

บทที่ 4

ผลการศึกษาและข้อวิจารณ์

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต จำนวน 400 ชุด ได้รับคืนมา 357 ชุด ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ในคุณภาพบริการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

(n = 357)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	114	31.9
หญิง	243	68.1
2. อายุ		
ต่ำสุด	17 ปี	
สูงสุด	83 ปี	
เฉลี่ย	40 ปี	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 357)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	128	35.9
สมรส	204	57.1
หย่า	10	2.8
หม้าย	15	4.2
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	6	1.7
ประถมศึกษา	50	14.0
มัธยมศึกษา / ปวช.	105	29.4
อนุปริญญา / ปวส.	57	16.0
ปริญญาตรี	126	35.4
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.4
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	43	12.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	5.3
พนักงานบริษัทเอกชน	87	24.4
แม่บ้าน	19	5.3
เกษตรกร	0	0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	50	14.0
ค้าขาย	93	26.1
นักเรียน นักศึกษา	10	2.8
ว่างงาน	5	1.4
อื่น ๆ โปรดระบุ	30	8.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 357)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	7.5
5,001 – 10,000 บาท	138	39.7
10,001 – 30,000 บาท	146	42.0
30,001 บาท ขึ้นไป	38	10.9
7. บริการที่เลือกใช้		
ชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ (Pay at Post)	217	60.8
โอนส่งเงินธนาคารออนไลน์ในและต่างประเทศ	56	15.7
รับเงิน ธนาคารออนไลน์ ในและต่างประเทศ	21	5.9
ส่งเงิน ธนาคารในในประเทศและต่างประเทศ	77	21.6
รับเงิน ธนาคารในในประเทศและต่างประเทศ	36	10.1
ส่ง-รับเงิน ตัวแลกเงินไปรษณีย์	19	5.3
ส่ง EMS ในประเทศและต่างประเทศ	186	52.1
ส่ง ลงทะเบียน ในประเทศและต่างประเทศ	174	48.7
ส่ง พัสดุไปรษณีย์ ในประเทศ และต่างประเทศ	196	54.9
ซื้อแสตมป์ ก่อซอง ซองจดหมาย	203	56.9
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อ เดือน		
1 ครั้ง	86	24.1
2 ครั้ง	95	26.6
3 ครั้ง	42	11.8
มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	134	37.5

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคืน จำนวน 357 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เพศ หญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.1 เพศชาย ร้อยละ 31.9
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุน้อยที่สุด 17 ปี อายุสูงสุด 83 ปี และกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 40 ปี
3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสคิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา มีสถานภาพเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 35.9
4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.4 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็น ร้อยละ 29.4
5. อาชีพ ประมาณ 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างหรือร้อยละ 26.1 มีอาชีพค้าขาย รองลงมา ร้อยละ 24.4 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน
6. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา ร้อยละ 39.7 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท
7. บริการที่เลือกใช้ กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งใช้บริการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ (Pay at Post) ร้อยละ 60.8 รองลงมา ร้อยละ 56.9 ใช้บริการซื้อแสดมปี กล่อง ซองจดหมาย
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา ใช้บริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.6

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ
ที่ทำการไปรษณีย์คูสิต**

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของข้อมูล ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดที่ผู้ใช้บริการได้รับ

(n = 357)

ข้อคำถาม	ระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	ควรปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีที่สุดในที่สุด			
ด้านความพร้อมของพนักงาน วัสดุ เครื่องใช้ เอกสารและแบบพิมพ์						3.92	0.55	ดี
1. พนักงานให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ	1 (0.3)	6 (1.7)	39 (11.0)	237 (66.8)	72 (20.3)	4.05	0.64	ดี
2. วัสดุ เครื่องใช้ในการให้บริการมีความพอเพียง	2 (0.6)	8 (2.2)	67 (18.8)	242 (67.8)	38 (10.6)	3.86	0.64	ดี
3. เอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2 (0.6)	8 (2.2)	72 (20.2)	233 (65.3)	42 (11.8)	3.85	0.66	ดี
ด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการ						3.97	0.66	ดี
4. ได้รับการบริการตามระยะเวลาที่ตกลงไว้	1 (0.3)	7 (2.0)	56 (15.7)	232 (65.0)	61 (17.1)	3.97	0.66	ดี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	ควรปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีที่สุดในที่สุด			
ด้านการต้อนรับและ						4.18	0.62	ดี
ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ								
5. ได้รับการต้อนรับจากพนักงานอย่างดี	2 (0.6)	4 (1.1)	37 (10.4)	204 (57.1)	110 (30.8)	4.17	0.69	ดี
6. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1 (0.3)	4 (1.1)	35 (9.8)	203 (56.9)	114 (31.9)	4.19	0.67	ดี
ด้านความรู้และทักษะ						4.10	0.59	ดี
การให้บริการของพนักงาน								
7. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ	1 (0.3)	4 (1.1)	46 (12.9)	223 (62.6)	82 (23.0)	4.07	0.65	ดี
8. พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	2 (0.6)	3 (0.8)	35 (9.8)	226 (63.3)	91 (25.5)	4.12	0.65	ดี
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี						4.25	0.64	ดี
ในการให้บริการ								
9. พนักงานบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	1 (0.3)	3 (0.8)	23 (6.4)	161 (45.1)	169 (47.3)	4.38	0.67	ดี
10. พนักงานให้ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	1 (0.3)	5 (1.4)	57 (16.0)	186 (52.1)	108 (30.3)	4.11	0.73	ดี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 357)

ข้อความถาม	ระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	ควรปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีที่สุดในที่สุด			
ด้านความสะดวก						4.01	0.56	ดี
รวดเร็วในการบริการ								
11. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการ	-	4	51	229	73	4.04	0.63	ดี
		(1.1)	(14.3)	(64.1)	(20.4)			
12. ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	-	5	57	237	58	3.97	0.62	ดี
		(1.4)	(16.0)	(66.4)	(16.2)			
ด้านให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ						3.81	0.72	ดี
13. ได้รับทราบข่าวสารในการให้บริการและผลจากการดำเนินงานติดต่อกับพนักงาน	2	13	81	215	45	3.81	0.72	ดี
	(0.6)	(3.7)	(22.8)	(60.4)	(12.6)			
ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ						4.13	0.60	ดี
14. พนักงานให้ความสำคัญต่อปัญหาของผู้ใช้บริการและดำเนินการแก้ไข	2	5	71	212	66	3.94	0.70	ดี
	(0.6)	(1.4)	(19.9)	(59.6)	(18.5)			
15. พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ	-	3	27	183	144	4.31	0.65	ดี
		(0.8)	(7.6)	(51.3)	(40.3)			
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชน						4.04	0.49	ดี

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงระดับของคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.04) เมื่อพิจารณาระดับของคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านและรายข้อของแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากระดับที่ควรปรับปรุงอย่างยิ่งไปถึงระดับดีที่สุดพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องการได้รับทราบข่าวสารในการให้บริการและผลจากการดำเนินงานติดต่อกับพนักงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.81)

2. คุณภาพการให้บริการในด้านความพร้อมของพนักงาน วัสดุ เครื่องใช้ เอกสารและแบบพิมพ์อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพออยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.05)

2.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องวัสดุ เครื่องใช้ในการให้บริการมีความพอเพียงอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

2.3 คุณภาพการให้บริการในเรื่องเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.85)

3. คุณภาพการให้บริการในด้านเวลาที่ใช้ดำเนินการเพื่อให้บริการของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ในเรื่องการได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

4. คุณภาพการให้บริการในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจากพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

4.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องการได้รับความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.04)

4.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องการได้รับบริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

5. คุณภาพการให้บริการในด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีความรู้และทักษะในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

5.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.07)

5.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.12)

6. คุณภาพการให้บริการในด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีความรู้ความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

6.1 การให้บริการในเรื่องพนักงานบริการให้ความสำคัญต่อปัญหาของผู้ใช้บริการและดำเนินการแก้ไขอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.94)

6.2 การให้บริการในเรื่องพนักงานบริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.31)

7. คุณภาพการให้บริการในด้านการต้อนรับและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการจากพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

7.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องการได้รับการต้อนรับจากพนักงานเป็นอย่างดีอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.17)

7.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.19)

8. คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอธยาศัยไมตรี สุภาพ อ่อนโยนในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

8.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.38)

8.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.11)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ในคุณภาพบริการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของทำการไปรษณีย์คูสิต

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับคุณภาพ และค่าความสัมพันธ์ (Pearson Chi- Square) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คูสิตจำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์	เพศ			Pearson Chi- Square
	ชาย	หญิง	รวม	
ควรปรับปรุง	42 38.2%	82 33.9%	124 35.2%	0.728
ปานกลาง	39 35.5%	90 37.2%	129 36.6%	
ดี	29 26.4%	70 28.9%	99 28.1%	
รวม	110 100.0%	242 100.0%	352 100.0%	

2. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่ติดจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ

ระดับคุณภาพ การให้บริการไปรษณีย์	อายุ						Pearson Chi- Square
	1 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	รวม	
ควรปรับปรุง	24 30.4%	48 50.5%	26 31.7%	22 28.2%	4 22.2%	124 35.2%	0.001
ปานกลาง	37 46.8%	26 27.4%	30 36.6%	33 42.3%	3 16.7%	129 36.6%	
ดี	18 22.8%	21 22.1%	26 31.7%	23 29.5%	11 61.1%	99 28.1%	
รวม	79 100.0%	95 100.0%	82 100.0%	78 100.0%	18 100.0%	352 100.0%	

3. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่ติดจำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการ

ระดับคุณภาพ การให้บริการไปรษณีย์	สถานภาพสมรส					Pearson Chi- Square
	โสด	สมรส	หย่า	หม้าย	รวม	
ควรปรับปรุง	50 40.0%	63 31.0%	4 40.0%	7 50.0%	124 35.2%	0.354
ปานกลาง	44 35.2%	76 37.4%	3 30.0%	6 42.9%	129 36.6%	
ดี	31 24.8%	64 31.5%	3 30.0%	1 7.1%	99 28.1%	
รวม	125 100.0%	203 100.0%	10 100.0%	14 100.0%	352 100.0%	

4. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คูสิตจําแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ระดับคุณภาพ การให้บริการ ไปรษณีย์	ระดับการศึกษา							Pearson Chi- Square
	ไม่ได้ ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา / ปวช.	อนุ ปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม	
ควรปรับปรุง	1 16.7%	10 20.4%	32 31.1%	22 38.6%	53 42.4%	6 54.5%	124 35.3%	0.020
ปานกลาง	1 16.7%	17 34.7%	46 44.7%	19 33.3%	44 35.2%	2 18.2%	129 36.8%	
ดี	4 66.7%	22 44.9%	25 24.3%	16 28.1%	28 22.4%	3 27.3%	98 27.9%	
รวม	6 100.0%	49 100.0%	103 100.0%	57 100.0%	125 100.0%	11 100.0%	351 100.0%	

5. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คูสิตจําแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

ระดับ คุณภาพ การ ให้บริการ ไปรษณีย์	อาชีพ									Pearson Chi- Square
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	แม่บ้าน	ประ กอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	นักเรียน นักศึกษา / ว่างาน	อื่น ๆ	รวม	
ควร ปรับปรุง	20 46.5%	12 63.2%	36 42.4%	5 26.3%	18 37.5%	17 18.3%	6 40.0%	10 34.5%	124 35.3%	0.005
ปานกลาง	15 34.9%	5 26.3%	24 28.2%	6 31.6%	16 33.3%	48 51.6%	7 46.7%	8 27.6%	129 36.8%	
ดี	8 18.6%	2 10.5%	25 29.4%	8 42.1%	14 29.2%	28 30.1%	2 13.3%	11 37.9%	98 27.9%	
รวม	43 100.0%	19 100.0%	85 100.0%	19 100.0%	48 100.0%	93 100.0%	15 100.0%	29 100.0%	351 100.0%	

6. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่สถิติจำแนกตามรายได้ของผู้ใช้บริการ

ระดับคุณภาพ การให้บริการ ไปรษณีย์	รายได้					Pearson Chi - Square
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 30,000 บาท	30,001บาท ขึ้นไป	รวม	
ควรปรับปรุง	5 20.0%	49 36.0%	55 37.9%	13 35.1%	122 35.6%	0.670
ปานกลาง	10 40.0%	48 35.3%	53 36.6%	15 40.5%	126 36.7%	
ดี	10 40.0%	39 28.7%	37 25.5%	9 24.3%	95 27.7%	
รวม	25 100.0%	136 100.0%	145 100.0%	37 100.0%	343 100.0%	

7. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่สถิติจำแนกตามบริการที่เลือกใช้ของผู้ใช้บริการ

ระดับ คุณภาพ การให้ บริการ ไปรษ ณีย์	บริการที่เลือกใช้											Pearson Chi- Square
	ชำระ เงินค่า บริการ ต่าง ๆ	โอน เงิน ธนา ณัติ ออนไลน์	รับเงิน ธนา ณัติ ออนไลน์	ส่ง เงิน ธนา ณัติ	รับ เงิน ธนา ณัติ	ส่ง- รับ เงิน แลก เงิน	ส่ง EMS	ส่ง ลง ทะเบียน	ส่ง พัสดุ ไปรษ ณีย์	ซื้อ แสตมป์ กล่อง ซอง	รวม	
ควร ปรับ ปรุง	13 18.1%	20 34.5%	32 42.7%	27 45.0%	14 32.6%	10 52.6%	5 33.3%	1 20.0%	2 66.7%	0 .0%	124 35.2%	0.027
ปานกลาง	33 45.8%	20 34.5%	29 38.7%	22 36.7%	14 32.6%	3 15.8%	6 40.0%	1 20.0%	1 33.3%	0 .0%	129 36.6%	
ดี	26 36.1%	18 31.0%	14 18.7%	11 18.3%	15 34.9%	6 31.6%	4 26.7%	3 60.0%	0 .0%	2 100.0%	99 28.1%	
รวม	72 100.0%	58 100.0%	75 100.0%	60 100.0%	43 100.0%	19 100.0%	15 100.0%	5 100.0%	3 100.0%	2 100.0%	352 100.0%	

8. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์ดุสิตจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ระดับ คุณภาพ การให้บริการ ไปรษณีย์	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ					Pearson Chi - Square
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	รวม	
ควรปรับปรุง	24 28.6%	30 32.6%	19 45.2%	51 38.1%	124 35.2%	0.239
ปานกลาง	36 42.9%	38 41.3%	15 35.7%	40 29.9%	129 36.6%	
ดี	24 28.6%	24 26.1%	8 19.0%	43 32.1%	99 28.1%	
รวม	84 100.0%	92 100.0%	42 100.0%	134 100.0%	352 100.0%	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงค่าความสัมพันธ์ (Pearson Chi- Square) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิตมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ทดสอบทางสถิติไม่มีค่าความแตกต่างไปถึงมีค่าความแตกต่างสำคัญมากที่สุดพบว่า

1. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์ดุสิตจำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็น ชาย 38.2% หญิง 33.9% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็น หญิง 37.2% ชาย 35.5% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็น หญิง 28.9% ชาย 26.4% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าเพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่าง

2. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คูสติดำเนินการตามรายได้ของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็นผู้มีรายได้ 10,001 - 30,000 บาท 37.9% ผู้มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท 36.0% ผู้มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป 35.1% ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 20.0% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็นผู้มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป 40.5% ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 40.0% ผู้มีรายได้ 10,001 - 30,000 บาท 36.6% ผู้มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท 35.3% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็นผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 40.0% ผู้มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท 28.7% ผู้มีรายได้ 10,001 - 30,000 บาท 25.5% ผู้มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป 24.3% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่ารายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่าง

3. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คูสติดำเนินการตามสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็นหม้าย 50.0% โสด 40.0% หย่า 40.0% สมรส 31.0% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็นหม้าย 42.9% สมรส 37.4% โสด 35.2% หย่า 30.0% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็นสมรส 31.5% หย่า 30.0% โสด 24.8% หม้าย 7.1% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่าง

4. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คูสติดำเนินการตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็นผู้ที่ให้บริการ 3 ครั้ง 45.2% มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป 38.1% 2 ครั้ง 32.6% 1 ครั้ง 28.6% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็นผู้ที่ให้บริการ 1 ครั้ง 42.9% 2 ครั้ง 41.3% 3 ครั้ง 35.7% มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป 29.9% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็นผู้ที่ให้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป 32.1% 1 ครั้ง 28.6% 2 ครั้ง 26.1% 3 ครั้ง 19.0% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่าง

5. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่สถิติจำแนกตามบริการที่เลือกใช้ของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็นผู้ที่ให้บริการ ส่งพัสดุไปรษณีย์ 66.7% ส่ง-รับเงินตัวแลกเงิน 52.6% ส่งเงิน หมายดี 45.0% รับเงิน หมายดีออนไลน์ 42.7% โอนเงินหมายดีออนไลน์ 34.5% ส่ง EMS 33.3% รับเงินหมายดี 32.6% ส่งลงทะเบียน 20.0% ชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ 18.1% ซื้อแสตมป์ กล่อง ซอง .0% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็นผู้ที่ให้บริการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ 45.8% ส่ง EMS 40.0% รับเงินหมายดีออนไลน์ 38.7% ส่งเงิน หมายดี 36.7% โอนเงินหมายดีออนไลน์ 34.5% ส่งพัสดุไปรษณีย์ 33.3% รับเงินหมายดี 32.6% ส่งลงทะเบียน 20.0% ส่ง-รับเงินตัวแลกเงิน 15.8% ซื้อแสตมป์ กล่อง ซอง .0% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็นผู้ที่ให้บริการซื้อแสตมป์ กล่อง ซอง 100.0% ส่งลงทะเบียน 60.0% ชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ 36.1% รับเงินหมายดี 34.9% ส่ง-รับเงินตัวแลกเงิน 31.6% โอนเงินหมายดีออนไลน์ 31.0% ส่ง EMS 26.7% รับเงิน หมายดีออนไลน์ 18.7% ส่งเงินหมายดี 18.3% ส่ง พัสดุไปรษณีย์ .0% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าบริการที่เลือกใช้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027

6. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่สถิติจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 54.5% ปริญญาตรี 42.4% อนุปริญญา / ปวส. 38.6% มัธยมศึกษา / ปวช. 31.1% ประถมศึกษา 20.4% ไม่ได้ศึกษา 16.7% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็นผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. 44.7% ปริญญาตรี 35.2% ประถมศึกษา 34.7% อนุปริญญา / ปวส. 33.3% สูงกว่าปริญญาตรี 18.2% ไม่ได้ศึกษา 16.7% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็นผู้มีระดับการศึกษาไม่ได้ศึกษา 66.7% ประถมศึกษา 44.9% อนุปริญญา / ปวส. 28.1% สูงกว่าปริญญาตรี 27.3% มัธยมศึกษา / ปวช. 24.3% ปริญญาตรี 22.4% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.020

7. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่สถิติจำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็นผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ 63.2% ข้าราชการ 46.5% พนักงานบริษัทเอกชน 42.4% นักเรียน นักศึกษา / ว่างาน

40.0% ประกอบธุรกิจส่วนตัว 37.5% อื่น ๆ 34.5% แม่บ้าน 26.3% ค้าขาย 18.3% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็นผู้มีอาชีพค้าขาย 51.6% นักเรียน นักศึกษา / ว่างาน 46.7% ข้าราชการ 34.9% ประกอบธุรกิจส่วนตัว 33.3% แม่บ้าน 31.6% พนักงานบริษัทเอกชน 28.2% อื่น ๆ 27.6% พนักงานรัฐวิสาหกิจ 26.3% ผู้ใช้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็นผู้มีอาชีพแม่บ้าน 42.1% อื่น ๆ 37.9% ค้าขาย 30.1% พนักงานบริษัทเอกชน 29.4% ประกอบธุรกิจส่วนตัว 29.2% ข้าราชการ 18.6% นักเรียน นักศึกษา / ว่างาน 13.3% พนักงานรัฐวิสาหกิจ 10.5% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

8. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ทำการไปรษณีย์คู่ติดจําแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ

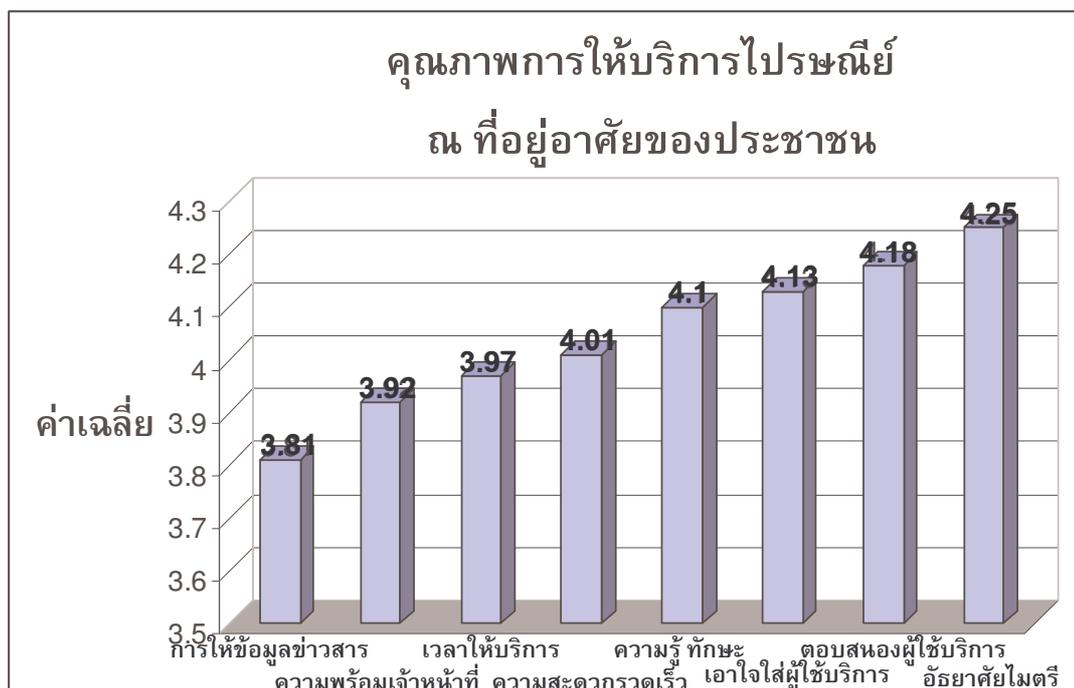
ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ควรปรับปรุงเป็นผู้มีอายุ 26 – 35 ปี 50.5% อายุ 36 – 45 ปี 31.7% อายุ 1 – 25 ปี 30.4% อายุ 46 – 60 ปี 28.2% อายุ 61 ปีขึ้นไป 22.2% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ปานกลางเป็นผู้มีอายุ 1 – 25 ปี 46.8% อายุ 46 – 60 ปี 42.3% อายุ 36 – 45 ปี 36.6% อายุ 26 – 35 ปี 27.4% ผู้ให้บริการที่จัดระดับคุณภาพบริการไปรษณีย์ดีเป็นผู้มีอายุ 61 ปีขึ้นไป 61.1% อายุ 36 – 45 ปี 31.7% อายุ 46 – 60 ปี 29.5% อายุ 1 – 25 ปี 22.8% อายุ 26 – 35 ปี 22.1% ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ข้อวิจารณ์

สมมติฐานข้อที่ 1. คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คู่ติด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดอยู่ในระดับใด

ผลจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คู่ติด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนอยู่ในระดับดี ด้าน 1) ความพร้อมของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ วัสดุเครื่องใช้ เอกสารและแบบพิมพ์ของที่ทำการไปรษณีย์คู่ติด 2) เวลาที่ใช้ดำเนินการเพื่อให้บริการของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ ที่ทำการไปรษณีย์คู่ติด 3) การต้อนรับและตอบสนองต่อผู้ให้บริการจากพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ ที่ทำการไปรษณีย์คู่ติด 4) พนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์คู่ติดมีความรู้และทักษะในการให้บริการ 5) พนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์คู่ติดมีอริยาไยไม่ตรี สุภาพ อ่อนโยนในการให้บริการ 6) ความสะดวกรวดเร็วในการ

ให้บริการจากพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต 7) พนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิตแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องการได้รับทราบข่าวสารในการให้บริการและผลจากการดำเนินงานติดต่อกับพนักงาน และ 8) พนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิตมีความรู้ความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการซึ่งคุณภาพการให้บริการของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ที่ทำการไปรษณีย์คูสิตเป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวังในระดับมาก และมีการรับรู้การบริการในระดับดี ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ที่ทำการไปรษณีย์คูสิตจึงเกิดจากความสอดคล้องสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังในบริการของผู้ใช้บริการกับการรับรู้การให้บริการของผู้ใช้บริการ (Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004, น.78) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ (2545) พบว่า คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการเกิดจากความคาดหวังในบริการที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในการให้บริการ วีรพงษ์ (2543, น.24) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการในด้านการต้อนรับและตอบสนองแก่ประชาชนผู้รับบริการจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเกิดความเต็มใจในการต้อนรับและการให้บริการ รวมถึงสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, น.20-22) กล่าวเสริมว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้โดยง่ายได้รับความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการจากพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต รวมทั้ง Gronroos (1990, น.17) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในการให้บริการจะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีระบบและแบบแผน แต่คุณภาพการให้บริการของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ ที่ทำการไปรษณีย์คูสิตด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ (ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและมีการรับรู้ในการได้รับข่าวสารการให้บริการและผลจากการดำเนินงานติดต่อกับพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิตอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น) ทั้งนี้ เป็นเพราะระบบการดำเนินการติดต่อกับพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ ที่ทำการไปรษณีย์คูสิตต้องใช้ระยะเวลาในการประสานงานไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามสายงานรวมถึงระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ต้องให้ผู้ใช้บริการเข้าดำเนินการติดตามเรื่องด้วยตนเองด้วยเหตุนี้คุณภาพการให้บริการของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ ที่ทำการไปรษณีย์คูสิตด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานจึงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ สามารถแสดงได้ดังภาพต่อไป



ภาพที่ 7 คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ
ที่ทำการไปรษณีย์คูสิต

ที่มา : จากการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชน
ในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต (2550, น.72 - 73)

สมมติฐานข้อที่ 2. ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
บริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ
ไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย
จำกัด

ผลจากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเพศ รายได้
สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของ
ประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิตเนื่องจากผลจากการทดสอบทางสถิติไม่มีค่าความ
แตกต่างกันจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้าน
บริการที่เลือกใช้ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์เนื่องจากผลจาก
การทดสอบทางสถิติมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027 0.020 0.005
0.001 ตามลำดับสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศ ผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิตอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันอาจมีมุมมองในเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด แนวโน้มผู้ให้บริการที่เป็นหญิงจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่เป็นชายและสอดคล้องกับการศึกษาของ เกศนราภรณ์ (2546) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันอาจมีประสบการณ์ที่ต่างกันมีความสนใจที่ต่างกันในเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ต่างกัน แนวโน้มผู้ให้บริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรัชญา (2542) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : วิจัยเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า อายุของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันและสอดคล้องกับการศึกษาของ ณพชัย (2542) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิตอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันอาจมีมุมมองในเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด แนวโน้มผู้ให้บริการที่สมรสแล้วจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสอื่น ๆ

ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.020 อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอาจมีความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจที่ต่างกันในเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ต่างกัน แนวโน้มผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นไปจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ควรปรับปรุงมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าและสอดคล้องกับการศึกษาของ

เกศกรภรณ์ (2546) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกัน

อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่คิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอาจมีการรับรู้ในบริการไปรษณีย์ ประสพการณ์ที่ได้รับจากผู้ให้บริการแตกต่างกันในเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ แนวโน้มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน ค่าขายจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่นและสอดคล้องกับการศึกษาของ ณพชัย (2542) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกัน

รายได้ ผลการศึกษา พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่คิดอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันอาจมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด แนวโน้มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระดับอื่นสอดคล้องกับการศึกษาของ จันจิรา (2545) เรื่องความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการและสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรัชญา (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : วิจัยเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า รายได้ของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

บริการที่เลือกใช้ ผลการศึกษา พบว่า บริการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่คิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027 อาจเป็นเพราะบริการที่เลือกใช้ที่แตกต่างกันมีขั้นตอนการบริการที่แตกต่างกันผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่แตกต่างกัน แนวโน้มบริการซื้อแสตมป์ ก่อซองจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ดีกว่าบริการอื่น ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรัชญา (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: วิจัยเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า

ประเภทของการบริการที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่คืออาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกันอาจมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด แนวโน้มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไปจะมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้น้อยกว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรัชญา (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : วิจัยเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปีที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน