

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยขอเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X} แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D. แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
r แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson product moment correlation coefficient)
$p^* \leq .05$	หมายถึง ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p^{**} \leq .01$	หมายถึง ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
- ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์และความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม/กลุ่มตัวอย่าง
ในการศึกษานี้ได้สำรวจหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้
บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (n = 364)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	188	51.60
2. หญิง	176	48.40
สถานภาพสมรส		
1. โสด	148	40.64
2. สมรส	190	52.20
3. หม้าย/หย่าร้าง	13	3.58
4. แยกกันอยู่	13	3.58
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.50
2. 20 - 30 ปี	145	39.80
3. 31 - 40 ปี	94	25.80
4. 41 - 50 ปี	90	24.70
5. สูงกว่า 50 ปี	26	7.10
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	2	0.50
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	64	17.60
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	73	20.10
4. อนุปริญญา/ปวส.	86	23.60
5.ปริญญาตรี	122	33.50
6. สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.70

ตาราง 6 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 364)	ร้อยละ
อาชีพ		
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	125	34.30
2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	131	36.00
3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	58	15.91
4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	14	3.80
5. นักเรียนนักศึกษา	12	3.30
6. อื่น ๆ (ทำไร่ ทำนา รับจ้างทั่วไป รับเหมาก่อสร้าง)	24	6.60
รายได้		
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	36	9.90
2. 5,000 – 10,000 บาท	172	47.25
3. 10,001 – 20,000 บาท	88	24.17
4. 20,001 – 30,000 บาท	47	12.91
5. สูงกว่า 30,000 บาท	21	5.77

จากตาราง 6 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นเพศชายร้อยละ 51.60 และเพศหญิงร้อยละ 48.40 ด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคือ ยังโสด คิดเป็นร้อยละ 40.64 หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 3.60 และแยกกันอยู่ ร้อยละ 3.60 ด้านอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.80 ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.5 และรองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 23.50 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.0 และรองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 34.30 ด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.17 และระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 12.91

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอ
เมือง จังหวัดลพบุรี

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมด้านการใช้บริการรับชำระเงินทาง
ไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

พฤติกรรมด้านการใช้บริการ	พฤติกรรม (n = 364)		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
1 ชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์บ้าน ค่าโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	4.42	0.70	มาก
2 ชำระค่าใช้บัตรเครดิต บัตรวีซ่ามาสเตอร์ บัตรไดเนอร์ส คลับ บัตรธนาคารกรุงไทย จำกัด ฯลฯ	3.18	0.86	ปานกลาง
3 ชำระค่าสินค้า ผ่อนสินค้า เช่าซื้อ บัตรอออน บัตรควิกแคช บัตรเฟิร์สช้อยส์ ค่างวดเคหะธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฯลฯ	4.13	0.80	มาก
4 ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต เอไอเอ.(AIA.) สยามซัมซุง ไทยประกันชีวิต ฯลฯ	4.36	0.70	มาก
5 ชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ ซี้ดีเอ็มเอ ไทยโมบาย	4.30	0.78	มาก
6 ชำระค่าสินค้า/ผลิตภัณฑ์ มีสทิน เอวอน ยู – สตาร์ ฯลฯ	4.11	0.87	มาก
7 ชำระค่าปรับจรรยา ค่าภาษีรถประจำปี ค่าใบอนุญาตวิชาชีพทางการศึกษาคูรุษสภา ค่าลงทะเบียนเรียน มสธ. และอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในข้อ 1 – 6	2.10	1.40	น้อย
รวม	3.80	0.43	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($2.10 \leq \bar{X} \leq 4.42$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ ชำระค่าสาธารณูปโภค ($\bar{X} = 4.42$) ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต ($\bar{X} = 4.36$) ชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ชำระค่าปรับจราจร ค่าภาษีรถประจำปี ค่าใบอนุญาตวิชาชีพทางการศึกษาของครูสภา ค่าลงทะเบียนเรียน มสธ. และอื่น ๆ ($\bar{X} = 2.10$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

พฤติกรรมด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ	พฤติกรรม (n = 364)		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
1 ผู้ใช้บริการ	4.36	0.89	มาก
2 สมาชิกในครอบครัว (บิดา มารดา สามี ภรรยา บุตร)	4.13	0.80	มาก
3ญาติพี่น้อง	2.48	0.95	น้อย
4 เพื่อนบ้าน	4.25	0.65	มาก
5 เพื่อนร่วมงาน	4.37	0.70	มาก
รวม	3.91	0.42	มาก

จากตาราง 8 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($2.48 \leq \bar{X} \leq 4.37$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.37$) ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) เพื่อนบ้าน ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ญาติพี่น้อง ($\bar{X} = 2.48$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมด้านสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

พฤติกรรมด้านสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	พฤติกรรม (n = 364)		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
1 วารสารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เช่น วารสารไปรษณีย์ไทย วารสารตราไปรษณียากร จดหมายข่าวโพสต์นิวส์ (postnews) เป็นต้น	4.13	0.80	มาก
2 อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (thailandpost.co.th) และเว็บไซต์ของหน่วยงานคู่ค้า	4.37	0.70	มาก
3 โปสเตอร์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ ใบปลิว ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	4.11	0.87	มาก
4 สื่อมวลชน โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.13	0.80	มาก
5 ใบแจ้งหนี้/ใบแจ้งค่าบริการ มีคำแนะนำจุดชำระเงินและวิธีชำระเงินพิมพ์ไว้	4.08	0.85	มาก
รวม	4.17	0.59	มาก

จากตาราง 9 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D = 0.59) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก ($4.08 \leq \bar{X} \leq 4.37$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (www.thailandpost.co.th) และเว็บไซต์ของหน่วยงานคู่ค้า ($\bar{X} = 4.37$) วารสารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เช่น วารสารไปรษณีย์ไทย ตราไปรษณียากร จดหมายข่าวโพสต์นิวส์ (postnews) เป็นต้น ($\bar{X} = 4.13$) สื่อมวลชนโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ใบแจ้งหนี้/ใบแจ้งค่าบริการมีคำแนะนำจุดชำระเงินและวิธีชำระเงินพิมพ์ไว้ ($\bar{X} = 4.08$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

พฤติกรรมการใช้บริการ	พฤติกรรม (n = 364)		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
1 ด้านการใช้บริการ	3.80	0.43	มาก
2 ด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ	3.91	0.42	มาก
3 ด้านสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	4.17	0.59	มาก
รวม	3.96	0.42	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.42) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก ($3.80 \leq \bar{X} \leq 4.17$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงที่สุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ ด้านสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) ด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ความพึงพอใจในบริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	ความพึงพอใจ (n = 364)		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
1 มีบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ตรงตามความต้องการ	4.18	0.77	มาก
2 มีความหลากหลายในประเภทบริการทำให้มาชำระ ค่าบริการต่าง ๆ ได้พร้อมกัน ณ ที่ทำการไปรษณีย์	4.13	0.80	มาก
3 เป็นบริการหน่วยงานของรัฐที่มีความเชื่อถือได้	4.37	0.70	มาก
4 ช่วยแบ่งเบาภาระไม่ต้องเดินทางไกลในการไป ชำระค่าบริการยังหน่วยงานต่าง ๆ โดยตรง	4.30	0.78	มาก
5 บริการช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา	4.11	0.86	มาก
รวม	4.21	0.57	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก ($4.11 \leq \bar{X} \leq 4.37$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ เป็นบริการหน่วยงานของรัฐที่มีความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.37$) ช่วยแบ่งเบาภาระไม่ต้องเดินทางไกลในการไปชำระค่าบริการยังหน่วยงานต่าง ๆ โดยตรง ($\bar{X} = 4.30$) และมีบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ บริการช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ($\bar{X} = 4.11$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านอัตราค่าบริการ

ความพึงพอใจในบริการ ด้านอัตราค่าบริการ	ความพึงพอใจ (n = 364)		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
1 มีหลายประเภทไม่เสียค่าบริการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้ส่วนหนึ่ง เช่น ชำระค่าบัตรวิชำมาสเตอร์ซิติ์แบงค์ ค่าสินค้ามีสทิน ค่าเบี้ยประกันชีวิต เอไอเอ. (AIA.) ค่าใช้โทรศัพท์มือถือเอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ เป็นต้น	4.17	0.90	มาก
2 ค่าบริการหลายประเภทถูกกว่าไปชำระจุดอื่น เช่น ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่างวดบัตรอออน ค่าลงทะเบียนเรียน มสธ. เป็นต้น	4.10	0.83	มาก
3 อัตราค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจนและเหมาะสม เช่น ค่าบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย บัตรเครดิตอื่น ค่าวงเคหะธนาคารอาคารสงเคราะห์ ค่าปรับจราจร ค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ เป็นต้น	4.08	0.46	มาก
รวม	4.12	0.65	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านอัตราค่าบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก ($4.08 \leq \bar{X} \leq 4.17$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ มีหลายประเภทไม่เสียค่าบริการช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้ส่วนหนึ่ง เช่น ชำระค่าใช้บัตรวิชำมาสเตอร์ซิติ์แบงค์ ค่าสินค้ามีสทิน ค่าเบี้ยประกันชีวิต เอไอเอ. (AIA.) ค่าใช้โทรศัพท์มือถือ เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.17$) ค่าบริการหลายประเภทถูกกว่าไปชำระจุดอื่น เช่น ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่างวดบัตรอออน ค่าลงทะเบียนเรียน มสธ. เป็นต้น ($\bar{X} = 4.10$) อัตราค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจนและเหมาะสม เช่น ค่าบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย บัตรเครดิตอื่น ค่าวงเคหะธนาคารอาคารสงเคราะห์ ค่าปรับจราจร ค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.08$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทาง
ไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจในบริการ ด้านการให้บริการ	ความพึงพอใจ (n = 364)		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
<u>ที่ทำการไปรษณีย์</u>			
1 ตั้งอยู่ ณ ทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการ	4.14	0.96	มาก
2 เปิดให้บริการในวันเวลาที่เหมาะสม	4.02	0.70	มาก
3 มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.25	0.65	มาก
4 แสงสว่างบริเวณพื้นที่ภายในเพียงพอ	4.10	0.87	มาก
5 มีป้ายหรือข้อความแสดงจุดให้บริการชัดเจน	3.94	0.92	มาก
6 ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.51	1.00	มาก
<u>กระบวนการให้บริการ</u>			
7 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	4.15	0.86	มาก
8 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.36	0.72	มาก
9 การให้บริการทุกขั้นตอนมีความรวดเร็ว	3.70	0.96	มาก
10 การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3.60	1.09	มาก
11 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน พนักงานผู้ให้บริการ	3.44	1.17	ปานกลาง
<u>เจ้าหน้าที่ให้บริการ</u>			
12 เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	3.81	1.32	มาก
13 เจ้าหน้าที่มีกริยาและมารยาทสุภาพเรียบร้อย	3.91	1.00	มาก
14 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15	0.79	มาก
15 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	3.68	0.90	มาก
16 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	4.00	0.55	มาก
รวม	3.92	0.55	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.55) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

1) ที่ทำการไปรษณีย์ ทุกรายการอยู่ในระดับมาก ($3.51 \leq \bar{X} \leq 4.25$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.25$) ตั้งอยู่ ณ ทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) แสงสว่างบริเวณพื้นที่ภายในเพียงพอ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.51$)

2) กระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($3.44 \leq \bar{X} \leq 4.36$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.36$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.15$) การให้บริการทุกขั้นตอนมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.70$) ที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ($\bar{X} = 3.44$)

3) พนักงานผู้ให้บริการ ทุกรายการอยู่ในระดับมาก ($3.68 \leq \bar{X} \leq 4.15$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.00$) เจ้าหน้าที่มีกิริยาและมารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.91$) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจในบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ความพึงพอใจ		ระดับ
	(n = 364)		
	\bar{X}	S.D.	
1 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.18	0.86	ปานกลาง
2 มีโปสเตอร์ แผ่นป้ายโฆษณา ติดในที่ทำการ	3.77	0.85	มาก
3 มีแผ่นพับ/ใบปลิว สำหรับแจกลูกค้า	3.04	0.68	ปานกลาง
4 มีประกาศแจ้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	3.17	0.94	ปานกลาง
5 ใบแจ้งหนี้/ใบแจ้งค่าบริการมีคำแนะนำชำระเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พิมพ์แจ้งไว้อย่างต่อเนื่อง	4.00	0.92	มาก
รวม	3.43	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D = 0.60) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($3.04 \leq \bar{X} \leq 4.00$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ โบนัส/เบี้ยเหนี้ย/โบนัส ค่าบริการมีคำแนะนำชำระเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พิมพ์แจ้งไว้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.00$) มีโปสเตอร์แผ่นป้ายโฆษณาติดในที่ทำการ ($\bar{X} = 3.77$) โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.18$) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีประกาศแจ้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.04$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์	ความพึงพอใจ		ระดับ
	(n = 364)		
	\bar{X}	S.D.	
1 ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.21	0.57	มาก
2 ด้านอัตราค่าบริการ	4.12	0.65	มาก
3 ด้านการให้บริการ	3.92	0.55	มาก
4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.43	0.60	ปานกลาง
รวม	3.92	0.38	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.38) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($3.43 \leq \bar{X} \leq 4.21$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามอันดับ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.43)

จากข้อมูลในตาราง 7 – 15 เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีพฤติกรรมในการใช้บริการในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานดังปรากฏในตาราง 16

ตาราง 16 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการ

ภาพรวมทุกด้าน	กลุ่มตัวอย่าง		t	p-value
	(n = 364)			
	\bar{X}	S.D.		
พฤติกรรมการใช้บริการ				
1. การใช้บริการ	3.803	0.435	8.602	0.000
2. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ	3.918	0.420	3.718	0.000
3. สื่อที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ	4.166	0.586	5.415	0.000
รวม	3.943	0.378	2.847	0.005

จากตาราง 16 ปรากฏว่าเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากค่าทดสอบ ($\mu = 3$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value} = .000$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีพฤติกรรมการใช้บริการไม่อยู่ในระดับปานกลาง

2. สมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีความพึงพอใจในบริการในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานดังปรากฏในตาราง 17

ตาราง 17 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการใช้บริการ

ภาพรวมทุกด้าน	กลุ่มตัวอย่าง		t	p-value
	(n = 364)			
	\bar{X}	S.D.		
ความพึงพอใจในบริการ				
1. ผลิตภัณฑ์บริการ	4.219	0.575	7.270	0.000
2. อัตราค่าบริการ	4.120	0.648	3.532	0.000
3. การให้บริการ	3.924	0.546	2.628	0.009
4. การส่งเสริมการตลาด	3.432	0.600	18.041	0.000
รวม	3.924	0.381	3.793	0.000

จากตาราง 17 ปรากฏว่าเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากค่าทดสอบ ($\mu = 3$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value} =$

.000) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

จากสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์กัน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังปรากฏในตาราง 18

ตาราง 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการ ภาพรวม

ความพึงพอใจ ในบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการ			
	การใช้บริการ	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ ใช้บริการ	สื่อที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ	ภาพรวม
1. ผลิตภัณฑ์บริการ	0.785**	0.652**	0.928**	0.880**
2. อัตราค่าบริการ	0.432**	0.412**	0.687**	0.699**
3. การให้บริการ	0.115*	0.242**	0.120*	0.358**
4. การส่งเสริมการตลาด	0.361**	0.205**	0.195**	0.416**
รวม	0.662**	0.588**	0.760**	0.936**

$p^* < .05$, $p^{**} < .01$

จากตาราง 18 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการ ภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ($r = 0.936$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 ซึ่งแสดงว่าพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์กัน