

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ 15 แห่ง จำนวน 187,000 คนโดยคิดประมาณการจากจำนวนผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ในช่วงระยะเวลา 1 เดือน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเรื่องนี้ เป็นผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน ที่มาใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ 15 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบง่ายของ ยามาเน่ (Yamané) ที่ความเชื่อมั่น 95% โดยผู้วิจัยสุ่มผู้ที่มาใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการในเดือน มกราคม พ.ศ. 2553

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำกรไปรษณีย์ ด้านบริการรับฝาก ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก และด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9593

เนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และอีกบางส่วนได้ขอความร่วมมือจากหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการบางแห่งให้ช่วยแจกและติดตามเก็บแบบสอบถาม ให้ในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถไปเก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง โดยช่วงเวลาเก็บข้อมูลอยู่ใน เดือนมกราคม พ.ศ. 2553

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม ซึ่งพบว่าทุกฉบับมีความสมบูรณ์จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดย

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย
แจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ใน
จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้านโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) หลังจากนั้น
แปลความหมายออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ โดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการตามตัวแปร เพศ โดยใช้สถิติทดสอบที
(t- test)

5.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
มากกว่าสองกลุ่มซึ่งจำแนกโดยตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ
ทดสอบ เอฟ (F- test) และในกรณีที่พบความแตกต่างของความพึงพอใจภายหลังการทดสอบความ
แปรปรวน (ANOVA) แล้ว ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD
(Fisher's Least Significant Difference)

5.6 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามชนิด
ปลายเปิด โดยการวิเคราะห์ เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบที่ได้ จากนั้นจึงจัดหมวดหมู่ของ
คำตอบตามประเด็นสำคัญแล้วแจกแจงความถี่และนำเสนอ แบบพรรณนาความ (description) เรียง
ตามลำดับ จากความถี่มากไปหาน้อย

สรุปผลการวิจัย

จากแบบสอบถามที่แจกออกไปทั้งหมด 400 ฉบับ ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์
คืนมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่
เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.30 ส่วนใหญ่มี
การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็น
ร้อยละ 33.80 และ 33.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิด
เป็น ร้อยละ 37.00 และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น ร้อยละ 40.30

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเพื่อธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 71.50 ส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และ 19.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ซื้อ ก่อส่งสำเร็จรูป ของจดหมาย แสตมป์ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 56.90 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาของเดือนที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 64.80 ส่วนความถี่ในการมาใช้ บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.30 สำหรับวันที่สะดวกมาใช้ บริการ พบว่า ส่วนใหญ่สะดวกมาใช้บริการใน วันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่มาใช้ บริการในช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 51.80 ส่วนระยะเวลาในการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลารับ บริการครั้งละ 11-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 48.50 ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 51-100 บาทต่อครั้ง คิด เป็นร้อยละ 35.50

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

1. ความพึงพอใจ ในภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นราย ด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจใน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำกรไปรษณีย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของระดับความพึงพอใจซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ด้าน เจ้าหน้าที่รับฝาก

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ในแต่ละด้าน ได้ข้อสรุป ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ให้บริการ 7 ใน 9 ข้อ อยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ เท่านั้น อยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 9 มีห้องน้ำให้ผู้บริการเข้าใช้ได้อย่างเพียงพอ สะดวก สะอาดและปลอดภัย และข้อที่ 2 ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 4 มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณพื้นที่ที่ ให้บริการ

2.2 ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ 8 ใน 10 ข้อ อยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ เท่านั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 9 สินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย (พระเครื่อง วิจิติเพลง เครื่องสำอาง กาแฟ ฯลฯ) มีราคาเหมาะสม และข้อที่ 6 สินค้าไปรษณีย์เบ็ดเตล็ด (ตู้ไปรษณีย์จำลอง ตุ๊กตารูปไปรษณีย์ ฯลฯ) มีราคาเหมาะสม ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 10 ความรับผิดชอบต่อสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ชำรุด หรือด้อยคุณภาพโดยรีบแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนให้ใหม่ทันที

2.3 ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ข้อที่ 2 มีโปสเตอร์/เอกสารแนะนำบริการต่างๆ และข้อที่ 4 ข้อมูล/ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ ข้อที่ 3 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการที่ประชาสัมพันธ์ในที่ทำการสามารถเข้าไปอ่านได้สะดวก ส่วนข้อที่ 6 มีการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ (เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่น DVD) มาใช้ประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.4 ด้านบริการรับฝาก พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการรับฝาก 9 ใน 10 ข้อ อยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ข้อ เท่านั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 10 มีการจัดเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน หรือเพิ่มจุดให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 9 มีการออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการให้บริการที่แสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน สามารถนำมาตรวจสอบในภายหลังได้ รองลงมา คือ ข้อที่ 7 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และข้อที่ 3 ช่วงเวลาในการ เปิด-ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

2.5 ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่รับฝาก 9 ใน 10 ข้อ อยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ข้อ เท่านั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ

ให้บริการ ซึ่งทั้ง 2 ข้อค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ

2.6 ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำจ่าย 4 ใน 7 ข้อ อยู่ในระดับมาก แต่มีอยู่ 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่นำจ่ายสามารถนำส่งจดหมาย และสิ่งของได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ข่าวดสาร สิ่งของที่ท่านได้รับการนำจ่ายอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุดเสียหาย ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่นำจ่าย อยู่รอคอยท่านออกมารับจดหมายหรือสิ่งของ นานพอสมควร

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ใน 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ด้านบริการรับฝาก ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก และด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ตามตัวแปร เพศ โดยใช้ค่าทดสอบ ที (t-test) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพศต่างกัน ในภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ ก็มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ก็มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆที่เหลือมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ตามตัวแปร ด้านกลุ่มอายุ ด้านกลุ่มระดับการศึกษา ด้านกลุ่มอาชีพ และด้านกลุ่มรายได้ต่อเดือน ซึ่งทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า เอฟ (F-test) ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 กลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการทุกด้าน ก็ไม่แตกต่าง เช่นเดียวกัน

2.2 กลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการทุกด้าน ก็ไม่แตกต่าง เช่นเดียวกัน

2.3 กลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า มี 1 ด้าน ที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ส่วนด้านอื่นๆที่เหลือความพึงพอใจก็ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) ใน ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ซึ่งปรากฏผลวิเคราะห์ ดังนี้

2.3.1 ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

2.3.2 ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3.3 ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.4 ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการ กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3.5 ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 กลุ่มรายได้ต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มรายได้ต่อเดือนต่างกันที่มีต่อบริการทุกด้าน ก็ไม่แตกต่าง เช่นเดียวกัน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ เกี่ยวกับบริการ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสถานที่ที่มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย สำหรับด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีข้อเสนอแนะรวม 24 ราย และผู้ให้บริการต้องการให้จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการให้เพียงพอ มากที่สุด (11 ราย) รองลงมาควรแยกห้องน้ำชายหญิงสำหรับบริการลูกค้า (8 ราย) และถัดไปคือควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ณ สถานที่ให้บริการ (5 ราย)

2. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ผู้ใช้บริการ มีข้อเสนอแนะรวม 21 ราย และ ผู้ใช้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายควรใช้เวลาแก่เจ้าของบ้านมากขึ้นเพื่อให้ออกมารับไปรษณีย์ภัณฑ์ได้ทัน (13 ราย) รองลงไป ต้องการให้มีการตรวจสอบคุณภาพการนำจ่ายอยู่เสมอเพื่อป้องกันการส่งผิดบ้าน (4 ราย) และถัดไปคือต้องการให้นำจดหมายสอดใส่ในตู้รับจดหมายไม่ควรเสียบไว้ตามรั้วหรือบริเวณที่ไม่ปลอดภัย เสี่ยงต่อการสูญหาย (4 ราย)

3. ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ รวม 18 ราย ต้องการให้ปรับปรุง มากที่สุด คือ ต้องการให้ติดตั้งป้ายคอมพิวเตอร์อักษรวิ่งเพื่อแนะนำบริการและข้อมูลข่าวสาร (10 ราย) รองลงไป ควรมีเจ้าหน้าที่เพื่อแนะนำบริการ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของธนาคาร

4. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ รวม 18 ราย ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรเพิ่มพนักงานรับฝากโดยเฉพาะช่วงต้นเดือนต้องรอนานมาก (10 ราย) รองลงไป ควรอบรมพนักงานรับฝากให้มีหัวใจบริการมากกว่านี้ชอบทำหน้าบึ้ง (5 ราย) และ พนักงานตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่ค่อยรอบรู้บริการ ควรพัฒนาให้มีคุณภาพสูงขึ้น (3 ราย)

5. ด้านบริการรับฝาก ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ รวม 16 ราย ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรเพิ่มช่องบริการรับฝากให้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ (10 ราย) รองลงไป ควรมีระบบบัตรคิวที่ทันสมัยแบบธนาคาร (6 ราย)

6. ส่วนด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีผู้เสนอแนะน้อยที่สุดเพียง 7 คนเท่านั้น ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรลดราคาสินค้าลง เช่นกล่องซองมีราคาแพงเกินไป (4 ราย) รองลงไป คือ ควรปรับปรุงกล่องให้แข็งแรง หรือนำกล่องไม้/พลาสติก มาจำหน่าย (2 ราย) ถัดไปคือ ควรตรวจสอบคุณภาพหรือใบอนุญาตก่อนรับสินค้ามาจำหน่าย (1 ราย) เท่านั้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ” สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีมัธยมศึกษา/ปวช.มากที่สุดซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน ร้อยละ 33.80 และ 33.00 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 37.00 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 40.30

1. ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการเพื่อธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 71.5 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจิต การเดช (2549, หน้า 47) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตนเอง เพื่อส่วนตัว ร้อยละ 59.70

1.2 ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และไปรษณีย์ภัณฑ์ (จดหมาย ไปรษณีย์บัตร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุย่อย) ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และ 19.9 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ผลการวิจัย พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ไทย ส่วนใหญ่ใช้บริการ EMS และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชระ ดาสอน (2548, หน้า 57) ได้ศึกษาเรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ EMS ในประเทศ และต่างประเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.3

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ และที่อื่นๆ ส่วนใหญ่ ใช้บริการด่วนพิเศษ (EMS) และไปรษณีย์ภัณฑ์ (จดหมาย ไปรษณีย์บัตร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุย่อย) มากที่สุด และมีจำนวนที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงปริมาณการใช้บริการจดหมายธรรมดา ผลการวิจัยของ ทิพย์สุดา จาระเวชสาร และคณะ (2536 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ เกียรติกร, 2542, หน้า 30) พบว่า ในปัจจุบันมีการใช้บริการจดหมายธรรมดา ในจำนวนลดลงจากเดิมประมาณร้อยละ 50 ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการหันมาเลือกใช้บริการ EMS แทนจดหมายธรรมดา เนื่องจากมีคุณภาพบริการที่ดีกว่า คือ มีความรวดเร็ว ถึงมือผู้รับตรงเวลาตามที่กำหนดบน

ห่อซอง และมีความปลอดภัยสูงสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ถึงแม้จะเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่สูงกว่าก็ตาม

1.3 ประเภทของสินค้าที่ซื้อ พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อ ก่อสร้างสำเร็จรูป ซองจดหมาย แสตมป์ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 56.9 เมื่อพิจารณาแล้ว จึงพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งที่ไม่ได้ซื้อ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการจัดหาเองโดยซื้อจากร้านค้าทั่วไป ดังนั้นบริษัทไปรษณีย์ไทย จึงควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจด้านสินค้าไปรษณีย์โดยเฉพาะและกว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็ยังไม่พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับสินค้าไปรษณีย์มาก่อน

1.4 ช่วงเวลาของเดือนที่มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 64.8 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาของเดือนที่ไม่แน่นอน

1.5 ความถี่ของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.3 แตกต่างจากงานวิจัยของ วัชรระ ตาสอน (2548, หน้า 57) ได้ศึกษาเรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ” ซึ่งทำการวิจัยที่ไปรษณีย์นนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการไปรษณีย์มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน อาจเป็นเพราะที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรีตั้งอยู่ในพื้นที่ซึ่งมีประชากรหนาแน่น และเป็นการจัดเก็บข้อมูลเพียงแห่งเดียวจึงมีความถี่ของการมาใช้บริการบ่อยกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งจัดเก็บข้อมูล รวม 15 แห่ง

1.6 วันที่มีความสะดวกในการมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่สะดวกมาใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 68.00 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจิต การเดช (2549, หน้า 46) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่” ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมมาใช้บริการในวัน จันทร์-ศุกร์ มากที่สุด ถึง ร้อยละ 92.00 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะวันจันทร์-ศุกร์ ตรงกับวันทำงานราชการ และวันทำงานของภาคเอกชนทั่วไป จึงมีความสะดวกในการมาใช้บริการมากกว่าวันอื่น ๆ

1.7 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 51.80 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจิต การเดช (2549, หน้า 46) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่” ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมมาใช้บริการในช่วงเช้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.30 อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมของ

ที่ทำการไปรษณีย์ มีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ อยู่ในเขตนครหลวง เช่นเดียวกัน มีผู้ใช้บริการหนาแน่นเกือบทุกวัน ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงเห็นว่ามาใช้บริการในช่วงเวลาเช้าจะไม่ต้องรอคอยนาน

1.8 ระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลาใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการให้บริการครั้งละ 11-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 48.5 แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลาโดยรวมทั้ง 5-10 นาที รองลงมา 11-20 นาที อาจเป็นความแตกต่างของพื้นที่ในการสำรวจ เนื่องจากจังหวัดสมุทรปราการเป็นเมืองอุตสาหกรรม และตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจผู้ใช้บริการรายใหญ่นำส่งของมาฝากส่งครั้งละมาก ๆ และไม่อาจคาดการณ์ได้ว่าวันใดจะมีปริมาณงานมากกว่าปกติ ดังนั้น จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อให้บริการเกิดความล่าช้ากว่าปกติในบางวัน

1.9 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่าย 51-100 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.5

สำหรับพฤติกรรม ด้านวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการตามธุระส่วนตัว หรือธุระของบริษัท/หน่วยงาน ด้านประเภทของสินค้าที่ซื้อ และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ไม่พบว่า เคยมีการศึกษามาก่อน

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” และ อนันต์ นุมดี (2547 หน้า 67) ซึ่งศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านประเภทบริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท สรรคบุรณารักษ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ของการสื่อสาร แห่งประเทศไทย ที่นำเสนอผ่านหนังสือพิมพ์” ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของกิจการไปรษณีย์ที่สื่อหนังสือพิมพ์นำเสนอปรากฏในทางบวกมากที่สุด แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ วรวิทย์ เจริงเขา (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์อ่อนนุช กรุงเทพมหานคร” และ บุญชนะ ส่อนนารา (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ พัฒน์พงษ์” ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ บริการมีความต้องการและความพึงพอใจไม่คงที่ไม่มีสิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ ของมาสโลว์ (Maslow, 1968, อ้างถึงใน นพดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว

ทองโกฏี, 2547, หน้า 13-15) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1.1 มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุดและพอพึงพอใจแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

1.3 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจึงจะตามมา

3. ผลการวิเคราะห์แยกเป็นรายด้านได้ข้อสรุป ดังนี้

3.1 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ นุ่มดี (2547, หน้า 67) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องอาจเป็นเพราะงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550, บทคัดย่อ) ทำการสำรวจในพื้นที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งที่ทำการไปรษณีย์ในเขตภูมิภาค บางแห่งมีสภาพเก่า และมีหลายแห่งที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณพื้นที่ที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชระ ตาสอน (2548, หน้า 77) ได้ศึกษาเรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดใน ด้านห้องโถงบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเท เย็นสบาย มีความเหมาะสม

3.2 ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกนธรัตน์ ศรีสถาพรวงศ์ (2549, หน้า 104 และ 107) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี” พบว่า ผู้ใช้บริการ แบบประจำ และแบบไม่ประจำ มีความพึงพอใจในสินค้าไปรษณีย์(ซอง กล่อง วัสดุกันกระแทก) ที่ระดับพึงพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรับผิดชอบ

ต่อสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ชำรุด หรือด้อยคุณภาพโดยรีบแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนให้ใหม่ สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือสินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย (พระเครื่อง วิจิตรเพลง เครื่องสำอาง กาแฟ ฯลฯ) มีราคาที่เหมาะสม

3.3 ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) ทำการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการบริการลูกค้าสัมพันธ์ เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารบริการไปรษณีย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่แตกต่างกับงานวิจัยของ อนันต์ นุ่มดี (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสาร ในระดับพึงพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ มิโอสเตอร์/เอกสารแนะนำบริการต่างๆ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนำเครื่องมือ/อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์(เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่น DVD) มาใช้ประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ บริษัทไปรษณีย์ จำกัด ไม่มีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ส่งมาให้ยังที่ทำการไปรษณีย์ ดังนั้น ควรเสนอแนะไปยังฝ่ายสื่อสารการตลาดให้จัดทำสื่อโฆษณาที่บันทึกลงแผ่น CD หรือ ม้วนเทป เพื่อนำมาประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการให้เกิดประโยชน์ต่อไป

3.4 ด้านบริการรับฝาก พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) ทำการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ในภาพรวม ด้านบริการรับฝาก มีความพึงพอใจ ระดับมาก และก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกนธรัตน์ ศรีสถาพรวงศ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบประจำและผู้ให้บริการแบบไม่ประจำต่อด้านระบบการให้บริการ และด้านพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความต้องการของผู้ใช้บริการแบบประจำและผู้ให้บริการแบบไม่ประจำต่อด้านระบบการให้บริการ และด้านพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระบบการให้บริการเป็นรายประเภทงาน ยังพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มมีความต้องการในระดับมากทุกประเภทงานบริการ โดยประเภทที่ผู้ให้บริการมีความต้องการมากที่สุด คือ บริการไปรษณีย์และบริการการเงิน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของความพึงพอใจระดับมาก คือ มีการออกไปเสิร์ฟรับเงินค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่แสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน สามารถนำมาตรวจสอบในภายหลัง สำหรับข้อที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียง 1 ข้อ คือ ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (คอมพิวเตอร์) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

3.5 ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) ทำการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่รับฝากส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายสุภาพ สะอาด ส่วนข้อเจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.6 ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550) ทำการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ในภาพรวมด้านการนำจ่าย มีความพึงพอใจ ระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำจ่าย 4 ใน 7 ข้อ อยู่ในระดับมาก แต่มีอยู่ 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่นำจ่ายสามารถนำเสนอส่งจดหมาย และสิ่งของได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ รongลงมา คือ ข้อที่ 2 ข้าราชการ สิ่งของ ที่ท่านได้รับการนำจ่ายอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุดเสียหาย ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่นำจ่าย อยู่รอคอยท่านออกมารับจดหมาย หรือสิ่งของ นานพอสมควร

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ใน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ด้านบริการรับฝาก ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก และ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ตามตัวแปร เพศ ใน 6 ด้าน โดยใช้ค่า สถิติ t-test ปรากฏรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้บริการ เพศต่างกัน มีความพึงพอใจของต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆที่เหลือความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ใน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ด้านบริการรับฝาก ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก และด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า เอฟ (F-test) ปรากฏผลวิเคราะห์ดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน ทั้งในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4.2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ในภาพรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 1 ด้าน ที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีของ LSD (Fisher's Least

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจาก ผู้ใช้บริการ กลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการ กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการ กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการ กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจากผู้ใช้บริการ กลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทั้งในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5. สรุปผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ เกี่ยวกับบริการ ทั้ง 6 ด้าน

พบว่า ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ เรียงตามความถี่จากมากที่สุดเป็นรายด้าน ดังนี้

5.1 ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่นำจ่ายควรใช้เวลาแก่เจ้าของบ้านมากขึ้นเพื่อให้ออกมารับไปรษณีย์กันได้ทัน (13 ราย)

5.2 ด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรจัดที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ (11 ราย)

5.3 ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรมีป้ายคอมพิวเตอร์อักษรวิ่งเพื่อนำบริการ และข้อมูลข่าวสาร (10 ราย)

5.4 ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรเพิ่มพนักงานรับฝากโดยเฉพาะช่วงต้นเดือนต้องรอคอยนานมาก (10 ราย)

5.5 ด้านบริการรับฝาก สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรเพิ่มช่องบริการรับฝากให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ (10 ราย)

5.6 สำหรับด้านสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะน้อยที่สุด สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุง คือ ควรลดราคาสินค้าลง เช่น กล่องซอง มีราคาแพงเกินไป (4 ราย)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน การพัฒนาองค์กร การวางแผนการดำเนินงานในอนาคตและปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจไปรษณีย์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.1 ควรตรวจสอบคุณภาพการนำจ่ายอย่างใกล้ชิดมากขึ้น

1.2 ควรปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงานและสถานที่จอดรถ

1.3 ควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ภายในที่ทำการไปรษณีย์ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

1.4 ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่นำจ่ายและเจ้าหน้าที่รับฝากเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดอื่นๆ”

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพและการดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่ง

2.3 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบริการของที่ทำการไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไป ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เปลี่ยนไปด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี