

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 - 9)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ (ตารางที่ 10 - 16)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ตารางที่ 17-18)

ส่วนที่ 4 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 19-25)

ส่วนที่ 5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายการที่ใช้บริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 26)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	71	35.5
หญิง	129	64.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.5 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	5.5
20-30 ปี	115	57.5
31-40 ปี	53	26.5
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	21	10.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	11	5.5
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	51	25.5
ปวส./อนุปริญญา	34	17.0
ปริญญาตรี	90	45.0
สูงกว่าปริญญาตรี	14	7.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.5 ระดับปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.0 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	12.0
พนักงานบริษัทเอกชน	83	41.5
ธุรกิจส่วนตัว	33	16.5
พ่อบ้านแม่บ้าน	13	6.5
นักเรียนนักศึกษา	44	22.0
อื่น ๆ	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.0 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.0 พ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ อื่น ๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	50	25.0
5,000 – 10,000 บาท	96	48.0
10,001 – 15,000 บาท	33	16.5
15,001 – 20,000 บาท	10	5.0
มากกว่า 20,000 บาท	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทคิด เป็นร้อยละ 16.5 มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.5 และมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายการที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ ที่ทำการไปรษณีย์

รายการที่ใช้บริการ	ไม่ใช้บริการ		ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร	197	98.5	3	1.5	200	100.0
ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ. ไคเนอรัลคลับ	195	97.5	5	2.5	200	100.0
ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS	119	59.5	81	40.5	200	100.0
ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC	162	81.0	38	19.0	200	100.0
ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE	192	96.0	8	4.0	200	100.0
ค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	132	66.0	68	34.0	200	100.0
ค่าบริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์	196	98.0	4	2.0	200	100.0
ค่าบริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล	198	99.0	2	1.0	200	100.0
สินค้าของบ.เวออน คอสเมติกส์	185	92.5	15	7.5	200	100.0
สินค้าของมิตทีน	183	91.5	17	8.5	200	100.0
เบี้ยประกันของบริษัท AIA	182	91.0	18	9.0	200	100.0
เบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซิจีเอ็ม	196	98.0	4	2.0	200	100.0
ค่าปรับจราจร	190	95.0	10	5.0	200	100.0
เบี้ยประกันของบ. พลุเดินเชยล ฯ ประกันชีวิต	200	100.0	0	0.0	200	100.0
ค่าภาษีรถประจำปี	162	81.0	38	19.0	200	100.0
เบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	188	94.0	12	6.0	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 34.0 ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC และค่าภาษีรถประจำปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA คิดเป็นร้อยละ 9.0 ค่าสินค้าของมิตทีน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าสินค้าของบ.เวออน คอสเมติกส์ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ค่าปรับจราจรคิดเป็นร้อยละ 5.0 ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE คิดเป็นร้อยละ 4.0 ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอรัลคลับ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ และค่าเบี้ยประกันของ บ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซิจีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 2.0 ค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร คิดเป็น

ร้อยละ 1.5 ค่าใช้บริการวิทยุคิดตามตัวชี้วัดคิดเป็นร้อยละ 1.5 และไม่มีผู้ให้บริการรับชำระค่าเบี้ยประกันของ บ. พลุเดินเชี่ยล ฯ ประกันชีวิต ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในเดือนที่ผ่านมา

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	98	49.0
2 ครั้ง	75	37.5
3 ครั้ง	17	8.5
4 ครั้ง	4	2.0
5 ครั้ง ขึ้นไป	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆที่ทำการไปรษณีย์ในเดือนที่ผ่านมา 1 ครั้ง มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.5 3 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.5 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 และ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ทำกรไปรษณีย์ที่ใช้บริการ

ที่ทำกรไปรษณีย์ที่ใช้บริการ	ไม่ใช้บริการ		ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปณ. เชียงใหม่	162	81.0	38	19.0	200	100.0
ปณ. หนงหอย	181	90.5	19	9.5	200	100.0
ปณ. ช้างคลาน	175	87.5	25	12.5	200	100.0
ปณ. พระสิงห์	169	84.5	31	15.5	200	100.0
ปณ. ท่าอากาศยานเชียงใหม่	178	89.0	22	11.0	200	100.0
ปณ. ศรีภูมิ	166	83.0	34	17.0	200	100.0
ปณ. ศาลากลางเชียงใหม่	176	88.0	24	12.0	200	100.0
ปณ. สามแยกสวนปรุง	162	81.0	38	19.0	200	100.0
ปณ. ช้างเผือก	162	81.0	38	19.0	200	100.0
ปณ. แม่ปิง	185	92.5	15	7.5	200	100.0
ปณ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	175	87.5	25	12.5	200	100.0

หมายเหตุ : การสุ่มตัวอย่างแบบ โควต้า

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆที่ ปณ. เชียงใหม่ ปณ.สามแยกสวนปรุง และปณ.ช้างเผือก มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 เท่ากัน รองลงมาคือที่ ปณ. ศรีภูมิ คิดเป็นร้อยละ 17.0 ปณ.พระสิงห์ คิดเป็นร้อยละ 15.5 ปณ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และปณ. ช้างคลาน เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 12.5 ปณ.ศาลากลางเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 12.0 ปณ.ท่าอากาศยานเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ปณ.हनงหอย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และ ปณ.แม่ปิง คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการ

เหตุผลในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	ลำดับของร้อยละ
มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	60	30.0	4
ใกล้ที่ทำงาน / บ้าน	124	62.0	1
ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น	13	6.5	9
มีบริการให้เลือกหลากหลาย	31	15.5	8
บริการดี	69	34.5	3
ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	25.0	6
มาใช้บริการอื่นที่ไปรษณีย์ด้วย	39	19.5	7
เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ	78	39.0	2
เป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง	69	34.5	3
มีที่จอดรถสะดวกสบาย	56	28.0	5
การจัดตกแต่งสถานที่ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	13	6.5	9
อื่นๆ	1	0.5	10

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆที่ทำการไปรษณีย์เนื่องจากใกล้ที่ทำงาน / บ้าน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 39.0 บริการดีและเป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีที่จอดรถสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 มาใช้บริการอื่นที่ไปรษณีย์ด้วย คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีบริการให้เลือกหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 15.5 ค่าบริการถูกกว่าที่อื่นและการจัดตกแต่งสถานที่ทำให้สะดวกในการใช้บริการ เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 6.5 และ อื่นๆ (ส่งที่อื่นไม่สามารถส่งถึงได้เกี่ยวกับการชำระค่าบริการ) คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระ
เงินผ่านทางไปรษณีย์

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ
ชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับ ชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความ ต้องการของท่าน	20 (10.0)	116 (58.0)	59 (29.5)	3 (1.5)	2 (1.0)	3.75 มาก
2. ประเภทบริการมีความหลากหลาย สามารถให้บริการได้หลายประเภท ในสถานที่เดียว	24 (12)	127 (63.5)	46 (26.0)	2 (1.0)	1 (0.5)	3.86 มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัย
ด้านประเภทบริการมีความหลากหลาย สามารถให้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียว ด้วย
ค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
รับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถระบุได้	
1. ค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่งานต่าง ๆ <u>ไม่คิดค่าธรรมเนียม</u>	107 (53.5)	88 (44.0)	5 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 มากที่สุด
2. ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าภาษีรถประจำปี คันละ 40 บาท	27 (13.5)	75 (37.5)	61 (30.5)	6 (3.0)	3 (1.5)	28 (14.0)	3.17 ปานกลาง
3. ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป <u>ไม่คิดค่าบริการ</u> ค่าเบี้ยประกันต่ำกว่า 1,000 บาท คันละ 40 บาท	28 (14.0)	55 (27.5)	56 (28.0)	13 (6.5)	3 (1.5)	45 (22.5)	2.79 ปานกลาง
4. ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าปรับจราจร 50 บาทต่อฉบับ	19 (9.5)	53 (26.5)	51 (25.5)	18 (9.0)	5 (2.5)	54 (27.0)	2.51 ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่งานต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าภาษีรถประจำปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.79 และ ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าปรับจราจร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.51

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ
ชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ที่ตั้งของที่ทำกรไปรษณีย์อยู่ใน จุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ	38 (19.0)	123 (61.5)	31 (15.5)	7 (3.5)	1 (0.5)	3.95 มาก
2. จำนวนช่องที่ให้บริการ	15 (7.5)	82 (41.0)	69 (34.5)	33 (16.5)	1 (0.5)	3.39 ปานกลาง
3. มีการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุด ตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำ ให้สะดวกต่อการให้บริการ	12 (6.0)	104 (52.0)	77 (38.5)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.60 มาก
4. สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ	11 (5.5)	76 (38.0)	44 (22.0)	62 (31.0)	7 (3.5)	3.11 ปานกลาง
5. ที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับ ชำระค่าบริการต่างๆในวัน และเวลา ที่เหมาะสม	13 (6.5)	123 (61.5)	49 (24.5)	11 (5.5)	4 (2.0)	3.65 มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านที่ตั้งของที่ทำกรไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆในวัน และเวลา ที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.60 ด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.39 และด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.11

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
รับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีอย่างทั่วถึง	18 (9.0)	57 (28.5)	87 (43.5)	29 (14.5)	9 (4.5)	3.23 ปานกลาง
2. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆ ในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	9 (4.5)	74 (37.0)	82 (41.0)	27 (13.5)	8 (4.0)	3.25 ปานกลาง
3. ความต่อเนื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์	2 (1.0)	63 (31.5)	73 (36.5)	52 (26.0)	10 (5.0)	2.98 ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆ ในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือ ด้านสื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.23 และด้านความต่อเนื่องของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.98

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ต่อปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	23 (11.5)	129 (64.5)	44 (22.0)	3 (1.5)	1 (0.5)	3.85 มาก
2. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	24 (12.0)	134 (67.0)	39 (19.5)	2 (1.0)	1 (0.5)	3.89 มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญและ แนะนำในการ ให้บริการได้อย่างดี	27 (13.5)	137 (68.5)	31 (15.5)	4 (2.0)	1 (0.5)	3.93 มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่าง ชัดเจนและทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้	26 (13.0)	130 (65.0)	37 (18.5)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.87 มาก
5. มนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	25 (12.5)	131 (65.5)	37 (18.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.87 มาก
6. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	22 (11.0)	136 (68.0)	35 (17.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.87 มาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้อย่างดี	22 (11.0)	128 (64.0)	41 (20.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.82 มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญและแนะนำในการให้บริการได้อย่างดี อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ
ชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	16 (8.0)	123 (61.5)	51 (25.5)	8 (4.0)	2 (1.0)	3.72 มาก
2. การออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ	13 (6.5)	96 (48.0)	72 (36.0)	15 (7.5)	4 (2.0)	3.50 มาก
3. อุณหภูมิภายในสถานที่ให้บริการ	10 (5.0)	103 (51.5)	74 (37.0)	8 (4.0)	5 (2.5)	3.53 มาก
4. ป้ายแสดงชื่อที่ทำการไปรษณีย์	10 (5.0)	112 (56.0)	57 (28.5)	17 (8.5)	4 (2.0)	3.54 มาก
5. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ	17 (8.5)	104 (52.0)	68 (34.0)	8 (4.0)	3 (1.5)	3.62 มาก
6. ที่นั่งรอการให้บริการสะอาดและเพียงพอ	7 (3.5)	67 (33.5)	80 (40.0)	34 (17.0)	12 (6.0)	3.12 ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	17 (8.5)	127 (63.5)	5 (25.0)	4 (2.0)	2 (1.0)	3.77 มาก
8. ขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ	16 (8.0)	90 (45.0)	65 (32.5)	21 (10.5)	8 (4.0)	3.43 ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.62 ด้านป้ายแสดงชื่อที่ทำการไปรษณีย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านอุณหภูมิภายในสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้

บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.50 ด้านขนาดของสถานที่ให้บริการ เหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.43 และด้านที่นั้รอกการใช้บริการสะอาดและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.12

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการ สะดวกต่อการใช้บริการ	19 (9.5)	93 (46.5)	69 (34.5)	18 (9.0)	1 (0.5)	3.56 มาก
2. ความน่าเชื่อถือของกระบวนการ ให้บริการ	14 (7.0)	129 (64.5)	46 (23.0)	10 (5.0)	1 (0.5)	3.73 มาก
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	19 (9.5)	107 (53.5)	56 (28.0)	15 (7.5)	3 (1.5)	3.62 มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้ บริการตรวจสอบความถูกต้องของ บริการที่ใช้ได้ง่าย	16 (8.0)	119 (59.5)	57 (28.5)	6 (3.0)	2 (1.0)	3.71 มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ใช้ได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.56

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
จำนวนช่องให้บริการน้อย	121	60.5
ความคับแคบของสถานที่ให้บริการ	70	35.0
อัตราค่าธรรมเนียมบางรายการสูงเกินไป	46	23.0
ความล่าช้าของการให้บริการ	46	23.0
ปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อที่น้อย เข้าใจยาก การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	43	21.5
ขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยาก	40	20.0
ความไม่แปลกใหม่ในการให้บริการต่างๆ	33	16.5
วันและเวลาที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ	23	11.5
ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	20	10.0
ความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	16	8.0
สถานที่ไม่สะอาด ไม่น่าใช้บริการ	11	5.5
ความไม่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	11	5.5
การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี	8	4.0
เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่มี ความชำนาญ	6	3.0
ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	6	3.0
การสื่อสารของเจ้าหน้าที่เข้าใจยาก	5	2.5
บริการที่มีให้ไม่ตรงตามความต้องการ	4	2.0
คิดอัตราค่าธรรมเนียมบางรายการไม่ถูกต้อง	4	2.0
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้	4	2.0
อื่นๆ	4	2.0
เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ	3	1.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านจำนวนช่องให้บริการน้อยคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ ด้านความคับแคบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น

ร้อยละ 35.0 อัตราค่าธรรมเนียมบางรายการสูงเกินไป และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 23.0 เท่ากัน ปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อที่น้อยเข้าใจยาก การให้ข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 21.5 ขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 20.0 ความไม่แปลกใหม่ในการให้บริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 16.5 วันและเวลาที่ให้บริการไม่ตรงกับ ความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 11.5 ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 8.0 สถานที่ไม่สะอาดไม่น่า ใช้บริการและความไม่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 5.5 การบริการของ เจ้าหน้าที่ไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 4.0 เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่มีความชำนาญ และความไม่ถูกต้อง ของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 3.0 การสื่อสารของเจ้าหน้าที่เข้าใจยาก คิดเป็นร้อยละ 2.5 บริการที่มีให้ไม่ตรงตามความต้องการ คิดอัตราค่าธรรมเนียมบางรายการไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถให้คำแนะนำได้ และอื่นๆ (อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำ บริการด้วยความเต็มที่ ที่ปราศจากรอยยิ้ม และ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการประจำช่องมีน้อย) คิดเป็นร้อยละ 2.0 เท่ากัน และเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
ไม่มีข้อเสนอแนะ	123	61.5
ควรเพิ่มจำนวนช่องหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	21	10.5
ควรเพิ่มหรือขยายวันและเวลาให้บริการ	15	7.5
ควรมีการสร้างที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการและไม่กีดขวางทางจราจร	10	5.0
ควรมีการอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่บางคนให้สามารถให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน สุภาพ ชี้แจงแจ่มใส มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	6	3.0
ไปรษณีย์บางแห่งควรเพิ่มห้องน้ำ ที่นั่งรอและจัดเก้าอี้ไว้ข้างในตึกเพื่อนั่งรอระหว่างรอใช้บริการ	3	1.5
ควรมีสถานที่กว้างขวางขึ้น	3	1.5
ควรมีการแจกบัตรคิวเหมือนธนาคารเพื่อความเป็นระเบียบและรวดเร็ว หรือกำหนดเวลาของผู้ใช้บริการแต่ละคนว่าจะต้องใช้เวลานานละกี่ยาที	3	1.5
ควรแต่งกายให้สุภาพสำหรับเจ้าหน้าที่บางคน	2	1.0
ควรจัดเตรียมเอกสารและให้บริการด้วยความรวดเร็ว	2	1.0
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะเพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ (โดยเฉพาะที่ ปณ. เชียงใหม่ ปณ.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ปณ. สามแยกสวนปรุง)	2	1.0
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านบริการที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	2	1.0
ควรปรับลดค่าบริการ Pay at Post บางรายการ เนื่องจากแพงเกินไป เช่น ค่าภาษีรถประจำปี และค่าปรับจราจร	1	0.5
เจ้าหน้าที่บางคนที่มีอายุมากและไม่มีความชำนาญ ไม่ควรให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ	1	0.5
ควรเพิ่มการรับชำระค่าบริการเครดิตของธนาคารอื่น	1	0.5

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
สถานที่ให้บริการควรสะอาดและสะดวกกว่าเดิมเพื่อ ง่ายสำหรับการใช้บริการ	1	0.5
ควรมีรูปแบบของของสถานที่และบริการที่เหมือนกัน สำหรับ ปณ. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และปณ. ช้างเผือก	1	0.5
ในด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรให้ดูเป็นทางการ หรือเป็นแบบฟอร์มประจำไปรษณีย์หรือชุดไทยในวัน สุกัหรือวันเสาร์	1	0.5
เสี่ยงในการให้บริการในไปรษณีย์ค่อนข้างคงเกินไป เช่น เวลาประทับตราไปรษณีย์	1	0.5
ควรแยกการจำหน่าย บัตรจุดบัตร ของกล่อง ออกจาก การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อลดเวลาการให้บริการ ในส่วนอื่นที่มีความซับซ้อนของงานมากกว่า	1	0.5

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะต่างๆ ดังนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 61.5 ควรเพิ่มจำนวนช่องหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.5 ควรเพิ่มหรือขยายวันและเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ควรมีการสร้างที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการและไม่กีดขวางทางจราจร คิดเป็นร้อยละ 5.0 ควรมีการอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่บางคนให้สามารถให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ไปรษณีย์บางแห่งควรเพิ่มห้องน้ำ ที่นั่งรอและจัดเก้าอี้ไว้ข้างในตู้เพื่อนั่งรอระหว่างรอใช้บริการ ควรมีสถานที่กว้างขวางขึ้น และควรจะมีการแจกบัตรคิวเหมือนธนาคารเพื่อความเป็นระเบียบและรวดเร็ว หรือกำหนดเวลาของผู้ใช้บริการแต่ละคนว่าจะต้องใช้เวลาค้นหาที่ คิดเป็นร้อยละ 1.5 เท่ากัน ควรแต่งกายให้สุภาพสำหรับเจ้าหน้าที่บางคน ควรจัดเตรียมเอกสารและให้บริการด้วยความรวดเร็ว ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ (โดยเฉพาะที่ ปณ. เชียงใหม่ ปณ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ปณ.สามแยกสวนปรุง) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านบริการที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 1.0 เท่ากัน ควรปรับลดค่าบริการ Pay at Post บางรายการ เนื่องจากแพงเกินไป เช่นค่าภาษีรถประจำปี และค่าปรับจราจร เจ้าหน้าที่บางคนที่มีอายุมากและไม่มีความชำนาญไม่ควรให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ เพราะจะทำให้งาน

ล่าช้า และเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ควรเพิ่มการรับชำระค่าบริการเครดิตของธนาคารอื่น สถานที่ให้บริการควรสะอาดและสะดวกกว่าเดิมเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ควรมีรูปแบบของสถานที่และบริการที่เหมือนกันสำหรับ ปณ. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และปณ.ช้างเผือก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรให้ดูเป็นทางการหรือเป็นแบบฟอร์มประจำไปรษณีย์หรือชุดไทยในวันสุกหรือวันเสาร์ เสี่ยงในการให้บริการในไปรษณีย์ค่อนข้างคงเกินไป เช่น เวลาประทับตราไปรษณีย์ ควรแยกการจำหน่าย บัตรจุกฉันทน์ ของกล่อง ออกจากการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อลดเวลาการให้บริการในส่วนอื่นที่มีความซับซ้อนของงานมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 0.5 เท่ากัน

ส่วนที่ 4 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการ
ตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับชำระ ค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ ของท่าน	4.04 (มาก)	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	3.62 (มาก)	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)
2. ประเภทบริการมีความหลากหลาย สามารถใช้บริการได้หลายประเภทใน สถานที่เดียว	4.04 (มาก)	3.69 (มาก)	3.94 (มาก)	3.62 (มาก)	4.05 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง ทนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อประเภทบริการมีความหลากหลายสามารถใช้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียว และด้านที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับ ชำระเงิน ผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่หน่วย งานต่างๆ	4.67 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
2. ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่า ภาษีรถประจำปี	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3. ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่า เบี้ยประกันภัย	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
4. ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่า ปรับจราจร	3.06 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายควม และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าภาษีรถประจำปี ด้านค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย และด้านค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าปรับจราจร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
2. จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.08 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
3. มีการจัดพื้นที่ให้บริการเหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ	3.83 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
4. สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ	3.17 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
5. ที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ ในวัน และเวลาที่เหมาะสม	4.00 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน และนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ ด้านมีการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ และด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ ในวันและเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ และด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ และด้านมีการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ ในวันและเวลาที่เหมาะสม ด้าน

จำนวนช่องที่ให้บริการ และด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัย คือ ด้านที่ตั้งของที่ทำการ ไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ ในวันและเวลาที่เหมาะสม ด้านมีการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ ด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ และด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมืออย่างทั่วถึง	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
2. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆ ในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
3. ความต่อเนื่องของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์	2.67 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง นายควม และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อด้านสื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมืออย่างทั่วถึง ด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆ ในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความต่อเนื่องของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามค่อปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
2. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้า หน้าที่	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	4.33 (มาก)
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญและ แนะนำในการให้บริการได้อย่างดี	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	4.33 (มาก)
4. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่าง ชัดเจนและทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.33 (มาก)
5. มนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้ บริการ	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	4.33 (มาก)
6. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	4.33 (มาก)
7. เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจความ ต้องการของผู้ใช้ บริการได้อย่างดี	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.61 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง
นายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อทุกปัจจัย คือ เจ้าหน้าที่
สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความ
ชำนาญและแนะนำในการให้บริการได้อย่างดี ด้านความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบังคับด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)
2. การออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
3. อุณหภูมิภายในสถานที่ให้บริการ	3.92 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
4. ป้ายแสดงชื่อที่ทำการไปรษณีย์	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
5. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ให้บริการ	3.83 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)
6. ที่นั่งรอกรให้บริการสะอาดและ เพียงพอ	3.17 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)
8. ขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสม ต่อความสะดวกสบายในการใช้ บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ

(ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อด้านความสะอาดของสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านอุณหภูมิภายในสถานที่ให้บริการ และด้านป้ายแสดงชื่อที่ทำการไปรษณีย์ อยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อด้านที่นั่งรอการใช้บริการสะอาดและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อด้านขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	นักเรียน นักศึกษา	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
4. ขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ใช้ได้ง่าย	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง ทนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ใช้ได้ง่าย และด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง ทนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายการที่ใช้บริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนก
ตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของรายการที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านทาง
ไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการที่ใช้บริการ	อาชีพ											
	ข้าราชการ/พนักงาน งานรัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้านแม่บ้าน		นักเรียนนักศึกษา		อื่นๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค่าสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทย ธนาคาร	0	0.0	3	2.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ. ไดเนอร์คลับ	2	4.7	1	0.8	0	0.0	0	0.0	2	2.9	0	0.0
ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อน ที่ของบริษัท AIS	11	25.6	29	21.6	15	28.3	2	9.5	24	34.8	0	0.0
ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อน ที่ของ DTAC	2	4.7	15	11.2	7	13.2	3	14.3	10	14.5	1	33.3
ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อน ที่ของ ORANGE	0	0.0	2	1.5	4	7.5	0	0.0	2	2.9	0	0.0
ค่าใช้บริการโทรศัพท์ ระหว่างประเทศ	11	25.6	29	21.6	9	17.0	7	33.3	11	15.9	1	33.3
ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัว โฟนลิงค์	1	2.3	1	0.8	0	0.0	0	0.0	2	2.9	0	0.0
ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัว อีซีคอล	0	0.0	2	1.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ค่าสินค้าของบ.แอมเวอน คอส เมติกส์	1	2.3	7	5.2	2	3.8	1	4.8	4	5.8	0	0.0
ค่าสินค้าของมิตทิน	2	4.7	8	6.0	1	1.9	3	14.3	3	4.4	0	0.0
ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA	1	2.3	8	6.0	3	5.7	1	4.8	4	5.8	1	33.3
ค่าเบี้ยประกันของบ.ประกัน ชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม	0	0.0	2	1.5	2	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ค่าปรับจราจร	3	7.0	2	1.5	4	7.6	0	0.0	1	1.5	0	0.0
ค่าเบี้ยประกันของบ. พลุเค็น เชิล ๑ ประกันชีวิต	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ค่าภาษีรถประจำปี	5	11.6	22	16.4	4	7.6	4	19.1	3	4.4	0	0.0
ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ	4	9.3	3	2.2	2	3.8	0	0.0	3	4.4	0	0.0
รวม	43	100.0	134	100.0	53	100.0	21	100.0	69	100.0	3	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการต่างๆ ดังนี้ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS และค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 25.58 เท่ากัน ค่าภาษีรถประจำปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ คิดเป็นร้อยละ 9.3 ค่าปรับจราจร คิดเป็นร้อยละ 7.0 ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ค่าสินค้าของมิตทิน และค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอร์คลับ คิดเป็นร้อยละ 4.7 เท่ากัน ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ และค่าบริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ คิดเป็นร้อยละ เท่ากัน 2.3 ไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล ค่าเบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม และค่าเบี้ยประกันของบ. พลุเดินเชียว ๑ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการต่างๆ ดังนี้ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS และค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 21.6 เท่ากัน ค่าภาษีรถประจำปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC คิดเป็นร้อยละ 11.2 ค่าสินค้าของมิตทิน ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA คิดเป็นร้อยละ 6.0 เท่ากัน ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ คิดเป็นร้อยละ 5.2 ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคารคิดเป็นร้อยละ 2.2 เท่ากัน ค่าปรับจราจร ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล ค่าเบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 1.5 ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอร์คลับ และค่าบริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ คิดเป็นร้อยละ 0.8 เท่ากัน ไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าเบี้ยประกันของบ. พลุเดินเชียว ๑ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการต่างๆ ดังนี้ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS คิดเป็นร้อยละ 28.3 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 17.0 ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC คิดเป็นร้อยละ 13.2 ค่าภาษีรถประจำปี ค่าปรับจราจร ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE คิดเป็นร้อยละ 7.6 เท่ากัน ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA คิดเป็นร้อยละ 5.7 ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และค่าเบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 3.8 ค่าสินค้าของมิตทิน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอร์คลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ และค่าเบี้ยประกันของบ. พลุเดินเชียว ๑ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการต่างๆ ดังนี้ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ค่าภาษีรถประจำปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC และค่าสินค้าของมิตทิน คิดเป็นร้อยละ 14.3 เท่ากัน ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS คิดเป็นร้อยละ 9.5 ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA และ ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ คิดเป็นร้อยละ 4.8 ไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าปรับจราจร ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าเบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม ค่าสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอรัลคลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ และค่าเบี้ยประกันของบ. พลุเด็นเซียล ฯ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการต่างๆ ดังนี้ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS คิดเป็นร้อยละ 34.8 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 15.9 ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC คิดเป็นร้อยละ 14.5 ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA และค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ คิดเป็นร้อยละ 5.8 ค่าภาษีรถประจำปี ค่าสินค้าของมิตทิน และค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ คิดเป็นร้อยละ 4.3 เท่ากัน ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอรัลคลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ คิดเป็นร้อยละ 2.9 ค่าปรับจราจร คิดเป็นร้อยละ 1.4 ไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าเบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม ค่าสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล และค่าเบี้ยประกันของ บ. พลุเด็นเซียล ฯ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการต่างๆ ดังนี้ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC และค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA คิดเป็นร้อยละ 33.3 ไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS ค่าสินค้าของ บ.เอวอน คอสเมติกส์ ค่าภาษีรถประจำปี ค่าสินค้าของมิตทิน ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอรัลคลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ ค่าเบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม ค่าสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล และค่าเบี้ยประกันของ บ.พลุเด็นเซียล ฯ ประกันชีวิต