บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ในระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม – 26 พฤศจิการยน พ.ศ. 2555 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดย Importance Performance Analysis (IPA)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	238	79.33
หญิง	62	20.67
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	8	2.67
20 – 29 ปี	32	10.67
30 - 39 ปี	55	18.33
40 - 49 ปี	121	40.33
50 – 59 ปี	63	21.00
มากกว่า 59 ปี	21	7.00
($\overline{x}$ = 43.45 ปี)		
สถานภาพ		
โสด	120	40.00
สมรส	169	56.33
หม้าย/หย่าร้าง	11	3.67
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	32	10.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	55	18.33
ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	84	28.00
ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี	112	37.33
สูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	17	5.67
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.67
ข้าราชการ	76	25.33
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	49	16.33
	36	12.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	115	38.33
เกษียณอายุการทำงาน	16	5.34
ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.67
10,000-20,000 บาท	57	19.00
20,001-30,000 บาท	73	24.32
30,001-40,000 บาท	83	27.67
40,001-50,000 บาท	44	14.67
50,001 บาทขึ้นไป	32	10.67

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากข้อมูลตามตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 79.33 เป็นเพศหญิง 20.67 ในช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.33 รองลงมา คือ 50 – 59 ปี ร้อยละ 21.00 และ 30 – 39 ปี ร้อยละ 18.33 ตามลำดับ สมาชิกตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.33 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษาสูงสุดที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.33 รองลงมา คือ ระดับ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 28.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.33 ตามลำดับ สมาชิกตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด ร้อยละ 38.33 รองลงมา คือ ข้าราชการ ร้อยละ 25.33 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.33 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 27.67 รองลงมา คือ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 24.33 และ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนของสมาชิกจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ และลักษณะในการซื้อตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการมาใช้บริการ/เดือน		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	112	37.33
1 – 2 ครั้ง/เดือน	139	46.33
3 – 4 ครั้ง/เดือน	30	10.00
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	19	6.34
จำนวนตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมที่ซื้อแต่ละครั้ง		
1 แผ่น/ชุด	126	42.00
2 – 3 แผ่น/ชุด	112	37.33
4 – 5 แผ่น/ชุด	41	13.67
มากกว่า 5 แผ่น/ชุด	21	7.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนของสมาชิกจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ และลักษณะในการซื้อตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แหล่งในการซื้อตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม		
ที่ทำการไปรษณีย์	252	84.00
นักสะสมตราไปรษณียากร	16	5.33
ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากรเอกชน	28	9.33
เว็บไซต์	4	1.34
ค่าใช้จ่ายในการซื้อเฉลี่ย/ครั้ง		
น้อยกว่า 100 บาท	45	15.00
101 – 200 บาท	76	25.33
201 – 300 บาท	88	29.33
301 – 400 บาท	52	17.33
401 – 500 บาท	22	7.34
500 บาทขึ้นไป	17	5.67
รูปแบบของตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมที่เลือกซื้อ		
ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมแบบ 1 ดวง/ชุด	76	25.33
ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมแบบเต็มแผน/ชุด	69	23.00
ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมแบบบล็อก 4	16	5.33
ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมแบบบล็อก 8	14	4.67
ซองวันแรกจำหน่าย	20	6.67
แผ่นชีท	60	20.00
แผ่นอัลบั้มชีท	35	11.67
สมุดรวมเล่มประจำปี	3	1.00
แพคพิเศษ	7	2.33

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสมาชิกตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีความถี่ในการซื้อ 2 – 3 ครั้ง/เดือน มากที่สุด ร้อยละ 46.33 รองลงมา คือ 1 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 37.33 และ 4 - 5 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ จำนวนตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมที่สมาชิกซื้อส่วนใหญ่ คือ 1 แผ่น/ชุด ร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ 2 - 3 แผ่น/ชุด ร้อยละ 37.33 และ 4 - 5 แผ่น/ชุด ร้อยละ 13.67 ตามลำดับ สมาชิกซื้อตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมจากที่ทำการไปรษณีย์ มากที่สุด ร้อยละ 84.00 รองลงมา คือ ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากรเอกชน ร้อยละ 9.33 และนักสะสมตราไปรษณียากร ร้อยละ 5.33 ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายในการซื้อตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกส่วนใหญ่ คือ 201 – 300 บาท ร้อยละ 29.33 รองลงมา คือ 101 – 200 บาท ร้อยละ 25.33 และ 301 – 400 บาท ร้อยละ 17.33 ตามลำดับ รูปแบบของตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมที่สมาชิกซื้อมากที่สุด คือ ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมแบบ 1 ดวง/ชุด ร้อยละ 25.33 รองลงมา คือ ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมแบบแผ่นเต็ม/ชุด ร้อยละ 23.00 และแผ่นชีท ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามระดับความสำคัญ ต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.3 และ ตารางที่ 4.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ระดับความสำคัญต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
<u>ด้านผลิตภัณฑ์</u> (1) รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่าและน่าสะสม	4.93 (มากที่สุด)	1
(2) ปริมาณตราไปรษณียากรมีความสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก	4.65 (มากที่สุด)	4
(3) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์ขึ้นแต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด	4.72 (มากที่สุด)	2
(4) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง	4.64 (มากที่สุด)	5
(5) ความถี่หรือระยะเวลาออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	4.69 (มากที่สุด)	3
(6) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบต่าง ๆ มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ	4.60 (มากที่สุด)	6

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม (4.93) จำนวนตราไปรษณียากรมีความสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก (4.72) และความถี่หรือระยะเวลาออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (4.69)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านราคา

ระดับความสำคัญต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากร เพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
ด้านราคา		
(1) ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุด มีความเหมาะสม	4.14 (มาก)	1
(2) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม	4.09 (มาก)	3
(3) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม	4.12 (มาก)	2
(4) ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม	4.02 (มาก)	5
(5) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม	4.05 (มาก)	4

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความเหมาะสม (4.14) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.12) และราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านการจัดจำหน่าย

ระดับความสำคัญต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
<u>ด้านการจัดจำหน่าย</u>		
(1) ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.77 (มาก)	2
(2) ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.86 (มาก)	1

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้ง 2 อันดับ คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (3.86) และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (3.77)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับความสำคัญต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ลำดับที่
<u>ด้านการส่งเสริมการตลาด</u> (1) มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก	4.45 (มาก)	1
(2) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ	4.32 (มาก)	5
(3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง	4.43 (มาก)	2
(4) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิกและนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน	4.37 (มาก)	3
(5) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	4.34 (มาก)	4
(6) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้แก่สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร	4.28 (มาก)	6

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.45) มีการประชาสัมพันธ์ตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ (4.43) และมีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน (4.37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านบุคลากร

ระดับความสำคัญต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
ด้านบุคลากร		
(1) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ	4.09 (มาก)	4
(2) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	4.15 (มาก)	2
(3) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.18 (มาก)	1
(4) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.11 (มาก)	3

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.18) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ (4.15) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านกระบวนการบริการ

ระดับความสำคัญต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
<u>ด้านกระบวนการบริการ</u> (1) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์	4.65 (มากที่สุด)	3
(2) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	4.66 (มากที่สุด)	2
(3) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต	4.60 (มากที่สุด)	7
(4) ขั้นตอนการสั่งซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน	4.64 (มากที่สุด)	4
(5) การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว	4.61 (มากที่สุด)	6
(6) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิก	4.68 (มากที่สุด)	1
(7) ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุด และจำนวนที่ได้สั่งจองไว้	4.62 (มากที่สุด)	5

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิก (4.68) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (4.66) และมีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (4.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ระดับความสำคัญต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
<u>ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ</u> (1) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกอย่างสวยงาม	3.58 (มาก)	5
(2) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ	3.79 (มาก)	1
(3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.65 (มาก)	3
(4) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.60 (มาก)	4
(5) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน	3.68 (มาก)	2

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ (3.79) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน (3.68) และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (3.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามระดับความพึงพอใจ ต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.10 และ ตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านผลิตภัณฑ์

ระดับความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
<u>ด้านผลิตภัณฑ์</u>		
(1) รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่าและน่าสะสม	3.60 (มาก)	5
(2) ปริมาณตราไปรษณียากรมีความสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก	3.61 (มาก)	4
(3) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์ขึ้นแต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด	3.50 (มาก)	6
(4) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง	3.80 (มาก)	1
(5) ความถี่หรือระยะเวลาออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	3.73 (มาก)	3
(6) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบต่าง ๆ มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ	3.75 (มาก)	2

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (3.80) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบต่าง ๆ มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ (3.75) และความถี่หรือระยะเวลาออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (3.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านราคา

ระดับความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
ด้านราคา		
(1) ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุด มีความเหมาะสม	4.20 (มาก)	1
(2) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม	4.18 (มาก)	2
(3) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม	4.15 (มาก)	3
(4) ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม	4.10 (มาก)	4
(5) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม	4.08 (มาก)	5

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความเหมาะสม (4.20) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.18) และราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.15)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านการจัดจำหน่าย

ระดับความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
ด้านการจัดจำหน่าย		
(1) ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.37 (มาก)	1
(2) ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	4.32 (มาก)	2

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้ง 2 อันดับ คือ ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (4.37) และที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.32)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ลำดับที่
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
(1) มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก	4.06 (มาก)	1
(2) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ	3.95 (มาก)	2
(3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง	3.87 (มาก)	4
(4) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิกและนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน	3.85 (มาก)	5
(5) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	3.60 (มาก)	6
(6) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้แก่สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร	3.92 (มาก)	3

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.06) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ (3.95) และมีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้แก่สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร (3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านบุคลากร

ระดับความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
ด้านบุคลากร		
(1) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ	4.27 (มาก)	1
(2) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	4.17 (มาก)	4
(3) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.19 (มาก)	3
(4) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.25 (มาก)	2

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.27) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.25) และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.19)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านกระบวนการบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
<u>ด้านกระบวนการบริการ</u> (1) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์	3.85 (มาก)	1
(2) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.72 (มาก)	5
(3) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต	3.82 (มาก)	2
(4) ขั้นตอนการสั่งซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน	3.77 (มาก)	4
(5) การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว	3.78 (มาก)	3
(6) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิก	3.64 (มาก)	6
(7) ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุด และจำนวนที่ได้สั่งจองไว้	3.61 (มาก)	7

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (3.85) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต (3.82) และการรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว (3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ระดับความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ลำดับที่
<u>ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ</u> (1) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกอย่างสวยงาม	4.47 (มาก)	1
(2) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ	4.43 (มาก)	3
(3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.40 (มาก)	4
(4) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.45 (มาก)	2
(5) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน	4.36 (มาก)	5

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกอย่างสวยงาม (4.47) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.45) และอุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ (4.43)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม	4.96 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	3.48 (มาก)	3.62 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
(2) ปริมาณตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักสะสม	4.66 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)
(3) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด	4.71 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	3.35 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
(4) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง	4.66 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
(5) ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	4.76 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)
(6) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ	4.62 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่าและน่าสะสม (4.96) ความถี่หรือระยะเวลาของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (4.76) และจำนวนตราไปณษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด (4.71) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (3.81) การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ (3.74) และความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่าและน่าสะสม (4.94) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด (4.66) และความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (4.66) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ (3.85) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (3.82) และความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวง ในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุดมีความเหมาะสม	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)
(2) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)
(3) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม	4.02 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)	4.41 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)
(4) ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาสม	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)	4.02 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
(5) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม	4.01 (มาก)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.38 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุดมีความเหมาะสม (4.08) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.02) และราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม (4.01) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.41) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม (4.38) และราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.30) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.25) และราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.22) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุดมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความเหมาะสม (4.11) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.09) และราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม (4.06)

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.79 (มาก)	4.22 (มาก)	3.77 (มาก)	4.38 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)
(2) ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.92 (มาก)	4.31 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	4.36 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (3.92) และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (3.79) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (4.38) และที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.31) และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (4.22) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.36) และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) มีการจัดวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก	4.53 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
(2) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ	4.45 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)
(3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง	4.58 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.43 (มาก)	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)
(4) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน	4.43 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)
(5) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	4.12 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)	3.85 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)
(6) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากร อย่างต่อเนื่อง (4.58) มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.53) และมีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ (4.45) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.10) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร (4.06) และมีการจัดตลาดนัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน (4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง (4.42) มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.39) และมีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก (4.36) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.03) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ (3.90) และมีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน (3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)
(2) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	4.25 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)
(3) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)
(4) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ (4.25) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.20) และที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.16) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.33) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (4.19) และที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.16) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ (4.11) และที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.04) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.32) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.22) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.14)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์	4.74 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
(2) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	4.85 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)
(3) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต	4.70 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)
(4) ขั้นตอนการซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน	4.75 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)
(5) การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว	4.71 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)
(6) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก	4.72 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)
(7) ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุด และจำนวนที่ได้สั่งจองไว้	4.79 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรมและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (4.85) ตรา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุดและจำนวนที่ได้สั่งจองไว้ (4.79) และขั้นตอนการซื้อและรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็วและได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน (4.75) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีไมตรีจิต (3.94) การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็ว (3.85) และมีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็ว (4.56) ขั้นตอนการซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็วและได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน (4.55) และขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรมและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (4.52) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (3.85) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีไมตรีจิต (3.82) และการรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็ว (3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.47 (มาก)
(2) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	4.33 (มาก)	4.45 (มาก)	4.43 (มาก)
(3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)
(4) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	4.48 (มาก)	4.25 (มาก)	4.45 (มาก)
(5) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน	3.70 (มาก)	3.59 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	4.38 (มาก)	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับปานกลางและมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ (3.75) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน (3.70) และที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (3.52) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม (4.74) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.48) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (4.45)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับปานกลางและมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ (3.84) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (3.76) และที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (3.70) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ (4.45) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (4.36) และที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม (4.32)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

โดยจะทำการจัดกลุ่มระดับอายุเป็น 3 กลุ่ม คือ อายุไม่เกิน 39 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม	4.95 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)
(2) ปริมาณตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักสะสม	4.43 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
(3) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด	4.57 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	3.84 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
(4) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง	4.74 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.74 (มาก)
(5) ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	4.46 (มาก)	4.87 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)
(6) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ	4.82 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 39 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่าและน่าสะสม (4.95) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ (4.82) และขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (4.74) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ (3.99) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (3.97) และความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่าและน่าสะสม (4.91) ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (4.87) และจำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด (4.80) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (4.02) ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (3.66) และการจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ (3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่าและน่าสะสม (4.88) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด (4.77) และความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (4.73) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (3.78) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ (3.77) และขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ราคาตราไปรษณีย์กรแต่ละดวง ในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุดมีความเหมาะสม	4.16 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
(2) ราคาตราไปรษณีย์กรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม	3.88 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	4.39 (มาก)	4.22 (มาก)
(3) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)
(4) ราคาตราไปรษณีย์กรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาสม	3.98 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)
(5) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	3.74 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 39 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณีย์กรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุดมีความเหมาะสม (4.16) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.08) และราคาตราไปรษณีย์กรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม (3.98) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณีย์กรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุดมีความเหมาะสม (4.18) ราคาตราไปรษณีย์กรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม (4.07) และราคาตราไปรษณีย์กรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.01)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม (4.35) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.25) และราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.23) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุดมีความเหมาะสม (4.52) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.39) และราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม (4.21) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.20) และราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (4.18) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุดมีความเหมาะสม (4.39) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม (4.23) และราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (4.22)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.64 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)
(2) ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.76 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 39 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (3.76) และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (3.64) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (4.41) และที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (3.99) และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (3.87) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (4.34) และที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.08) และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (3.92) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ ได้แก่ ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (4.32) และที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (4.10)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) มีการจัดวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก	4.22 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)
(2) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ	4.26 (มาก)	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)	4.25 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)
(3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง	4.30 (มาก)	4.78 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)
(4) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน	4.15 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)
(5) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	4.29 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
(6) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.43 (มาก)	4.15 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 39 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการจัดประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง (4.30) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก (4.29) และมีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่างๆ (4.26) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.69) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง (4.41) และมีการจัดตลาดนัดตรา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไปรษณียากรเพื่อให้สมาชิกและนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน (4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง (4.78) มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.68) และมีการตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน (4.57) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.25) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน (3.89) และมีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ (3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 59 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง (4.61) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก (4.60) และมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.51) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (4.33) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร (3.95) และมีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ (3.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	0-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	0-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)	4.16 (มาก)	4.40 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)
(2) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	4.35 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)
(3) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
(4) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 39 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ (4.35) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.21) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.19) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.40) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.33) และพนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (4.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.22) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ (4.07) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.05) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.19) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.12) และพนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 59 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.19) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.16) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.13) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (4.22) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (4.18) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	0-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	0-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์	4.74 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)
(2) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	4.46 (มาก)	4.87 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)
(3) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต	4.54 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)
(4) ขั้นตอนการซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน	4.35 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)
(5) การรอรับบริการสั่งจองและซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว	4.75 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	3.59 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)
(6) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก	4.48 (มาก)	4.79 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)
(7) ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุดและจำนวนที่ได้สั่งจองไว้	4.51 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 39 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็ว (4.75) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (4.74) และขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีไมตรีจิต (4.54) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรมและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (4.21) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรมและสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก (4.18) และขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีไมตรีจิต (4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรมและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (4.87) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีไมตรีจิต (4.85) และตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุดและจำนวนที่ได้สั่งจองไว้ (4.82) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็ว (4.03) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (3.80) และขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีไมตรีจิต (3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 59 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรมและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (4.92) ขั้นตอนการซื้อและรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็วและได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน (4.82) และขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีไมตรีจิต (4.80) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การรอรับบริการสั่งจองและซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็ว (3.91) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (3.82) และขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรมและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (3.63)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	0-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	0-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
(1) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	4.43 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
(2) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ	3.77 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)
(3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64 (มาก)	3.44 (มาก)	3.72 (มาก)	4.45 (มาก)	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)
(4) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.46 (มาก)
(5) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน	3.52 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	4.39 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 39 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ (3.77) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม (3.68) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (3.64) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.68) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ (4.53) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ (4.02) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน (3.94) และที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (3.88) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม (4.64) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (4.39) และที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วนและเพียงพอในการให้บริการ (3.96) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (3.91) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน (3.88) และให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม (4.56) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.46) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (4.32)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดย Importance Performance Analysis (IPA)

ตารางที่ 4.31 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(1) รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม	4.93	3.60	A
(2) ปริมาณตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักสะสม	4.65	3.61	A
(3) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด	4.72	3.50	A
(4) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง	4.64	3.80	A
(5) ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	4.69	3.73	A
(6) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ	4.60	3.75	A

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ทุกปัจจัยย่อยกระจายตัวอยู่ใน Quadrant A โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม (1.33) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง (0.84)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(7) ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวง ในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุด มีความเหมาะสม	4.14	4.20	B
(8) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม	4.09	4.18	B
(9) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม	4.12	4.15	B
(10) ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม	4.02	4.10	B
(11) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม	4.05	4.08	B

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ทุกปัจจัยย่อยกระจายตัวอยู่ใน Quadrant B โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (0.09) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (0.03) และราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม (0.03)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(12) ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.77	4.37	D
(13) ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.86	4.32	D

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ทุกปัจจัยย่อยกระจายตัวอยู่ใน Quadrant D โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (0.60) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (0.46)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(14) มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก	4.45	4.06	B
(15) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ	4.32	3.95	A
(16) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง	4.43	3.87	A
(17) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากร เพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน	4.37	3.85	A
(18) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	4.34	3.60	A
(19) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร	4.28	3.92	A

จากตารางที่ 4.34 พบว่า เกือบทุกปัจจัยย่อยกระจายตัวอยู่ใน Quadrant A ยกเว้นเรื่องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก อยู่ใน Quadrant B โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก (0.74) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร (0.36)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(20) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ	4.09	4.27	B
(21) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	4.15	4.17	B
(22) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.18	4.19	B
(23) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.11	4.25	B

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ทุกปัจจัยย่อยกระจายตัวอยู่ใน Quadrant B โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (0.18) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (0.01)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(24) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์	4.65	3.85	A
(25) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	4.66	3.72	A
(26) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต	4.60	3.82	A
(27) ขั้นตอนการซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับอย่างถูกต้องครบถ้วน	4.64	3.77	A
(28) การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว	4.61	3.78	A
(29) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก	4.68	3.64	A
(30) ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุด และจำนวนที่ได้สั่งจองไว้	4.62	3.61	A

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ทุกปัจจัยย่อยกระจายตัวอยู่ใน Quadrant A โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก (1.04) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต (0.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(31) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม	3.58	4.47	D
(32) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ	3.79	4.43	D
(33) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.65	4.40	D
(34) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.60	4.45	D
(35) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน	3.68	4.36	D

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ทุกปัจจัยย่อยกระจายตัวอยู่ใน Quadrant D โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกอย่างสวยงาม (0.89) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ (0.64)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(1) รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม	4.93	3.60	A
(2) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด	4.72	3.50	A
(3) ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	4.69	3.73	A
(4) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก	4.68	3.64	A
(5) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	4.66	3.72	A
(6) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์	4.65	3.85	A
(7) ปริมาณตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักสะสม	4.65	3.61	A
(8) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง	4.64	3.80	A
(9) ขั้นตอนการซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.64	3.77	A
(10) ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุด และจำนวนที่ได้สั่งจองไว้	4.62	3.61	A
(11) การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว	4.61	3.78	A
(12) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต	4.60	3.82	A

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(13) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ	4.60	3.75	A
(14) มีการจัดทำวารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก	4.45	4.06	B
(15) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง	4.43	3.87	A
(16) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากรเพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน	4.37	3.85	A
(17) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	4.34	3.60	A
(18) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ	4.32	3.95	A
(19) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนาอบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร	4.28	3.92	A
(20) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.18	4.19	B
(21) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	4.15	4.17	B
(22) ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุด มีความเหมาะสม	4.14	4.20	B
(23) ราซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม	4.12	4.15	B
(24) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.11	4.25	B

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ความสำคัญต่อการใช้บริการ	ความพึงพอใจต่อบริการ	IPA (Quadrant)
(25) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ	4.09	4.27	B
(26) ราตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม	4.09	4.18	B
(27) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม	4.05	4.08	B
(28) ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม	4.02	4.10	B
(29) ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.86	4.32	D
(30) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ	3.79	4.43	D
(31) ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.77	4.37	D
(32) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน	3.68	4.36	D
(33) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.65	4.40	D
(34) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.60	4.45	D
(35) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม	3.58	4.47	D

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.38 พบว่าจาก 35 ปัจจัยย่อย ไม่มีปัจจัยย่อยใดตกอยู่ใน Quadrant C (คะแนนความสำคัญต่ำ คะแนนความพึงพอใจต่ำ)

ปัจจัยย่อยที่กระจายตัวอยู่ใน Quadrant A (คะแนนความสำคัญสูง คะแนนความพึงพอใจต่ำ) มีจำนวน 18 เรื่อง แบ่งเป็น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 6 เรื่องได้แก่ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม ปริมาณตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักสะสม ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง และการจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุด มีความสะดวกต่อการจัดเก็บ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 5 เรื่องได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากรเพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ และมีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ 7 เรื่องได้แก่ การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ขั้นตอนการสั่งซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุด และจำนวนที่ได้สั่งจองไว้ การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม (1.33) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร (0.36)

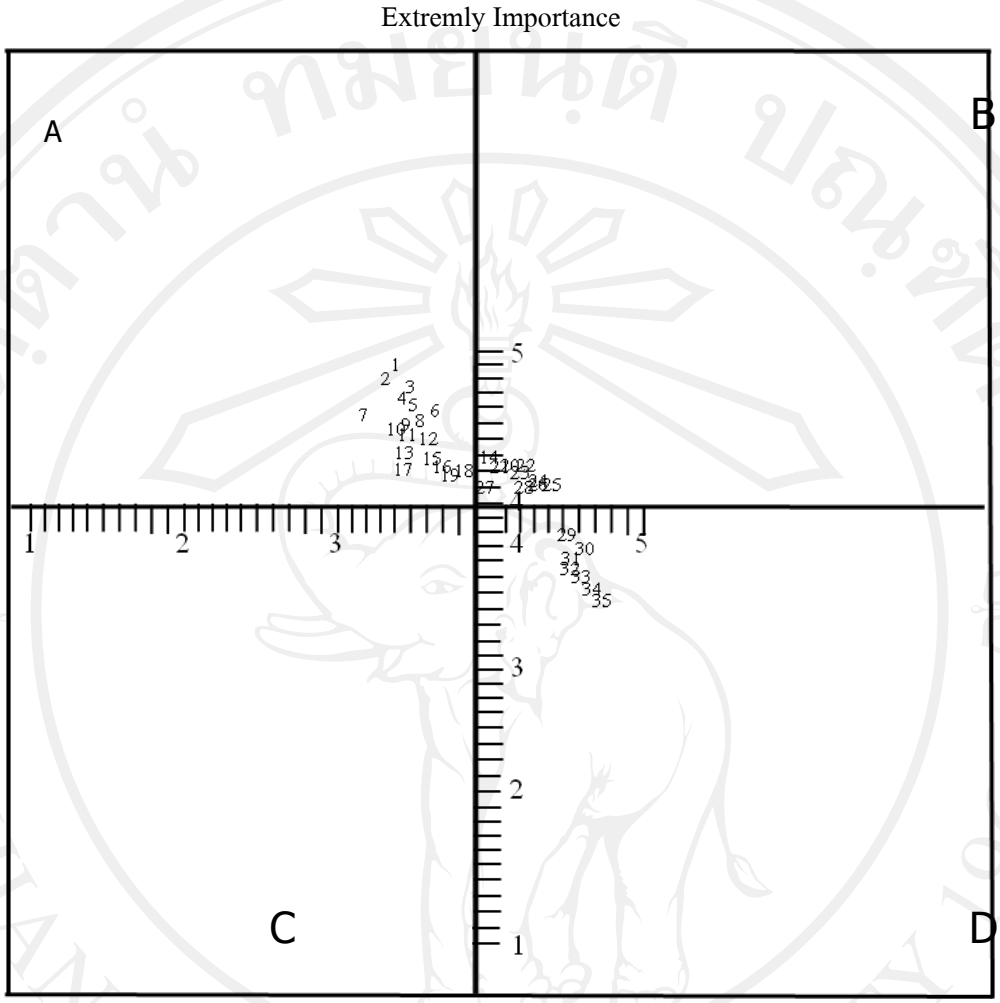
ปัจจัยย่อยที่กระจายตัวอยู่ใน Quadrant B (คะแนนความสำคัญสูง คะแนนความพึงพอใจสูง) มีจำนวน 10 เรื่อง แบ่งเป็น ปัจจัยด้านราคา 5 เรื่องได้แก่ ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุด มีความเหมาะสม ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม และราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 1 เรื่อง คือ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก ปัจจัยด้านบุคลากร 4 เรื่องได้แก่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (0.39) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (0.01)

ปัจจัยย่อยที่กระจายตัวอยู่ใน Quadrant D (คะแนนความสำคัญต่ำ คะแนนความพึงพอใจสูง) มีจำนวน 7 เรื่อง แบ่งเป็น ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย 2 เรื่องได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ 5 เรื่องได้แก่ อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกอย่างสวยงาม โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกอย่างสวยงาม (0.89) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความต่างระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (0.46)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 4.1 กราฟสองมิติแสดงผลการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA โดยเปรียบเทียบการให้ความสำคัญ กับความพึงพอใจของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม โดยหมายเลข 1-35 บนกราฟแสดงถึงปัจจัยย่อยแต่ละข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

Quadrant A (คะแนนความสำคัญสูง คะแนนความพึงพอใจต่ำ) ได้แก่

1) รูปแบบตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีคุณค่า และน่าสะสม (ด้านผลิตภัณฑ์)

2) จำนวนตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์แต่ละครั้งมีจำนวนจำกัด (ด้านผลิตภัณฑ์)

3) ความถี่หรือระยะเวลาที่ออกจำหน่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (ด้านผลิตภัณฑ์)

4) การจัดสรรตราไปรษณียากรเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก (ด้านกระบวนการบริการ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5) ขั้นตอนการสั่งจองตราไปรษณียากรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
(ด้านกระบวนการบริการ)
6) มีบริการรับสั่งจองตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ณ ที่ทำการไปรษณีย์
(ด้านกระบวนการบริการ)
7) ปริมาณตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักสะสม
(ด้านผลิตภัณฑ์)
8) ขนาดหรือรูปแบบของตราไปรษณียากรมีผลต่อความต้องการซื้อในแต่ละครั้ง
(ด้านผลิตภัณฑ์)
9) ขั้นตอนการซื้อ และรับตราไปรษณียากรมีความรวดเร็ว และได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน (ด้านกระบวนการบริการ)
10) ตราไปรษณียากรที่ได้รับจากพนักงานถูกต้องตรงตามชุด และจำนวนที่ได้สั่งจองไว้
(ด้านกระบวนการบริการ)
11) การรอรับบริการสั่งจอง และซื้อตราไปรษณียากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็ว (ด้านกระบวนการบริการ)
12) ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีไมตรีจิต
(ด้านกระบวนการบริการ)
13) การจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรในรูปแบบแผ่นเต็มต่อชุด มีความเหมาะสมต่อการจัดเก็บ
(ด้านผลิตภัณฑ์)
15) มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง
(ด้านการส่งเสริมการตลาด)
16) มีการจัดตลาดนัดตราไปรษณียากรเพื่อให้สมาชิก และนักสะสมตราไปรษณียากรได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนตราไปรษณียากรกัน (ด้านการส่งเสริมการตลาด)
17) มีการจัดตราไปรษณียากรเป็นแพคเกจในราคาพิเศษให้แก่สมาชิก
(ด้านการส่งเสริมการตลาด)
18) มีการโฆษณาตราไปรษณียากรเป็นประจำในสื่อประเภทต่าง ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ด้านการส่งเสริมการตลาด)

19) มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดสัมมนา อบรม และการให้ความรู้สมาชิกเกี่ยวกับตราไปรษณียากร (ด้านการส่งเสริมการตลาด)

Quadrant B (คะแนนความสำคัญสูง คะแนนความพึงพอใจสูง) ได้แก่

14) มีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับตราไปรษณียากรให้แก่สมาชิก (ด้านการส่งเสริมการตลาด)

20) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (ด้านบุคลากร)

21) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับตราไปรษณียากรได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ (ด้านบุคลากร)

22) ราคาตราไปรษณียากรแต่ละดวงในรูปแบบแผ่นเต็ม/ชุด มีความเหมาะสม (ด้านราคา)

23) ราคาซองวันแรกจำหน่ายมีความเหมาะสม (ด้านราคา)

24) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ด้านบุคลากร)

25) ที่ทำการไปรษณีย์มีพนักงานที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตราไปรษณียากรเป็นผู้ให้บริการ (ด้านบุคลากร)

26) ราคาตราไปรษณียากรเมื่อจำหน่ายพร้อมแผ่นชีทมีความเหมาะสม (ด้านราคา)

27) ราคาสมุดรวมเล่มประจำปีมีความเหมาะสม (ด้านราคา)

28) ราคาตราไปรษณียากรพร้อมอัลบั้มชีทมีความเหมาะสม (ด้านราคา)

Quadrant D (คะแนนความสำคัญต่ำ คะแนนความพึงพอใจสูง) ได้แก่

29) ที่ทำการไปรษณีย์มีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (ด้านการจัดจำหน่าย)

30) อุปกรณ์การให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรมีครบถ้วน และเพียงพอในการให้บริการ (ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ)

31) ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ด้านการจัดจำหน่าย)

32) ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของที่ทำการไปรษณีย์มีความชัดเจน (ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ)

33) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ (ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

34) ที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ)

35) ที่ทำการไปรษณีย์มีการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกอย่างสวยงาม (ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved