

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการไปรษณีย์ว่ามี  
ความพึงพอใจต่อรูปแบบบริการมากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษาถึงทัศนะ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ต่อบริการไปรษณีย์

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนที่มาขอรับบริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่สะสม  
ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยตัวแปร โดยใช้  
โปรแกรม SPSS For Windows

ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-33 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี  
ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยภาพ  
รวมอยู่ในระดับพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.68 จาก

ความพึงพอใจ ด้านอาคารที่ทำการ ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ค่าคะแนนเฉลี่ย  
3.62

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ค่าคะแนนเฉลี่ย  
3.65

ความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65

ความพึงพอใจ ด้านภาพลักษณ์ของกิจการไปรษณีย์ ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65

ผลการวิจัยมีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลสืบเนื่องให้เกิดความพึงพอใจแบบนี้ เช่น การโฆษณา  
สื่อประชาสัมพันธ์ ความเป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยความใกล้ชิดอยู่เสมอมิอทธิพลต่อความพึง  
พอใจดังกล่าว

The independent study on this topic has the following objectives:

1. To learn about the satisfaction of the public towards the post service.
2. To learn about problems and obstacles in the projects of the post service.

The samples are gathered from 400 people who received postal services at Chiang Mai University post office. The questionnaires are analyzed by statistical techniques such as frequencies, percentage and standard deviation using SPSS for windows program.

The study finds that a large percentage of the samples are female, age between 18-33 years, with bachelor's degree education, being public servants or state enterprise employees and have monthly income lower than 10,000 baht a month.

Socio-economic status of the samples does not have any effects on the levels of their satisfaction towards the post service.

The sample's satisfaction towards the service is averaged at 3.68, whereas satisfaction towards the post office's work place is at 3.62, towards the post office's work performance is at 3.65, towards the post office officers is at 3.65, and towards the image of the post office's services at Chiang Mai University is at 3.65.

There are many factors affecting the levels of satisfaction such as public relations and the status of being an organization that has served the public for a long time.