

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.0 ใช้บริการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีความถี่ในการใช้บริการในเดือนที่ผ่านมา 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.0 ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ สามแยกสวนปรุง และ ช้างเผือก คิดเป็นร้อยละ 19.0 เท่ากัน มีเหตุผลในการเข้าใช้บริการเนื่องจากใกล้ที่ทำงาน / บ้าน คิดเป็นร้อยละ 62.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในปัจจุบันต่างๆ 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ สรุปได้ดังนี้

ในด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากกับประเภทบริการมีความหลากหลาย สามารถใช้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียว ด้วยค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนด้านที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.75

ในด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ด้วยค่าเฉลี่ย

4.51 รองลงมาคือ ด้านค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าภาษีรถประจำปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.17 ด้านค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.79 และ ด้านค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าปรับจราจร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.51

ในด้านการจัดจำหน่ายบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา ด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆในวัน และเวลา ที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.60 ด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.39 และ ด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.11

ในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือ ด้านสื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.23 และ ด้านความต่อเนื่องของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.98

ในด้านบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญและแนะนำในการให้บริการได้อย่างดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82

ในด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ ด้านความ

สะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.62 ด้านป้ายแสดงชื่อที่ทำการ ไปรษณีย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านอุณหภูมิภายในสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.50 ด้านขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.43 และด้านที่นักรอกรใช้บริการสะอาดและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.12

ในด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ใช้ได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.56

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการเข้าใช้บริการด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับของตามร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านจำนวนช่องให้บริการน้อย ด้านความคับแคบของสถานที่ให้บริการ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมบางรายการสูงเกินไป ด้านความล่าช้าของการให้บริการ ด้านปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อที่น้อยเข้าใจยาก การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยาก ด้านความไม่แปลกใหม่ในการให้บริการต่างๆ ด้านวันและเวลาที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ ด้านไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ด้านความไม่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ไม่มีความชำนาญ ด้านความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ ด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เข้าใจยาก ด้านบริการที่มีให้ไม่ตรงตามความต้องการ ด้านการคิดอัตราค่าธรรมเนียมบางรายการไม่ถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ ด้านอื่นๆ (เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำ บริการด้วยความเต็มใจที่ปราศจากรอยยิ้ม และ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการประจำช่องมีน้อย) และด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ

และจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านความไม่แปลกใหม่ในการให้บริการ ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 16.5 และด้านบริการที่มีให้ไม่ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 2.0

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านอัตราค่าธรรมเนียมบางรายการสูงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 23.0

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านจำนวนช่องให้บริการ น้อยคิดเป็นร้อยละ 60.5 และด้านวันและเวลาที่ให้บริการ ไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 11.5

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อที่น้อย เข้าใจยาก การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 21.5

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ด้านความไม่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 5.5 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 4.0 ด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่มี ความชำนาญ และด้านความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 3.0 เท่ากัน ด้านการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่เข้าใจยาก คิดเป็นร้อยละ 2.5 ด้านคิดอัตราค่าธรรมเนียมบางรายการไม่ถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ และด้านอื่นๆ (อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำ บริการด้วยความเต็มใจที่ปราศจากรอยยิ้ม และ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการประจำช่องมีน้อย) คิด เป็นร้อยละ 2.0 เท่ากัน

ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านความคับแคบของสถานที่ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35.0 ด้านสถานที่ไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 5.5 และ ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 1.5

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านความล่าช้าของการให้บริการ คิด เป็นร้อยละ 23.0 ด้านขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 20.0 และด้านไม่ได้รับ ความสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.0

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ โดยจำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ ได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการรับชำระเงินค่าบริการเครดิตของธนาคารอื่น เช่น ธนาคาร กสิกรไทย
2. ด้านราคา ควรมีการปรับลด ค่าบริการ Pay at Post บางรายการเนื่องจากแพงเกินไป เช่นค่าภาษีรถประจำปี และการคิดค่าปรับจราจร ควรจะนับตามวันที่กรมการขนส่งได้รับ เอกสารไม่ใช่ที่ไปรษณีย์ได้รับชำระทำให้ไม่ค่อยยุติธรรม

3. ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ควรมีการสร้างสถานที่จอดรถที่สะดวกสบายและเพียงพอต่อการให้บริการและไม่ให้เกิดขวงทางจราจร ควรเพิ่มจำนวนช่องหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อปริมาณผู้มาใช้บริการในช่วงเทศกาล เวลาพักเที่ยง หรือวันเสาร์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องรีบไปทำธุระอย่างอื่นต่อ ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการมากขึ้นถึงเวลา 18.00 น. และเพิ่มเวลาการให้บริการในวันเสาร์เท่ากับวันปกติ และเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ ควรลดระยะเวลาในการจัดทำกระดาษชำระค่าภาษีรถประจำปีให้ใช้เวลาเท่ากับที่กรมการขนส่ง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการที่มีอยู่ให้ทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

5. ด้านบุคคล ควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่บางคนให้สามารถให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน ด้วยกริยาท่าทางสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายผู้ให้บริการ มีความพร้อมและเต็มใจอย่างมีความสุขในการได้ทำหน้าที่เป็นนักบริการที่ยอดเยี่ยมรวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศ เจ้าหน้าที่บางคนที่มีอายุมากและไม่มี ความชำนาญ ไม่ควรให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ เพราะจะทำให้งานล่าช้าและเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ (โดยเฉพาะที่ ปณ. เชียงใหม่ ปณ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และปณ. สามแยกสวนปรุง)

6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ สำหรับไปรษณีย์บางแห่งควรเพิ่มห้องน้ำ ที่นั่งรอและจัดเก้าอี้ไว้ข้างในตึกเพื่อนั่งรอระหว่างรอใช้บริการ สถานที่ให้บริการควรสะอาดและสะดวกกว่าเดิมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และควรมีรูปแบบของของสถานที่และบริการที่เหมือนกันสำหรับ ปณ. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และปณ. ช้างเผือก ควรมีสถานที่กว้างขวางขึ้น ในด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรให้ดูเป็นทางการหรือเป็นแบบฟอร์มประจำไปรษณีย์หรือชุดไทยในวันศุกร์หรือวันเสาร์ และควรแต่งกายให้สุภาพสำหรับเจ้าหน้าที่บางคน เสี่ยงในการให้บริการไปรษณีย์ก่อนข้างคังเกิน ไป เช่น เวลาประทับตราไปรษณีย์

7. ด้านกระบวนการ ควรมีการแจกบัตรคิวเหมือนธนาคารเพื่อความเป็นระเบียบ และทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ หรือกำหนดเวลาของผู้ใช้บริการแต่ละคนว่าจะต้องใช้เวลาคอนละกี่นาที ควรจัดเตรียมเอกสารและให้บริการด้วยความรวดเร็ว และควรแยกการจำหน่าย บัตรจุกัณฑ์ ซองกล่อง ออกจากการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ด้านหน้า เนื่องจากจะได้ย่นระยะเวลาการให้บริการในส่วนอื่นที่มีความซับซ้อนของงานมากกว่า

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระ
เงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดัง
ต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง
นายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อประเภทบริการมีความหลากหลาย
สามารถใช้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียว และด้านที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับ
ชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐ
วิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูก
จ้าง นายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อค่าธรรมเนียมของ
การให้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียม
ของบริการรับชำระค่าภาษีรถประจำปี ค่าค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย
และด้านค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าบริการปรับจราจร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐ
วิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน และนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ต่อด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ด้านมีการจัดพื้นที่ให้
บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ และด้านที่ทำการ
ไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆในวันและเวลาที่เหมาะสม และมีความพึงพอใจ
ต่ออยู่ในระดับปานกลางด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ และด้านสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย
และเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ต่อด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ และด้านมีการจัดพื้นที่ให้
บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ และมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆในวัน
และเวลาที่เหมาะสม ด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ และด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและ
เพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัย คือ ด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆในวัน และเวลา ที่เหมาะสม ด้านมีการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ ด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ และด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัย คือ ด้านสื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีอย่างทั่วถึง ด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความต่อเนื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อทุกปัจจัย คือ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญและแนะนำในการให้บริการได้อย่างดี ด้านความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี

ด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านความสะอาดของสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้าน

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อุทกภูมิภายในสถานที่ให้บริการ และด้านป้ายแสดงชื่อที่ทำการไปรษณีย์ ส่วนอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อด้านที่นั้รอกการให้บริการสะอาดและเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ใช้ได้ง่าย และด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ (ลูกจ้าง หนายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายการที่ให้บริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยเรียงลำดับตามร้อยละของรายการที่ให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS และค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ รองลงมาคือ ค่าภาษีรถประจำปี ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าปรับจราจร ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ค่าสินค้าของมิติน ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไดเนอร์

กลับ ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ ตามลำดับ และไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล ค่าเบี้ยประกันของ บ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม และค่าเบี้ยประกันของ บ. พลูเด็นเชียล ฯ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยเรียงลำดับตามร้อยละของรายการที่ใช้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS และค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ รองลงมาคือ ค่าภาษีรถประจำปี ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ค่าสินค้าของ มิสทีน ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร ค่าปรับจากรถ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล ค่าเบี้ยประกันของ บ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอรัลคลับ และค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ ตามลำดับ และไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าเบี้ยประกันของ บ.พลูเด็นเชียล ฯ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยเรียงลำดับตามร้อยละของรายการที่ใช้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS รองลงมาคือ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ค่าภาษีรถประจำปี ค่าปรับจากรถ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าเบี้ยประกันของบ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจี เอ็ม ค่าสินค้าของมิสทีน ตามลำดับ และไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีซีคอล ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.ไคเนอรัลคลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ และค่าเบี้ยประกันของ บ. พลูเด็นเชียล ฯ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน โดยเรียงลำดับตามร้อยละของรายการที่ใช้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ รองลงมาคือ ค่าภาษีรถประจำปี ค่าใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ค่าสินค้าของมิสทีน ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS ค่าเบี้ยประกันของบริษัท AIA ค่าสินค้าของบ.เอวอน คอสเมติกส์ ตามลำดับ และไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าปรับจากรถ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าเบี้ยประกันของ บ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม ค่าสินค้าของธนาคารไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัว

อีชีคอล ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.โคเนอร์คลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ และค่าเบี่ยงประกันของ บ. พลุเค้นเซียด ฯ ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา โดยเรียงลำดับตามร้อยละของรายการที่ใช้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS รองลงมาคือ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ค่าเบี่ยงประกันของบริษัท AIA ค่าสินค้าของ บ.เฮวอน คอสเมติกส์ ค่าภาษีรถประจำปี ค่าสินค้าของมิตทิน ค่าเบี่ยงประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.โคเนอร์คลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ ค่าปรับจราจร ตามลำดับ และไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าเบี่ยงประกันของ บ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม ค่าสินเชื่อบุคคลไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีชีคอล และค่าเบี่ยงประกันของ บ. พลุเค้นเซียด ประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้าง นายความ และผู้ช่วยนักวิจัย) โดยเรียงลำดับตามร้อยละของรายการที่ใช้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ค่าเบี่ยงประกันของบริษัท AIA และไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS ค่าสินค้าของ บ.เฮวอน คอสเมติกส์ ค่าภาษีรถประจำปี ค่าสินค้าของมิตทิน ค่าเบี่ยงประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ORANGE ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตของ บ.โคเนอร์คลับ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวโฟนลิงค์ ค่าเบี่ยงประกันของ บ.ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีจีเอ็ม ค่าสินเชื่อบุคคลไทยธนาคาร ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัวอีชีคอล และค่าเบี่ยงประกันของ บ. พลุเค้นเซียด ฯ ประกันชีวิต

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กับแนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการของอคูล์ จาตุรงค์กุล แนวความคิดการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของ Phillip Kotler และผลการวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ มาประกอบการอภิปรายผลดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาตามแนวความคิดการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ของ Phillip Kotler กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจที่เป็น

ผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า หากการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าย่อมไม่เกิดความพึงพอใจ และหากการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ และจากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกับประเภทบริการมีความหลากหลาย สามารถใช้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียว และด้านที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ เมื่อพิจารณาตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าทุกอาชีพมีความพึงพอใจมากเหมือนกัน ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเนื่องจากบริการดี และมีบริการให้เลือกหลากหลาย ในสัดส่วนที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ คือ ผู้ใช้บริการด้านไปรษณีย์มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีบริการใหม่ๆของ กสท. แสดงว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากการใช้บริการ

ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บริการ พบว่า ด้านความไม่แปลกใหม่ในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาสูงกว่าด้านบริการที่มีให้ไม่ตรงตามความต้องการ

ด้านราคา ซึ่งสิ่งที่จะต้องจ่ายเป็นตัวแทนสำหรับการได้มาซึ่งบริการ เช่น อัตราค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการรับชำระเงินค่าใช้บริการให้แก่หน่วยงานต่างๆ โดยลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบระหว่างราคากับคุณค่าของบริการนั้น และจากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบังคับจ่ายด้านค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการ ในขณะที่มีความพึงพอใจปานกลางต่อค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าภาษีรถประจำปี ค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และค่าธรรมเนียมของบริการรับชำระค่าปรับจราจร ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านค่าธรรมเนียมบางรายการสูงเกินไปถึงร้อยละ 23.0 ของปัญหาที่พบ ส่วนการศึกษาของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ ไม่พบผลการศึกษาเกี่ยวกับบังคับจ่ายด้านราคา แสดงให้เห็นว่าบังคับจ่ายด้านราคามีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ เป็นกิจกรรมที่ใช้เคลื่อนย้ายบริการจากหน่วยงานให้บริการไปสู่ผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและประโยชน์ของบริการที่นำเสนอไม่ว่าจะเป็นที่ตั้งของทำการไปรษณีย์ จำนวนช่องให้บริการ วันและเวลาที่ให้บริการ เป็นต้น และเมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบังคับจ่ายด้านที่ตั้งของทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ และด้านการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการ

ให้บริการ ส่วนใหญ่มีเหตุผลการเลือกใช้บริการเนื่องจากใกล้ที่ทำงาน / บ้านสูงที่สุด และรองลงมา คือ เป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อต้านวันและเวลาที่ให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ในขณะที่อาชีพอื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าวันและเวลาที่ให้บริการควรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกอาชีพ

ส่วนด้านการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการมีความพึงพอใจมากและมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ คือ ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ พึงพอใจต่อการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ที่สะดวก

ในขณะที่ด้านจำนวนช่องที่ให้บริการ และด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเจอเป็นส่วนใหญ่ คือ จำนวนช่องให้บริการมีน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเนื่องจากมีที่จอดรถสะดวกสบาย สูงถึงร้อยละ 28.0

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการ เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ และจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆ ในด้านการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ด้านสื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีอย่างทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับพบปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อมีน้อย เป็นอันดับที่สูงถึงร้อยละ 21.5 ส่วนการศึกษาของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ ไม่พบอิทธิพลจากปัจจัยนี้เพราะไม่ได้ทำการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคคล เป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อ แสวงหาลูกค้า การเสนอขาย เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการศึกษารังนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญและแนะนำในการให้บริการได้อย่างดี ด้านความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจได้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และด้านเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี มีเหตุผลในการเข้าใช้บริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ สูงถึงร้อยละ 39.0 ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการศึกษาของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ คือผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อการการต้อนรับผู้มาใช้บริการ กิริยามารยาท ความสุภาพของพนักงาน บุคลิกภาพและความมีอัธยาศัยที่ดี

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสัดส่วนที่น้อยต่อปัจจัยด้านความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านความไม่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่มีความชำนาญ ด้านความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ ด้านคิดอัตราค่าธรรมเนียมของรายการไม่ถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ และด้านอื่นๆ (อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำ บริการด้วยความเต็มใจที่ปราศจากรอยยิ้ม และ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการประจำห้องมีน้อย)

ด้านหลักฐานทางกายภาพ เป็นความพยายามที่ต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น ความสะอาด อุณหภูมิ การออกแบบตกแต่งที่ทำการไปรษณีย์ ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นต้น เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและคำนึงถึงความเหมาะสมของลูกค้า เมื่อพิจารณาผลการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ด้านอุณหภูมิภายในสถานที่ให้บริการ และด้านป้ายแสดงชื่อที่ทำการไปรษณีย์ แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อด้านที่นั่งรอการใช้บริการสะอาดและเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อด้านการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ นักเรียนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพต่างๆ ยกเว้นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ เป็นขั้นตอนหรือรูปแบบในการจัดส่งบริการให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ใช้ได้ง่าย และด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพยกเว้นพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากต่อด้านขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ

และส่วนมากมีเหตุผลในการเข้าใช้บริการเนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการและด้านความรวดเร็วในการให้บริการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ผลเช่นเดียวกับการศึกษาของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้บริการยังพบเจอส่วนมากคือ ความล่าช้าของการให้บริการ และขั้นตอนในการให้บริการมีความยุ่งยาก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งด้านประเภทบริการมีความหลากหลาย สามารถใช้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียวกัน และด้านที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ เหตุผลของการใช้บริการเนื่องจากมีบริการคืออยู่ในอันดับที่สูงกว่าด้านมีบริการให้เลือกความหลากหลาย

เมื่อพิจารณาจากรายการที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพเข้าใช้บริการชำระเงินค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากเป็นอันดับต้นๆ เนื่องมาจากเป็นรายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นทุกเดือน ส่วนรายการอื่นๆเข้าใช้บริการในสัดส่วนที่น้อยเพราะเป็นค่าใช้จ่ายที่มีความถี่ในการใช้น้อยกว่า

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ในขณะที่การคิดค่าธรรมเนียมนั้นมีความพึงพอใจลดลงมา เนื่องจากผู้ใช้บริการมีการเปรียบเทียบระหว่างค่าธรรมเนียมกับคุณค่าของบริการที่ได้รับ และผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านค่าธรรมเนียมบางรายการสูงเกินไปอยู่ในระดับสูง ดังนั้นการกำหนดค่าธรรมเนียมมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเนื่องจากใกล้ที่ทำงานและบ้าน และทุกอาชีพมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านจำนวนช่องที่ให้บริการและด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ ซึ่งต่ำกว่าด้านอื่นและผู้ตอบแบบสอบถามยังพบปัญหาในค่าน้ำหนักของช่องที่ให้บริการอยู่ในระดับสูงเป็นอันดับที่ 1 แสดงให้เห็นว่าที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ แต่ควรมีการเพิ่มจำนวนช่องที่ให้บริการและจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอและสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อด้านวันและเวลาที่ให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในระดับต่ำกว่าอาชีพอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และพบปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์สูงเป็นอันดับที่ 4 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของที่ทำกาการไปรษณีย์น้อย ควรได้รับการปรับปรุง

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ยังพบปัญหาด้านความไม่สม่ำเสมอของการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่บ้าง แสดงให้เห็นถึงการคัดเลือกหรือการอบรมเจ้าหน้าที่ที่อาจยังไม่ดีพอ

ด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อด้านขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ และด้านที่นั้รอกการให้บริการสะอาดและเพียงพอ ซึ่งต่ำกว่าด้านอื่นๆ ส่วนอาชีพนักเรียนนักศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสมต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการสูงกว่าอาชีพอื่น และผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านความคับแคบของสถานที่ให้บริการ สูงเป็นอันดับที่ 2 ของปัญหาที่พบ แสดงว่าขนาดของสถานที่ให้บริการควรได้รับการปรับปรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการต่ำกว่าอาชีพอื่น ซึ่งให้ความสนใจต่อบั้จจัยนี้สูงกว่าอาชีพอื่น อาจต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องจากการใช้บริการของเครื่องมือที่ทันสมัย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าอาชีพอื่นต่อด้านการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ แสดงว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ค่อนข้างมาก อาจเนื่องมาจากการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้ดูดี จะเป็นสิ่งที่ดึงดูดการเข้ามาใช้บริการ

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวก ต่ำกว่าอาชีพอื่น และยังพบปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ สูงเป็นอันดับที่ 3 และขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยาก เป็นอันดับที่ 5 ของปัญหาที่พบ ซึ่งอาจจะมีบางขั้นตอนของการให้บริการที่มีความยุ่งยากหรือต้องใช้อุปกรณ์อื่นประกอบมากเกินไป

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการ จากการพิจารณาร้อยละของเหตุผลในการเข้าใช้บริการรับชำระเงินค่าใช้บริการผ่านทางไปรษณีย์ ตามลำดับดังนี้ เนื่องจากใกล้ที่ทำงาน / บ้าน เป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะต่อปัจจัยแต่ละด้านของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ควรนำมาทำการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ เมื่อพิจารณาจากปัญหาที่พบมากจากการใช้บริการในอันดับแรกๆ คือ จำนวนช่องให้บริการน้อย ความคับแคบของสถานที่ให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมบางรายการสูงเกินไป ความล่าช้าของการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก และปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ ประกอบกับข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า สิ่งที่ทำควรปรับปรุงเป็นอันดับแรกคือ

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็ว และสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์ควรปรับปรุงดังนี้

1. มีจำนวนช่องที่ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ประจำช่องให้เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ โดยทำการสำรวจจำนวนผู้ที่มาใช้บริการในแต่ละช่วง หรือช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการสะดวกเข้าใช้บริการ เพื่อทำการเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำช่องให้บริการในช่วงเวลาที่มีการใช้บริการมาก เช่น รับประทานอาหารกลางวัน หรือให้นักเรียนนักศึกษาฝึกงานมาทำงานในช่วงที่มีผู้เข้าใช้บริการน้อย และเจ้าหน้าที่ประจำทำงานช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก หรือเพื่อสลับพัก

2. ควรทำการขยายช่วงวันและเวลาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถมาใช้บริการในช่วงเวลาการให้บริการปกติได้ เช่น หลังเวลาทำงานของบริษัทเอกชน วันอาทิตย์ หรือพักเที่ยง หรือเข้าไปให้บริการตามหน่วยงานหรือบริษัทเอกชนต่างๆ ในช่วงเวลาทำงานปกติ หรือ เวลาพักเที่ยง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง

ด้านกระบวนการ ควรจะมีการแจกบัตรคิวในการเข้าใช้บริการ หรือกำหนดเวลาของใช้บริการในแต่ละรายการ ควรแยกบริการที่มีขั้นตอนการให้บริการคล้ายกันและใช้เวลาใกล้เคียงกัน ไว้ในบริเวณเดียวกัน และควรทำการศึกษาขั้นตอนการให้บริการที่พบปัญหาน้อยหรือทำให้การให้บริการมีความล่าช้า เพื่อทำการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านหลักฐานทางกายภาพ ควรขยายสถานที่ให้บริการหรือจัดให้เป็นสัดส่วนตามการให้บริการหรือจัดรูปแบบของสถานที่ให้บริการให้เหมือนกัน เพื่อให้สามารถเข้าไปใช้บริการได้รวดเร็ว เพิ่มจำนวนที่นั่งรอในกรณีที่ใช้บัตรคิว และปรับปรุงด้านความสะอาดของสถานที่ในบางที่ทำการไปรษณีย์ หรือมีการจัดกิจกรรม 5 ส เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารให้ทราบอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น การสะสมจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการเพื่อแลกของที่ระลึก แจกการ์ดเล็กๆ ที่แสดงรายการที่ให้บริการพร้อมหมายเลขศูนย์บริการลูกค้า เพิ่มการโฆษณาทางวิทยุ การเผยแพร่ข่าวผ่านนิตยสารไปรษณีย์ เช่น พิมพ์ชื่อและ โลโก้ของ Pay at Post บนถุงใส่จดหมาย หรือทำเป็นกล่องสี่เหลี่ยมที่มีชื่อและ โลโก้ของ Pay at Post ติดอยู่ เป็นต้น

ด้านราคา การกำหนดค่าธรรมเนียมของการใช้บริการบางรายการ เช่น ค่าธรรมเนียมรับชำระค่าปรับจราจร ค่าเบี้ยประกันภัย เป็นต้น ควรมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน เพื่อไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปรียบเทียบระหว่างค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายออกไปกับคุณค่าที่จะได้รับเมื่อเทียบกับที่ ได้รับจากหน่วยงานอื่น

สำหรับปัจจัยที่ต้องทำการปรับปรุงต่อไปในอนาคต คือ

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเพิ่มการให้บริการรับชำระเงินของหน่วยงานต่างๆ ให้มีความแปลกใหม่มากขึ้น เช่น ค่าเช่าซื้อสินค้าของบัตรเครดิตชั้นนำ บัตรเครดิตของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่(บิ๊กซี คาร์ฟู บัตรเครดิตโฮมโปร ค่าเบี้ยประกันของ บ.เมืองไทยประกันชีวิต ค่าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

ด้านบุคคล ควรมีการฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะเพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ ควรมีโปรแกรมการอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำหน้าที่ได้หลายหน้าที่เพื่อสามารถทำงานแทนกันได้หรือเสริมเข้าไปในจุดที่มีผู้เข้าใช้บริการมาก

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ที่ทำการไปรษณีย์บางแห่งมีสถานที่จอดรถน้อยและกีดขวางทางจราจร ควรทำการขยับขยายให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว อาจทำการเช่าสถานที่จอดรถร่วมกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง หรือจัดรูปแบบการให้บริการแบบจับรถผ่านในลักษณะเดียวกับร้านอาหารจานด่วน

นอกจากนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางในการทำการศึกษารั้งต่อไป คือ ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาในรายละเอียดของการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เจาะลึกลงในแต่ละด้าน และในพื้นที่การให้บริการในจังหวัดอื่นที่มีขนาดใหญ่หลายๆ แห่ง เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้มาศึกษาเปรียบเทียบ และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น