

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ
และความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์
ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

สมัย แจ่มศิลป์

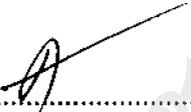
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2550

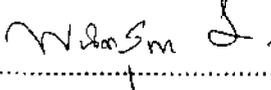
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

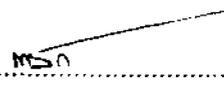
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง
พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการ
ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เสนอโดย นายสมัย แจ่มศิลป์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(อาจารย์ตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 27 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดสุภา ธรรมประมวล)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาสัก เต๊ะขันหมาก)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(นางกนกนภา เลียงประยูร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจ ในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดสุภา ธรรมประมวล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาสัก เตชะขันหมาก
ชื่อนักศึกษา	สมัย แจ่มศิลป์
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน จากประชากรที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ 5 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น = .912 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) วิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ด้วยวิธีการหาผลคูณของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ พบว่าด้านการใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นการชำระค่าสาธารณูปโภค ด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพื่อนร่วมงาน และด้านสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเว็บไซต์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเว็บไซต์ของหน่วยงานคู่ค้า โดยผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์มีพฤติกรรมการใช้บริการไม่อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่เป็นบริการหน่วยงานของรัฐที่มีความเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าบริการหลายประเภทไม่เสียค่าบริการจะช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้ส่วนหนึ่ง ด้านการให้บริการมีความพึงพอใจที่จุดให้บริการ คือ ที่ทำการไปรษณีย์ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย การให้บริการ ตามลำดับก่อน - หลัง พนักงานผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจที่ใบแจ้งหนี้ใบแจ้งค่าบริการที่มีคำแนะนำชำระเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พิมพ์แจ้งไว้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการใช้บริการกับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Thesis title Relationship between the Service Usage Behavior and Satisfaction of the Patrons of Payment Via Post Services in Mueang District, Lop Buri Province

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Panitsupa Thumpramuan
Asst. Prof. Dr. Kasak Tekhanmag

Name Samai Jangsin

Concentration General Management

Academic Year 2007

ABSTRACT

This research aims to study the relationship between the service usage behavior and satisfaction of the patrons of payment via post services in Mueang District, Lop Buri Province. The 364 samples were consumers from 5 post offices. The instruments employed were a questionnaire constructed by the researcher. A ready-made program was used to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) and Pearson's product moment correlation coefficient.

The findings indicate that:

1. the service usage behavior of patrons paying via post services: most patrons paid for public utilities. Advice from colleagues played a major part in the decision making process to use the service. Internet websites of Thailand Post Co. Ltd. and the internet websites of other agencies were the media that influenced their decision making to use the services. The service usage behavior of the aforementioned patrons was not at a moderate level.

2. the satisfaction of paying via post services: most samples were satisfied with the service products of the government service work unit and they trusted and were comfortable with the service charge rates, they were also satisfied with many kinds of services that were free of charge which helped reduce some expenses. They were satisfied with the service location-neat, clean, and serviced customers in sequence. The service officers were eager to provide services. Regarding the marketing promotion, the bills endorsed with the suggestion to pay at the post office continuously satisfied them. The patrons' satisfaction towards the services was not at a moderate level.

3. the relationship between the service usage behavior and the patrons' satisfaction with the services: both issues were related at a high level with statistical significance at a level of .01. The media affecting decision making in service usage and the satisfaction with service products related at the highest level with statistical significance at a level of .01. The service usage and the satisfaction with the service products related at a high level with statistical significance at a level of .01.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดสุภา ธรรมประมวล ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาสัก เตชะชั้นหมาก กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำและให้ข้อคิดต่าง ๆ ในการวิจัยอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. กุลชลี พวงเพชร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวินทร์ ยิ้มพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สอนสีดา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และนายออมสิน ชีวะพฤกษ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. กุลชลี พวงเพชร ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และอาจารย์กนกนภา เสี่ยงประยูร ที่ได้สละเวลามาเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ และ ขอขอบคุณ ครู อาจารย์ทุกท่าน และคุณสุรัชย์ บิดทองคำ เพื่อนรุ่น 5 หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยราชภัฏเทพสตรี และเพื่อนคนอื่นที่ให้ความช่วยเหลือ และให้ คำปรึกษาที่ดีเสมอมา รวมทั้งหัวหน้าที่ทำการ พนักงานที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดลพบุรี ทำหิน พระนารายณ์ โคกตูม โคกกะเทียม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและ เป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่อ่อน แจ่มศิลป์ มารดา และสิบเอกหญิงพาวณี จารุโณประถัมภ์ และขอบคุณครอบครัว ที่เป็นกำลังแรงใจอย่างสูงแก่ผู้วิจัย

สมัย แจ่มศิลป์

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้เกี่ยวกับการไปรษณีย์ไทย.....	10
ผู้บริโภครและพฤติกรรมผู้บริโภค.....	20
พฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	45
ความพึงพอใจในการใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์.....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล.....	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	87
สมมติฐานการวิจัย.....	87
วิธีดำเนินการวิจัย.....	98
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผลจากการวิจัย.....	91
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	95
 บรรณานุกรม.....	 98
 ภาคผนวก.....	 106
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	107
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	114
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถาม.....	 116
 ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	 122

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	แสดงรายชื่อและที่ตั้งที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี..... 18
ตาราง 2	แสดงวันและเวลาทำการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดลพบุรี..... 19
ตาราง 3	แสดงวันเวลาทำการของที่ทำการไปรษณีย์ท่าหิน พระนารายณ์ โคกกะ เทียม และโคกตูม..... 19
ตาราง 4	คำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับพฤติกรรมของ ผู้บริหาร (7o's)..... 25
ตาราง 5	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 66
ตาราง 6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ..... 74
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมด้านการให้บริการ รับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี.. 76
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมด้านผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี..... 77
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมด้านสื่อที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี..... 78
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้บริการ รับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี.. 79
ตาราง 11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับ ชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านผลิตภัณฑ์บริการ..... 80
ตาราง 12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับ ชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านอัตราค่าบริการ..... 81
ตาราง 13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับ ชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการ..... 82

ตาราง 14	ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการ รับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	83
ตาราง 15	ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการ รับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี..	84
ตาราง 16	ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการ.....	85
ตาราง 17	ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	85
ตาราง 18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความ พึงพอใจในบริการ ภาพรวม.....	86

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
ภาพ 2 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค.....	22
ภาพ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	46