23.8	74.6
	วันศุกร์	33	10.9	10.9	85.5
	วันเสาร์	35	11.6	11.6	97.0
	วันอาทิตย์	9	3.0	3.0	100.0
	Total	303	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ด้านสินค้าและบริการ	ชาย	110	4.2527	.76563	.07300
	หญิง	193	4.2560	.69446	.04999
ด้านราคาค่าบริการ	ชาย	110	4.2576	.79583	.07588
	หญิง	193	4.1727	.73527	.05293
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	110	4.0212	1.03484	.09867
	หญิง	193	4.0915	.88534	.06373
สถานที่ในการให้บริการ	ชาย	110	4.1886	.83720	.07982
	หญิง	193	4.1295	.79471	.05720
ด้านบุคลากร	ชาย	110	4.2955	.76938	.07336
	หญิง	193	4.2513	.81550	.05870
ด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	110	4.2939	.77385	.07378
	หญิง	193	4.2694	.81433	.05862

		df	Mean Square	F	Sig.
อายุ	Between Groups	17	.590	.766	.732
	Within Groups	285	.771		
	Total	302			
สถานภาพ	Between Groups	17	.460	1.055	.399
	Within Groups	285	.436		
	Total	302			
การศึกษา	Between Groups	17	.847	1.199	.265
	Within Groups	285	.707		
	Total	302			
อาชีพ	Between Groups	17	8.531	3.471	<.001
	Within Groups	285	2.458		
	Total	302			
รายได้	Between Groups	17	.600	.969	.493
	Within Groups	285	.619		
	Total	302			
บริษัทขนส่ง	Between Groups	17	5.149	7.568	<.001
	Within Groups	285	.680		
	Total	302			
ความถี่ในการใช้บริการ	Between Groups	17	1.157	1.353	.160
	Within Groups	285	.855		
	Total	302			
ประเภท	Between Groups	17	2.637	1.970	.013
	Within Groups	285	1.338		
	Total	302			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษานี้เท่านั้น 2.637 หมายความว่า 1.970 ประโยชน์ .013 ในการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ข้อมูลนี้ออกไปอย่างอื่นของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	Total			
ค่าใช้จ่าย	Total	302		
	Between Groups	17	.882	.951
	Within Groups	285	.927	
วันที่นิยมส่ง	Total	302		
	Between Groups	17	3.502	1.107
	Within Groups	285	3.164	
	Total	302		

### Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.395 <sup>a</sup>	.156	.66672	.156	11.009	5	297	<.001

a. Predictors: (Constant), วันที่นิยมส่ง, ค่าใช้จ่าย, บริษัทขนส่ง, ประเภท, ความถี่ในการใช้บริการ

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B		Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.692	.135		34.639	<.001		
	บริษัทขนส่ง	-.271	.041	-.363	-6.618	<.001	.944	1.059
	ความถี่ในการใช้บริการ	.130	.047	.169	2.736	.007	.748	1.337
	ประเภท	-.047	.037	-.078	-1.282	.201	.761	1.314
	ค่าใช้จ่าย	.022	.046	.029	.464	.643	.740	1.352
	วันที่นิยมส่ง	-.013	.022	-.031	-.568	.571	.948	1.055

a. Dependent Variable: ด้านสินค้าและบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		Levene's Test for Equality of Variances				Std. Error Difference
		F	Sig.	t	df	
ด้านสินค้า และบริการ	Equal variances assumed	7.047	.008	-.038	301	-.00323
	Equal variances not assumed			-.037	209.089	-.00323
ด้านราคา ค่าบริการ	Equal variances assumed	1.907	.168	.937	301	.08486
	Equal variances not assumed			.917	212.325	.08486
ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	Equal variances assumed	5.167	.024	-.625	301	-.07033
	Equal variances not assumed			-.599	199.227	-.07033
สถานที่ใน การให้บริการ	Equal variances assumed	3.141	.077	.610	301	.05910
	Equal variances not assumed			.602	217.187	.05910
ด้าน บุคคลากร	Equal variances assumed	.132	.717	.463	301	.04416
	Equal variances not assumed			.470	237.904	.04416
กระบวนการ การให้บริการ	Equal variances assumed	.296	.587	.256	301	.02451
	Equal variances not assumed			.260	236.521	.02451

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 บริษัท J&T EXPRESS  
แหล่งที่มา Facebook : J&T EXPRESS สาขาประทีว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 ไปรษณีย์ปะทิว  
แหล่งที่มา : เพจไปรษณีย์ปะทิว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 เคอรี่ เอ็กซ์เพรส สาขาประเทวี  
แหล่งที่มา : Facebook Kanjana Kidjassada

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 แฟลช เอ็กซ์เพรส สาขาประทิว  
แหล่งที่มา : อินทิรา จันทะโร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวฐาปณี พลสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	06 มกราคม พ.ศ. 2542
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	55 หมู่ 9 ตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
พ.ศ. 2560	วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร สาขาการตลาด
พ.ศ. 2562	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร สาขาการตลาด
พ.ศ. 2563	กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี(ปวส.-เทียบโอน) สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร คณะบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้