

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต




การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2554

Satisfaction of Service Recipients on Services at Post Office Phuket Province

Miss Anchalee Kanakoon



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
ชื่อและนามสกุล นางสาวอัญชติ คณากุล
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

.....
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต) ประธานกรรมการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป) กรรมการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้ออิสระ** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

ผู้ศึกษา นางสาวอัญชลี คณากุล รหัสนักศึกษา 2503006344

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต

ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือผู้มารับบริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต รวมทั้งสิ้นจำนวน 390 คน โดยคำนวณจากสูตรของยามานะจากประชากรทั้งสิ้น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มี อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาสำคัญ ได้แก่ ช่องการบริการและจำนวนพนักงานในการบริการไม่เพียงพอ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการคือ ควรพิจารณาเสริมช่องการบริการในช่วงที่ผู้รับบริการหนาแน่น จัดระบบเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การบริการ ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

Independent Study title: Satisfaction of Service Recipients on Services at Post Office
Phuket Province

Author: Miss Anchalee Kanakoon; **ID:**2503006344;

Degree: Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Papavadee Montriwat,
Associate Professor ; **Academic year:** 2011

Abstract

The main objectives of this study were to (1) study level of satisfaction of service recipients on services at post office, Phuket Province and (2) compared level of satisfaction of service recipients on services at post office, Phuket Province, categorized by personal factors (3) examine problems of service recipients on services and recommend appropriate suggestions to improve services at post office, Phuket Province.

The study was a survey research. Samples were 390 service recipients at post office, Phuket Province, calculated by Yamane's method. Instrument used was questionnaire. Accidental sampling method was applied. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

Main findings revealed that (1) satisfaction of service recipients on services at post office, Phuket Province was at high level, with the highest mean on equitable service and the lowest mean on continuous service (2) when compared level of satisfactions by personal factors, no difference was found among satisfactions of service recipients with different gender, age and education, however, satisfactions of service recipients with different careers and income per month were different with statistically significance at 0.05 level (3) major problems were insufficient service windows and service staff, not enough coordination, inadequate parking area, recommendations were more service windows should be provided particularly in busy hours, parking system should be arranged, staff should be provided with training and development in effective services with emphasis on building impression upon those who received services from the office.

Keywords: Satisfaction, Services, Post Office, Phuket Province.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน คือ รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้การวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณบุคลากรของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ทุกท่าน ตลอดจนประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยอย่างดียิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบเป็นกตัญญูตามบูชาแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยากรต่าง ๆ ให้แก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องประการใดผู้ศึกษาขอน้อมรับและขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

อัญชลี คณากุล

กรกฎาคม 2555

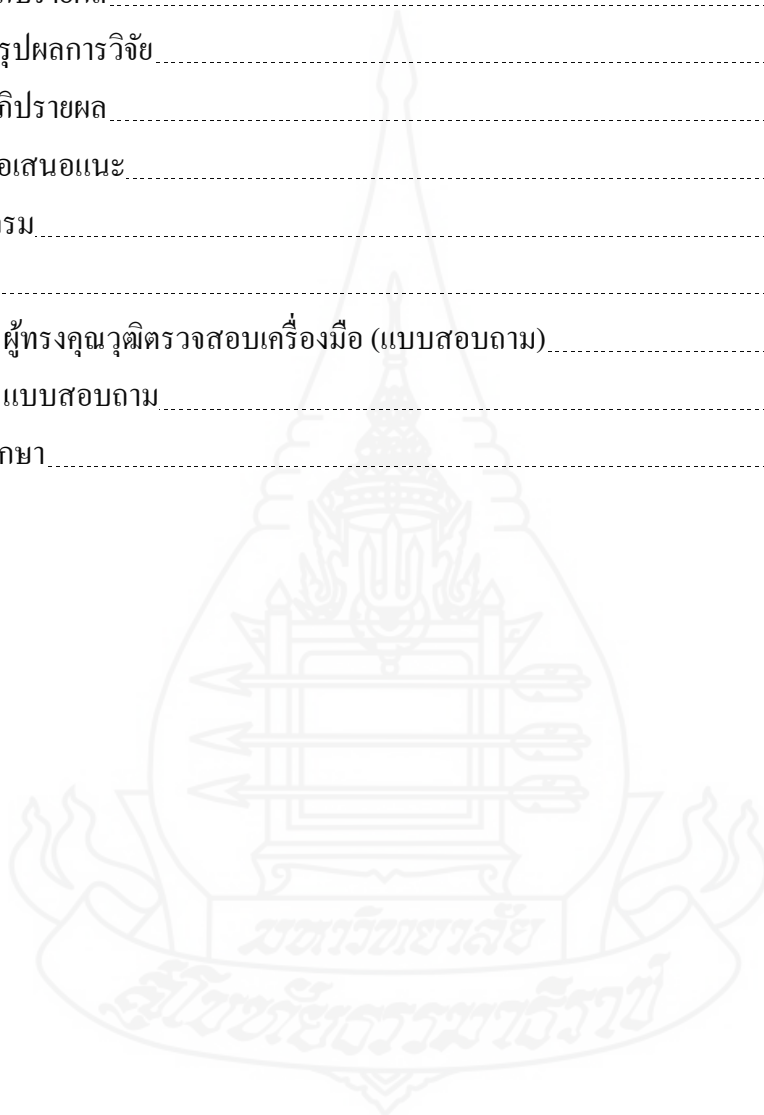


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ.....	11
ข้อมูลพื้นฐานของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต.....	35
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต.....	56
บทที่ 5 อภิปรายผล.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	76
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	77
ข แบบสอบถาม.....	79
ประวัติผู้ศึกษา.....	84



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้มารับบริการ.....	26
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	31
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	32
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	32
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	33
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี.....	33
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท ของบริการที่มารับบริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต.....	34
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต.....	35
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	36
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	37
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง.....	38
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	39
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	40
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ.....	41
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ.....	42
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ.....	44
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต รวมทุกด้าน.....	45
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	45
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง.....	46
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	46
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	47
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้ต่อปี.....	48
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต รวมทุกด้าน.....	49
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า.....	49
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทของบริการ.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต รวมทุกด้าน.....	52
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	53
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง.....	54
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	55
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	56
ตารางที่ 4.31 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยรวม.....	57
ตารางที่ 4.32 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการบริการอย่างทันเวลา.....	58
ตารางที่ 4.33 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตในด้านการบริการอย่างพอเพียง.....	58
ตารางที่ 4.34 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตในด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง.....	59
ตารางที่ 4.35 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า.....	59

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต.....	20



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยแปลงสภาพมาจากหน่วยงานบริการด้านไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) เดิมกิจการไปรษณีย์ของไทยได้รับการจัดตั้งขึ้นในปี 2426 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมไปรษณีย์(ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นกรมไปรษณีย์โทรเลข)จนถึงต้นปี 2520 จึงได้เปลี่ยนสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในนามการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ต่อมาในปี 2546 จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกไร้พรมแดน (Globalization) มากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการเปิดเสรีการค้าบริการ ส่งผลให้ต้องมีการแปลงสภาพกิจการไปรษณีย์อีกครั้งเป็นรูปแบบบริษัทจำกัด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานเชิงธุรกิจและศักยภาพในการแข่งขันให้สามารถหารายได้เลี้ยงตัวเองได้ ในขณะที่ยังคงรับภาระในการให้บริการเชิงสังคมเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติ กิจการไปรษณีย์มีการพัฒนาความเจริญในด้านต่างๆ ในระยะเริ่มแรกที่เป็นการพัฒนาเชิงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความเข้มแข็งและรองรับการขยายตัว ต่อมาได้มีการพัฒนาเพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยการนำเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการคัดแยกสิ่งของ การนำระบบเคาเตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมาใช้ในการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ รวมทั้งได้เปิดบริการที่เป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น เช่น บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) บริการธนาคารออนไลน์ เป็นต้น (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2550 : 32-40)

ไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต (ปจ.ภูเก็ต) ได้จัดตั้งขึ้นเป็นรูปแบบบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2547 ตั้งอยู่ที่ 12/16 ถนนมนตรี ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000 สังกัดฝ่ายปฏิบัติการไปรษณีย์เขต 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารและการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐ เพื่อให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น มีการจัดทำแผนธุรกิจไปรษณีย์อย่างเป็นระบบ โดยแบ่งตลาดการให้บริการออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ตลาดธุรกิจสื่อสาร ตลาดธุรกิจขนส่ง

ตลาดธุรกิจค้าปลีกและตลาดธุรกิจการเงิน และมีการพัฒนารูปแบบบริการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยมีบริการใหม่ ๆ ที่เหมาะกับวิถีการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เช่น บริการไปรษณีย์ครบวงจร (Total Mail Solution) บริการจัดส่งสิ่งของด่วน (Messenger Post) บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost) บริการอ้อยทั่วไทย สั่งได้ที่ไปรษณีย์ และการเป็นตัวแทนรับจำหน่ายสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้เสริมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการนำระบบที่ผู้ฝากส่งสามารถติดตามและตรวจสอบสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ด้วยตนเอง (ระบบ Track and Trace) มาใช้กับบริการบางบริการด้วย

ไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบ ควบคุมการให้บริการด้านไปรษณีย์ในพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 3 อำเภอ 17 ตำบล 102 หมู่บ้าน พื้นที่ประมาณ 543.03 ตารางกิโลเมตร โดยควบคุม ที่ทำการไปรษณีย์ รวมทั้งสิ้น 10 ที่ทำการ ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน รวม 2 แห่ง และ สถานที่รับรวบรวมสิ่งของเพื่อนำส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์รวม 10 แห่ง มีตู้ไปรษณีย์ที่ติดตั้งใช้งานริมทางทำตามพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดภูเก็ต 174 ตู้ มีตู้ไปรษณีย์เช่า 1,106 ตู้ และ มีรถยนต์ในความรับผิดชอบ รวมทั้งสิ้น 16 คัน (รายงานการปฏิบัติงาน ปจ.ภูเก็ต, 2553:1)

ไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ตเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการสื่อสารแก่ประชาชน ซึ่งมีประชาชนมาใช้บริการในแต่ละวันหลากหลายประเภท เช่น บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) บริการธนาคารออนไลน์ เป็นต้น ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการต่อการให้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัด ภูเก็ต” ภายใต้กรอบแนวคิด ความพึงพอใจในการบริการของ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet) ใน 5 ด้าน เพื่อทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านใด ในระดับใด ซึ่งจะส่งผลให้สามารถพัฒนาการบริการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

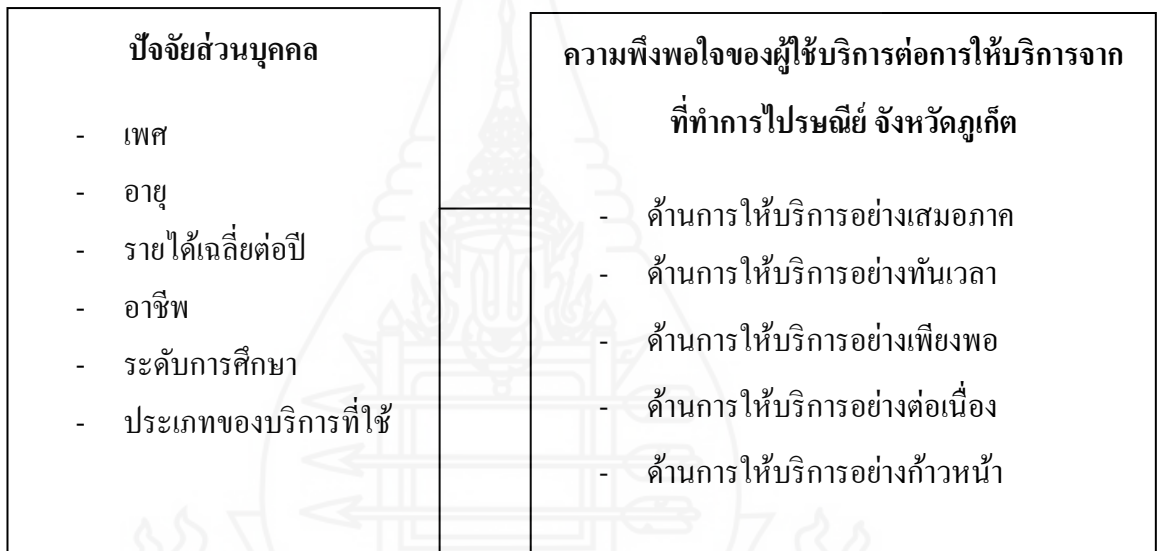
2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์
จังหวัดภูเก็ต

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการจากไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจของจอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์:229) เป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง และขอบเขตด้านระยะเวลา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ณ ไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 15,267 คน

4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ณ ไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 390 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรโดยคำนวณจากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วันละ 39 คน

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัย คือตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2554 – เมษายน 2555 และเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างวันที่ 21-30 พฤศจิกายน 2554

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา

5.2 ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ถูกใจ เห็นด้วย และความสุขอันเกิดจากการได้รับบริการ ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.3 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญ เอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการเช่นเดียวกันทุกคน การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มารับบริการทุกคน และเจ้าหน้าที่ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ

5.4 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว การได้รับการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างเข้าใจ ใช้เวลาในขั้นตอนของการรับบริการแต่ละด้านอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

5.5 การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อุปกรณ์ การจัดให้มีสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ โต๊ะสำหรับเขียนและห่อพัสดุ ที่จอดรถ ที่มีคุณภาพและพอเพียงต่อผู้มารับบริการ

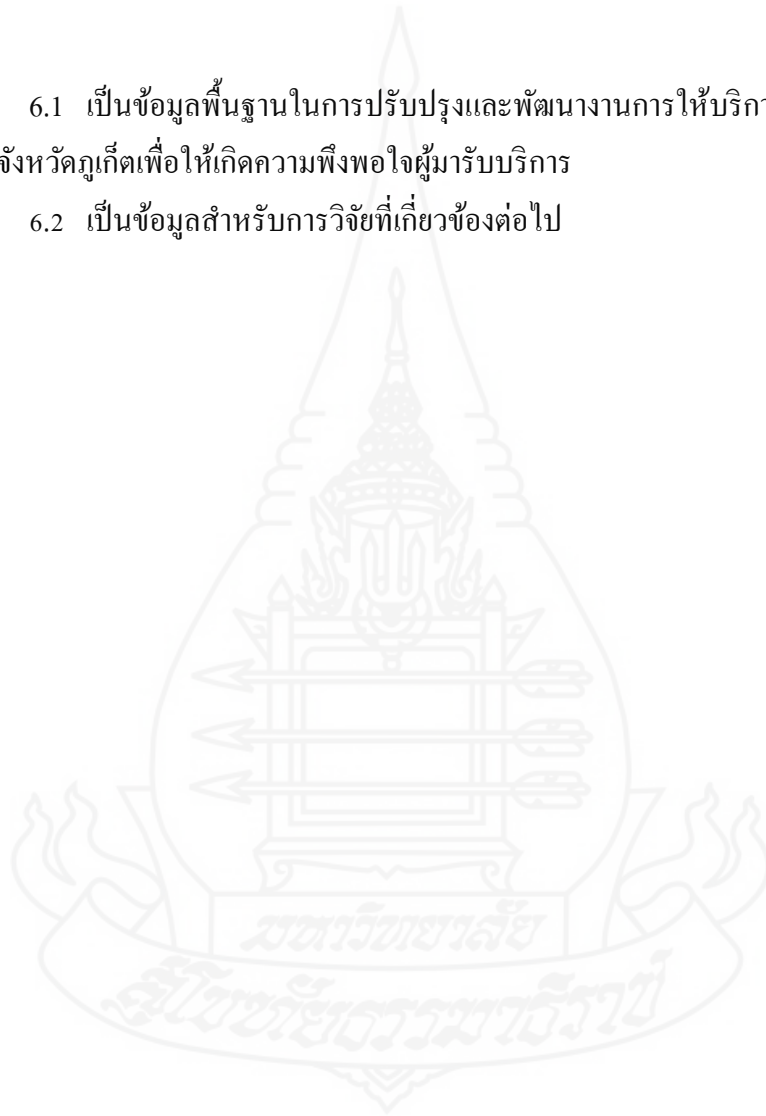
5.6 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการนอกเวลาราชการ การให้บริการอย่างครบถ้วนตามขั้นตอน การติดตามผู้รับบริการให้ได้รับบริการจนถึงขั้นตอนสุดท้าย

5.7 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการโดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการมากขึ้นกว่าเดิม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนางานการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตเพื่อให้เกิดความพึงพอใจผู้มารับบริการ

6.2 เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ผู้ค้นคว้าได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ
3. ข้อมูลพื้นฐานของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมาย ความพึงพอใจ

Richard F. Gerson (อ้างใน พิพัฒน์ ก้องกิจ, 2547: 5) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ การที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อสินค้าหรือบริการของเรา ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของพวกเขา

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548:44) กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่พอใจในบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับบริการที่ลูกค้าได้รับครั้งสุดท้าย แต่ถ้าเป็นการวัดคุณภาพของบริการ ลูกค้าจะประเมินจากประสบการณ์ที่เคยได้รับที่เคยได้รับในอดีต จากการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพงานบริการที่ได้รับส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้นการประเมินคุณภาพของบริการเป็นกานำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 100) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ โดยที่ผู้ซื้อจะซื้อผลิตภัณฑ์จากธุรกิจที่เสนอคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าได้สูงสุด

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2546:149) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คือการทำให้ลูกค้าพอใจ ลูกค้าที่พอใจอยู่แล้วก็ต้องทำให้พอใจมากขึ้นหรือพอใจในสินค้าและบริการของเรามากกว่าคู่แข่ง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2539:39) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

กิตติมา ปรีดีติลล (2529:321) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม

สมวงศ์ พงศ์ศภาพร (2547:59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)

1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2536:39-44) ได้กล่าวถึงทฤษฎีปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (cultural factor) วัฒนธรรมเป็นเครื่องมือผูกพันบุคคลในกลุ่มไว้ด้วยกัน บุคคลจะเรียนรู้วัฒนธรรมของเขาภายใต้กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรม เป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล วัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่มย่อย หรือชนบทรอบนิคมประเพณีและชั้นของสังคม

2. ปัจจัยด้านสังคม (social factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อ ลักษณะทางสังคมประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง, ครอบครัว, บทบาทและสถานะของผู้ซื้อ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ ชั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพและแนวคิดส่วนบุคคล

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (psychological factor) การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้

กุลชาติ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุนหนันท์ (2547:172) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

1. การเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ต้องค้นหาคำตอบในประเด็นที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริง มูลเหตุจูงใจหรือความคาดหวัง แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

2. การตลาดภายใน การตลาดภายใน หมายถึง กิจกรรมที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกทุกหน่วยในองค์กรได้เข้าใจในเป้าหมายร่วมกันเกิดการยอมรับ และเห็นความสำคัญ ในบทบาทของตนเองในการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า องค์กรการตลาดที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างมากและพยายามอย่างยิ่งที่จะทุ่มเทให้ความสนใจต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในงานของตนเอง

การทำตลาดภายใน หมายถึง การจัด โปรแกรมและการฝึกอบรมสัมมนา สำหรับบุคลากรในองค์กร อันจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติและจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การดูแลพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและสภาพความเป็นอยู่ต่างๆ ไป รวมถึงผลตอบแทนและรางวัลใจต่างๆ ให้อยู่ในระดับเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548:177) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก

ความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกันคือ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548:177)

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกถูกใจ สมหวังต่อสถานการณ์ หรือผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จหรือเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล ความพึงพอใจมักจะเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ จะเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการและผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหาร ในเรื่องของการตรวจสอบความต้องการและความ

คาดหวังของบุคคลหรือในเรื่องการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

กรอนรูส์ (อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2543 : 25-26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าเข้าพักที่โรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ใช้บริการ มีความเหมาะสมเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ใช้บริการ ตามบทบาทหน้าที่และปฏิบัติการตอบสนองบริการของผู้ใช้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องานใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

ประสิทธิ์ ศิริแสง (2545 : 33) ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, 2550: 229) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลให้เห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการบริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น (สมิต สัจฉกร, 2548:13-15)

1. การบริการในภาครัฐ เป็นการบริการของภาครัฐ ที่มุ่งผลต่อประชาชนเป็น บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็น ลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอคุ้มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการ

หลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการ เพื่อประโยชน์โดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. การบริการในภาคเอกชน เป็นการบริการมุ่งถึงผลตอบแทนที่จะได้รับโดยตรงและทางอ้อม เอกชนดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรือง ดังนั้นการให้บริการซึ่งต้องมีต้นทุน ค่าใช้จ่ายจึงต้องพึงพิจารณาควบคู่ไปกับการคืนทุน ถ้าให้บริการไม่มีผลตอบแทน เอกชนย่อมไม่สามารถจะดำเนินการได้ เพราะเอกชนไม่มีอำนาจเรียกเก็บภาษีจากประชาชนเป็นงบประมาณรายจ่าย รายได้ของเอกชนเกิดขึ้นจากการขายสินค้าหรือบริการแต่ก็ต้องการให้บริการที่มีค่าตอบแทนอันเหมาะสม ไม่เป็นการเอาเปรียบประชาชน การบริการในภาคเอกชนถ้ามีความผิดพลาด บกพร่องจะส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารจะให้ความเอาใจใส่จริงจัง เพราะมีผลต่อความรับผิดชอบของตนเองและสภาพของตนอย่างชัดเจน และเป็นกิจกรรมที่มีระบบตรวจสอบชัดเจน

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548: 9-12) ได้สรุป ความหมายของการบริการโดยรวมได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้ ในปัจจุบันนักการตลาดพยายามนำเอาการให้บริการเข้ามาเสริมประโยชน์ประกอบกับการขายสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุตสาหกรรม หรือสินค้าอุปโภคบริโภค ทำให้การกำหนดส่วนประสมของสินค้าและบริการร่วมกันเป็นเรื่องที่มีสำคัญในแง่ของการจัดการการตลาด โดยการบริการ มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น ฐูรส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกาย แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปที่ได้รับเท่านั้น เช่น บริการซักรีด บริการประกันภัย

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) คือการให้บริการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของทันตแพทย์

3. ไม่แน่นอน (Variability) คือ การบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันไม่แน่นอนขึ้นกับว่าใครคือผู้ให้บริการ และให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร เช่น บริการตัดผม

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นการบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมาคือ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ เพื่อมิให้เกิดการสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้นๆ เช่น รถประจำทาง

5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) คือ การบริการที่ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็สิ้นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป

จิตตินันท์ เดชะคุป (2539: 181) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการหรือ Service ว่ามีความหมาย 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) กล่าวคือความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (motion activity)

ส่วนความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (service industry) ซึ่งถือเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง มีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภท หรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน ในแง่การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

สมชาติ กิจยรรยง (2543: 11) ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

สมิต สัจฉกร (2543: 13-15) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับ

ความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเกี่ยวกับราคาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการ โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540:51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในวงสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3. การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5. การบริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมือง จากตัวแทนประชาชน และจะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

สมิต สัจฉกร (2548:11-12) ได้อธิบายว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นบริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่ด้านคุณภาพของการบริการวัดได้ด้วย ความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

สรุปได้ว่า ทุกแนวคิดและทฤษฎีให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการ เกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ และให้ประชาชนที่มารับบริการนั้นรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นหลัก

2.3 คุณภาพการบริการ

ขณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างใน ปิยพงศ์ ศรีสมบูรณ์, 2543:11-13) กล่าวว่าปัจจัยที่มีคุณภาพบริการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือการบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการ ยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ส่งเอกสาร โดยเร็วและการให้บริการที่ตรงต่อเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและ ความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงาน สนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการที่สามารถติดต่อบริการ ได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ ลูกค้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความ เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้รักษาสภาพให้ผู้รับบริการ เข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน
7. ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับ หน่วยงานที่ให้บริการ
9. ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการ ต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จัก ลูกค้าประจำ
10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมี หลักฐานในการบริการเช่นมีใบเสร็จ รายการสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความ สุภาพ สะดวกปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน

3. ข้อมูลพื้นฐานของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต (ปจ.ภูเก็ต) ได้จัดตั้งขึ้นเป็นรูปแบบบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2547 ตั้งอยู่ที่ 12/16 ถนนมนตรี ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000 สังกัดฝ่ายปฏิบัติการไปรษณีย์เขต 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมี นายบุญลือชัย เพ็งรัตน์ เป็นหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ระดับ 9 นายสุกิจ พายุ เป็นผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ระดับ 8 (ฝ่ายบริหาร) และนายนรินทร์ แสงสุวรรณ เป็นผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ระดับ 8 (ฝ่ายปฏิบัติการ)

พื้นที่บริเวณเกาะภูเก็ตได้มีการเรียกขานกันมาหลายชื่อ ได้แก่ แหลมตะโกลา มณีคราม จังซีลอน ภูเก็ต (ซึ่งหมายถึงภูเขาแก้ว) จนกลายเป็นคำว่า “ภูเก็ต” ภูเก็ตเป็นเกาะใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีฐานะเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคใต้ ตั้งอยู่ทางชายฝั่งทะเลตะวันตกของประเทศไทยในน่านน้ำทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย มีพื้นที่ประมาณ 543 ตารางกิโลเมตร ความยาวจากทิศเหนือถึงทิศใต้ประมาณ 47.8 ตารางกิโลเมตร และกว้างวัดจากทิศตะวันออกถึงทิศตะวันตกประมาณ 21.3 ตารางกิโลเมตร และมีบริวาร 32 เกาะ สภาพโดยทั่วไปมีภูมิอากาศแบบฝนเมืองร้อน มีลมพัดผ่านตลอดเวลา อากาศอบอุ่นและชุ่มชื้นตลอดปี มี 2 ฤดูกาล คือ ฤดูร้อนและฤดูฝน ฤดูฝนเริ่มเดือนพฤษภาคม-ปลายเดือนตุลาคม ฤดูร้อนเริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายน-เดือนเมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ยสูงสุดประมาณ 33 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 23 องศาเซลเซียส ช่วงอากาศที่ดีที่สุด อยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-เมษายน ไม่มีฝน ท้องฟ้าแจ่มใส อุณหภูมิประมาณ 31 องศาเซลเซียส

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบ ควบคุมการให้บริการด้านไปรษณีย์ในพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 3 อำเภอ, 17 ตำบล, 102 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือน 115,054 ครัวเรือน และประชากรประมาณ 320,964 คน ดังนี้

1. ที่ทำการไปรษณีย์ รวมทั้งสิ้น 10 ที่ทำการ ประกอบด้วย
 - 1.1 ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต
 - 1.2 ที่ทำการไปรษณีย์ถลาง
 - 1.3 ที่ทำการไปรษณีย์กระทุ้ง
 - 1.4 ที่ทำการไปรษณีย์ราไวย์
 - 1.5 ที่ทำการไปรษณีย์ป่าตอง
 - 1.6 ที่ทำการไปรษณีย์กะรน

- 1.7 ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากรษฎา
- 1.8 ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากเกาะแก้ว
- 1.9 ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากท่าอากาศยานภูเก็ต
- 1.10 ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากทวิวงส์
- 1.11 เคาน์เตอร์รับฝากมลลา
- 1.12 เคาน์เตอร์รับฝากเชิงทะเล
- 1.13 เคาน์เตอร์รับฝากป่าคลอก
2. ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน รวม 2 แห่ง ประกอบด้วย
 - 2.1 ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตภูเก็ต 103 (พรุโน)
 - 2.2 ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตภูเก็ต 4018 (ต.สาธุ อ.ถลาง)
3. สถานที่รวบรวมสิ่งของเพื่อนำส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ รวม 10 แห่ง

ประกอบด้วย

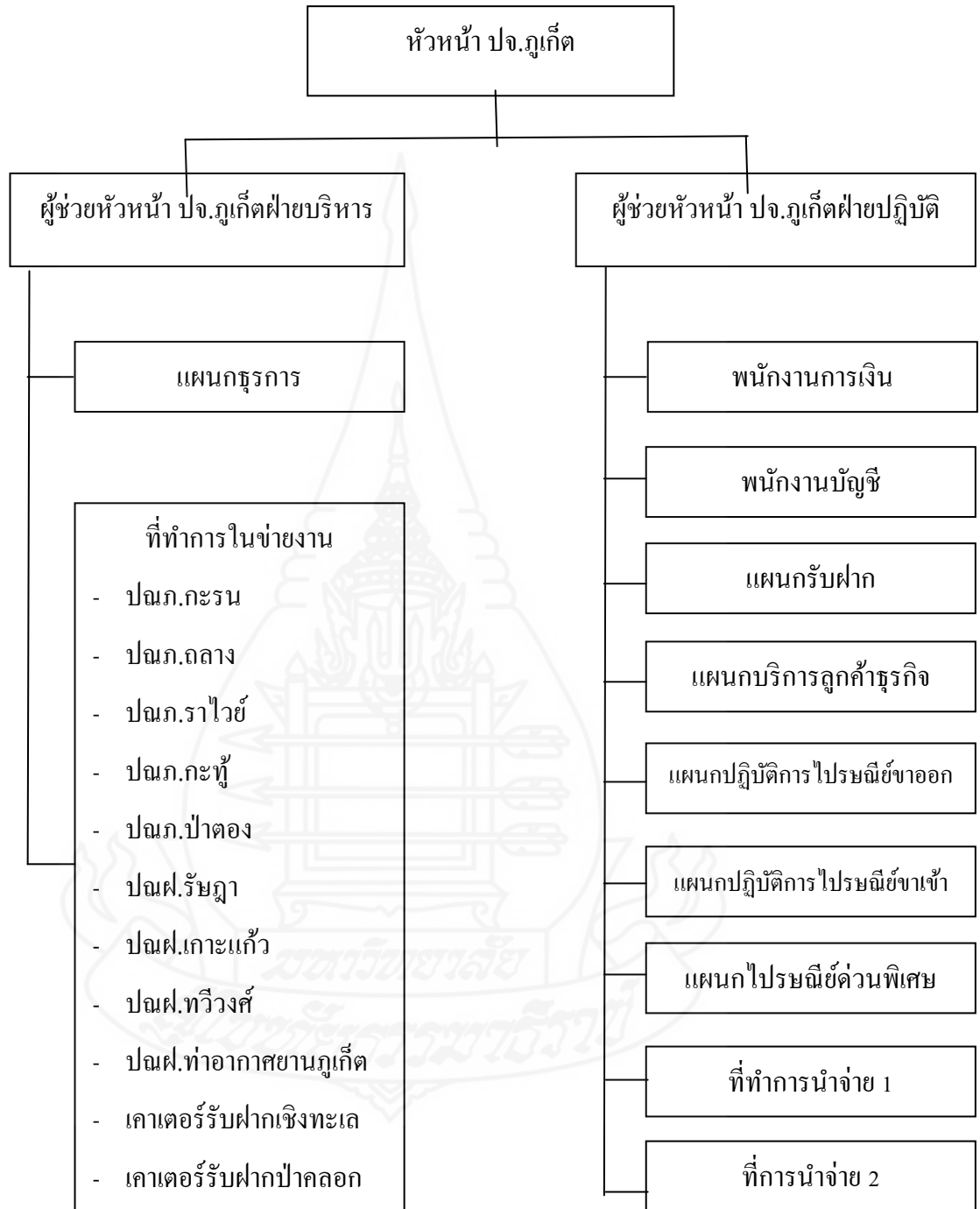
 - 3.1 ร้าน POST NET ห้างเทสโก้โลตัส สาขาภูเก็ต
 - 3.2 ร้าน PACK & POST ห้างเซ็นทรัลเฟสติวัล สาขาภูเก็ต
 - 3.3 ร้าน PACK & POST ห้าง Big C สาขาภูเก็ต
 - 3.4 นายสรวิทย์ รัตนสมบูรณ์ เลขที่ 158/33 ถ.เขาวราช ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
 - 3.5 MR.SERVICE & PHONE 31/5 ถ.เจ้าฟ้าตะวันออก ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
 - 3.6 EASY POST 5/11 ถ.ศรีสุนทร ต.เชิงทะเล อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83000
 - 3.7 ร้าน ONE STOP SERVICE เลขที่ 7/9 ถ.ศรีสุทัศน์ ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
 - 3.8 นายวรภพ รัตนโชติพงษ์ 298/1 ม.5 ถ.เขาวราช ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
 - 3.9 นายพิพิธพงษ์ ทัพพะกร 41/65 ม.6 ถ.เทพกระษัตรี ต.รัชฎา อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
 - 3.10 นายเจษฎากรณ์ เฝือกแดง 20/49 ม.6 ถ.เทพกระษัตรี ต.รัชฎา อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
4. มีผู้ไปรษณีย์ที่ติดตั้งใช้งานริมทางเท้าตามพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดภูเก็ต 174 ผู้
 - 4.1 มีผู้ไปรษณีย์เช่า 1,106 ผู้

4.2 มีรถยนต์ในความรับผิดชอบ รวมทั้งสิ้น 16 คัน โดยใช้ประจำ ณ

- 1) ปจ.ภูเก็ต จำนวน 10 คัน สำหรับใช้งานรับฝาก EMS นอกสถานที่ 1 คัน, ใช้งานนำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ 5 คัน, ใช้งานธุรการทั่วไปและรับ-ส่งเอกสาร/สิ่งของให้แก่ธนาคารไทยพาณิชย์ฯ 1 คัน รถ, ไปรษณีย์ยานยนต์ 1 คันและโฟคลิฟ 1 คัน
- 2) ไปรษณีย์ราไว้อย่าง จำนวน 1 คัน สำหรับใช้งานนำจ่ายสิ่งของชิ้นใหญ่/ห่อโตมีน้ำหนักมากและรับ-ส่ง เอกสาร/สิ่งของให้แก่ธนาคารไทยพาณิชย์
- 3) ไปรษณีย์ป่าตอง จำนวน 2 คัน สำหรับใช้งานรับฝาก EMS นอกสถานที่ 1 คัน สำหรับงานนำจ่ายสิ่งของชิ้นใหญ่/ห่อโตมีน้ำหนักมาก และรับ-ส่ง เอกสาร/สิ่งของให้แก่ธนาคารไทยพาณิชย์ 1 คัน
- 4) ไปรษณีย์ ถลาง จำนวน 2 คัน ใช้งานรับฝาก EMS นอกสถานที่, นำจ่ายสิ่งของชิ้นใหญ่/ห่อโตมีน้ำหนักมากและติดต่อรับ-ส่งเอกสาร/สิ่งของให้แก่ธนาคารไทยพาณิชย์ 1 คัน ส่วนอีก 1 คัน เป็นรถตู้ชำระคอยู่ระหว่างขออนุมัติจำหน่ายออกจากทะเบียนฯ
- 5) ไปรษณีย์ กะทู้ 1 คัน ใช้นำจ่ายห่อโต (รายงานการปฏิบัติงาน ปจ.ภูเก็ต:1)



3.3 โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จัดโครงสร้างองค์กรดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

ที่มา : รายงานสรุปสถานะที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต (2550) หน้า 5

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภณ พงศ์สุพัต (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง ไม่เพียงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร แต่ยังรวมถึงปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ และปัจจัยทางการเข้าถึงบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรด้วย

สกนธรัตน์ ศรีสถาพรวงศ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์ ในสังกัดไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้ใช้บริการแบบประจำและไม่ประจำมีความพึงพอใจการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในแต่ละประเภทอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการแบบประจำและไม่ประจำมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการในระดับมาก สำหรับด้านพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการแบบประจำและไม่ประจำมีความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเภทพบว่า ผู้ใช้บริการแบบประจำและไม่ประจำมีความพึงพอใจการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในแต่ละประเภทอยู่ในระดับมากทุกประเภท โดยรวมผู้ใช้บริการแบบประจำและไม่ประจำ มีความพึงพอใจการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการและด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการแบบประจำและไม่ประจำ มีความพึงพอใจการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทพบว่า ผู้ใช้บริการแบบประจำและไม่ประจำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ไม่แตกต่างกันทุกประเภท

วิรัช พงศ์ภรณ์รัตน์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ

มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

นลินี แซ่เบ๊ (2549) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของ ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน ของผู้ใช้บริการที่ จำแนกตามอายุ สถานภาพครอบครัว รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ใช้บริการที่จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้ใช้บริการที่จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (เชฟเฟ) พบว่าบางคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

สงคราม สมุทรหั่ว (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ มีผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านปิยวาจา

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอน และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือ ประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้การบริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วิจิไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

วิศรา คงเดิม (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 อาชีพพนักงานบริษัท ลูกจ้าง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และมีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และประชาชนที่มีเพศต่างกันและมีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พรศิริ ลิ้มพนาสิทธิ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก สามารถให้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียว ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบริการด้านค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบริการด้านที่ตั้งของทำการไปรษณีย์ จำนวนช่องให้บริการ วันและเวลาที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านบุคคลมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านหลักฐานทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบริการด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ด้าน

กระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ

2. ปัญหาด้านจำนวนช่องให้บริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ ด้านความคับแคบของสถานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 35.0 อัตราค่าธรรมเนียมว่างรายการสูงเกินไปและความล่าช้า ของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 23.0



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ผู้ค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ณ ไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ในเดือนพฤศจิกายน 2551-2553 รวม 45,800 คน เฉลี่ยประชากรที่มารับบริการในเดือนพฤศจิกายน 15,267 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้มารับบริการ

ระยะเวลา	จำนวนผู้มารับบริการ(คน)
เดือนพฤศจิกายน 2551	14,300
เดือนพฤศจิกายน 2552	15,000
เดือนพฤศจิกายน 2553	16,500
รวม	45,800
ค่าเฉลี่ย	15,267

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าได้แก่ ผู้มารับบริการจำนวน 390 คน ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร โดยคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane อ่างในประคอง กรรณสูตร,2542:10) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้มีประชากร (N) จำนวน 15,267 คน ผู้ศึกษากำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรข้างต้นจะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$N = 15,267 \text{ คน}$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{15,267}{1 + 15,267 \times (0.05)^2}$$

$$= 389.78 \text{ คน หรือเท่ากับ } 390 \text{ คน}$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะแจกแบบสอบถามจำนวน 390 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยผู้ตอบจะเป็นผู้ประเมินความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของตนเองต่อคำถามแต่ละข้อ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของผู้ตอบคำถามมีทั้งหมด 4 ระดับ ลักษณะคำถามปลายปิด ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4 คะแนน

ความพึงพอใจมาก เท่ากับ 3 คะแนน

ความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเรื่องปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

2.1.1 การสร้างแบบสอบถาม

- 1) ศึกษารายละเอียดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้างด้านเนื้อหา นำผลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
- 2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต
- 4) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

2.1.2 การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

- 1) ความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหา ก่อนที่จะนำไปใช้ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

(1) นางอำมร หทัยพันธ์ วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งนักวิชาการอบรมและฝึกอบรมวิชาชีพชำนาญการ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กเยาวชน จังหวัดปัตตานี

(2) ร้อยตำรวจเอก อุดลย์ รัตนะ วุฒิกการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งสารวัตรป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจพังโคน จังหวัดสกลนคร

(3) พันตำรวจตรี สุนันท์ สมบูรณ์ วุฒิกการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจเมืองนราธิวาส

โดยหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับประสงก์หรือหาคะแนน (Index of Item objective Congruence : IOC) (ยูทพงษ์ กัวยรรณ ,2543: 123 : อ่างอิงบุษรา ปราสาททอง,2550) ดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน -1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ปรากฏผลการหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC) ได้คะแนนเท่ากับ 1 ทุกข้อ

2) การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการไปรษณีย์ ถาง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach,1970 : อ้างถึงในอรุณญา สุวรรณวิก,2542:7) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.89

2.1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ต ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ต ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (T-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) One Way ANOVA

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.1 ขออนุญาตหัวหน้าไปรษณีย์ ภูเก็ต เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ต

3.2 แจกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในระหว่างวันที่ 21-30 พฤศจิกายน 2554 วันละ 39 คน จำนวน 390 บาท

3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และทำการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อดำเนินการต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล
- 4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วมากำหนดใส่รหัส
- 4.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- 4.4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์ภูเก็ต โดยกำหนดเกณฑ์การใช้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของเบสท์และเดเนียด (Best,1977:174 และ Daniel,1995:18-19) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด} \\ &= 4 - 1 \\ &= 3 \end{aligned}$$

เมื่อหาค่าพิสัยได้จำนวน 3 ชั้น จึงคำนวณหาค่าความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น จากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{3}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.26 – 4.00	หมายถึงมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
2.51 – 3.25	หมายถึงมีความพึงพอใจในการให้บริการมาก
1.76 – 2.50	หมายถึงมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย
1.00 – 1.75	หมายถึงมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางและคำอธิบาย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต เสนอผลการวิเคราะห์รวม 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของที่ทำไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	159	40.8
หญิง	231	59.2
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดเป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-40 ปี	285	73.1
41-50 ปี	99	25.4
50 ปีขึ้นไป	6	1.5
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	227	58.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	137	35.1
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.7
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	52	13.4
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59	15.1
เกษตรกร	20	5.1
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	82	21.0
ลูกจ้าง	161	41.3
อื่น ๆ	16	4.1
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดประกอบอาชีพลูกจ้าง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

รายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท	119	30.5
50,001 - 100,000 บาท	110	28.2
มากกว่า 100,000 บาท	161	41.3
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และรายได้เฉลี่ยต่อปี 50,001 - 100,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของ
บริการที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

ประเภทบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการไปรษณีย์	111	28.5
บริการด้านการเงิน	77	19.7
บริการด้านตราไปรษณียากร	7	1.8
บริการสินค้าไปรษณีย์	139	35.6
บริการไปรษณีย์+บริการด้านการเงิน	9	2.3
บริการไปรษณีย์+บริการตราไปรษณีย์	1	0.3
บริการไปรษณีย์+บริการสินค้าไปรษณีย์	28	7.2
บริการด้านการเงิน+บริการด้านตราไปรษณียากร	2	0.5
บริการด้านการเงิน+บริการสินค้าไปรษณีย์	11	2.7
บริการด้านตราไปรษณียากร+บริการสินค้าไปรษณีย์	1	0.3
บริการไปรษณีย์+บริการด้านการเงิน+บริการสินค้าไปรษณีย์	3	0.8
บริการไปรษณีย์+บริการด้านการเงิน+บริการด้านตราไปรษณียากร+บริการสินค้าไปรษณีย์	1	0.3
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสินค้าไปรษณีย์ (ซองจดหมาย และกล่องพัสดุ) จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา คือ ใช้บริการไปรษณีย์ (สิ่งตีพิมพ์จดหมาย และพัสดุ) จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก
ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.17	0.41	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.02	0.38	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	2.92	0.37	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.74	0.55	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.86	0.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์
จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก
ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.38	0.61	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	3.26	0.55	มากที่สุด
3. การให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	3.19	0.61	มาก
4. การให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	3.03	0.60	มาก
5. ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.00	0.62	มาก
6. บุรุษไปรษณีย์มีการส่งจดหมายถูกต้องตามที่อยู่เจ้าหน้าที่ของ	3.18	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก
ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.17	0.61	มาก
2. ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	2.83	0.67	มาก
3. ใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม	3.06	0.50	มาก
4. การบริการรับ-ส่ง พัสดุภัณฑ์ถึงมือผู้รับอย่างรวดเร็ว ไม่มี การตกค้างอยู่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์	3.10	0.71	มาก
5. ความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ ด้วยกัน	2.97	0.58	มาก
6. การจัดระบบบริการอย่างเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว	3.01	0.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต มีความพึง
พอใจด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่
ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 รองลงมา คือ การบริการรับ-ส่ง พัสดุภัณฑ์ถึงมือ
ผู้รับอย่างรวดเร็ว ไม่มีการตกค้างอยู่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด คือ ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก
ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.93	0.59	มาก
2. ความพอเพียงของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการ ให้บริการ เช่น โต๊ะห่อพัสดุ ปากกา กาว เป็นต้น	3.03	0.52	มาก
3. ความพอเพียงของการจัดพื้นที่จอดรถ	2.69	0.66	มาก
4. ความพอเพียงของอุปกรณ์ที่จำหน่ายแก่ผู้ให้บริการ เช่น กล้อง แสตมป์ หนังสือ เป็นต้น	3.52	0.58	มากที่สุด
5. ความพอเพียงของการให้คำแนะนำต่างๆ	2.85	0.70	มาก
6. มีเอกสารหรือคอมพิวเตอร์เพียงพอ สำหรับให้ ผู้บริการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	2.51	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอเพียงของอุปกรณ์ที่จำหน่ายแก่ผู้ให้บริการ เช่น กล้อง แสตมป์ หนังสือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมา คือ ความพอเพียงของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะห่อพัสดุ ปากกา กาว เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสารหรือคอมพิวเตอร์เพียงพอ สำหรับให้ผู้บริการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก
ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีพนักงานให้บริการในเวลาพักเที่ยง	2.72	0.75	มาก
2. มีการให้บริการในวันหยุด	2.53	0.98	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการตาม เวลาที่กำหนด	2.98	0.60	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่พร้อมจะตอบคำถามเมื่อผู้รับบริการ ติดตามผลหลังจากใช้บริการ เช่น ไปรษณีย์ลงทะเบียน ธนาณัติ เป็นต้น	2.95	0.65	มาก
5. การติดตามงานไปรษณีย์กรณีเข้าบ้านไม่อยู่	2.89	0.81	มาก
6. มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานกาชาด งาน แสดงสินค้า เป็นต้น	2.38	1.18	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.74	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่พร้อมจะตอบคำถามเมื่อผู้รับบริการติดตามผลหลังจากใช้บริการ เช่น ไปรษณีย์ลงทะเบียน ธนาณัติ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่นงานกาชาด งานแสดงสินค้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าข้อ 6 “มีการให้บริการนอกสถานที่” มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18 แสดงว่าความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างมีการกระจาย

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก
ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ที่ทำการไปรษณีย์มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการที่ทันสมัย	2.95	0.58	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ	2.94	0.59	มาก
3. มีระบบคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ทันสมัยในการ ให้บริการ	2.90	0.62	มาก
4. มีการปรับปรุงด้านสถานที่ในการให้บริการให้ สวยงาม ทันสมัย	2.83	0.57	มาก
5. มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่ ทันสมัยเสมอ	2.81	0.68	มาก
6. มีการพัฒนาและเพิ่มงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การ สั่งซื้อ-ชำระค่าสินค้าหรือบริการ การชำระบัตรเครดิต การสมัครและชำระค่าเล่าเรียน ระบบโลจิสติกส์	2.76	0.93	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการพัฒนาและเพิ่มงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การสั่งซื้อ-ชำระค่าสินค้าหรือบริการ การชำระบัตรเครดิต การสมัครและชำระค่าเล่าเรียน ระบบโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.16	0.42	3.19	0.40	0.72	0.47
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.05	0.42	3.00	0.36	1.23	0.22
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	2.93	0.41	2.91	0.35	0.52	0.61
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.80	0.53	2.70	0.57	1.86	0.06
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.90	0.45	2.84	0.43	1.24	0.21
รวม	2.97	0.36	2.93	0.30	1.15	0.25

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามอายุ

การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	0.1	2	0.01	0.04	0.96
	Within Group	65.13	387	0.17		
	Total	65.14	389			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	0.12	2	0.06	0.42	0.65
	Within Group	56.82	387	0.15		
	Total	56.94	389			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	Between Groups	0.18	2	0.09	0.66	0.52
	Within Group	53.96	387	0.14		
	Total	54.14	389			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	0.85	2	0.43	1.40	0.25
	Within Group	117.82	387	0.30		
	Total	118.67	389			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	0.94	2	0.47	2.45	0.09
	Within Group	74.41	387	0.19		
	Total	75.36	389			
รวม	Between Groups	0.27	2	0.13	1.25	0.29
	Within Group	41.57	387	0.11		
	Total	41.84	389			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
จำแนก ตามระดับการศึกษา

การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	0.61	2	0.31	1.83	0.16
	Within Group	64.53	387	0.17		
	Total	65.14	389			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	0.13	2	0.07	0.45	0.64
	Within Group	56.81	387	0.15		
	Total	56.94	389			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	Between Groups	0.05	2	0.02	0.16	0.85
	Within Group	54.10	387	0.14		
	Total	54.14	389			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	0.37	2	0.19	0.61	0.54
	Within Group	118.30	387	0.31		
	Total	118.67	389			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	0.85	2	0.43	2.21	0.11
	Within Group	74.51	387	0.19		
	Total	75.36	389			
รวม	Between Groups	0.13	2	0.07	0.62	0.54
	Within Group	41.71	387	0.11		
	Total	41.84	389			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	2.58	5	0.52	3.17	0.01*
	Within Group	62.56	384	0.16		
	Total	65.14	389			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	1.18	5	0.24	1.63	0.15
	Within Group	55.76	384	0.15		
	Total	56.94	389			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	Between Groups	1.94	5	0.39	2.85	0.02*
	Within Group	52.21	384	0.14		
	Total	54.14	389			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	4.18	5	0.84	2.80	0.02*
	Within Group	114.49	384	0.30		
	Total	118.67	389			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	2.39	5	0.48	2.52	0.03*
	Within Group	72.96	384	0.19		
	Total	75.36	389			
รวม	Between Groups	1.42	5	0.28	2.70	0.02*
	Within Group	40.42	384	0.11		
	Total	41.84	389			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ

อย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาไม่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำด้านที่แตกต่างมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต รวมทุกด้าน

การให้บริการรวมทุกด้าน	อาชีพ	อาชีพ					
		นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ลูกจ้าง	อื่นๆ
อาชีพ	\bar{X}	2.98	3.02	2.91	2.97	2.88	3.07
นักเรียน/นักศึกษา	2.98	-	0.39	0.07	0.01	0.10	0.09
ข้าราชการ	3.02	-	-	0.11	0.05	0.14	0.05
เกษตรกร	2.91	-	-	-	0.06	0.03	0.16
ค้าขาย/ธุรกิจ	2.97	-	-	-	-	0.09	0.10
ลูกจ้าง	2.88	-	-	-	-	-	0.19
อื่นๆ	3.07	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการด้านเสมอภาค	อาชีพ	อาชีพ					
		นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ลูกจ้าง	อื่นๆ
อาชีพ	\bar{X}	3.19	3.28	3.01	3.19	3.12	3.42
นักเรียน/นักศึกษา	3.19	-	0.09	0.18	0.00	0.06	0.23
ข้าราชการ	3.28	-	-	0.27	0.09	0.16	0.14
เกษตรกร	3.01	-	-	-	0.18	0.11	0.41
ค้าขาย/ธุรกิจ	3.19	-	-	-	-	0.06	0.23
ลูกจ้าง	3.12	-	-	-	-	-	0.29
อื่นๆ	3.42	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

การให้บริการอย่างพอเพียง		อาชีพ					
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ลูกจ้าง	อื่นๆ
อาชีพ	\bar{X}	2.99	2.96	2.91	2.94	2.86	3.16
นักเรียน/นักศึกษา	2.99	-	0.03	0.08	0.04	0.13	0.17
ข้าราชการ	2.96	-	-	0.05	0.01	0.10	0.20
เกษตรกร	2.91	-	-	-	0.05	0.05	0.25
ค้าขาย/ธุรกิจ	2.94	-	-	-	-	0.09	0.21
ลูกจ้าง	2.86	-	-	-	-	-	0.30
อื่นๆ	3.16	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		อาชีพ					
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ลูกจ้าง	อื่นๆ
อาชีพ	\bar{X}	2.86	2.87	2.75	2.78	2.62	2.84
นักเรียน/นักศึกษา	2.86	-	0.02	0.11	0.08	0.23	0.01
ข้าราชการ	2.87	-	-	0.12	0.10	0.25	0.03
เกษตรกร	2.75	-	-	-	0.03	0.13	0.09
ค้าขาย/ธุรกิจ	2.78	-	-	-	-	0.15	0.07
ลูกจ้าง	2.62	-	-	-	-	-	0.22
อื่นๆ	2.84	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า		อาชีพ					
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ลูกจ้าง	อื่นๆ
อาชีพ	\bar{X}	2.93	2.98	2.93	2.88	2.79	2.71
นักเรียน/นักศึกษา	2.93	-	0.04	0.01	0.06	0.15	0.23
ข้าราชการ	2.98	-	-	0.06	0.10	0.19	0.27
เกษตรกร	2.93	-	-	-	0.06	0.13	0.22
ค้าขาย/ธุรกิจ	2.88	-	-	-	-	0.09	0.17
ลูกจ้าง	2.79	-	-	-	-	-	0.08
อื่นๆ	2.71	-	-	-	-	-	-

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำด้านที่แตกต่างมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่พบคู่ใดที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ตามตารางที่ 4.17-4.21 ผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่พบคู่ใดที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	0.59	2	0.30	1.77	0.17
	Within Group	64.55	387	0.17		
	Total	65.14	389			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	0.99	2	0.49	3.42	0.03*
	Within Group	55.95	387	0.14		
	Total	56.94	389			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	Between Groups	0.57	2	0.28	2.06	0.13
	Within Group	53.57	387	0.14		
	Total	54.14	389			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	0.90	2	0.45	1.47	0.23
	Within Group	117.78	387	0.30		
	Total	118.67	389			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	1.33	2	0.66	3.47	0.03*
	Within Group	74.03	387	0.19		
	Total	75.36	389			
รวม	Between Groups	0.73	2	0.36	3.43	0.03*
	Within Group	41.11	387	0.11		
	Total	41.84	389			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำด้านที่แตกต่างมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต รวมทุกด้าน

การให้บริการรวมทุกด้าน		รายได้เฉลี่ยต่อปี		
		ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อปี	\bar{X}	2.88	2.95	2.99
ไม่เกิน 50,000 บาท	2.88	-	0.06	0.10*
50,001 – 100,000 บาท	2.95	-	-	0.04
มากกว่า 100,000 บาท	2.99	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 100,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		รายได้เฉลี่ยต่อปี		
		ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อปี	\bar{X}	2.78	2.86	2.92
ไม่เกิน 50,000 บาท	2.78	-	0.75	0.14*
50,001 – 100,000 บาท	2.86	-	-	0.64
มากกว่า 100,000 บาท	2.92	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 100,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ไม่พบคู่ใดมีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทของบริการ

การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	4.15	8	0.52	3.24	0.00*
	Within Group	60.99	381	0.16		
	Total	65.14	389			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	1.97	8	0.25	1.71	0.10
	Within Group	54.97	381	0.14		
	Total	56.94	389			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	Between Groups	2.11	8	0.26	1.93	0.05*
	Within Group	52.03	381	0.14		
	Total	54.14	389			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	4.04	8	0.51	1.68	0.10
	Within Group	114.63	381	0.30		
	Total	118.67	389			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	5.45	8	0.68	3.71	0.00*
	Within Group	69.91	381	0.18		
	Total	75.36	389			
รวม	Between Groups	2.24	8	0.28	2.67	0.01*
	Within Group	39.61	381	0.01		
	Total	41.85	389			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประเภทของบริการที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำด้านที่แตกต่างมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ผลดังตารางที่ 4.26 - 4.29



จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต รวมทุกด้าน พบว่า การบริการไปรษณีย์และการบริการด้านการเงิน มีความคิดเห็นแตกต่างกับ การบริการไปรษณีย์และการบริการสินค้าไปรษณีย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่พบคู่ใดมีความแตกต่าง

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ไม่พบคู่ใดมีความแตกต่าง

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า การบริการสินค้าไปรษณีย์ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ การบริการไปรษณีย์และการบริการด้านการเงิน และการบริการไปรษณีย์และการบริการด้านการเงิน มีความคิดเห็นแตกต่างกับ การบริการไปรษณีย์และการบริการสินค้าไปรษณีย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	30	7.69
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	360	92.31
รวม	390	100

จากตารางที่ 4.30 พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 390 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ 7.69 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่ไม่ตอบ แบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 92.31

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต มีรายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่จำแนกเป็น ข้อ ๆ ปรากฏ ดัง ตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยรวม

ด้านการบริการ	จำนวนความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	11
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	9
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	5
รวม	30

จากตารางที่ 4.31 พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 390 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลามากที่สุด จำนวน 11 คน และในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.32 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
ในด้านการบริการอย่างทันเวลา

ประเด็นปัญหา	จำนวนความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ
มีช่องให้บริการน้อย	7
การรับ-ส่ง จดหมาย พัสดุ มีการตกค้าง	4
รวม	11

ตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ตอบแบบสอบถาม
ปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านการบริการอย่างทันเวลา จำนวน 11 คน โดยมี
ปัญหามากที่สุด คือ การมีช่องให้บริการน้อย จำนวน 7 คน ซึ่งผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้พิจารณา
เพิ่มช่องให้บริการในช่วงที่ลูกค้าเยอะ และมีปัญหาเกี่ยวกับการรับ-ส่ง จดหมาย พัสดุ มีการตกค้าง
น้อยที่สุด จำนวน 4 คน ซึ่งผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มพนักงานและอบรมพนักงานให้มีความ
ชำนาญใน การจ่ายแจก จดหมาย พัสดุต่างๆ

ตารางที่ 4.33 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
ในด้านการบริการอย่างพอเพียง

ประเด็นปัญหา	จำนวนความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ
พนักงานให้บริการมีน้อย	6
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	3
รวม	9

ตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านการบริการอย่างพอเพียง จำนวน 9 คน โดยมี ปัญหามากที่สุด คือ มีพนักงานให้บริการน้อย จำนวน 6 คน ซึ่งผู้บริกรมีข้อเสนอแนะให้มี พนักงานบริการประชาชนมากขึ้น และมีปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถไม่เพียงพอที่สุด จำนวน 3 คน ซึ่งผู้บริกรมีข้อเสนอแนะให้จัดระบบเกี่ยวกับที่จอดรถใหม่

ตารางที่ 4.34 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นปัญหา	จำนวนความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ
การประสานงานเรื่องการรับพัสดุหรือ EMS ในกรณีที่เจ้าบ้าน ไม่อยู่ ยังไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร	5
รวม	5

ตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 คน โดยมี ปัญหาการประสานงานเรื่องการรับพัสดุหรือ EMS ในกรณีที่เจ้าบ้านไม่อยู่ ยังไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร จำนวน 5 คน ซึ่งผู้บริกรมีข้อเสนอแนะให้มีการวางแผนระบบงานใหม่ เพื่อให้ผู้บริกร สามารถรับพัสดุหรือ EMS จากที่ทำการไปรษณีย์ได้ภายในวันเดียวกันที่ได้รับแจ้ง

ตารางที่ 4.35 จำนวนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ประเด็นปัญหา	จำนวนความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ
ข้อมูลที่ใช้บริการไม่ทันสมัย	3
มีข้อมูลให้ค้นหาทางอินเทอร์เน็ตน้อย	2
รวม	5

ตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 คน โดยมี ปัญหามากที่สุด คือ ข้อมูลที่ให้บริการไม่ทันสมัย จำนวน 3 คน ซึ่งผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้ ปรับปรุงเรื่องข้อมูล ข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน และมีปัญหาเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ที่มีน้อยจำนวน 2 คน ซึ่งผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้จัดเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับการ ปรับปรุงแล้วทางอินเทอร์เน็ต



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 รูปแบบการศึกษา

รูปแบบการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการ ณ ไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนทั้งหมด 15,267 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Toro Yamane)

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี และประเภทบริการที่ใช้ ลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเลือกตอบตามความรู้สึกหรือทัศนคติเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดทั้ง 5 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.2.4 การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

1) ความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหา ก่อนที่จะนำไปใช้ จำนวน 3 คน

2) การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.89

1.2.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเองเป็นบางครั้ง และให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตช่วยแจกแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 390 คน ระหว่างวันที่ 21-30 พฤศจิกายน 2554 สามารถรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนได้ 100 %

2) หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์และประมวลผล

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลงทะเบียนแล้วมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (%)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของไปรษณีย์ ภูเก็ต โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยใช้ค่า t-test และ F-test One Way ANOVA

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.2 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี ร้อยละ 73.1 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 58.2 ประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 41.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 41.3 และส่วนใหญ่มาใช้บริการสินค้าไปรษณีย์ ร้อยละ 35.6

1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษาพบว่า พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.17 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 2.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.17 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 3.38 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00

2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.02 โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การได้รับการชี้แจงขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 2.83

3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.92 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพอเพียงของอุปกรณ์ที่จำหน่ายแก่ผู้ให้บริการ เช่น กดอง แสตมป์ หนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.52 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีเอกสารหรือคอมพิวเตอร์เพียงพอ สำหรับให้ผู้บริการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 2.51

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.74 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่พร้อมจะตอบคำถามเมื่อผู้รับบริการติดตามผลหลังจากใช้บริการ เช่น ไปรษณีย์ลงทะเบียน ธนาณัติ ค่าเฉลี่ย 2.95 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานกาชาด งานแสดงสินค้า ค่าเฉลี่ย 2.38

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.86 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.95 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการพัฒนาและเพิ่มงานต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น การสั่งซื้อ-ชำระค่าสินค้าหรือบริการ การชำระบัตรเครดิต การสมัครและชำระค่าเล่าเรียน ระบบโลจิสติกส์ ค่าเฉลี่ย 2.76

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

- ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน
- ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน
- ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน
- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาไม่มีความแตกต่างกัน
- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความแตกต่างกัน
- ประเภทของบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามความพึงพอใจรายด้าน พบว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มากที่สุด จำนวน 11 คน รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จำนวน 9 คน ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 คน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 คน และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีจำนวน 11 คน โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการมีช่องบริการน้อยไม่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ จำนวน 7 คน และการรับ-ส่ง จดหมาย พัสดุ มีการตกค้าง จำนวน 4 คน โดยผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีจำนวน 9 คน โดยมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนพนักงานที่มีน้อย จำนวน 6 คน และที่จอดรถไม่เพียงพอ จำนวน 3 คน โดยผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้มีพนักงานบริการประชาชนมากขึ้น และให้จัดพื้นที่จอดรถด้านข้างอาคารที่ทำการไปรษณีย์เพิ่มขึ้น

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 5 คน โดยมีปัญหาการประสานงานเรื่องการรับพัสดุหรือ EMS ในกรณีที่เจ้าบ้านไม่อยู่ ยังไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร ซึ่งผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้มีการวางแผนระบบงานใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับพัสดุหรือ EMS จากที่ทำการไปรษณีย์ได้ภายในวันเดียว

ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 คน โดยมีปัญหามากที่สุด คือ ข้อมูลที่ให้บริการไม่ทันสมัย จำนวน 3 คน และมีปัญหาเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตที่มีน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องข้อมูล ข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน และให้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ทางอินเทอร์เน็ต

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สกนธรัตน์ ศรีสถาพรวงศ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์ ในสังกัดไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศิริ ลิ้มพนาสิทธิ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประกอบการตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจาก ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ และให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) อธิบายว่า หลักการสำคัญประการหนึ่งในการให้บริการประชาชน ได้แก่ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม และยังเป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2550) ได้กล่าวว่าการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ได้ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ นลินี แซ่เบ๊ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่าในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่รับผิดชอบให้บริการอย่างรวดเร็ว รับ-ส่งเอกสารได้ทันเวลา มีบริการในเวลาพักเที่ยง

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ สมิต สัจฉกร (2548) ได้อธิบายว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง การให้บริการที่เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย และยังเป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2550) ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีผลเห็นว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพร้อมของพนักงาน มีเครื่องมืออุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ (2548) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ นอกจากนั้นยังเป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2550) ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มีผลเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ได้ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ วริศรา คงเดิม (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ สำหรับด้านจำนวนพนักงานและสถานที่จอดรถนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคั้งนี้

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเข้าใจต่อระบบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการสามารถชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ ทำให้การให้บริการเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีคุณภาพในการให้บริการคือ ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ของผู้ให้บริการ ที่สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกถึงบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังเป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2550) ได้กล่าวว่าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ได้ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ สกนธรัตน์ ศรีสถาพรวงศ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการไปรษณีย์ ในสังกัดไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้ใช้บริการแบบประจำและไม่ประจำ มีความพอใจและความต้องการในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม มีบริการเสริมต่างๆ เช่นการสั่งซื้อ-ชำระค่าสินค้าหรือบริการ การชำระบัตรเครดิต การสมัครและชำระค่าเล่าเรียน เป็นต้น เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ กระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังเป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2550) ได้กล่าวว่าการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี และประเภทบริการที่ใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สงคราม สมุทรหล้า (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล

เมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช พงศ์ภรณ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สงคราม สมุทรหล้า (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับด้านการให้บริการอย่างทันเวลาไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สงคราม สมุทรหล้า (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละ ไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนลินี แซ่เบ๊ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่จำแนกตามรายได้ มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.17 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ดังนั้น ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ควรให้ความรู้ และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความชำนาญในการบริการได้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต สามารถใช้เทคโนโลยี เข้าใจ และสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มากยิ่งขึ้น

3.1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น จึงควรจัดฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการบริการประชาชนให้เข้าใจ ถึงหลักการบริการที่ดี เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการ ในครั้งต่อไปอีก

3.1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ ดังนั้น ที่ทำการไปรษณีย์ควรจัดพนักงานที่สามารถให้ คำแนะนำที่ดี ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจในบริการแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี เพื่อความรวดเร็ว ในการรับบริการ นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ เป็นอย่างดี ก็จะช่วยส่งเสริมให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

3.1.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมี เอกสารหรือคอมพิวเตอร์เพียงพอ สำหรับให้ผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ได้ ดังนั้น ที่ทำการ ไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต ควรจัดเตรียมเอกสาร คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการด้วย

3.1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การ ให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานกาชาด งานแสดงสินค้า ดังนั้น ที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ต ควรมีการ ให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานกาชาด และงานแสดงสินค้าต่างๆ และควรสร้างจุดสนใจแก่ ประชาชนที่มาร่วมงานให้สนใจในงานของไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ตด้วยนอกจากนี้ยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาที่ทำการไปรษณีย์ด้วย

3.1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การพัฒนา และเพิ่มงานต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น การส่ง-ซื้อสินค้าหรือบริการ การชำระบัตรเครดิต การสมัครและ

ชำระค่าเล่าเรียน ระบบโลจิสติกส์ ดังนั้น ที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ต ควรมีระบบคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ทันสมัยในการให้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่ทันสมัย และมีการพัฒนางานบริการให้ทันสมัยเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับโลกยุคไร้พรมแดน

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์อื่นต่อไป เพื่อจะได้ทราบว่าพื้นที่ต่างกัน มีผลด้านความคิดเห็นต่อการดำเนินงานแตกต่างกันน้อยเพียงใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำไปเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานต่อไป

3.2.2 ควรเป็นทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วยเพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึก และนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาที่ทำการไปรษณีย์ ภูเก็ตต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิถ (2529) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร ชนะการพิมพ์
- กุลทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก และสาวิกา อุณหันท์ (2547) *การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น* กรุงเทพมหานคร อินโนกราฟฟิกส์
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2539) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ในเอกสารการสอนวิชา
จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต (2553) *รายงานสรุปสถานะ ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด*
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2550) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ” ในเอกสารสอนชุดวิชา *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*
หน่วยที่ 5 หน้า 229 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นลินี แซ่เบ๊ (2549) “ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงาน
ประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 (บางบอน)” *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2550) คู่มือการใช้บริการไปรษณีย์*
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร
กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์)
- ประสิทธิ์ ศิริแสง (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี” *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา*
- พรศิริ ลิ้มปนาสิทธิ (2546) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” *มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์
สำนักพิมพ์ แสงดาว
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2547) *คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ บีไบร์นู้ค

- วิศรา คงเดิม (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันภัย
จังหวัดพังงา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วิทวัส รุ่งเรืองผล (2546) “เทคนิคการวัดความพึงพอใจของลูกค้า” *Marketeer*, 45 (พฤศจิกายน):149
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2539) *พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม* กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550) “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2536)
กลยุทธ์การตลาด และการประยุกต์ใช้จริงในทางธุรกิจ ในแต่ละกรณีตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *กลยุทธ์การตลาด* กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ
- สกนธรัตน์ ศรีสถาพรวงศ์ (2549) “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อที่ทำการ
ไปรษณีย์ ในจังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- สมิต สัมณกร (2543) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร สายธาร
_____. (2548) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สายธาร
- สงคราม สมุทรหล้า (2551) “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- สมชาติ กิจยรรยง (2543) *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า* กรุงเทพมหานคร เอ็กเปอร์เน็ท
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร เลฟแอนดส์ลิฟ
- โสภณ พงศ์สุพัต (2544) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการบริการของโรงพยาบาลชุมพร
จังหวัดชุมพร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหาร
องค์การและการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อนงคินาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัตถ์
๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” วิทยานิพนธ์ปริญญา
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) จิตวิทยาการบริการ กรุงเทพมหานคร
เพรส แอนด์ ดีไซน์

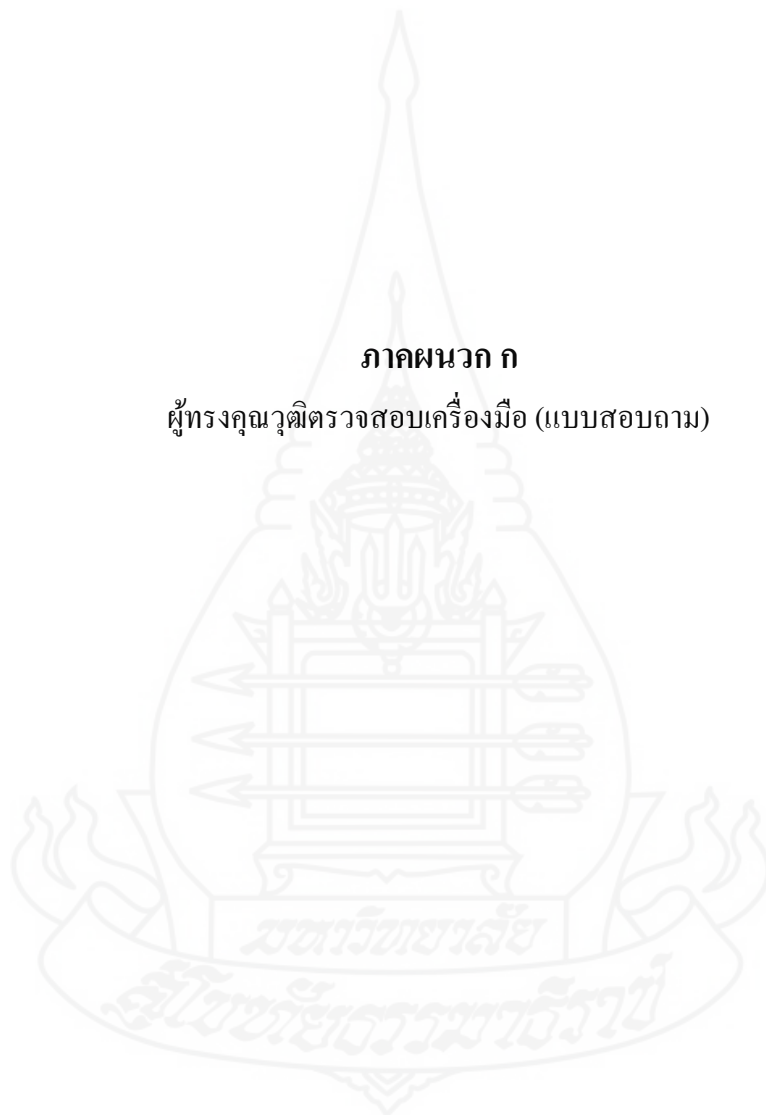


ภาคผนวก



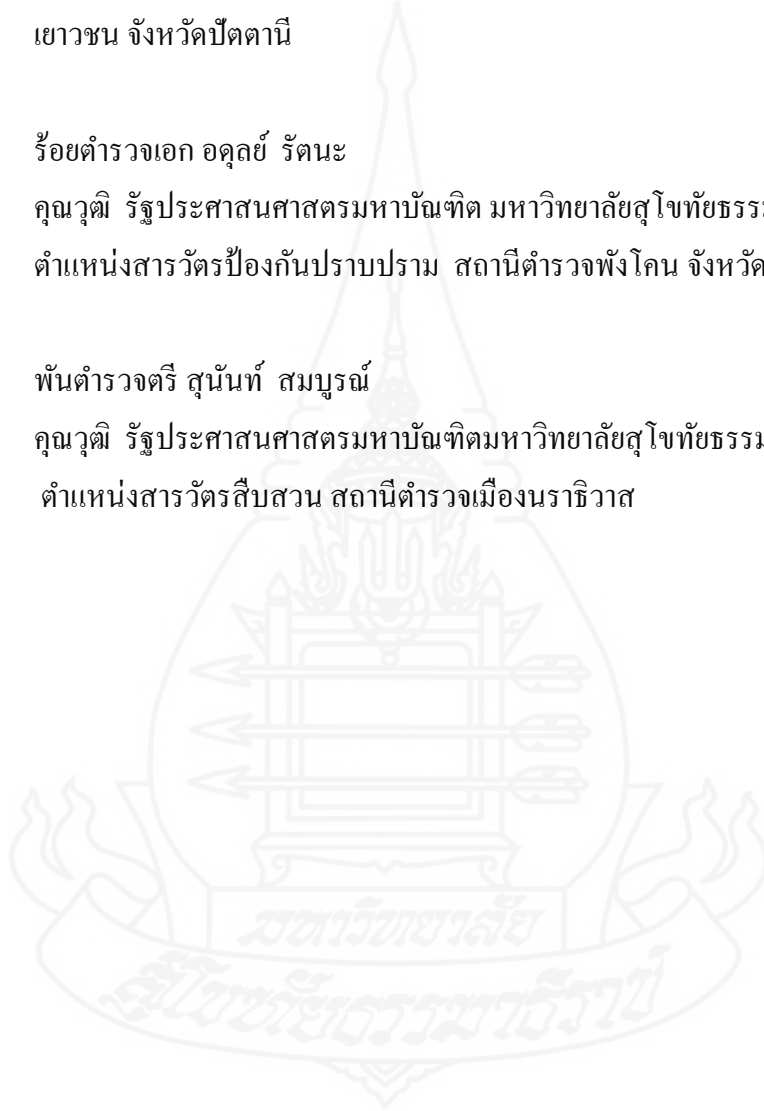
ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

- (1) นางอำร หทัยพันธ์
คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำแหน่งนักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพชำนาญการ สถานพินิจและคุ้มครองเด็ก
เยาวชน จังหวัดปัตตานี
- (2) ร้อยตำรวจเอก อุดุ้ย รัตนะ
คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำแหน่งสารวัตรป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจพังโคน จังหวัดสกลนคร
- (3) พันตำรวจตรี สุนันท์ สมบูรณ์
คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำแหน่งสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจเมืองนราธิวาส



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต” นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ตมีจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากไปรษณีย์ มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง ของผู้ให้บริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20 - 40 ปี 41 - 50 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 เกษตรกร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 ลูกจ้าง อื่นๆ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อปี (บาท)
 ไม่เกิน 50,000 50,001 - 100,000
 มากกว่า 100,001
6. ประเภทของบริการที่มาใช้บริการในวันนี้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (ตอบได้หลายข้อ)
 บริการไปรษณีย์ (สิ่งตีพิมพ์,จดหมาย,พัสดุ เป็นต้น)
 บริการด้านการเงิน (ธนาคาร,ตู้แลกเงิน เป็นต้น)

บริการด้านตราไปรษณียากร (ดวงตราไปรษณียากรทั่วไป, การสะสมตราไปรษณียากร เป็นต้น)

บริการสินค้าไปรษณีย์ (ซองจดหมาย, กล่องพัสดุ เป็นต้น)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง				
การให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ				
การให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน				
การให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ				
ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
บุรุษไปรษณีย์มีการส่งจดหมายถูกต้องตามที่อยู่เจ้าหน้าที่ของ				
เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว				
ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ				
ใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม				
การบริการรับ-ส่ง พัสดุภัณฑ์ถึงมือผู้รับอย่างรวดเร็ว ไม่มีการตกค้างอยู่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์				
ความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน				
การจัดระบบบริการอย่างเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว				
ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ ห่อพัสดุ ปากกา กาว เป็นต้น				
ความเพียงพอของการจัดพื้นที่จอดรถ				

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่จำหน่ายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น กล้อง แสตมป์ หนังสือ เป็นต้น				
ความเพียงพอของการให้คำแนะนำต่างๆ				
มีเอกสารหรือคอมพิวเตอร์เพียงพอ สำหรับให้ผู้ใช้บริการค้นหา ข้อมูลที่ต้องการได้				
มีพนักงานให้บริการในเวลาพักเที่ยง				
มีการให้บริการในวันหยุด				
มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการตามเวลาที่กำหนด				
มีเจ้าหน้าที่พร้อมจะตอบคำถามเมื่อผู้รับบริการติดตามผลหลังจากใช้บริการ เช่น ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน ธนาณัติ เป็นต้น				
การติดตามงานไปรษณีย์กรณีเข้าบ้านไม่อยู่				
มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานกาชาด งานแสดงสินค้า เป็นต้น				
ที่ทำการไปรษณีย์มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย				
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ				
มีระบบคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ทันสมัยในการให้บริการ				
มีการปรับปรุงด้านสถานที่ในการให้บริการให้สวยงามทันสมัย				
มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่ทันสมัยเสมอ				
มีการพัฒนาและเพิ่มงานต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น การสั่งซื้อ-ชำระค่าสินค้าหรือบริการ การชำระบัตรเครดิต การสมัครและชำระค่าเล่าเรียน ระบบโลจิสติกส์ เป็นต้น				

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดจากการไปใช้บริการจากไปรษณีย์ ในจังหวัดภูเก็ต
คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอัญชลี คณากุล
วัน เดือน ปีเกิด	31 มีนาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สถานที่ทำงาน	บริษัท ซุปเปอร์ซีป จำกัด จังหวัดภูเก็ต
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนก

