

ชื่อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์
ในจังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย นายวิฑิต อินทร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ศศ.ดร.นิสารัตน์ ศิลปเดช 2) ดร.นงเยาว์ อุทุมพร ปีการศึกษา 2552 จำนวน 141 หน้า
คำสำคัญ พฤติกรรม ความพึงพอใจ บริการ ที่ทำการไปรษณีย์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์
ในจังหวัดสมุทรปราการ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัด
สมุทรปราการ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดสมุทรปราการ
ตามตัวแปรส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96 การวิเคราะห์
ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์มาใช้บริการเพื่อธุระส่วนตัว ร้อย
ละ 71.50 สำหรับประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ มากที่สุด ร้อยละ 20.20 รองลงไปที่
ไปรษณีย์ภัณฑ์ ร้อยละ 19.90 ส่วนประเภทสินค้าที่ซื้อ พบว่า ผู้ใช้บริการซื้อสินค้าประเภท ก่อสร้างสำเร็จรูป ของจดหมาย
แสดมปีทั่วไป ร้อยละ 56.59 โดยมาใช้บริการเป็นช่วงเวลาของเดือนที่ไม่แน่นอน ร้อยละ 64.80 สำหรับความถี่ของการใช้
บริการส่วนใหญ่มาเดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 41.30 และวันที่สะดวกมาใช้บริการ คือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ร้อยละ 68.00
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเช้า ร้อยละ 51.80 สำหรับระยะเวลาของการใช้บริการ พบว่า มาใช้ครั้งละ 11-20
นาที มากที่สุด ร้อยละ 48.50 ส่วนค่าใช้จ่าย พบว่า ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 51-100 บาท/ครั้ง ร้อยละ 35.50 2) สำหรับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก
เป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ
ต่างกันมีความพึงพอใจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความ
พึงพอใจที่มีต่อด้านสถานที่ให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
และ .05 ตามลำดับ ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือ ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า
มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียง 1 ด้าน ที่ความพึงพอใจแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา และ
รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้ง
นี้ ที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่นำจ่ายควรให้เวลาแก่เจ้าของบ้านมากขึ้นเพื่อให้ออกมารับ ไปรษณีย์ภัณฑ์ได้ทัน ควร
จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการให้เพียงพอ ควรมีป้ายคอมพิวเตอร์อักษรวิ่งเพื่อแนะนำบริการและข้อมูลข่าวสาร ควร
เพิ่มพนักงานรับฝาก และควรเพิ่มช่องบริการรับฝากให้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. 2.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Thesis title: The Customers' Behaviors and Satisfaction towards the Services of the Post Offices in Samutprakan Province

Researcher: Mr. Withid Inthorn. Degree: Master of Arts (Social Sciences for Development). Dhonburi Rajabhat University. Thesis advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Nisarot Sinlapadech 2) Dr. Nongyao Utoomporn. Academic year : 2009. 141 pp. Keywords : behavior, satisfaction, service, post office

Abstract

The objectives of this research were : 1) to study the behaviors of the customers who were served by the post offices in Samutprakan Province 2) to study the customers' satisfaction towards the services provided by the post offices in Samutprakan Province 3) to compare the customers' satisfaction by personal variables. The research sample composed of 400 customers served by the post offices in Samutprakan Province. The data were collected by a questionnaire which had a reliability value .96 and were analyzed by basic statistics such as percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research result showed that 1) Most of the customers' behaviors for coming in the post offices were as follows :- purpose : personal business ; type of service : EMS, Letter Post Items ; type of goods bought : postal box, envelope, stamp ; time period of the month : uncertainty ; frequency of coming : 2-3 times per month ; convenient day for coming : Monday-Friday; daytime period : morning ; length of time spent : 11-20 minutes ; average payment : 51-100 baht /time 2) The customers' satisfaction towards the services in overall was at a high level, when considering aspect by aspect the most satisfaction was the counter service officers which was also at a high level 3) Comparing the customers' satisfaction by sexes, in overall there was a significant difference at the statistical level .05, when considering aspect by aspect it found consequently significant differences at the statistical level .01 and .05 in the service place aspect and the postman aspect, but the other aspects left there were no significant differences. When comparing the customers' satisfaction by occupations there was no significant difference in overall, but there was significant difference at the statistical level .01 in the postman aspect. Moreover it found no significant differences both in overall and in every aspect when comparing the customers' satisfaction by ages, education levels and salaries. 4) The customers' suggestions ordered by the most frequencies were as follows :- the postman should wait more minutes for the persons who came out to take the postal items, the post offices should provide enough parking area for the customers, the post offices should install computer running messages to inform the services and useful knowledge and the post offices should increase the numbers of counter service officers and counter service points.

Student's signature

Thesis advisors' signature 1. 2.