

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

นางสาวกฤษณา ศรีเกษม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน โดยข้อมูลที่รวบรวมได้มาจากแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่(Frequency) หาค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และF-test โดย Independent Sample t-test ใช้กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร และ One-way ANOVA ใช้กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่าประชากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30ปี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6/ปวช. ใช้บริการส่วนตัว ใช้บริการส่งพัสดุภายในประเทศ ความถี่ที่ใช้บริการ 1-5ครั้ง/เดือน ใช้บริการช่วงเช้า 8.30 -12.00 น. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 100 บาท การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้ ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่าโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ลักษณะของการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ประเภทการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ความถี่ที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ

บทนำ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัด กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 14 สิงหาคม 2546 รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการของไปรษณีย์ไทยของประเทศไทย ซึ่งแปรรูปมาจาก การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) สถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในนามการสื่อสารแห่งประเทศไทย

นโยบายการดำเนินงาน ของ ปณท. ความท้าทายทางธุรกิจที่เกิดขึ้น ทำให้ ปณท. จึงได้กำหนด มาตรการระยะสั้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงาน เพื่อมุ่งเน้นด้านการยกระดับคุณภาพบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ยังคงรับภาระในการให้บริการเชิงรุกเพื่อกระตุ้นให้ธุรกิจเดิมโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง กิจการไปรษณีย์มีการพัฒนาความเจริญในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมความเข้มแข็ง มีการพัฒนาเพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการเปิดบริการที่เป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น เช่น บริการเก็บเงินปลายทาง COD ค่วนพิเศษ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) บริการธนาคารออนไลน์ บริการโอนเงินธนาคาร เป็นต้น ภายหลังจาก ปณท. ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น มีการจัดทำแผน ธุรกิจไปรษณีย์อย่างเป็นระบบโดยแบ่งตลาดการให้บริการออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ ตลาดธุรกิจสื่อสาร ตลาดธุรกิจขนส่ง ตลาดธุรกิจ ค้าปลีก ตลาดธุรกิจการเงิน ขณะเดียวกัน ปณท. ได้มีปัจจัยที่องค์กรมีความชำนาญที่สุดในด้านบริการ และมีความสามารถที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ ถือเป็นแกนหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่กำหนดซึ่งความสามารถพิเศษของ ปณท. จำแนกได้ 4 ด้าน คือ ด้านเครือข่ายให้บริการ ด้านเครือข่ายขนส่ง ด้านเครือข่ายการนำจ่าย ด้านบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาศรีมหาโพธิ์ จึงมีความสนใจศึกษาค้นคว้าเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ ว่าผู้ให้บริการพึงพอใจและให้ความไว้วางใจกับที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ เพียงใด ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มี ข้อมูลส่วนบุคคล และ พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคคลที่มาเข้าใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์

2.2 ตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ ดังนี้

2.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะของการใช้บริการ ประเภทการให้บริการ ความถี่ที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการ

2.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ ใน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ปริญญาณิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ข้อมูลใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ และแบบสอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมในการใช้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการไ้ค่าสถิติ t-test และ F-test โดย Independent Sample t-test ใช้กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร และ One-way ANOVA ใช้กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ พบว่าประชากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 179 คน ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีรายได้อยู่ที่ ต่ำกว่า 9,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และมีระดับการศึกษาอยู่ที่ ต่ำกว่า ม.6/ปวช. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ พบว่าประชากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีลักษณะของการใช้บริการ โดยมีการใช้บริการส่วนตัว จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 เลือกใช้บริการ บริการส่งพัสดุภายในประเทศ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ความถี่ที่ใช้บริการอยู่ที่ 1-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 263 คน มีระยะเวลาเข้าใช้บริการอยู่ที่ ช่วงเช้า 8.30 -12.00 น. จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอยู่ที่ ต่ำกว่า 100 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	$\bar{X}$	Std.Deviation	ระดับ ความสำคัญ
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.2213	0.58606	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.3235	0.49036	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.3431	0.50739	มากที่สุด
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.3567	0.54434	มากที่สุด

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ มีค่า Sig.เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน โดยมีระดับ ($P = 0.014$) ดังนั้น สมมติฐาน H_1 เป็นจริง

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ ทั้ง 4 ด้าน พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับ $P < 0.001$ ทั้งหมด ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ทั้งหมด

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ ทั้ง 4 ด้าน พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P < 0.001$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P < 0.001$) ด้านคุณภาพให้บริการ โดยมีค่า ($P < 0.001$) และด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยมีค่า ($P = 0.006$) ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ทั้งหมด

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ ทั้ง 4 ด้าน พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับ $p < 0.001$ ทั้งหมด ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ทั้งหมด

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกันในการทดสอบ พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.015$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P < 0.001$) ด้านคุณภาพให้บริการ โดยมีค่า ($P < 0.001$) และด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยมีค่า ($P = 0.001$) ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ทั้งหมด

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.6 ลักษณะของการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยมีค่า ($P = 0.032$) ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.7 ประเภทการให้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.009$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.007$) ด้านคุณภาพให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.001$) ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยมีค่า ($P = 0.001$) ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ทั้งหมด

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.8 ความถี่ที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P =$

0.041) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.028$) ด้านคุณภาพให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.043$) ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยมีค่า ($P = 0.035$) ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ทั้งหมด

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.9 ระยะเวลาที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.046$) ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยมีค่า ($P = 0.016$) ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ใน

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.10 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน ในการทดสอบ พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.011$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.001$) ด้านคุณภาพให้บริการ โดยมีค่า ($P = 0.010$) ด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยมีค่า ($P = 0.029$) ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน H_1 ทั้งหมด

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ

การอภิปรายผลวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเรียงลำดับตามด้าน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ ประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.3567$) เนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ ได้มีการให้คำแนะนำและขั้นตอนในการฝากส่งพัสดุครบถ้วนสมบูรณ์ มีสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำโปรมอนชั่น สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้กับประชากรผู้ที่ เข้ามาใช้บริการอยู่เสมอ และมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ จึงทำให้ประชากรที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้

บริการในที่ทำกรในด้านข้อมูลในการรับรู้ข่าวสารอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามกฎระเบียบของขั้นตอนการฝากส่งอย่างถูกต้อง ลดการเกิดข้อผิดพลาดจากการฝากส่ง และยังเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้การฝากส่ง เช่น ส่วนลดพิเศษประจำเดือน ส่วนลดสำหรับกลุ่มลูกค้า E-Commerce และมีช่องทางเลือกในการฝากส่งที่หลากหลายให้กับผู้ใช้บริการ เช่น EMS ลงทะเบียน พัสดุ ยังมีบริการเสริม EMS COD บริการเก็บเงินปลายทาง โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข่าวสาร ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน พลฤทธิ จิระเสวี (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้ง ด้านเวลา ด้านสถานที่ และรูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานบุคคลเพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการและเกิดความประทับใจในด้านบวกจนอยากกลับมาใช้บริการใหม่อีกและมีการบอกต่อบริการที่ดีไปยังผู้อื่น

ด้านคุณภาพในการให้บริการ ประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.3431$) ในปัจจุบันคุณภาพในการบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญมากของงานบริการเพราะคุณภาพบริการ เป็นการรับรู้ได้โดยตรงจากผู้ใช้บริการ ว่าการบริการของผู้ให้บริการนั้น ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ต่อการใช้บริการ การให้บริการครบถ้วนถูกต้อง จนทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ จากการวิจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ในทุกด้าน

Parasuraman et al. (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดประสบการณ์แห่งความพึงพอใจในทุกจุดของบริการ ประกอบด้วย

1. ความมีตัวตน การบริการที่ดี (Tangibles) เช่น ผู้ให้บริการ โรงหนัง จะมีพนักงานจำหน่ายตั๋วและคอยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายตั๋วให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น
2. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการที่จะมอบการบริการได้ตรงตามเวลา และให้บริการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
3. ความเชื่อถือได้ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่าเวลาและเงินที่ใช้ไป จนทำให้เกิดความรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของการบริการ
4. การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน
5. ความเอื้ออาทร หรือความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการไม่ควรมองข้ามผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้แก่ผู้ใช้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.3235$) ในปัจจุบันผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ศรีมหาโพธิ มีความคาดหวังในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้ที่ใช้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ มีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้ทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ เป็นอย่างมาก จากผลการวิจัย พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรที่ให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ในทุกด้าน วรัชชา ศิริวัฒน์ (2547) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการโดยมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ จนได้รับความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้ให้บริการ โดยการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วน สมบูรณ์และทันสมัย ในการบริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ ประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.2213$) เนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ ได้มีความสะดวกในการเดินทางเพื่อใช้บริการ มีสถานที่ตั้งชัดเจนและสังเกตได้ง่าย มีเวลา เปิด-ปิด ที่มีความเหมาะสม จันทร์-ศุกร์ (8.30-16.30) และเสาร์ (9.00-12.00) มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการสถานที่ให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ในทุกด้าน พลฤทธิ จิระเสวี (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้ง ด้านเวลา ด้านสถานที่ และรูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานบุคคลเพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการและเกิดความประทับใจในด้านบวกจนอยากกลับมาใช้บริการใหม่อีกและมีการบอกต่อบริการที่ดีไปยังผู้อื่น

ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารที่ทำการ ควรที่จะรักษาคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการและเพิ่มการพัฒนาคุณภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เช่น ควรมีการแจกโปสเตอร์ใหม่ ๆ ให้ผู้ให้บริการได้รับรู้เพื่อกระตุ้นการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการฝึกอบรมบุคลากรที่ให้บริการเพื่อให้ความรู้ใหม่กับอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการแล้วทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะด้านความพึงพอใจในการบริการด้านงานรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี และการศึกษาเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ตัวอย่างจากประชากรที่ใช้บริการจะมีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญแตกต่างกันไปด้วย

ตัวแปรในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงปัจจัย อื่น ๆ ที่อาจจะมีผลกระทบ ต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เช่น ปัจจัยทางด้านส่วนแบ่งทางการตลาด ปัจจัยนโยบายของรัฐบาล ปัจจัยความต้องการของลูกค้า เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัย เฉพาะ งานบริการด้านงานรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในด้านอื่น ๆ เช่น คุณภาพการทำงานของด้านจ่าย หรือคุณภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ของที่ทำการไปรษณีย์ศรีมหาโพธิ์และสาขาอื่น ๆ อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

กิจการไปรษณีย์ : สืบค้น https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85

พลฤทธิ จิระเสวี (2550) อ้างอิงในถึง นางสาวพนิดา เพชรรัตน์ 2556 : คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547) อ้างอิงในถึง นางสาวพนิดา เพชรรัตน์ 2556 : คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Parasuraman et al. (1985) อ้างอิงในถึง ชลธิชา ศรีบำรุง : คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา