

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ
ไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี

USER SATISFACTION WITH THE SERVICES OF PRIVATE POST OFFICE
IN CHONBURI

เหวินจิ่ง ป่า

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ที่เคยใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี โดยใช้จำนวนประชากร 330 คน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกด้าน โดยด้านที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ รองลงมาอีกคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

การทดสอบสมมุติฐานพบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เมื่อลูกค้ามี ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน แต่เมื่อด้านเพศ และด้านอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าไม่มีความแตกต่าง

คำสำคัญ ความพึงพอใจ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันทำให้โลกไร้พรมแดน ระบบไปรษณีย์เป็นสาธารณูปโภคที่สำคัญ เนื่องจากเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารพื้นฐานของประชาชนทั่วประเทศ และไปรษณีย์จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการติดต่อสื่อสารเพื่อธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็วและรวดเร็ว ถึงที่หมายจำนวนมากภายในเวลาเดียวกัน และคุ้มค่าต่อการลงทุน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าขนาดใหญ่ที่เป็นหน่วยงานธุรกิจได้ ซึ่งบริการไปรษณีย์รัฐบาลในปัจจุบันที่มีอยู่นั้นยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่เพียงพอในขณะที่ปริมาณของผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การขยายตัวของการบริการไปรษณีย์รัฐบาลที่ยังขยายตัวไม่ทันกับความต้องการของผู้บริโภคนั้น จึงทำให้เกิดธุรกิจไปรษณีย์เอกชนขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

การบริการธุรกิจไปรษณีย์เอกชนในปัจจุบันสามารถให้บริการครบวงจร มีการควบคุมการทำงาน โดยโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสามารถตรวจสอบรายรับรายจ่ายได้ บริการธุรกิจไปรษณีย์เอกชนจะสามารถเข้ามาช่วยทำให้งานบริการด้านไปรษณีย์มีความสะดวกรวดเร็วมายิ่งขึ้นเหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และสามารถรองรับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แต่เนื่องจากธุรกิจ

ไปรษณีย์เอกชนยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักของประชาชนโดยทั่วไปมากนัก การดำเนินธุรกิจจึงต้องมีการขยายการบริการให้มากขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชน และปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจไปรษณีย์เอกชน ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะได้นำไปปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจการบริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดี ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ในที่นี้ หมายถึง ผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี
2. บริการ หมายถึง การปฏิบัติเพื่อรับใช้การให้ความสะดวกในด้านต่างๆ
3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการในเรื่องใดๆ ของบุคคล หรือหน่วยงานที่ให้บริการในเรื่องนั้นในที่นี้ หมายถึง ผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี

4. ไปรษณีย์เอกชน หมายถึง ผู้ให้บริการด้านการขนส่งซึ่งเป็นบริษัทเอกชนของประเทศไทย ให้บริการในการฝากส่งสินค้า

5. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีประสบการณ์ทำงานภายใน 2 ปี ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาเดิม จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ สถานศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

ด้านประชากรการวิจัย	ผู้บริโภคในชลบุรีที่เคยใช้บริการไปรษณีย์เอกชน
ด้านเนื้อหา	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี
ด้านระยะเวลาเก็บข้อมูล	กันยายน– ตุลาคม 2561

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี
2. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี ให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับวิจัยเรื่องไปรษณีย์เอกชนของผู้สนใจต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการซึ่งสิ่งที่มีความสำคัญอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในทุกวันนี้ คือความพึงพอใจของลูกค้า

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นนั่นก็คือทัศนคติทางลบนั่นเอง ความรู้สึก สมหวังที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการและมีความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ ใช้บริการนั้น ซึ่งแนวคิดนี้เป็นแนวทางหนึ่งในการวิเคราะห์ถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี ต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่ จำต้องสัมผัส แต่ต้องได้ยาก แต่เสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่ง มอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของ เวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัว นี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัวดังนี้ คือ

3. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอก เห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
4. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
5. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้รับบริการ
6. V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสี้ยมไม่ได้
7. I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
8. C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
9. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ให้บริการแสดงออก หรือ จัดกระทำเพื่อส่งมอบให้หรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ แม้จะไม่สามารถจับต้องได้ แต่ก็สามารถรับรู้ได้ทางจิตใจ และแสดงออกได้ด้วยอาการของความพึงพอใจในส่วนที่ได้รับ และเป็นความรู้สึกที่ดีแก่ผู้ให้บริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 337-338) ได้กล่าวถึงทฤษฎีส่วนประสมการตลาด 7p's ไว้ว่ากระบวนการกำหนดส่วนประสมการตลาดในธุรกิจบริการ มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับธุรกิจอื่นๆ ของตลาด โดยปกติประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทาง

การจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคคล 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ 7) ด้านกระบวนการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ ลิ้มปิฐาภรณ์ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ โดยผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์สูงสุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุสิทธิ์ รุ่งสาคร โข) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (2556) พบว่าคนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่าง (ห่วย โดยคนที่มีระดับการศึกษาสูงจะค้นคว้าหาเหตุผลสนับสนุนเพื่อมาประกอบการ กั้น ตัดสินใจในการใช้บริการ

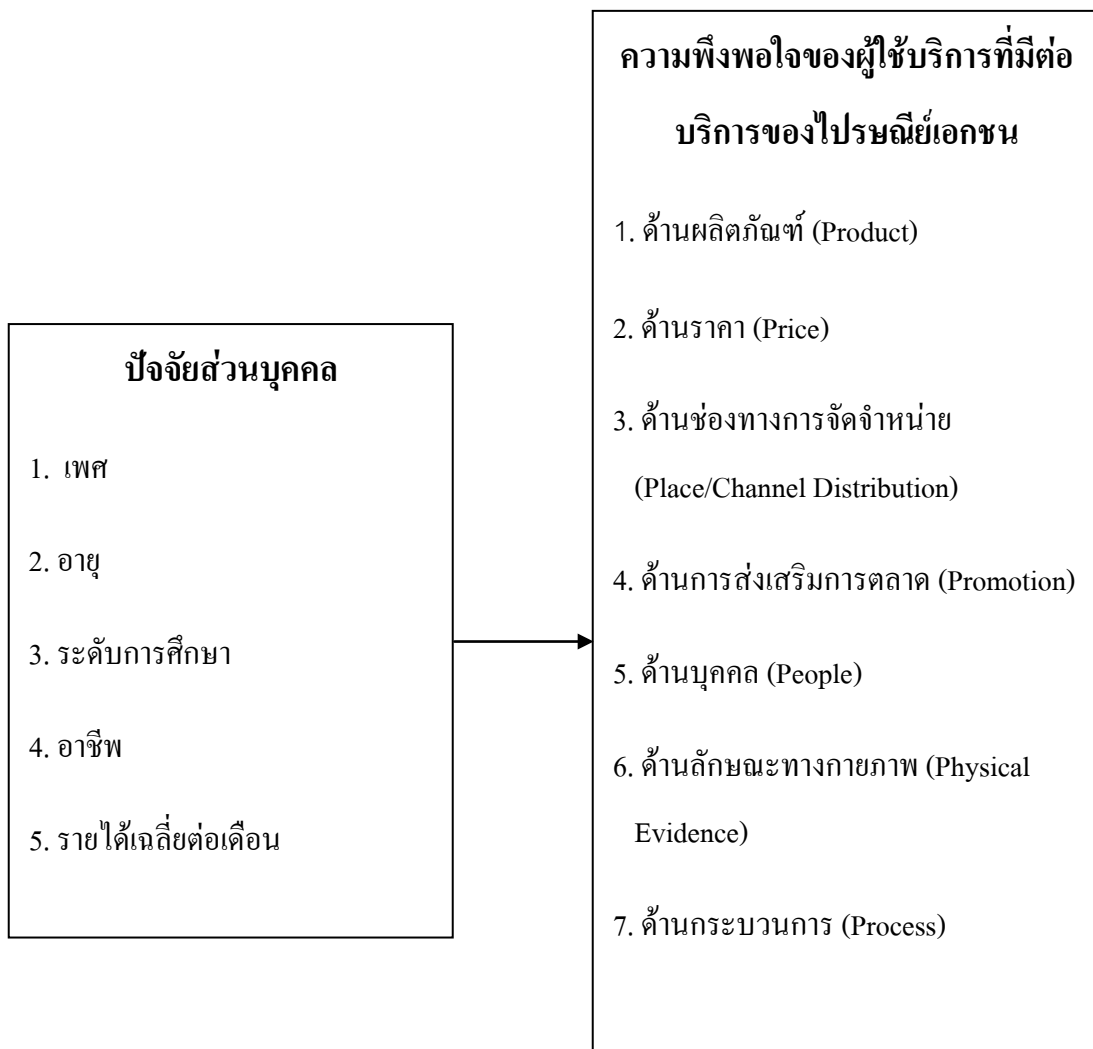
พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ผลการวิจัย พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ไทย ส่วน ใหญ่ใช้บริการ EMS รองลงมา คือ พัสดุไปรษณีย์ จดหมาย หนาฉัติ และลงทะเบียนความถี่ของการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้ บริการ เดือนละ 1 ครั้ง รองลงมา เดือนละ 2-3 ครั้ง การเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่ เมื่อมีปัญหาจะติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใช้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อ การใช้บริการใน ด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในด้านการรับฝาก ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการนำจ่าย และด้านกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เคยใช้บริการฝากส่งของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความน่าจะเป็น แบบง่ายกรณีไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550:48) โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95%

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยการศึกษาและค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการต่างๆ บทความ วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 330 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเนื้อหาแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของเครื่องมือมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด รูปแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแสดงข้อมูลซึ่งครอบคลุมบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคคล 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ 7) ด้านกระบวนการ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์การให้คะแนนเป็นประเมินค่าหรือมาตราส่วน (Rating Scale)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย “ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัด

ชลบุรี แตกต่างกัน” โดยตัวแปรเพศ ใช้การทดสอบที่แบบอิสระ)Independent Sample t-Test) ส่วนตัวแปร อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว)One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กรณีมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher's Least – Significant Different)LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกด้าน โดยด้านที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ รองลงมาอีกคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ
2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประชากร ได้ผลว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์

(2550) เรื่อง“การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย” ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ เอกชนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับ การศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ผู้บริการที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และผู้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับบริษัทไปรษณีย์เอกชน ได้นำผลการศึกษาวิจัยในด้านปัจจัย ส่วนบุคคล และด้านส่วนประสมทางการตลาดไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสินค้าและ การบริการให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี ที่มี ปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ไปรษณีย์เอกชน โดยรวมไม่ต่างกัน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ ไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการไปรษณีย์เอกชน โดยรวมต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ต้องสนใจกับปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุข้างต้น แต่ควรสนใจเรื่องของระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพราะระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรม การ ปัจจัยด้านสถานการณ์ ปัจจัยด้านการรับรู้

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมไปถึงผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในจังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายยิ่งขึ้นควรขยายขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อศึกษาความแตกต่างทางสังคม ค่านิยม ความคิด ทักษะคิดที่แตกต่างกันของประชากรที่ทางการศึกษา