

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี
Factors Affecting the Decision Making in Choosing the Service of
Financial Transaction of customers of Thailand Post Co., Ltd.
Case Study Don Chedi Post Office, Suphanburi Province

ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว

อาจารย์ สาขาวิชาการเงินและเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

E-mail: kookkaew2526@hotmail.com

ทิพากร ทรัพย์ส่งเสริม

นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

E-mail: tipakornsubsongsorm@gmail.com

Pathompong Kookkaew

Lecturer, Finance and Economics Program, Rajamangala University of

Technology Suvarnabhumi

Tipakorn Subsongsorm

Student, Management Program, Rajamangala University of Technology

Suvarnabhumi

รับเข้า: 30 ธันวาคม 2563 แก้ไข: 9 มกราคม 2564 ตอปรับ: 15 มกราคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน 2) ศึกษาปัจจัยทัศนคติและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน จำนวน 345 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทัศนคติ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ และด้านความเชื่อใจ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่น อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ทัศนคติ คุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจ บริการธุรกรรมทางการเงิน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of attitude factors, service quality factors, and decision making in choosing the service of financial transaction, and 2) Study of attitude factors and service quality factors that affected the decision making in choosing the service of financial transaction of customers of Thailand Post Co., Ltd. a case study Don Chedi Post Office, Suphanburi Province. The samples were 345 customers. A questionnaire was used to collect data. The statistics used for data analysis were descriptive statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics was multiple regression analysis.

The research results found that: 1) the level of attitude factors and service quality factors in the overall were at a high level and the level of decision making in choosing the service of financial transaction in the overall were at a highest level. 2) Attitude factors that affected the decision making in choosing the service of financial transaction consisted of cognitive and trust. And service quality factors that affected the decision making in choosing the service of financial transaction consisted of reliability and assurance at statistical significance at the .05 level.

Keywords: attitude, service quality, decision making, service of financial transaction

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์ต่าง ๆ ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามเทคโนโลยี รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาททำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีแนวโน้มในการใช้บริการแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากทำให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดเวลา แต่อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้เทคโนโลยี หรือใช้เทคโนโลยีไม่ชำนาญทำให้ต้องอาศัยการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านหน่วยงานผู้ให้บริการ ทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ เคาท์เตอร์บริการของห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น รวมถึงการบริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เกิดการแข่งขันในการให้บริการที่เข้มข้นมากขึ้น

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) เป็นกิจการที่ก่อตั้งเพื่อให้บริการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เดิมมีการเปิดให้บริการให้ประชาชนได้มีการฝากส่งจดหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศเท่านั้น แต่เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้เกิดลักษณะบริการในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการพัฒนารูปแบบบริการไปรษณีย์แบบใหม่ ๆ เพิ่มเติมจากบริการดั้งเดิมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อใช้เครือข่ายไปรษณีย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการดำเนินธุรกิจอยู่ในตลาด 4 ประเภท ได้แก่ ตลาดสื่อสาร (Communication Market) ตลาดขนส่ง (Transportation Market) ตลาดค้าปลีก (Retail Market) และตลาดการเงิน (Financial Service Market) (ศุภธร ชีณอม ชูสิทธิ์ ณ คณเรือง และ อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ทำให้การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยนี้จะศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจตลาดการเงิน

การดำเนินธุรกิจตลาดการเงิน หรือการบริการด้านการทำธุรกรรมทางการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีบริการหลักแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การบริการธนาคาร การบริการไปรษณีย์เก็บเงินปลายทาง (COD) และการบริการชำระเงินที่ไปรษณีย์ (PAY AT POST) (กฤษณา ศรีเกษม, 2562) ซึ่งการบริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นหลังหน่วยงานอื่น โดยทั่วไปจะรู้จักเพียงธนาคารเท่านั้น แต่ในปัจจุบันสามารถแบ่งลักษณะการบริการธุรกรรมทางการเงินได้หลายรูปแบบ ได้แก่ ธนาคาร การโอนเงินระหว่างประเทศ การชำระบิล การเติมเงิน การจองตั๋ว การเก็บเงินปลายทาง การฝาก-โอนเงินธนาคาร และกระเป๋าเงินออนไลน์ โดยมีคู่ค้าร่วมให้บริการกว่า 200 บริการจึงเกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างครบครันและสะดวกรวดเร็ว (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563)

อย่างไรก็ตาม การแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันสูงขึ้น ธุรกิจให้ต้องมีการปรับตัวในด้านการกำหนดกลยุทธ์ที่จะสร้างความแตกต่างที่เหนือคู่แข่ง ทำให้องค์กรมีจุดแข็งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างการยอมรับสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ ส่งมอบประสบการณ์ของการให้บริการที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับองค์กร รวมทั้งกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ทักษะคติของลูกค้าในการใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินยังมีความสำคัญและเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิด และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการของผู้ใช้บริการ รวมถึงความเชื่อถือว่าไว้วางใจในบริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีความมั่นใจในความถูกต้อง แม่นยำ และความปลอดภัยต่อการบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยทัศนคติและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาระบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด: ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

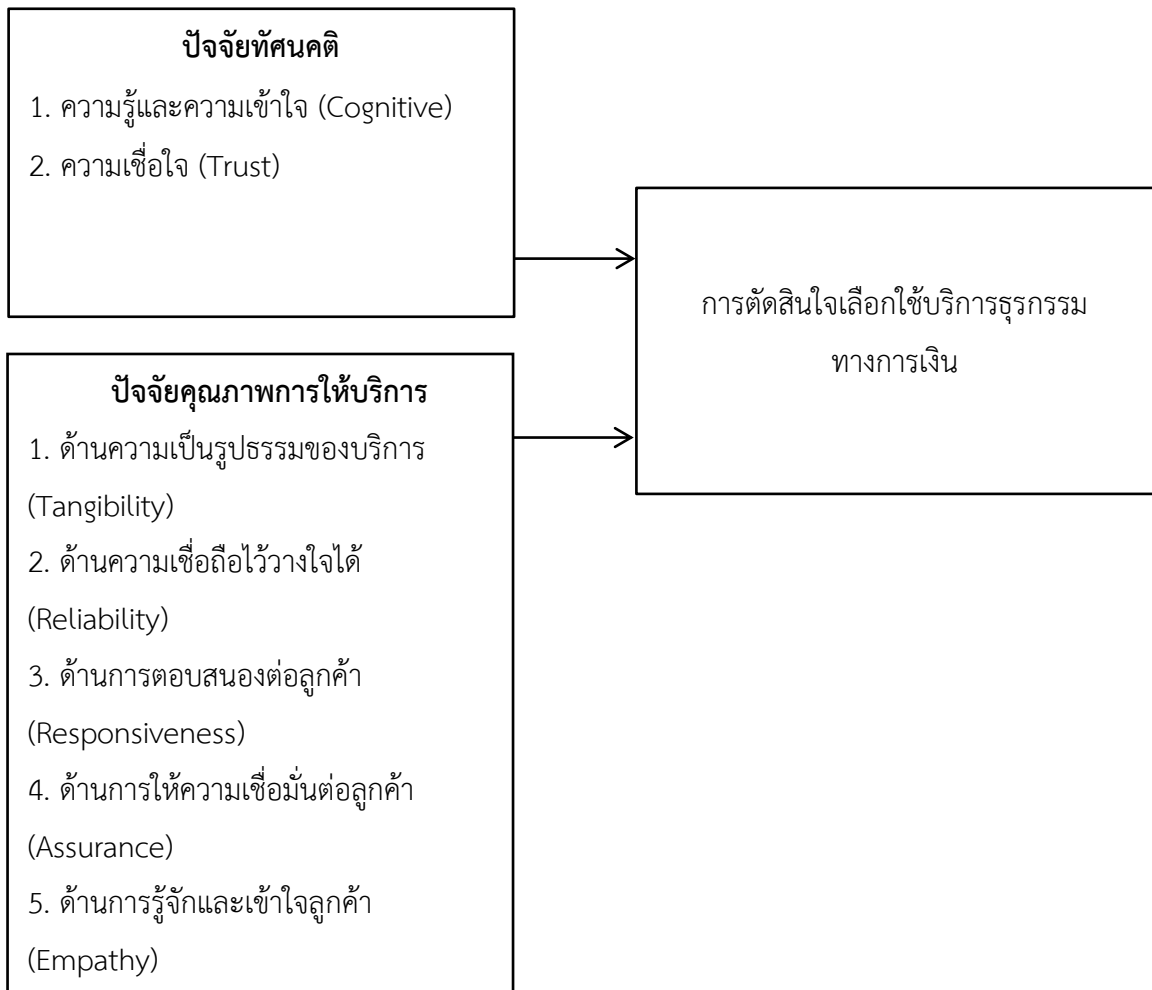
สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาดอนเจดีย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดและอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของที่ทำการไปรษณีย์ ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 2,400 คน (อ้างอิงข้อมูลจากจำนวนลูกค้า เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของที่ทำการไปรษณีย์ ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของ Yamane ที่ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (วิชิต อุอ้าน, 2554) ได้จำนวน 345 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะโครงสร้างประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติ ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale) คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) และการแปลความของค่าเฉลี่ยเป็นแบบแบ่งช่วงการแปลความตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ 4.21–5.00 (ระดับมากที่สุด) 3.41–4.20 (ระดับมาก) 2.61–3.40 (ระดับปานกลาง) 1.81–2.60 (ระดับน้อย) และ 1.00–1.80 (ระดับน้อยที่สุด) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559)

ทั้งนี้แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (The Index of Item-Objective Congruence Index: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค พบว่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟายู่ระหว่าง 0.80–0.92 ซึ่งมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษานี้ โดยมาจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) ค้นคว้าจากฐานข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเขียนอภิปรายผลการวิจัย ได้แก่ การค้นคว้าจากหนังสือ ตำราวิชาการ บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Sources) เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 345 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ

ปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของ
ลูกค้าที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

2. สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-40 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านทัศนคติโดยรวม

ปัจจัยทัศนคติ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	ลำดับ
ด้านความรู้และความเข้าใจ	3.98	0.54	มาก	2
ด้านความเชื่อใจ	4.20	0.53	มาก	1
รวม	4.08	0.46	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.53$) และด้านความรู้และความเข้าใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.90	0.55	มาก	5
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.17	0.52	มาก	2
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.04	0.55	มาก	4
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.17	0.54	มาก	1
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.07	0.56	มาก	3
รวม	4.08	0.46	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.54$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.52$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.56$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.55$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านราคา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโดยรวม

การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีการศึกษาข้อมูลการบริการธุรกรรมทางการเงินของไปรษณีย์ไทยก่อนการตัดสินใจใช้บริการ	4.12	0.69	มาก	5
2. ท่านคิดว่าการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไปรษณีย์ไทยเนื่องจากเป็นองค์กรของรัฐซึ่งมีความน่าเชื่อถือกว่าองค์กรเอกชน	4.24	0.64	มากที่สุด	4
3. ท่านมีการเปรียบเทียบราคาค่าธรรมเนียมกับหน่วยงานอื่นก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไปรษณีย์ไทย	4.26	0.70	มากที่สุด	3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน
โดยรวม

การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	ลำดับ
4. ท่านคิดว่าการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไปรษณีย์ไทย ส่วนหนึ่งมาจากคุณภาพการบริการ	4.28	0.65	มากที่สุด	2
5. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไปรษณีย์ไทย เนื่องจากมีประสบการณ์ที่ดีการใช้บริการครั้งที่ผ่านมา	4.29	0.67	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	4.24	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลูกค้านัดตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไปรษณีย์ไทย เนื่องจากมีประสบการณ์ที่ดีการใช้บริการครั้งที่ผ่านมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.67$) รองลงมา คือ ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไปรษณีย์ไทย ส่วนหนึ่งมาจากคุณภาพการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ลูกค้ามีการศึกษาข้อมูลการบริการธุรกรรมทางการเงินของไปรษณีย์ไทยก่อนการตัดสินใจใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.69$)

3. การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรตามข้อตกลงเบื้องต้นเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เนื่องจากตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์หรือควรเป็นอิสระต่อกัน เพราะจะทำให้เกิด Multicollinearity คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่สูงเกินไปจะส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) สูงเกินความเป็นจริง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าไม่เกิน 0.80 (ขวลิต ทับสิริก, 2555) จะแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์หรือเป็นอิสระต่อกันซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้

3.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรตามข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าตัวแปรปัจจัยทัศนคติประกอบด้วย ด้านความรู้และความเข้าใจ และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีค่าเท่ากับ 0.70 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ปัจจัยทัศนคติ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรม			t	p
	ทางการเงิน				
	สัมประสิทธิ์		ความคลาด		
	การถดถอย				
	(b)	(β)			
ค่าคงที่ (a)	0.81		0.19	4.32	0.00
1. ด้านความรู้และความเข้าใจ	0.28	0.26	0.06	4.75	0.00*
2. ด้านความเชื่อใจ	0.55	0.51	0.06	9.38	0.00*
Adjusted R ²	0.50				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ และด้านความเชื่อถือโดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 50.00 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.50 และ พบว่า ด้านความรู้และความเข้าใจ และด้านความเชื่อถือ มีค่า b=0.28 และ 0.55 ตามลำดับ หมายความว่า จำนวนของแต่ละด้านเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินจะเพิ่มขึ้น 0.28 และ 0.55 ตามลำดับ แสดงว่า ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

3.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาดอนเจดีย์

ผลการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรตามข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าตัวแปรปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.70–0.80 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรม			t	p
	ทางการเงิน				
	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
	(b)	(β)			
ค่าคงที่ (a)	0.73		0.18	3.96	0.00
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-0.12	-0.11	0.07	-1.80	0.07
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.47	0.41	0.10	4.56	0.00*
3.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.07	0.06	0.08	0.85	0.40
4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.33	0.30	0.09	3.53	0.00*
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.09	0.09	0.07	1.34	0.18
Adjusted R ²	0.53				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 53.00 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.53 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า b=0.47 และ 0.33 ตามลำดับ หมายความว่า จำนวนของแต่ละด้านเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินจะเพิ่มขึ้น 0.47 และ 0.33 ตามลำดับ แสดงว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติ พบว่า ปัจจัยทัศนคติโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลชนก นະเสื่อ (2559) เรื่อง ปัจจัยด้านทัศนคติและความคุ้มค่าในการทำประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเรื่องทัศนคติต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของธนาคารกสิกรไทย ความคิดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด: ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ ลูกค้ามีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินก่อนเสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอน และระยะเวลาในดำเนินการ และเนื่องจากบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานภาครัฐทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือต่อการบริการที่มีความถูกต้อง

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิษฐ์ โสรส (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด: ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ มีการให้บริการที่มีมาตรฐานตามคุณภาพการบริการของไปรษณีย์ มีความน่าเชื่อถือ พนักงานผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีความพร้อมต่อการบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอกับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด: ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ และมีการพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่สร้างความประทับใจในการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิดาภา วรณาภรณ์ (2555) ซึ่งได้อธิบายว่า การตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการ และเจตคติ หรือท่าทีหรือความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

4. ปัจจัยทัศนคติ พบว่า ด้านความรู้และความเข้าใจ และด้านความเข้าใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริินภา พงศ์ศิลาทอง (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มลูกค้าในสปป. ลาว พบว่า ปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ด้านความ

เชื่อถือไว้วางใจในบริการของธนาคารมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินของบริษัทไปรษณีย์ไทยมีบริการที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละบริการจะมีรายละเอียด เงื่อนไขตามลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการบริการและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ลูกค้ายึงมีการศึกษาข้อมูลก่อนการรับบริการ เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินแต่ละประเภท ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโอนเงิน หรือให้บริการในการจ่ายชำระบิล หรือบริการต่าง ๆ ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความมีความถูกต้อง และปลอดภัย ทั้งนี้เมื่อลูกค้าเกิดความเข้าใจจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจต่อศักยภาพของระบบการบริการ มีความมั่นใจและคิดว่าตัดสินใจถูกต้องที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด: ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์

5. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี ธรรมสุริ (2554) ทำการศึกษา ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และ พุฒิพงศ์ ดวงจันทร์ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บั๊ค พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เนื่องจากบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด: ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ มีการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีมาตรฐาน มีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ หรือชี้แจงรายละเอียดแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการ มีการปฏิบัติตนต่อลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน และเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการให้บริการพนักงานและองค์กรจะแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดนั้น จึงทำลูกค้าเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ และเชื่อมั่นในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด: ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเจดีย์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ทั้งลักษณะ ประเภทของการบริการ

และอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อเป็นการทำให้เกิดการรู้จักและสร้างความคุ้นเคยกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนมาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไปรษณีย์เพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และความแม่นยำของข้อมูล เนื่องจากปัจจุบันมีคู่แข่งทางการค้าเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความทันสมัยขององค์กรจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความมั่นใจและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าก่อนและหลังการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน เพื่อนำข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเกิดการบอกต่อลูกค้ารายอื่น

2. ควรทำการศึกษาแบบเชิงลึก หรือใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มายืนยันผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อให้การแปลความหมายเกิดความถูกต้องและแม่นยำ ทำให้ผลการศึกษามีความละเอียดและชัดเจนมากขึ้น

3. ผลการวิจัยจะช่วยให้ได้ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงควรศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา ศรีเกษม. (2562). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2560). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 28. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ชญาณิษฐ์ โสรส. (2559). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชนิดาภา วรรณภรณ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาทิวannonที่กระทรวงสาธารณสุข. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชวลิต ทับสีรัก. (2555). ตัวแปรเชิงคุณภาพกับการวิเคราะห์การถดถอย. วารสารการวัดผลการศึกษา. 17(1): 31-42.
- ชลชนก นະเสื่อ. (2559) . ปัจจัยด้านทัศนคติและความคุ้มค่าในการทำประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2563). สินค้าและบริการ. ค้นเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2563, จาก https://www.thailandpost.co.th/un/article_list/product/551.
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และ พุฒิพงศ์ ดวงจันทร์. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วน จำกัด ต้นกล้า บัค. วารสาร มทร.สุวรรณภูมิ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 5(1): 27-43.
- วิจิต อุ๋อัน. (2554). การวิจัยและสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริณา พงศ์ศิลาทอง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ไทยของกลุ่มลูกค้าใน สปป. ลาว. วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภธร ชีณอม ชูลีรัตน์ คงเรือง และ อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). พฤติกรรมการซื้อและทัศนคติของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกไปรษณีย์พัสดุ. วารสารการจัดการ (WMS Journal of Management), 2(2): 38-46.
- สมฤดี ธรรมสุริ. (2554). ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.