

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการรวบรวมการวิจัย เรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกร ไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ” ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ ครบ 400 ฉบับ ตามที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ซึ่งปรากฏว่า มีความสมบูรณ์ทั้งหมด ผู้วิจัยจึงทำการบันทึกข้อมูล และได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ Degree of freedom
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
MD	แทน	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference)
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัด (Standard Error)
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอได้ 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.1– 4.2

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
เพศชาย	240	60.00
เพศหญิง	160	40.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
20 ปีหรือน้อยกว่า	30	7.40
21 – 30 ปี	145	36.30
31 – 40 ปี	136	34.00
41 – 50 ปี	41	10.30
51 – 60 ปี	34	8.50
มากกว่า 60 ปี	14	3.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	21	5.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	37	9.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	132	33.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส.	64	16.00
ปริญญาตรี	135	33.80
ปริญญาโท	9	2.30
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 60.00 ที่เหลือเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.00 เมื่อพิจารณาคุณลักษณะ ด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาได้แก่ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนช่วงอายุที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ มากกว่า 60 ปี มีเพียงร้อยละ 3.50 เท่านั้น สำหรับ ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 33.80 และ 33.00 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.00 และผู้ที่มาใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.50 เท่านั้น

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพและรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
พนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	139	34.80
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	148	37.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40	10.00
รับจ้างทั่วไป	25	6.20
นักเรียน/นักศึกษา	30	7.50
อื่น ๆ	18	4.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพและรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
5,000 บาท/เดือนหรือน้อยกว่า	40	10.00
5,001 -10,000 บาท/เดือน	161	40.30
10,001 -15,000 บาท/เดือน	76	19.00
15,001 -20,000 บาท/เดือน	49	12.30
20,001 -30,000 บาท/เดือน	28	7.00
มากกว่า 30,000 บาท/เดือน	46	11.40
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.80 และอาชีพที่ใช้บริการน้อยที่สุดคือ เรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.50 เมื่อพิจารณาคูณลักษณะด้านรายได้ต่อเดือนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาได้แก่ ผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.00 และผู้ที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.00

## ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.3 – 4.6

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้าน  
วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	ธุระของบริษัท/หน่วยงาน	110	27.50
	ธุระส่วนตัว	286	71.50
	เรื่อง อื่นๆ	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์  
ในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเพื่อธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ  
71.50 รองลงมา ได้แก่ ผู้มาใช้บริการเพื่อธุระของบริษัท/หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 27.50 สำหรับ  
ผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเพื่อเรื่องอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.00  
เท่านั้น

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้าน  
บริการที่ต้องการใช้ และด้านสินค้าที่ต้องการซื้อ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
ประเภทของ บริการที่ใช้	ไปรษณีย์ภัณฑ์(จดหมาย ไปรษณีย์บัตร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุย่อย)	283	19.90
	พัสดุไปรษณีย์	235	16.50
	ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)	287	20.20
	ลงทะเบียน	206	14.50
	ชานาณัติ(ธรรมดาด่วนพิเศษ ออนไลน์)	198	13.90
	ตัวแลกเงินไปรษณีย์	17	1.20
	ไปรษณีย์เก็บเงิน	31	2.20
	Pay at post บริการตัวแทนรับชำระค่าบริการและสินค้าต่างๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าบัตรเครดิต		
	ค่าปรับจราจร	156	11.00
	บริการ อื่นๆ	9	0.6
	<b>รวม</b>	<b>1,422</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านบริการที่ต้องการใช้ และด้านสินค้าที่ต้องการซื้อ (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประเภทของสินค้าที่ซื้อ</b>		
กล่องสำเร็จรูป ของจดหมาย แสตมป์ทั่วไป	356	56.90
แสตมป์สะสม สิ่งสะสม (เพื่อการเก็บสะสม)	118	18.80
สินค้าเบ็ดเตล็ด(ตู้ไปรษณีย์จำลอง ตู้กดขายไปรษณีย์)	66	10.50
สินค้าฝากขาย(พระเครื่อง เครื่องสำอาง กาแฟ ซีดีเพลง)	66	10.50
ใช้บริการอื่น แต่ไม่ได้ซื้อสินค้า	17	2.80
อื่น ๆ	3	0.50
<b>รวม</b>	<b>626</b>	<b>100.00</b>

\* หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และไปรษณีย์ภัณฑ์ (จดหมาย ไปรษณีย์บัตร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุย่อย) ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และ 19.90 รองลงมา ได้แก่ พัสดุไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 16.50 ลงทะเบียนคิดเป็นร้อยละ 14.50 และธนาณัติ คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ สำหรับบริการที่ใช้้น้อยที่สุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ .60 เท่านั้น เมื่อพิจารณาถึงด้านสินค้าที่ซื้อ พบว่าส่วนใหญ่ซื้อ กล่องสำเร็จรูป ของจดหมาย แสตมป์ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมา ได้แก่ แสตมป์สะสม สิ่งสะสม (เพื่อการเก็บสะสม) คิดเป็นร้อยละ 18.80 สินค้าเบ็ดเตล็ด (ตู้ไปรษณีย์จำลอง ตู้กดขายไปรษณีย์) และสินค้าฝากขาย(พระเครื่อง เครื่องสำอาง กาแฟ ซีดีเพลงฯลฯ) มีผู้ซื้อจำนวนพอสมควรและเป็นจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.50 สำหรับสินค้าที่มีผู้ซื้อน้อยที่สุดคือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ .50 เท่านั้น ส่วนผู้ให้บริการอื่น แต่ไม่ได้ซื้อสินค้า คิดเป็น ร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามพฤติกรรมการใช้บริการ ด้าน ช่วงเวลาของเดือนที่มาใช้บริการ ด้านความถี่ของการใช้บริการ และด้านวันที่มีความ สะดวกในการมาใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ช่วงเวลาของเดือนที่มาใช้</b>			
บริการ	ต้นเดือน	105	26.30
	กลางเดือน	22	5.40
	ปลายเดือน	14	3.50
	ไม่แน่นอน	259	64.80
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ความถี่ของการใช้บริการ</b>			
	ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	89	22.30
	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	45	11.20
	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	26	6.40
	เดือนละ 2-3 ครั้ง	165	41.30
	เดือนละ 1 ครั้ง	66	16.50
	อื่นๆ	9	2.30
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>วันที่มีความสะดวกในการมาใช้บริการ</b>			
	วันจันทร์-ศุกร์	272	68.00
	วันเสาร์	104	26.00
	วันอาทิตย์	13	3.20
	อื่นๆ	11	2.80
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ใน จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านช่วงเวลาของเดือนที่มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ร้อยละ 64.80 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลาต้น เดือน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และช่วงเวลาของเดือนที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ ช่วงปลายเดือน คิด

เป็นร้อยละ 3.50 เมื่อพิจารณาถึงด้านความถี่ของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา ได้แก่ ทุกวันหรือเกือบทุกวัน และเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.30 และ 16.50 ตามลำดับ สำหรับความถี่ในการมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.30 เมื่อพิจารณาถึงด้านวันที่มีความสะดวกในการมาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ สะดวกมาใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาได้แก่ วันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 26.00 และวันที่สะดวกมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ อื่นๆ และวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 2.80 และ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการด้าน ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการด้านระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น การใช้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการ</b>		
ช่วงเช้า	207	51.80
ช่วงพักเที่ยง	57	14.20
ช่วงบ่าย	124	31.00
อื่นๆ	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการใช้บริการ</b>		
5 นาที หรือน้อยกว่า	91	22.80
6 – 10 นาที	73	18.30
11 – 20 นาที	194	48.50
ประมาณ 30 นาที	38	9.40
อื่นๆ	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการด้าน ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการด้านระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น การใช้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้ บริการต่อครั้ง</b>		
20 บาท หรือน้อยกว่า	16	4.00
21-50 บาท	60	15.00
51-100 บาท	142	35.50
101-500 บาท	90	22.50
501-1,000 บาท	53	13.30
มากกว่า 1,000 บาท	39	9.80
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ใน จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมา ได้แก่ ช่วงบ่าย คิดเป็นร้อยละ 31.00 และช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.00 เมื่อพิจารณา ถึงระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ ระหว่าง 11 – 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา ใช้เวลา 5 นาทีหรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 22.80 สำหรับด้านระยะเวลาในการใช้บริการ อื่นๆ มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.00 เมื่อพิจารณาถึง ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง พบว่าส่วนใหญ่ เสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ระหว่าง 51-100 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา คือ เสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งระหว่าง 101-500 บาท คิด เป็นร้อยละ 22.50 และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งน้อยที่สุด คือ 20 บาทหรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 4.00

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ด้านบริการรับฝาก ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก และด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 4.7 – 4.13

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่	การบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านสถานที่ให้บริการ	3.67	.51	มาก
2	ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	3.64	.48	มาก
3	ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์	3.21	.57	ปานกลาง
4	ด้านบริการรับฝาก	3.75	.48	มาก
5	ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	3.76	.53	มาก
6	ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	3.52	.56	มาก
ภาพรวม		<b>3.62</b>	<b>.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$  S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจ 5 ใน 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ด้านเท่านั้นอยู่ในระดับปานกลางซึ่งได้แก่ ด้านที่ 3 คือ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ( $\bar{X} = 3.21$  S.D. = .57) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก ( $\bar{X} = 3.76$  S.D. = .53) รองลงมา คือ ด้านบริการรับฝาก ( $\bar{X} = 3.75$  S.D. = .48)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ  
บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อที่	บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ที่ทำกรไปรษณีย์ตั้งอยู่ ณ ท่าเลที่สามารถหาได้ง่าย ไป-มา สะดวก	3.91	.56	มาก
2	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.39	.81	ปานกลาง
3	มีป้ายแสดงทางเข้า – ออก อย่างชัดเจน	3.69	.70	มาก
4	มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณพื้นที่ให้บริการ	3.92	.54	มาก
5	มีระบบปรับอากาศที่ดี มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ เย็นสบาย ในบริเวณ พื้นที่ให้บริการ	3.91	.53	มาก
6	มีป้ายหรือข้อความแสดงจุดให้บริการที่เห็นเด่นชัด	3.78	.62	มาก
7	มีจำนวนที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.64	.81	มาก
8	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.81	.60	มาก
9	มีห้องน้ำให้ผู้บริการเข้าใช้ได้อย่างเพียงพอ สะดวก สะอาดและ ปลอดภัย	2.98	.94	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>		<b>3.67</b>	<b>.51</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัด  
สมุทรปราการที่มีต่อบริการ ในภาพรวม ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$  S.D. =  
.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ให้บริการ 7 ใน 9 ข้อ อยู่ในระดับ  
มาก มีเพียง 2 ข้อ เท่านั้นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 2 ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ( $\bar{X} =$   
3.38 S.D. = .81) และข้อที่ 9 มีห้องน้ำให้ผู้บริการเข้าใช้ได้อย่างเพียงพอ สะดวก สะอาดและ  
ปลอดภัย ( $\bar{X} = 2.98$  S.D. = .94) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
ได้แก่ ข้อที่ 4 มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.92$  S.D. = .54) รองลงมาคือ  
ข้อที่ 1 ที่ทำกรไปรษณีย์ตั้งอยู่ ณ ท่าเลที่สามารถหาได้ง่ายไป-มา สะดวก ( $\bar{X} = 3.91$  S.D. = .56)  
และข้อที่ 5 มีระบบปรับอากาศที่ดี มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ เย็นสบาย ในบริเวณพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} =$   
3.91 S.D. = .53)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ  
บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่  
ให้บริการ

ข้อที่	บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	สินค้าไปรษณีย์ มีคุณภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน	3.81	.56	มาก
2	สินค้าไปรษณีย์ มีขนาดและรูปแบบหลากหลาย และมีเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.78	.58	มาก
3	สินค้าไปรษณีย์ มีราคาเหมาะสม	3.67	.59	มาก
4	สินค้าไปรษณีย์เบ็ดเตล็ด มีรูปปลั๊กยศสวยงาม	3.66	.60	มาก
5	สินค้าไปรษณีย์เบ็ดเตล็ด มีความหลากหลาย และมีเพียงพอต่อความต้องการสม่ำเสมอ	3.57	.61	มาก
6	สินค้าไปรษณีย์เบ็ดเตล็ด มีราคาเหมาะสม	3.46	.66	ปานกลาง
7	สินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย มีคุณภาพดี เชื่อถือได้	3.57	.63	มาก
8	สินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย มีความหลากหลาย และมีเพียงพอต่อความต้องการสม่ำเสมอ	3.56	.63	มาก
9	สินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย มีราคาเหมาะสม	3.40	.65	ปานกลาง
10	มีความรับผิดชอบต่อสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ชำรุด หรือด้อย คุณภาพ โดยรีบแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนให้ ใหม่ทันที	3.90	.69	มาก
ภาพรวม		3.64	.48	มาก

หมายเหตุ สินค้าไปรษณีย์ ได้แก่ กล่องสำเร็จรูป ซองจดหมาย วัสดุกันกระแทก ผู้รับจดหมาย ฯลฯ  
สินค้าเบ็ดเตล็ด ได้แก่ ตู้ไปรษณีย์จำลอง ตุ๊กตาบุรุษไปรษณีย์ ร่มแสดมปี ฯลฯ  
สินค้าฝากขาย ได้แก่ พระเครื่อง วิชิติเพลง เครื่องสำอาง กาแฟ ฯลฯ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัด  
สมุทรปราการที่มีต่อบริการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$   
= 3.64 S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่  
ให้บริการ 8 ใน 10 ข้อ อยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ เท่านั้นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 6  
สินค้าไปรษณีย์เบ็ดเตล็ด มีราคาเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 3.46 S.D. = .66) และข้อที่ 9 สินค้าฝากขายที่  
นำมาวางจำหน่าย มีราคาเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 3.40 S.D. = .65) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 10 ความรับผิดชอบต่อสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ชำรุด หรือด้อย

คุณภาพ โดยรีบแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนให้ใหม่ทันที ( $\bar{X} = 3.90$  S.D. = .69) รองลงไปได้แก่ ข้อที่ 1 สินค้าไปรษณีย์ มีคุณภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.81$  S.D. = .56) และข้อที่ 2 สินค้าไปรษณีย์ มีขนาดและรูปแบบหลากหลาย และมีเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.78$  S.D. = .58)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการรับรู้บริการ และข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ข้อที่	บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	บอร์ด/แผงประชาสัมพันธ์มีความสวยงาม น่าสนใจ	3.25	.59	ปานกลาง
2	มิโสเตอร์/เอกสารแนะนำบริการต่างๆ	3.30	.59	ปานกลาง
3	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการที่ประชาสัมพันธ์ในที่ทำการสามารถเข้าไปอ่านได้สะดวก	3.27	.62	ปานกลาง
4	ข้อมูล/ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	3.30	.63	ปานกลาง
5	ประกาศ/แจ้งข่าวสาร เกี่ยวกับบริการเป็นปัจจุบัน	3.26	.61	ปานกลาง
6	มีการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์(เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่น DVD) มาใช้ประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม	2.88	.89	ปานกลาง
ภาพรวม		3.21	.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการที่มีต่อบริการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$  S.D. = .57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เป็นค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ข้อที่ 2 มิโสเตอร์/เอกสารแนะนำบริการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.30$  S.D. = .59) และข้อที่ 4 ข้อมูล/ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.30$  S.D. = .63) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ซึ่งเป็นค่าใกล้เคียงกัน คือ ข้อที่ 3 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการที่ประชาสัมพันธ์ในที่ทำการสามารถเข้าไปอ่านได้สะดวก ( $\bar{X} = 3.27$  S.D. = .62) ข้อที่ 5 ประกาศ/แจ้งข่าวสาร เกี่ยวกับบริการเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.26$  S.D. = .61) และข้อที่ 1 บอร์ด/แผงประชาสัมพันธ์มีความสวยงาม น่าสนใจ( $\bar{X}$

= 3.25 S.D. = .59) สำหรับข้อที่ 6 มีการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์(เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่น DVD) มาใช้ประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 2.88$  S.D. = .89)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านบริการรับฝาก

ข้อที่	บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านบริการรับฝาก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ขั้นตอนในการรับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.81	.54	มาก
2	ระเบียบฯหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอรับบริการมีความเหมาะสม	3.77	.57	มาก
3	ช่วงเวลาในการ เปิด-ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	3.84	.60	มาก
4	ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (คอมพิวเตอร์) มีจำนวนเพียงพอสต่อการให้บริการ	3.73	.62	มาก
5	แบบฟอร์มชัดเจน และง่ายต่อการกรอกข้อมูล	3.81	.53	มาก
6	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการให้บริการแต่ละประเภท ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ	3.77	.59	มาก
7	การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.85	.55	มาก
8	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการไม่นานเกินไป	3.74	.57	มาก
9	มีการออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่แสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน สามารถนำมาตรวจสอบใน ภายหลังได้	3.92	.55	มาก
10	มีการจัดเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน หรือเพิ่มจุดให้บริการ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น	3.31	.77	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>		<b>3.75</b>	<b>.48</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการที่มีต่อบริการ ด้านบริการรับฝาก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$  S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการรับฝาก 9 ใน 10 ข้อ อยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ข้อ เท่านั้นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 10 มีการจัดเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน หรือเพิ่มจุดให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น ( $\bar{X} = 3.31$  S.D. = .77) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 9 มีการออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่แสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน สามารถนำมาตรวจสอบในภายหลังได้ ( $\bar{X} = 3.92$  S.D. = .55)

รองลงมา คือ ข้อที่ 7 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.85$  S.D. = .55) และข้อที่ 3 ช่วงเวลาในการ เปิด-ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.84$  S.D. = .60) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก

ข้อที่	บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.91	.58	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการ	3.78	.65	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.81	.62	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับ บริการ ได้อย่าง ถูกต้องเข้าใจง่าย	3.83	.59	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ	3.90	.59	มาก
6	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.86	.60	มาก
7	เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้บริการได้ ถูกต้อง แม่นยำ	3.72	.63	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.71	.68	มาก
9	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี	3.73	.70	มาก
10	เจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้ บริการ	3.38	.73	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.76</b>	<b>.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทร ปรากรที่มีต่อบริการ ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$  S.D. = .53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่รับฝาก 9 ใน 10 ข้อ อยู่ใน ระดับมาก มีเพียง 1 ข้อ เท่านั้นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการมี จำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.38$  S.D. = .73) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.91$  S.D. = .58) และข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$  S.D. = .59) ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ

( $\bar{X} = 3.86$  S.D. = .60) และข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับ บริการได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.83$  S.D. = .59)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย

ข้อที่	บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่นำจ่ายสามารถนำส่งจดหมาย และสิ่งของได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่	3.63	.66	มาก
2	ข่าวสาร สิ่งของ ที่ท่านได้รับการนำจ่ายอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุดเสียหาย	3.60	.63	มาก
3	เจ้าหน้าที่นำจ่าย นำส่งจดหมาย และสิ่งของ ถึงที่อยู่ ของท่านภายในเวลาที่เหมาะสม	3.56	.64	มาก
4	เจ้าหน้าที่นำจ่าย อยู่รอคอยท่านออกมารับจดหมาย หรือสิ่งของ นานพอสมควร	3.36	.64	ปานกลาง
5	เจ้าหน้าที่นำจ่าย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.49	.67	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่นำจ่ายมีกิริยามารยาทเรียบร้อย	3.57	.65	มาก
7	เจ้าหน้าที่นำจ่ายสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานนำจ่ายไปรษณีย์ได้อย่างชัดเจน	3.49	.69	ปานกลาง
รวม		3.52	.56	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$  S.D. = .56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำจ่าย 4 ใน 7 ข้อ อยู่ในระดับมาก แต่มีอยู่ 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่นำจ่ายสามารถนำส่งจดหมาย และสิ่งของได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.63$  S.D. = .66) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ข่าวสาร สิ่งของ ที่ท่านได้รับการนำจ่ายอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุดเสียหาย ( $\bar{X} = 3.60$  S.D. = .63) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่นำจ่าย อยู่รอคอยท่านออกมารับจดหมาย หรือสิ่งของ นานพอสมควร ( $\bar{X} = 3.36$  S.D. = .64)



#### ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ในจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ใน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำกรไปรษณีย์ ด้านบริการรับฝาก ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก และด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย ตามตัวแปร เพศ โดยใช้ค่า สถิติ t-test ปรากฏรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.14 – 4.19

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ

การบริการของ ที่ทำกรไปรษณีย์ ในจังหวัดสมุทรปราการ	เพศ n=400						t	Sig.
	ชาย (n=240)		ระดับความ พึงพอใจ	หญิง (n=160)		ระดับความ พึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D			
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.72	.52	มาก	3.59	.48	มาก	2.582**	.009
2. ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ที่ให้บริการ	3.67	.49	มาก	3.59	.47	มาก	1.494	.136
3. ด้านการรับรู้บริการและ ข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำกร ไปรษณีย์	3.24	.61	ปานกลาง	3.16	.50	ปานกลาง	1.305	.193
4. ด้านบริการรับฝาก	3.77	.51	มาก	3.72	.43	มาก	1.042	.298
5. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	3.79	.53	มาก	3.72	.53	มาก	1.374	.170
6. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	3.58	.60	มาก	3.44	.48	ปานกลาง	2.397*	.012
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.66</b>	<b>.43</b>	<b>มาก</b>	<b>3.57</b>	<b>.35</b>	<b>มาก</b>	<b>2.167*</b>	<b>.024</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง ที่มีต่อ  
บริการของ ที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่

.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิงที่มีต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือ ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มอายุ

การบริการของที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.370	.274	1.064	.380
	ภายในกลุ่ม	394	101.481	.258		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>102.850</b>			
2. ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.474	.295	1.275	.274
	ภายในกลุ่ม	394	91.126	.231		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>92.600</b>			
3. ด้านการรับรู้บริการและข้อมูล ข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์	ระหว่างกลุ่ม	5	.690	.138	.424	.832
	ภายในกลุ่ม	394	128.324	.326		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>129.014</b>			
4. ด้านบริการรับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	5	.185	3.692E-02	.156	.978
	ภายในกลุ่ม	394	93.229	.237		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>93.414</b>			
5. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	5	.888	.178	.624	.682
	ภายในกลุ่ม	394	112.212	.285		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>113.100</b>			
6. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	ระหว่างกลุ่ม	5	.786	.157	.497	.778
	ภายในกลุ่ม	394	124.522	.316		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>125.308</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	.433	8.663E-02	.534	.751
	ภายในกลุ่ม	394	63.923	.162		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>64.356</b>			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ของผู้ใช้บริการที่มี อายุต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างๆ ที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

การบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.159	.193	.747	.612
	ภายในกลุ่ม	393	101.691	.259		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>102.850</b>			
2. ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.075	.179	.769	.594
	ภายในกลุ่ม	393	91.525	.233		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>92.600</b>			
3. ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์	ระหว่างกลุ่ม	6	1.703	.284	.876	.512
	ภายในกลุ่ม	393	127.311	.324		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>129.014</b>			
4. ด้านบริการรับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	6	.490	8.163E-02	.345	.913
	ภายในกลุ่ม	393	92.924	.236		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>93.414</b>			
5. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	6	1.688	.281	.992	.430
	ภายในกลุ่ม	393	111.412	.283		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>113.100</b>			
6. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.037	.173	.547	.773
	ภายในกลุ่ม	393	124.271	.316		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>125.308</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6	.658	0110	.676	.669
	ภายในกลุ่ม	393	63.698	.162		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>64.356</b>			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการของผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษาต่างๆ ที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ก็ไม่แตกต่าง เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มอาชีพ

การบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.160	.432	1.691	.136
	ภายในกลุ่ม	394	100.690	.256		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>102.850</b>			
2. ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.671	.334	1.448	.206
	ภายในกลุ่ม	394	90.929	.231		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>92.600</b>			
3. ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสารที่ทำการไปรษณีย์	ระหว่างกลุ่ม	5	3.111	.622	1.947	.086
	ภายในกลุ่ม	394	125.903	.320		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>129.014</b>			
4. ด้านบริการรับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	5	1.660	.332	1.426	.214
	ภายในกลุ่ม	394	91.753	.233		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>93.414</b>			
5. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	5	2.288	.458	1.627	.152
	ภายในกลุ่ม	394	110.812	.281		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>113.100</b>			
6. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	ระหว่างกลุ่ม	5	7.165	1.433	4.779**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	118.143	.300		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>125.308</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.453	.291	1.820	.108
	ภายในกลุ่ม	394	62.903	.160		
	<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>64.356</b>			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ของผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆที่เหลือผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่า ผู้ให้บริการกลุ่มอาชีพใดบ้างที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Fisher's Least Significant Difference) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน/ ลูกจ้าง ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
		3.6563	3.5659	3.6202	3.7585	3.5833	3.7543
พนักงาน/ลูกจ้าง ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.6563		.2345**	.3031**	-.1390	.1876	.0054
พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	3.5659			.0069	-.3753*	-.0047	-.1802
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.6202				-.4421**	-.1155	-.2488
รับจ้างทั่วไป	3.7585					.3267*	.1933
นักเรียน/นักศึกษา	3.5833						-.1333
อื่นๆ	3.7543						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจาก ผู้ให้บริการกลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจาก ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจาก ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจาก ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่นำจ่ายแตกต่างจาก ผู้ใช้บริการกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มรายได้ต่อเดือน

การบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	.362	7.244E-02	.278	.925
	ภายในกลุ่ม	394	102.488	.260		
	รวม	399	102.850			
2. ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.285	.257	1.109	.355
	ภายในกลุ่ม	394	91.315	.232		
	รวม	399	92.600			
3. ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์	ระหว่างกลุ่ม	5	1.156	.231	.713	.614
	ภายในกลุ่ม	394	127.858	.325		
	รวม	399	129.014			
4. ด้านบริการรับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	5	.956	.191	.815	.540
	ภายในกลุ่ม	394	92.457	.235		
	รวม	399	93.414			
5. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	ระหว่างกลุ่ม	5	2.410	.482	1.716	.130
	ภายในกลุ่ม	394	110.690	.281		
	รวม	399	113.100			

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

การบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
6. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	ระหว่างกลุ่ม	5	3.061	.612	1.973	.082
	ภายในกลุ่ม	394	122.247	.310		
	รวม	399	125.308			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	.917	.183	1.138	.339
	ภายในกลุ่ม	394	63.439	.161		
	รวม	399	64.356			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการของผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างๆ ที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการก็ไม่แตกต่าง เช่นเดียวกัน

#### ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ เกี่ยวกับบริการ ทั้ง 6 ด้านของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาแล้วจัดกลุ่มคำตอบที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน จากนั้นแจกแจงนับความถี่ ผลปรากฏว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นประเด็นสำคัญเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งประเด็นสำคัญสามารถนำเสนอได้ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์  
ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน

สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ	จำนวน (n)
<b>1. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>	
1.1 ควรจัดที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	11
1.2 ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขึ้น ควรแยกห้องชาย-หญิง	8
1.3 ควรติดตั้งกล้องวงจรปิด ผู้ใช้บริการลืมทรัพย์สินไว้แล้วหาย ตรวจสอบไม่ได้	5
<b>รวม</b>	<b>24</b>
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย</b>	
2.1 เจ้าหน้าที่เร่งรีบ ไม่ค่อยอยู่รอเจ้าของบ้าน ออกใบแจ้งให้ไปรับเองที่ไปรษณีย์ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย จึงควรให้เวลาแก่เจ้าของบ้านเพิ่มขึ้นบ้าง จะได้ออกมารับได้ทัน	13
2.2 ส่งจดหมายผิดบ่อ ควรตรวจสอบคุณภาพการนำจ่ายให้มากขึ้น	4
2.3 ไม่ใส่จดหมายในตู้รับจดหมาย แต่เสียบไว้ที่รั้ว หรือประตูบางครั้งตกหาย ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น	4
<b>รวม</b>	<b>21</b>
<b>3. ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์</b>	
3.1 ควรมีป้ายคอมพิวเตอร์อักษรวิ่งเพื่อแนะนำบริการและข้อมูลข่าวสาร	10
3.2 ควรมีเจ้าหน้าที่เพื่อแนะนำบริการเช่นเดียวกับ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของธนาคาร	8
<b>รวม</b>	<b>18</b>
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก</b>	
4.1 ควรเพิ่มพนักงานรับฝาก โดยเฉพาะช่วงต้นเดือนต้องรอนานมาก	10
4.2 ควรอบรมพนักงานให้มีหัวใจบริการมากกว่านี้ ชอบทำหน้าที่	5
4.3 พนักงานตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่ค่อยรอบรู้บริการ ควรพัฒนาให้มีคุณภาพสูงขึ้น	3
<b>รวม</b>	<b>18</b>
<b>5. ด้านบริการรับฝาก</b>	
5.1 ควรเพิ่มช่องบริการรับฝากให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	10
5.2 ควรมีระบบบัตรคิวที่ทันสมัยแบบธนาคาร	6
<b>รวม</b>	<b>16</b>



ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์  
ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ	จำนวน (n)
6. ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	
6.1 ควรลดราคาสินค้าลง เช่น กล่อง ซอง มีราคาแพงเกินไป	4
6.2 ควรปรับปรุงกล่องให้แข็งแรง หรือนำกล่องไม้/พลาสติกมาจำหน่าย	2
6.3 ควรตรวจสอบคุณภาพหรือใบอนุญาตก่อนรับสินค้ามาจำหน่าย	1
รวม	7
รวมทั้งสิ้น	104

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ มีดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ มีจำนวนของผู้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดถึง 24 ราย สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรจัดที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ (11 ราย) รองลงไป ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย จำนวน 21 ราย และสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่นำจ่ายควรใช้เวลาแก่เจ้าของบ้านมากขึ้นเพื่อให้ออกมารับไปรษณีย์ภัณฑ์ได้ทัน (13 ราย) ส่วนด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำกรไปรษณีย์ และด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก มีจำนวนเท่ากันคือ 18 ราย สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรมีป้ายคอมพิวเตอร์อักษรวิ่งเพื่อแนะนำบริการและข้อมูลข่าวสาร (10 ราย) และควรเพิ่มพนักงานรับฝาก (10 ราย) ถัดไปได้แก่ ด้านบริการรับฝาก มีจำนวน 16 ราย สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรเพิ่มช่องบริการรับฝากให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ (10 ราย) สำหรับด้านสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะน้อยที่สุด คือ มีจำนวนเพียง 7 คน และต้องการให้ลดราคาสินค้าลง เช่น กล่อง ซอง มีราคาแพงเกินไป (4 ราย)