

การวิเคราะห์ปัจจัยความต้องการของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง

มหาวิทยาลัยพะเยา

กฤษณะ ทุ่งหลวง¹, สาวิตรี นังโกลา^{2*}, อุณาโลม อนุปันธ¹, กรรณารณ อินทชัย² และ ฟ้า เชื้อหงษ์ทอง²

An Analysis of User Needs Factors for Postal Services at Division of General Affairs, University of Phayao

Krisana Thungluang¹, Sawitree Nangola^{2*}, Unalom Anuphan¹, Kannaporn Intachai² and Fah Chueahongthong²

¹ Postal Service at Division of General Affairs, University of Phayao, Phayao, 56000

² School of Allied Health Sciences, University of Phayao, Phayao, 56000

*Corresponding author: sawitree.na@up.ac.th

Received: 8 July 2025; Revised: 6 October 2025; Accepted: 21 October 2025

บทคัดย่อ

งานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา มีหน้าที่ในการรับส่งเอกสารและไปรษณีย์ภัณฑ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการร่วมกับระบบ UP Postal ซึ่งพบว่ายังไม่เคยมีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการมาก่อน ทำให้การพัฒนางานไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความต้องการของผู้รับบริการ และวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้าน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 73 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในระดับมาก ในด้านการใช้ระบบ UP Postal และผลการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความง่ายและความรวดเร็วในการเข้าใช้งานระบบ UP postal และความประทับใจที่ได้รับจากการบริการ ผลการเปรียบเทียบตามช่วงอายุพบว่า กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อการใช้งานระบบ UP Postal และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่ากลุ่มอายุ 18-24 ปี ($p < 0.05$) ผลการเปรียบเทียบตามอาชีพพบว่า เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนให้ความสำคัญกับระบบการค้นหาลำโพงและสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักเรียน/นิสิต ($p < 0.05$) ผลการเปรียบเทียบตามลักษณะการใช้บริการพบว่า กลุ่มที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยมากกว่ากลุ่มที่รับเพียงอย่างเดียว ($p < 0.05$) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการงานไปรษณีย์กองกลาง ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: งานไปรษณีย์กองกลาง, มหาวิทยาลัยพะเยา, ความต้องการของผู้ใช้บริการ, ปัจจัยในการใช้บริการ

¹ งานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

² คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

Abstract

Postal Services at Division of General Affairs, University of Phayao responsible for the delivery and receipt of documents and parcels across various departments. The service is supported by personnel and the "UP Postal" system. Previously, user needs had never been systematically surveyed or analyzed resulting in a lack of targeted improvements to meet their expectations. This research aimed to investigate the factors influencing user needs and to compare the importance placed on various service aspects by different user groups. In this study, the data was collected from 73 service users via questionnaires and evaluated using descriptive and non-parametric statistics. The findings revealed that users considered all factors to be of high importance, especially the use of the UP Postal system and service outcomes. The most critical factor in the system aspect was its user-friendliness and efficiency, while in the service outcome aspect, it was the overall positive impression of the service. Age-based comparisons revealed that users aged 35 and above placed significantly greater importance on the UP Postal system and service facilities than those aged 18–24 ($p < 0.05$). Support staff considered the search function and facilities significantly more important than students ($p < 0.05$). Therefore, users who both sent and received mail rated all service aspects significantly higher than those who only received mail ($p < 0.05$). These findings can be applied to improve and develop the postal services in alignment with the specific needs of different user groups.

Keywords: The Postal Service of General Affairs, University of Phayao, User Needs, Factors Related to Service Usage

Introduction

การบริหารจัดการระบบสารสนเทศและการบริการด้านไปรษณีย์ภายในองค์กรถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงาน ทั้งในด้านการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร และการส่งต่อเอกสารหรือพัสดุระหว่างบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2563) งานไปรษณีย์กองกลางมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการรับส่งเอกสารและไปรษณีย์ภัณฑ์ระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีการนำระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย คือ ระบบ UP Postal (<https://doga.up.ac.th/postal/Main/DefaultPage/default.aspx>) เข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการจัดการข้อมูล การบันทึกข้อมูล การค้นหาไปรษณีย์ และการติดตามสถานะการจัดส่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

เนื่องจากที่ผ่านมาไม่มีการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยความต้องการและความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบในการให้บริการ ทำให้การพัฒนาการบริการในบางด้านยังไม่ตอบโจทย์ต่อความต้องการผู้ใช้งานอย่างแท้จริง จากงานวิจัยด้านคุณภาพการบริการพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยหลายปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นมิตรของบุคลากร และความครบถ้วนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก (Oliver, 1997; ปรีณา และคณะ, 2564) นอกจากนี้งานวิจัยในระดับมหาวิทยาลัยหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ความรวดเร็วในการบริการ การมีอุปกรณ์สนับสนุนที่ครบถ้วน ตลอดจนทัศนคติและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานให้บริการภายในองค์กร (ปรีณา และ คณะ, 2564; Thanaporn & Surapol, 2022) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ขึ้นอยู่กับความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการ (Parasuraman et al., 1988) เช่นเดียวกับแนวคิดเรื่องการพัฒนา

องค์กรภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ เพื่อออกแบบระบบบริการที่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง (Denhardt & Denhardt, 2003) การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม งานศึกษาที่มุ่งเน้นวิเคราะห์ “ปัจจัยความต้องการของผู้ใช้บริการ” ในบริบทของหน่วยงานไปรษณีย์ภายในสถาบันอุดมศึกษายังมีจำนวนน้อย และไม่พบข้อมูลเชิงสถิติที่แสดงให้เห็นความแตกต่างของความต้องการระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ หรือรูปแบบการให้บริการ แม้ว่าการไปรษณีย์กองกลางจะมีโครงสร้างระบบการทำงาน เจ้าหน้าที่ประจำงานไปรษณีย์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งาน แต่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการกลับขาดข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา โดยวิเคราะห์ใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ (1) การใช้ระบบ UP Postal (2) กระบวนการให้บริการ (3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4) สิ่งอำนวยความสะดวก และ (5) ผลการให้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการโดยพิจารณาตามกลุ่มอายุ อาชีพ และลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์ ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาระบบงานไปรษณีย์ภายในมหาวิทยาลัยให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพและตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

Objectives

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยความต้องการของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยาในภาพรวมด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลการให้บริการ ระบบ UP postal และการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา แต่ละกลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ และลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์

Conceptual framework

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา โดยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และเปรียบเทียบเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานไปรษณีย์ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาระบบหรือนวัตกรรมในการให้บริการงานไปรษณีย์ให้ดียิ่งขึ้น

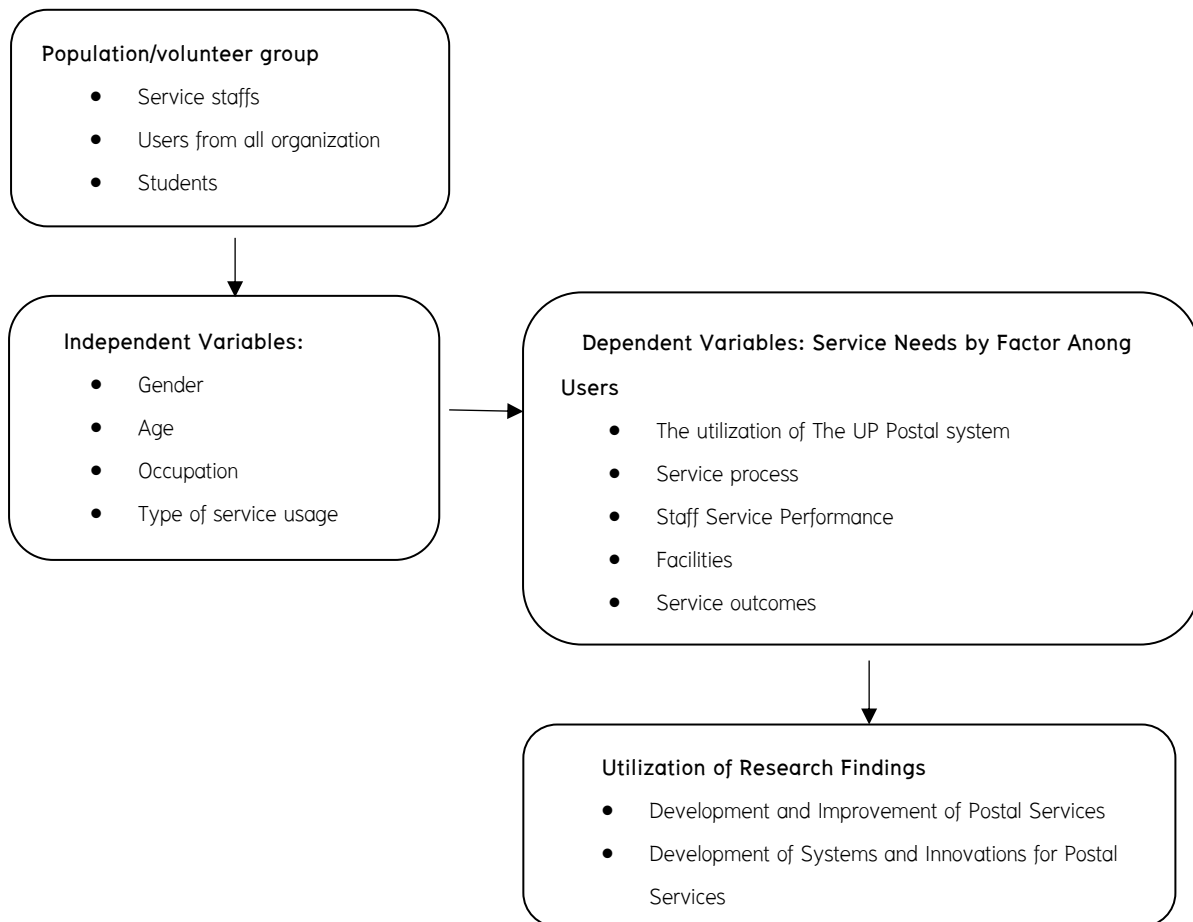


Figure 1 Conceptual framework

Methodology

1. รูปแบบการวิจัย

Cross-sectional descriptive study ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งทำการเก็บข้อมูลช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 ณ ห้องไปรษณีย์กองกลาง ดังแสดงรูปสถานที่ให้บริการ และตัวอย่างหน้าจอรระบบ UP Postal (<https://doga.up.ac.th/postal/Main/DefaultPage/default.aspx>) ใน Figure 2

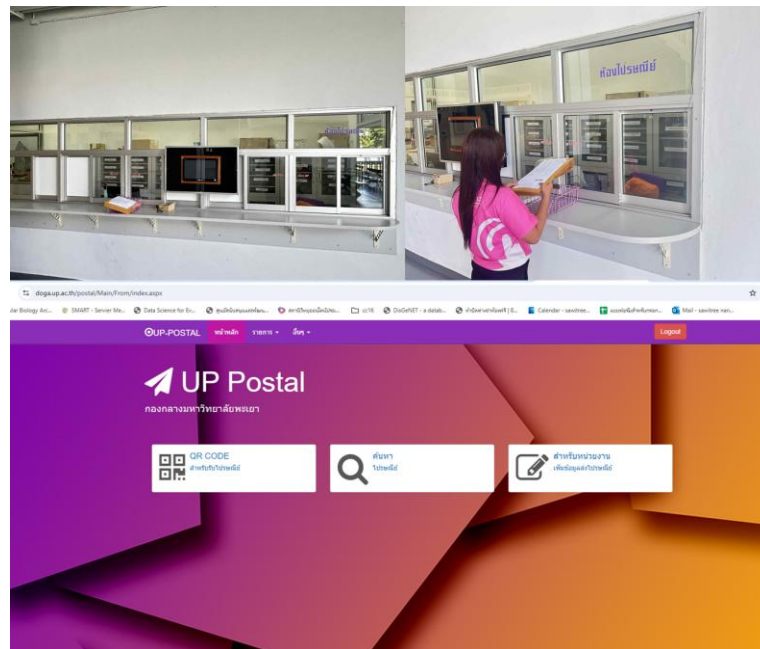


Figure 2 The postal service facility at Division of General Affairs, University of Phayao

Upper figures – Service area

Lower figure – Webpage of UP Postal system

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประชากร บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

กลุ่มตัวอย่าง การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลางมหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ นิสิต และนักเรียนจากโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา จากสถิติการใช้งานย้อนหลัง พบว่ามีจำนวนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด 85 คน และเมื่อคำนวณจำนวนอาสาสมัครตามตารางของ Krejcie และ Morgan (1970) จะทำให้ได้จำนวนตัวแทนของอาสาสมัคร 73 คน ดังแสดงใน Table 1

Table 1 Number of users of the postal service at Division of General Affairs and Number of Research Volunteers

Population	Number of users	Number of volunteers
Personnel from various faculties	27	23
Personnel from various divisions within the university	38	32
Lecturers and students (average number per month)	20	17
Total	85	73

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ และการใช้บริการงานไปรษณีย์

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์ มีทั้งหมด 29 ข้อ เป็นการตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ โดยแต่ละคะแนนแสดงถึงการมีความต้องการหรือให้ความสำคัญที่ระดับแตกต่างกัน ดังนี้

คะแนน	ระดับ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

4. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

4.1 ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานไปรษณีย์ เพื่อนำประเด็นที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (กฤษกร ชื่นแสงทอง, 2559 และ พรธณี มูลบุตร, 2562)

4.2 สร้างแบบสอบถามโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ ประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และแก้ไขตามคำแนะนำ

4.3 สร้างแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ และประชาสัมพันธ์โครงการโดยใช้โปสเตอร์ที่มี QR code สำหรับการให้ความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและการเข้าตอบแบบสอบถาม โดยไม่มีการระบุตัวตนผู้ตอบแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

5.1 ข้อมูลพื้นฐานได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ และลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์ ใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5.2 ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละปัจจัยในภาพรวม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแบ่งค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับความสำคัญของการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์ประมาณค่าของ Best (1978) โดยแปลความหมายเป็นระดับความสำคัญของปัจจัยของการให้บริการดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.50–5.00	มากที่สุด
3.50–4.49	มาก
2.50–3.49	ปานกลาง
1.50–2.49	น้อย
1.00–1.49	น้อยที่สุด

5.3 การเปรียบเทียบความต้องการแต่ละปัจจัยของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จำแนกตาม อายุ อาชีพ และ ลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์ เนื่องจากข้อมูลมีการกระจายตัวไม่ปกติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่ามัธยฐาน (Median) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการแต่ละปัจจัยแต่ละกลุ่มใช้การเปรียบเทียบค่า mean rank โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test และ Kruskal-Wallis test

6. จริยธรรมการวิจัย

งานวิจัยนี้ผ่านการประเมินจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา (HREC-UP-HSS 2.2/075/67)

Results

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 73 คน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 เมื่อจำแนกกลุ่มตามอายุ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 25–34 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ช่วงอายุ 18–24 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 เมื่อจำแนกกลุ่มตามอาชีพ พบว่าเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 อาจารย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11 นักเรียน/นิสิต 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 เมื่อจำแนกตามลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์ พบว่า เป็นทั้งผู้รับและส่งไปรษณีย์/พัสดุ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ผู้รับไปรษณีย์/พัสดุ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และผู้ส่งไปรษณีย์/พัสดุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ดังแสดงใน Table 2

Table 2 Demographic information of the volunteers

Group	Number	%
Gender		
1) Male	20	27.4
2) Female	53	72.6
Total	73	100
Age		
1) < 18 years old	2	2.7
2) 18–24 years old	7	9.6
3) 25–34 years old	16	21.9
4) > 35 years old	48	65.8
Total	73	100
Occupation		
1) Student	9	12.3
2) Administrative staff	55	75.3
3) Lecturer / Academic staff	8	11.0

Group	Number	%
4) State enterprise employee	1	1.4
Total	73	100
Type of postal service usage		
1) Mail/Parcel Recipient	24	32.9
2) Mail/Parcel Sender	2	2.7
3) Both Mail/Parcel Sender and Recipient	47	64.4
Total	73	100

ความต้องการในแต่ละปัจจัยของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา

จากแบบสอบถาม ข้อมูลถูกจัดแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยหลัก คือ 1) การใช้ระบบสารสนเทศไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยพะเยา (UP Postal) 2) กระบวนการให้บริการ 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์กองกลาง 4) สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ผลการให้บริการ ซึ่งมีข้อมูลค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการหรือความสำคัญของการให้บริการ ดังแสดงใน Table 3 ทั้งนี้พบว่า ในด้านการใช้ระบบไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยพะเยา (UP Postal) มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.07, SD = 0.797) โดยปัจจัยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดของการใช้ระบบ UP Postal มี 2 ปัจจัย คือ การเข้าใช้งานระบบไปรษณีย์ทำได้ง่าย รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และมีระบบที่สามารถค้นหาไปรษณีย์ที่ต้องการได้ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.16, SD = 0.667) โดยปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดของด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ รองลงมาคือมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์กองกลาง พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05, SD = 0.819) โดยปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดของด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์กองกลาง คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือสามารถตรวจสอบและติดตามสิ่งของที่ส่งไปรษณีย์ได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94, SD = 1.00) โดยปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดของการอำนวยความสะดวก คือ มีอุปกรณ์พร้อมให้บริการครบถ้วน รองลงมาคือ มีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลในด้านผลการให้บริการ พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.07, SD = 0.848) โดยปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือการให้บริการที่ประทับใจ รองลงมาคือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

Table 3 Service needs by factor among users of the postal service at Division of General Affairs

The utilization of The UP Postal system	Mean	S.D.	Interpretation
1. The system is easy, fast, and uncomplicated to access.	4.15	0.770	High
2. The menu is simple and easy to use.	4.12	0.798	High
3. The system provides a search function for postal items.	4.15	0.758	High
4. The system provides notifications for postal arrivals	3.99	0.905	High
5. The system displays information appropriately and completely.	4.01	0.773	High

The utilization of The UP Postal system	Mean	S.D.	Interpretation
6. The system is designed for user-friendly access with simple menus.	4.08	0.777	High
7. The system can analyze and report overall operations.	3.97	0.799	High
Overall	4.07	0.797	High
Service process	Mean	S.D.	Interpretation
1. The service process is systematic.	4.16	0.667	High
2. Services are provided on a first-come, first-served basis.	4.14	0.805	High
3. The service steps are appropriate.	4.04	0.807	High
4. The procedures are not complicated.	4.07	0.805	High
5. The service process is fast.	4.01	0.790	High
6. Guidance and problem-solving procedures are appropriate.	4.07	0.788	High
Overall	4.08	0.777	High
Staff Service Performance	Mean	S.D.	Interpretation
1. Staff can promptly resolve system-related issues.	3.96	0.824	High
2. Staff are enthusiastic in providing service.	3.99	0.842	High
3. Staff provide clear guidance and answers to inquiries.	4.07	0.855	High
4. Staff are willing to serve.	4.04	0.857	High
5. Staff are consistent in their service.	4.10	0.853	High
6. Staff are polite and professionally dressed.	4.07	0.839	High
7. Staff can track and monitor postal items.	4.12	0.725	High
8. Staff provide fair and non-discriminatory service.	4.15	0.758	High
9. Services can be completed at a single service point (One Stop).	4.03	0.781	High
10. Staff have the ability to deal with unexpected problems.	4.01	0.858	High
Overall	4.05	0.819	High
Facilities	Mean	S.D.	Interpretation
1. All necessary equipment is available.	4.05	0.896	High
2. Chart explaining service steps are available.	3.74	1.155	High
3. Service forms are available.	3.93	1.058	High
4. The service area is appropriate.	4.04	0.889	High
Overall	3.94	1.000	High
Service outcomes	Mean	S.D.	Interpretation
1. The service is impressive.	4.11	0.859	High
2. The service meets user demand.	4.10	0.869	High

Service outcomes	Mean	S.D.	Interpretation
3. The service is beneficial.	4.03	0.799	High
3. The service is beneficial.	4.03	0.799	High
4. The service is provided promptly.	4.03	0.866	High
Overall	4.07	0.848	High

การเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยาจำแนกตามช่วงอายุ

เมื่อทำการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา โดยแบ่งตามกลุ่มอายุผู้มารับบริการงานไปรษณีย์ เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 2 คน กลุ่มอายุระหว่าง 18–24 ปี จำนวน 7 คน กลุ่มอายุระหว่าง 25–34 ปี จำนวน 16 คน และกลุ่มอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน เนื่องจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี มีจำนวนน้อยเกินกว่าจะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ในงานวิจัยนี้จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างเพียง 3 กลุ่ม คือ อายุระหว่าง 18–24 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 25–34 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป โดยใช้สถิติ Kruskal–Wallis test จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์ระหว่างกลุ่มอายุผู้รับบริการ ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการใช้ระบบ UP Postal พบว่า กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในหัวข้อดังนี้ การเข้าใช้งานระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และมีระบบที่สามารถค้นหาไปรษณีย์ที่ต้องการได้ มากกว่ากลุ่มอายุ 18–24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุระหว่าง 25–34 ปี ให้ความสำคัญกับการมีอุปกรณ์พร้อมให้บริการครบถ้วน มากกว่า กลุ่มอายุ 18–24 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และกลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการมีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม มากกว่ากลุ่มอายุ 18–24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดังแสดงใน Table 4

Table 4 Comparison of service usage needs for the postal service at Division of General Affairs, University of Phayao by age group (18–24, 25–34, and 35 and above) using the Kruskal–Wallis Test

Service factors	Age						H	p-value
	18–24 years		25–34 years		>35 years			
	(n=7)		(n=16)		(n=48)			
	Med	Mean	Median	Mean	Median	Mean		
	ian	Rank		Rank		Rank		
The utilization of The UP Postal system								
1. The system is easy, fast, and uncomplicated to access.	3.0	17.93	4.0	30.63	4.0	40.43 ^a	9.977	0.007
2. The menu is simple and easy to use.	3.0	18.93	4.0	32.22	4.0	39.75 ^a	7.868	0.020
3. The system provides a search function for postal items.	3.0	14.93	4.0	36.78 ^a	4.0	38.81 ^a	9.421	0.009
4. The system provides notifications for postal arrivals	3.0	25.21	4.0	30.97	4.0	39.25	4.574	0.102
5. The system displays information appropriately and completely.	3.0	21.21	4.0	34.19	4.0	38.76	5.258	0.072
6. The system is designed for user–friendly access with simple menus.	3.0	16.71	4.0	31.03	4.0	40.47 ^a	10.543	0.005

Service factors	Age						H	p- value
	18–24 years		25–34 years		>35 years			
	(n=7)		(n=16)		(n=48)			
	Med ian	Mean Rank	Median	Mean Rank	Median	Mean Rank		
7. The system can analyze and report overall operations.	3.0	19.14	4.0	29.13	4.0	40.75 ^a	10.168	0.006
Service process								
1. The service process is systematic.	4.0	30.43	4.0	36.03	4.0	36.80	0.719	0.698
2. Services are provided on a first–come, first–served basis.	4.0	27.21	4.0	29.31	4.0	39.51	5.082	0.079
3. The service steps are appropriate.	4.0	29.57	4.0	31.72	4.0	38.36	2.384	0.304
4. The procedures are not complicated.	4.0	33.14	4.0	31.25	4.0	38.00	1.673	0.433
5. The service process is fast.	4.0	30.29	4.0	30.69	4.0	38.60	2.873	0.238
6. Guidance and problem–solving procedures are appropriate.	4.0	29.29	4.0	32.66	4.0	38.09	1.928	0.381
Staff Service Performance								
1. Staff can promptly resolve system–related issues.	4.0	31.29	4.0	34.44	4.0	37.21	0.773	0.676
2. Staff are enthusiastic in providing service.	4.0	30.93	4.0	35.94	4.0	36.76	0.574	0.751
3. Staff provide clear guidance and answers to inquiries.	4.0	35.71	4.0	36.53	4.0	35.86	0.017	0.992
4. Staff are willing to serve.	4.0	25.79	4.0	34.03	4.0	38.15	2.841	0.242
5. Staff are consistent in their service.	4.0	42.36	4.0	34.91	4.0	35.44	0.898	0.638
6. Staff are polite and professionally dressed.	4.0	35.79	4.0	31.91	4.0	37.40	1.042	0.594
7. Staff can track and monitor postal items.	4.0	30.57	4.0	34.84	4.0	37.18	0.901	0.637
8. Staff provide fair and non–discriminatory service.	5.0	42.93	5.0	37.44	4.0	34.51	1.339	0.512
9. Services can be completed at a single service point (One Stop).	4.0	37.43	4.0	35.53	4.0	35.95	0.053	0.974
10. Staff have the ability to deal with unexpected problems.	4.0	29.86	4.0	33.63	4.0	37.69	1.372	0.504
Facilities								
1. All necessary equipment is available.	3.0	14.07	4.0	37.47 ^a	4.0	38.71 ^a	10.034	0.007
2. Chart explaining service steps are available.	3.0	26.43	3.5	27.41	4.0	40.26	6.927	0.031
3. Service forms are available.	4.0	25.71	4.0	30.16	4.0	39.45	4.892	0.087
4. The service area is appropriate.	3.0	17.21	4.0	32.63	4.0	39.86 ^a	9.028	0.011
Service outcomes								
1. The service is impressive.	4.0	31.86	4.0	28.06	4.0	39.25	4.415	0.110
2. The service meets user demand.	4.0	32.21	4.0	33.72	4.0	37.31	0.715	0.699
3. The service is beneficial.	3.0	23.64	4.0	35.22	4.0	38.06	3.472	0.176
4. The service is provided promptly.	4.0	26.93	4.0	38.28	4.0	36.56	1.800	0.407

^ap<0.05 comparing with 18–25 years' group

การเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์ของกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามอาชีพ

จากข้อมูลสามารถแบ่งกลุ่มอาชีพผู้มารับบริการงานไปรษณีย์ได้เป็น 4 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนจำนวน 55 คน อาจารย์ จำนวน 8 คน นักเรียน/นิสิต จำนวน 9 คน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกลุ่มจากตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน อาจารย์ และนักเรียน/นิสิต ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์สถิติ โดยใช้สถิติ Kruskal-Wallis test จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัย

ความต้องการที่สำคัญต่อการให้บริการงานไปรษณีย์ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มนักเรียน/นิสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) มี 2 ด้าน คือ 1. ด้านการใช้ระบบ UP Postal โดยให้ความสำคัญกับการมีระบบที่สามารถค้นหาไปรษณีย์ที่ต้องการได้ 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีอุปกรณ์ พร้อมให้บริการครบถ้วน และมีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ดังแสดงใน Table 5

Table 5 Comparison of service usage needs for the postal service at Division of General Affairs, University of Phayao by occupation (administrative staff, lecturers, and students) using the Kruskal–Wallis Test

Service factors	Occupation						H	p-value
	Administrative staff		Lecturer / Academic staff		Student			
	(n=55)		(n=8)		(n=9)			
	Median	Mean Rank	Median	Mean Rank	Median	Mean Rank		
The utilization of The UP Postal system								
1. The system is easy, fast, and uncomplicated to access.	4.0	38.16	4.5	39.25	4.0	23.89	4.326	0.115
2. The menu is simple and easy to use.	4.0	39.36	3.5	30.50	4.0	24.33	5.417	0.067
3. The system provides a search function for postal items.	4.0	39.95	4.0	29.56	3.0	21.61 ^a	7.949	0.019
4. The system provides notifications for postal arrivals	4.0	36.36	4.5	44.81	4.0	29.94	2.435	0.296
5. The system displays information appropriately and completely.	4.0	38.71	4.0	32.13	4.0	26.89	3.303	0.192
6. The system is designed for user-friendly access with simple menus.	4.0	39.10	4.0	33.88	3.0	22.94	5.415	0.067
7. The system can analyze and report overall operations.	4.0	38.30	4.0	36.56	3.0	25.44	3.303	0.191
Service process								
1. The service process is systematic.	4.0	38.58	4.0	31.25	4.0	28.44	2.914	0.233
2. Services are provided on a first-come, first-served basis.	4.0	39.60	4.0	28.06	4.0	25.06	6.100	0.057
3. The service steps are appropriate.	4.0	38.76	4.0	30.94	4.0	27.61	3.354	0.187
4. The procedures are not complicated.	4.0	38.42	4.0	30.63	4.0	30.00	2.293	0.318
5. The service process is fast.	4.0	39.47	3.5	25.31	4.0	28.28	5.773	0.056
6. Guidance and problem-solving procedures are appropriate.	4.0	38.97	4.0	30.19	4.0	27.00	3.912	0.141
Staff Service Performance								
1. Staff can promptly resolve system-related issues.	4.0	37.74	4.0	36.25	4.0	29.17	1.599	0.450
2. Staff are enthusiastic in providing service.	4.0	37.89	4.0	35.81	4.0	28.61	1.805	0.406
3. Staff provide clear guidance and answers to inquiries.	4.0	38.20	4.0	30.06	4.0	31.83	1.887	0.389
4. Staff are willing to serve.	4.0	38.82	4.0	34.00	4.0	24.56	4.409	0.110
5. Staff are consistent in their service.	4.0	36.02	4.0	39.00	4.0	37.22	0.184	0.912
6. Staff are polite and professionally dressed.	4.0	36.71	4.0	39.88	4.0	32.22	0.716	0.699
7. Staff can track and monitor postal items.	4.0	36.88	4.5	43.25	4.0	28.17	2.934	0.231
8. Staff provide fair and non-discriminatory service.	4.0	36.03	4.0	38.44	4.0	37.67	0.148	0.929
9. Services can be completed at a single service point (One Stop).	4.0	37.84	4.0	30.25	4.0	33.89	1.334	0.513

Service factors	Occupation						H	p-value
	Administrative staff		Lecturer / Academic staff		Student			
	(n=55)		(n=8)		(n=9)			
	Median	Mean	Median	Mean	Median	Mean		
		Rank		Rank		Rank		
10. Staff have the ability to deal with unexpected problems.	4.0	37.65	4.0	38.31	4.0	27.83	2.091	0.351
Facilities								
1. All necessary equipment is available.	4.0	40.36	4.0	33.56	3.0	15.50 ^a	12.567	0.002
2. Chart explaining service steps are available.	4.0	38.87	4.0	32.19	3.0	25.83	3.693	0.158
3. Service forms are available.	4.0	39.34	4.0	30.63	4.0	24.39	5.229	0.073
4. The service area is appropriate.	4.0	39.91	4.0	33.88	3.0	18.00 ^a	9.782	0.008
Service outcomes								
1. The service is impressive.	4.0	37.65	4.5	36.94	4.0	29.11	1.475	0.478
2. The service meets user demand.	4.0	38.15	4.0	33.44	4.0	29.11	1.871	0.392
3. The service is beneficial.	4.0	39.30	4.0	32.25	3.0	23.17	5.691	0.058
4. The service is provided promptly.	4.0	39.55	4.0	28.25	4.0	25.22	5.707	0.058

^ap<0.05 comparing with administrative staff group

การเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยาจำแนกตามลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา โดยแบ่งตามลักษณะการมารับบริการงานไปรษณีย์ ได้แก่ ผู้ที่รับและส่งไปรษณีย์ จำนวน 47 คน ผู้ส่งไปรษณีย์ จำนวน 2 คน และผู้รับไปรษณีย์ จำนวน 24 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม คือ ผู้รับไปรษณีย์อย่างเดียว และผู้ที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ ซึ่งมีจำนวนเพียงพอต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test พบว่าผู้ที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการที่มากกว่ากลุ่มผู้รับไปรษณีย์อย่างเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการใช้ระบบ UP Postal พบว่า ผู้รับบริการที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเข้าใช้งานระบบทำได้ง่ายรวดเร็วไม่ซับซ้อน มีเมนูการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีระบบที่สามารถค้นหาไปรษณีย์ที่ต้องการได้ ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสมครบถ้วน การออกแบบระบบใช้งานง่ายมีเมนูไม่ซับซ้อน และระบบสามารถวิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินการทั้งหมดได้ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์กองกลาง พบว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีอุปกรณ์ พร้อมให้บริการครบถ้วน มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ มีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม 5) ด้านผลการให้บริการ พบว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การให้บริการที่เป็นประโยชน์ ดังแสดงใน Table 6

Table 6 Comparison of service usage needs for the postal service at Division of General Affairs, University of Phayao by Type of service usage (Mail/Parcel Recipients vs. Both Senders and Recipients) Using the Mann–Whitney U Test

Service factors	Type of postal service usage				U	p-value
	Mail/parcel recipient		Both mail/parcel sender and recipient			
	(n=24)		(n=47)			
	Median	Mean Rank	Median	Mean Rank		
The utilization of The UP Postal system						
1. The system is easy, fast, and uncomplicated to access.	4.0	29.52	4.0	39.31	408.5	0.042*
2. The menu is simple and easy to use.	4.0	27.75	4.0	40.21	366.0	0.010*
3. The system provides a search function for postal items.	4.0	25.06	4.0	41.59	301.5	0.001*
4. The system provides notifications for postal arrivals	4.0	34.15	4.0	36.95	519.5	0.504
5. The system displays information appropriately and completely.	4.0	27.15	4.0	40.52	351.5	0.006*
6. The system is designed for user-friendly access with simple menus.	4.0	28.29	4.0	39.94	379.0	0.016*
7. The system can analyze and report overall operations.	4.0	29.08	4.0	39.53	398.0	0.031*
Service process						
1. The service process is systematic.	4.0	30.58	4.0	38.77	434.0	0.079
2. Services are provided on a first-come, first-served basis.	4.0	27.65	4.0	40.27	363.5	0.008*
3. The service steps are appropriate.	4.0	29.48	4.0	39.33	407.5	0.038*
4. The procedures are not complicated.	4.0	30.67	4.0	38.72	436.0	0.093
5. The service process is fast.	4.0	28.15	4.0	40.01	375.5	0.012*
6. Guidance and problem-solving procedures are appropriate.	4.0	31.83	4.0	38.13	464.0	0.189
Staff Service Performance						
1. Staff can promptly resolve system-related issues.	4.0	30.15	4.0	38.99	423.5	0.057
2. Staff are enthusiastic in providing service.	4.0	31.00	4.0	38.55	444.0	0.112
3. Staff provide clear guidance and answers to inquiries.	4.0	30.50	4.0	38.81	432.0	0.079
4. Staff are willing to serve.	4.0	27.40	4.0	40.39	357.5	0.006*
5. Staff are consistent in their service.	4.0	35.60	4.0	36.20	554.5	0.898
6. Staff are polite and professionally dressed.	4.0	33.85	4.0	37.10	512.5	0.485
7. Staff can track and monitor postal items.	4.0	33.13	4.0	37.47	495.0	0.338
8. Staff provide fair and non-discriminatory service.	4.0	35.19	4.0	36.41	544.5	0.796
9. Services can be completed at a single service point (One Stop).	4.0	33.75	4.0	37.15	510.0	0.460
10. Staff have the ability to deal with unexpected problems.	4.0	33.52	4.0	37.27	504.5	0.428
Facilities						
1. All necessary equipment is available.	4.0	28.50	4.0	39.83	384.0	0.020*
2. Chart explaining service steps are available.	4.0	28.56	4.0	39.80	385.5	0.023*
3. Service forms are available.	4.0	29.85	4.0	39.14	416.5	0.057
4. The service area is appropriate.	4.0	28.52	4.0	39.82	384.5	0.020*
Service outcomes						
1. The service is impressive.	4.0	32.75	4.0	37.66	486.0	0.309
2. The service meets user demand.	4.0	31.73	4.0	38.18	461.5	0.183
3. The service is beneficial.	4.0	28.77	4.0	39.69	390.5	0.024*
4. The service is provided promptly.	4.0	30.48	4.0	38.82	431.0	0.086

* $p < 0.05$

Conclusion and Discussion

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลางมหาวิทยาลัยพะเยา ใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ การใช้ระบบ UP Postal, กระบวนการให้บริการ, การให้บริการของเจ้าหน้าที่, สิ่งอำนวยความสะดวก และผลการให้บริการ รวมทั้งทำการเปรียบเทียบความต้องการดังกล่าวตามกลุ่มอายุ อาชีพ และลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์ โดยมีผลการวิเคราะห์ที่สำคัญและสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ความต้องการในภาพรวมของผู้ใช้บริการ

จากการวิเคราะห์เชิงพรรณนา พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับทุกด้านของการให้บริการในระดับ “มาก” โดยเฉพาะด้านการใช้ระบบ UP Postal (Mean = 4.07, SD = 0.797) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็ว และความไม่ซับซ้อนของระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ชาติไทย (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัย และพบว่าปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (วราภรณ์, 2564) ในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เป็นระบบ (Mean = 4.16, SD = 0.667) และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (Mean = 4.14, SD = 0.805) สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการลดความซับซ้อนของขั้นตอนและลดระยะเวลาการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์กองกลาง มีระดับความสำคัญเทียบเท่ากับกระบวนการให้บริการ (Mean = 4.05, SD = 0.819) โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความเป็นธรรมชาติและ การไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังในการได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียม งานวิจัยของ Cheng et al. (2015) ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม (equity) ส่งผลโดยตรงต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยงานสาธารณะ (Cheng et al., 2015) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แม้จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 5 ปัจจัย แต่ก็ยังอยู่ในระดับ “มาก” (Mean = 3.94, SD = 1.00) โดยผู้ให้บริการเน้นความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม การมีสภาพแวดล้อมการบริการที่ดีถือเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการในองค์กรภาครัฐ ในด้านสุดท้ายคือ ผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าการใช้ระบบ UP Postal (Mean = 4.07, SD = 0.848) โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ “การให้บริการที่ประทับใจ” รองลงมาคือ “การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ” ซึ่งบ่งชี้ว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้คาดหวังเพียงแค่การบริการที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังต้องการประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Grönroos (1990) ที่เสนอว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) ควรครอบคลุมทั้งผลลัพธ์ (Outcome) และกระบวนการ (Process) ที่ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ร่วมด้วย (Grönroos, 1990)

2. ความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลางจำแนกตามอายุ

จากการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่ามีปัจจัยที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) 2 ด้าน ได้แก่ **ด้านการใช้ระบบ UP Postal** กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป พบว่าให้ความสำคัญกับความง่ายในการใช้งาน ความไม่ซับซ้อนของเมนู และการค้นหาข้อมูล มากกว่ากลุ่มอายุ 18-24 ปี ซึ่งผลการวิจัยนี้สะท้อนแนวโน้มที่ว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุมากกว่า มักมีความคาดหวังต่อระบบที่มี ความชัดเจน ใช้งานง่าย และลดความซับซ้อนทางเทคโนโลยี มากกว่ากลุ่มวัยรุ่นหรือนักศึกษา ที่อาจมีความคุ้นชินกับเทคโนโลยีดิจิทัลและการทดลองฟังก์ชันใหม่ๆ อยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาโดย Nguyen et al. (2020) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการในกลุ่มอายุสูงมีความพึงพอใจต่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น หากระบบมีโครงสร้างการใช้งานที่เรียบง่ายและใช้งานไม่ซับซ้อน (Nguyen et al., 2020) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มอายุ 25-34 ปี และ 35 ปีขึ้นไป พบว่าให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และสถานที่บริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 18-24 ปี สอดคล้องกับการศึกษาของ Venkatesh et al. (2003) ซึ่งชี้ว่าผู้ให้บริการที่มีอายุสูง

มักมีความคาดหวังด้านความสะดวกสบายและการสนับสนุนทางกายภาพมากกว่า เนื่องจากประสบการณ์การใช้งานบริการที่หลากหลายและความต้องการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Venkatesh et al., 2003)

3. ความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลางจำแนกตามอาชีพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบทางสถิติโดยจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีระดับความต้องการในการใช้บริการในบางปัจจัย สูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นิสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ใน 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านการใช้ระบบ UP Postal เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศ UP Postal โดยเฉพาะฟังก์ชัน การค้นหาไปรษณีย์ที่ต้องการได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว มากกว่ากลุ่มนักเรียน/นิสิตอย่างชัดเจน สะท้อนถึงความคาดหวังด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนต้องใช้ระบบดังกล่าวในบริบทการทำงานจริง และมักต้องดำเนินการติดตามพัสดุหรือเอกสารภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับการทำงานของระบบ (System Functionality Expectations) จะส่งผลต่อการประเมินคุณภาพระบบมากกว่าผู้ใช้ทั่วไปหรือผู้ใช้แบบไม่เป็นทางการ เช่น นักเรียน/นิสิต (Venkatesh & Bala, 2008) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนให้ความสำคัญต่อความพร้อมของอุปกรณ์ รวมถึง สถานที่ให้บริการที่เหมาะสม มากกว่านักเรียน/นิสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์นี้สะท้อนถึงบริบทการใช้งานจริงในชีวิตประจำวันของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องรับผิดชอบด้านเอกสารหรือส่ง-รับพัสดุเพื่อการบริหารงานในองค์กร จึงให้ความสำคัญกับความครบถ้วนและความสะดวกของระบบและสถานที่มากกว่าผู้ใช้งานชั่วคราว เช่น นักเรียนหรือนิสิต ซึ่งอาจใช้บริการไม่บ่อยครั้ง

4. ความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลางจำแนกตามลักษณะการรับบริการงานไปรษณีย์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบทางสถิติ ระหว่างกลุ่มผู้รับไปรษณีย์อย่างเดียว และกลุ่มผู้ที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การใช้ระบบ UP Postal, กระบวนการให้บริการ, การให้บริการของเจ้าหน้าที่, สิ่งอำนวยความสะดวก และผลการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มผู้รับไปรษณีย์เพียงอย่างเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่มีการติดต่อกับระบบบริการบ่อยครั้งหรือมีความเกี่ยวข้องกับหลายขั้นตอนของการบริการ ย่อมมีความคาดหวังในระดับที่สูงกว่า ทั้งในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากบริการ (Parasuraman et al., 1988) และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย เช่น ด้านการใช้ระบบ UP Postal พบว่าผู้ที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ให้ความสำคัญกับความสะดวกและความสามารถของระบบ UP Postal ในการใช้งาน เช่น ความง่ายในการเข้าถึงเมนูที่ไม่ซับซ้อน การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ และการแสดงผลที่ชัดเจนครบถ้วน สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้บริการมีความเกี่ยวข้องกับทั้งกระบวนการส่งและรับไปรษณีย์ จะทำให้ต้องพึ่งพาระบบมากขึ้นในการติดตามสถานะไปรษณีย์ และบริหารจัดการงานเอกสาร จึงส่งผลให้มีความคาดหวังให้ระบบมีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis (1989) ที่เสนอว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ (Technology Acceptance Model: TAM) ขึ้นอยู่กับการรับรู้ในด้าน "ความง่ายในการใช้งาน" (Perceived Ease of Use) และ "ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ" (Perceived Usefulness) โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ที่ต้องพึ่งพาระบบเพื่อจัดการงานประจำวันหลายด้าน (Davis, 1989) ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์ให้ความสำคัญกับความชัดเจนของขั้นตอน ความรวดเร็ว และความเป็นระบบของกระบวนการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้จากแนวคิด Service Blueprinting ที่เน้นการออกแบบขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เพื่อลดความสับสนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับลักษณะของการใช้งานที่มีความหลากหลายและซับซ้อนกว่า จึงต้องการให้กระบวนการบริการสามารถรองรับ

การดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Bitner, Ostrom, & Morgan, 2008) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์กองกลาง กลุ่มผู้ที่มีบทบาททั้งรับและส่งไปรษณีย์คาดหวังการให้บริการที่มีความเต็มใจและเป็นมิตรจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจสะท้อนถึงความคาดหวังต่อการให้คำแนะนำ การช่วยเหลือ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสะท้อนถึงความสำคัญของ“การบริการด้วยใจ” (Service Mind) โดยเฉพาะในมิติของ“ความเอาใจใส่” (Empathy) และ “ความน่าเชื่อถือ” (Reliability) (Parasuraman et al., 1988) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการทั้งสองด้านให้ความสำคัญกับความพร้อมของอุปกรณ์ และสถานที่ รวมถึงป้ายแนะนำขั้นตอนอย่างชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพควรได้รับการสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างราบรื่น สอดคล้องกับผลการศึกษาที่กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมในการบริการ (Servicescape) ว่ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ (Kotler & Keller, 2016) ด้านผลการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ทั้งรับและส่งไปรษณีย์คาดหวังให้ผลของการให้บริการเป็นประโยชน์จริง สามารถตอบสนองความต้องการในด้านการจัดการเอกสารและการติดตามสถานะของไปรษณีย์ได้อย่างครบถ้วน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มนี้มองผลลัพธ์ของการบริการในมุมของประสิทธิภาพและคุณค่าที่ได้รับอย่างชัดเจนมากกว่ากลุ่มที่รับไปรษณีย์เพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับงานวิจัยที่เสนอว่า “ผลของการให้บริการ” (Outcome Quality) มีผลโดยตรงต่อการประเมินคุณภาพของผู้รับบริการ (Grönroos, 1984)

จากการวิเคราะห์และอภิปรายผลในทุกมิติ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการงานไปรษณีย์กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา นั้นมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ อายุ อาชีพ และลักษณะการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในมิติของระบบเทคโนโลยี กระบวนการบริการ บุคลากร สิ่งแวดล้อม และผลลัพธ์ที่ได้รับ ดังนั้น การพัฒนาบริการงานไปรษณีย์กองกลางของมหาวิทยาลัย ควรเน้นการยกระดับ ระบบสารสนเทศที่ใช้งานง่าย, ขั้นตอนบริการที่เป็นระบบ, เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม, อุปกรณ์และสถานที่ที่พร้อมใช้งาน และผลการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทุกกลุ่ม

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

1. ในการรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้วิจัยยังไม่สามารถเก็บข้อมูลจากบางกลุ่มอย่างได้อย่างเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติ ส่งผลให้ไม่สามารถเปรียบเทียบข้อมูลของกลุ่มเหล่านี้กับกลุ่มอื่น ๆ ได้อย่างครบถ้วน และอาจส่งผลต่อการสะท้อนความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมได้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรวางแผนการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุม โดยเฉพาะกลุ่มนิสิต และ นักเรียน เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความรอบด้าน และสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการพัฒนาระบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ
2. ในการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ UP Postal ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น และปรับปรุงในส่วนของการติดตามสถานะของพัสดุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ในการพัฒนาระบบการให้บริการ นำไปปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีระบบมากขึ้น มีการอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมถึงการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอ
4. การออกแบบแบบสอบถามสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูล ควรมีขั้นตอนการนำไปทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มอาสาสมัคร รวมถึงเพิ่มเติมเครื่องมืออื่น ๆ เช่น การทำ content analysis และ การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลในลักษณะการพรรณนา และผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น อันจะนำไปเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางการให้บริการในอนาคต

5. เนื่องจากพบว่าผู้ใช้บริการงานไปรษณีย์ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน อาจจะต้องมีกระบวนการออกแบบการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานไปรษณีย์รวมไปถึงการใช้ระบบ UP postal ไปยังกลุ่มนิสิตและนักเรียนให้มากขึ้น

Acknowledgements

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ และบุคลากรกองกลางมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนให้สามารถทำวิจัยได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

References

- Best, J. W. (1978). *Research in education* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94.
- Chansangthong, K. (2016). *Factors affecting user satisfaction with the commercial loan approval system: A case study of a commercial bank* (Master of Science thesis), Information Technology Policy and Management Program, College of Innovation, Thammasat University, Bangkok, Thailand. (in Thai)
- Chanthraphakdi, P., Saengarun, C., & Sutthijit, S. (2021). Evaluation of service quality of administrative departments in universities. *Chiang Mai University Journal of Research and Development*, 23(2), 45–57. (in Thai)
- Chatthai, W. (2021). User satisfaction with the electronic postal system in higher education institutions. *JOPA CRRU*, 10(2), 112–125. (in Thai)
- Cheng, J. H., Chiu, S. I., Hu, H. Y., & Chang, Y. Y. (2015). "A Study on the Service Quality and Customer Satisfaction in Public Sector." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(2), 421–439.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Moolabut, P. (2019). *Development of postal and parcel delivery services at Mahasarakham Rajabhat University* [R2R research report]. Mahasarakham: Mahasarakham Rajabhat University. (in Thai)

- Office of the Higher Education Commission. (2020). *Guidelines for internal management in government organizations: Communication and document delivery*. Bangkok: Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (in Thai)
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Nguyen, T., Le, D., & Pham, H. (2020). "Age Differences in E-Government Service Usage: Usability and Design Implications." *Government Information Quarterly*, 37(4), 101–131.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Thanaporn, T., & Surapol, C. (2022). *Service quality factors affecting satisfaction of public university postal service users in Thailand*. *Journal of Public Administration and Management*, 11(2), 55–70.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.