

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ มูลค่าการจดทะเบียน ระยะเวลาการดำเนินงานในเชียงใหม่ ขนาดของธุรกิจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของความถี่ และร้อยละ (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 6)

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการฝากส่งและการได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษหรือบริการอื่นในลักษณะเดียวกัน ได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่ฝากส่ง ลักษณะสิ่งของที่ฝากส่ง เหตุผลการเลือกฝากส่งสิ่งของกับบริการอื่นนอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และการได้รับสิ่งของจากมีผู้ฝากส่งมาให้ด้วยบริการต่าง ๆ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 15)

ส่วนที่ 3 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการฝากส่งและการได้รับของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 16 ถึงตารางที่ 19)

ส่วนที่ 4 แสดงปัญหาของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการฝากส่งและการได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย พร้อมข้อคิดเห็น/เสนอแนะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบของความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 20 ถึงตารางที่ 21)

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อุตสาหกรรม/หัตถกรรม	106	33.33
พาณิชย์กรรม	106	33.33
บริการ	106	33.34
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นประเภทอุตสาหกรรม/หัตถกรรม พาณิชยกรรมและบริการคิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากันตามที่กำหนดไว้ในวิธีการศึกษา

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของกิจการ

รูปแบบกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	67	21.1
สหกรณ์	2	0.6
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	21.4
บริษัทจำกัด	154	48.4
อื่นๆ	27	8.5
รวม	318	100.0

หมายเหตุ รูปแบบกิจการอื่นๆ หมายถึง บริษัทจำกัด มหาชน 27 ราย

จากตารางที่ 2 พบว่ารูปแบบธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ บริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 21.4 และเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าการจดทะเบียน

มูลค่าการจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	91	28.6
1,000,001 – 3,000,000 บาท	85	26.7
3,000,001 – 5,000,000 บาท	34	10.7
5,000,001 บาทขึ้นไป	108	34.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่ามูลค่าการจดทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ส่วนมากมีมูลค่าการจดทะเบียน 5,000,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมามีมูลค่าการจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระหว่าง 1,000,001 – 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานในจังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาการดำเนินงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	23	7.3
1-10 ปี	106	33.3
มากกว่า 10 ปี	189	59.4
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการส่วนมากมีระยะเวลาการดำเนินงานในเชียงใหม่มาแล้วมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมามีระยะเวลาการดำเนินงานในเชียงใหม่มาแล้ว 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 คน	151	47.5
15 คนขึ้นไป	167	52.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าขนาดของธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการส่วนมากมีจำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง 15 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา มีจำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง น้อยกว่า 15 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์กร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าของ/ผู้จัดการ	123	38.7
พนักงานระดับบริหาร	58	18.2
พนักงานทั่วไป	124	39.0
อื่น ๆ	13	4.1
รวม	318	100.0

หมายเหตุ ตำแหน่งอื่น ๆ หมายถึง กรรมการบริษัท 13 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่า ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์กรธุรกิจที่ใช้บริการส่วนมากเป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา เป็นเจ้าของ/ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 38.7 และเป็นพนักงานระดับบริหาร คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการฝากส่งและการได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษหรือบริการอื่นในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการฝากส่งบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและบริการอื่น ๆ ในประเทศในลักษณะเดียวกัน

ประเภทบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	304	95.60
- บริการอื่นๆ ในประเทศ คือ		
ร.ส.พ.	54	16.98
สายการบิน	72	22.64
รถไฟ	27	8.49
รถทัวร์	119	37.42
บริษัทขนส่งเอกชน	165	51.89
บริการอื่นๆ	16	5.03

หมายเหตุ บริการอื่น ๆ หมายถึง บริการรับส่งเอกสาร - สิ่งของด่วนของบริษัทเอกชนในประเทศ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 รายใช้มากกว่า 1 บริการ)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากฝากส่งสิ่งของในประเทศด้วยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาฝากส่งสิ่งของกับบริการขนส่งเอกชน คิดเป็นร้อยละ 51.89 และฝากส่งสิ่งของกับบริการรถทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 37.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการฝากส่งในแต่ละเดือน

ค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของในประเทศต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	199	50.0
1,001 – 5,000 บาท	123	38.7
5,001 – 10,000 บาท	18	5.7
10,001 – 20,000 บาท	11	3.5
20,001 – 50,000 บาท	4	1.3
มากกว่า 50,000 บาท	3	0.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของในประเทศต่อเดือนส่วนมากใช้จ่ายจำนวนน้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา 1,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.7 และ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศจำแนกตามลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งเป็นการประจำ

ลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งเป็นการประจำ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เอกสาร	267	83.96
สิ่งของชิ้นเล็ก	151	47.48
สิ่งของแตกชำรุดง่าย	46	14.47
สิ่งของขนาดใหญ่	65	20.44
สิ่งของมีน้ำหนักมาก	68	21.38

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศส่วนมากฝากส่งสิ่งของลักษณะเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 83.96 รองลงมาเป็นลักษณะสิ่งของชิ้นเล็ก คิดเป็นร้อยละ 47.48 และสิ่งของมีน้ำหนักมาก คิดเป็นร้อยละ 21.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศจำแนกจากเหตุผลที่ใช้บริการอื่น นอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

เหตุผลที่ใช้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (ในประเทศ)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ฝากส่งถึงสถานประกอบการ	102	32.08
บริการหุ้มห่อให้หรือไม่จำเป็นต้องหุ้มห่อ	34	10.69
ราคาค่าส่งถูกกว่า	104	32.70
เป็นสิ่งของขนาดใหญ่ (เกินพิกัดของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ)	94	29.56
สิ่งของไม่แตกชำรุดเสียหาย	51	16.04
สามารถติดตามสิ่งของได้ตลอดเวลา	88	27.67
สิ่งของมีน้ำหนักมาก (เกินพิกัดของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ)	87	27.36
รวดเร็วกว่า	137	43.71
ลูกค้าเป็นผู้กำหนดให้ฝากส่งบริการที่ลูกค้าระบุ	112	35.22
เก็บเงินที่ปลายทางได้	66	20.75
อื่น ๆ	16	5.03

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง อยู่ใกล้สถานประกอบการ และเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศกับบริการอื่น นอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษส่วนมากเพราะรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 43.71 รองลงมาเพราะลูกค้าเป็นผู้กำหนดให้ฝากส่งบริการที่ลูกค้าระบุ คิดเป็นร้อยละ 35.22 และเพราะราคาค่าส่งถูกกว่า คิดเป็นร้อยละ 32.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการฝากส่งบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและบริการระหว่างประเทศอื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน

ประเภทบริการ (ระหว่างประเทศ)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (EMS)	77	24.21
- บริการระหว่างประเทศอื่นๆ คือ		
FedEx	29	9.12
UPS	14	4.40
DHL	27	8.49
ตัวแทนขนส่งทางอากาศ	33	10.38
อื่น ๆ	6	1.89

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง บริการรับส่งเอกสาร – สิ่งของด่วนระหว่างประเทศของบริษัทเอกชน (ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย ใช้มากกว่า 1 บริการ)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศด้วยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.21 รองลงมาฝากส่งสิ่งของกับบริการตัวแทนขนส่งทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 10.38 และ FedEx คิดเป็นร้อยละ 9.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการฝากส่งในแต่ละเดือน

ค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่มีการฝากส่ง	224	70.4
น้อยกว่า 5,000 บาท	61	19.2
5,001 – 10,000 บาท	24	7.5
10,001 – 20,000 บาท	4	1.3
20,001 – 50,000 บาท	4	1.3
50,001 – 100,000 บาท	1	0.3
มากกว่า 100,000 บาท	0	0.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศต่อเดือนส่วนมากใช้จ่ายจำนวนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมา 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 10,001 – 20,000 บาท กับ 20,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศจำแนกตามลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งเป็นการประจำ

ลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งเป็นการประจำ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เอกสาร	67	21.07
สิ่งของชิ้นเล็ก	43	13.52
สิ่งของแตกชำรุดง่าย	12	3.77
สิ่งของขนาดใหญ่	20	6.29
สิ่งของมีน้ำหนักมาก	17	5.35

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศส่วนมากฝากส่งสิ่งของลักษณะเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 21.07 รองลงมาเป็นลักษณะสิ่งของชิ้นเล็ก คิดเป็นร้อยละ 13.52 และสิ่งของขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 6.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศจำแนกจากเหตุผลที่ใช้บริการอื่น นอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

เหตุผลที่ใช้บริการอื่นนอกเหนือจาก บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(ระหว่างประเทศ)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ฝากส่งถึงสถานประกอบการ	33	10.38
บริการหุ้มห่อให้หรือไม่จำเป็นต้องหุ้มห่อ	18	5.66
ราคาส่งถูกกว่า	18	5.66
เป็น สิ่งของขนาดใหญ่ (เกินพิสัยของบริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ)	17	5.35
สิ่งของไม่แตกชำรุดเสียหาย	20	6.29
สามารถติดตามสิ่งของได้ตลอดเวลา	33	10.38
สิ่งของมีน้ำหนักมาก (เกินพิสัยของบริการไปรษณีย์ ด่วนพิเศษ)	17	5.35
รวดเร็วกว่า	34	10.69
ลูกค้าเป็นผู้กำหนดให้ฝากส่งบริการที่ลูกค้าระบุ เก็บเงินที่ปลายทางได้	46	14.47
อื่น ๆ	12	3.77
	3	0.94

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง อยู่ใกล้สถานประกอบการธุรกิจ และเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศกับบริการอื่น นอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษส่วนมากเพราะลูกค้าเป็นผู้กำหนดให้ฝากส่งบริการที่ลูกค้าระบุ คิดเป็นร้อยละ 14.47 รองลงมาเพราะรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 10.69 และเพราะฝากส่งถึงสถานประกอบการและสามารถติดตามสิ่งของได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 10.38 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับสิ่งของจากที่มีผู้ฝากส่งมาให้เป็นการประจำด้วยบริการต่าง ๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

ประเภทบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<u>จากต้นทางในประเทศ</u>		
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	292	91.82
ร.ส.พ.	50	15.72
สายการบิน	52	16.35
รถไฟ	20	6.29
รถทัวร์	115	36.16
บริษัทขนส่งเอกชน	111	34.91
บริษัทอื่น ๆ	17	5.35
<u>จากต้นทางต่างประเทศ</u>		
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ	35	11.01
FedEx	26	8.18
UPS	13	4.09
DHL	24	7.55
ตัวแทนขนส่งทางอากาศ	10	3.14
อื่น ๆ	1	0.31

หมายเหตุ

- บริษัทอื่น ๆ หมายถึงบริการรับส่งเอกสาร-สิ่งของด่วนของบริษัทเอกชนในประเทศ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 รายใช้มากกว่า 1 บริการ)
- อื่น ๆ หมายถึง บริการรับส่งเอกสาร-สิ่งของด่วนระหว่างประเทศของบริษัทเอกชน (ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 รายใช้มากกว่า 1 บริการ)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิ่งของจากที่มีผู้ฝากส่งมาให้เป็นการประจำจากต้นทางในประเทศส่วนมากจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 91.82 รองลงมาบริการรถทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 36.16 และบริการบริษัทขนส่งเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34.91 ตามลำดับ

สำหรับจากต้นทางต่างประเทศส่วนมากจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 11.01 รองลงมาบริการ FedEx คิดเป็นร้อยละ 8.18 และบริการ DHL คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อการให้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ทำเลที่ตั้งของที่ทำกาบริการไปรษณีย์	60 18.9	124 39.0	125 39.3	8 2.5	1 0.3	318 100.0	3.74	มาก
2. ที่จอดรถเพียงพอ	56 17.6	104 32.7	110 34.6	40 12.6	8 2.5	318 100.0	3.50	มาก
3. วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ	62 19.5	141 44.3	105 33.0	8 2.5	2 0.6	318 100.0	3.80	มาก
4. การต้อนรับของพนักงาน	46 14.5	147 46.2	112 35.2	11 3.5	2 0.6	318 100.0	3.70	มาก
5. การให้ข้อมูล/สอบถามได้	42 13.2	149 46.9	110 34.6	15 4.7	2 0.6	318 100.0	3.67	มาก
6. อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา และกาว	46 14.5	146 45.9	113 35.5	13 4.1	0 0	318 100.0	3.71	มาก
7. มีคำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน	54 17.0	122 38.4	125 39.3	16 5.0	1 0.3	318 100.0	3.67	มาก
8. มีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ	29 9.1	96 30.2	145 45.6	41 12.9	7 2.2	318 100.0	3.31	ปานกลาง
9. มีแบบฟอร์มสำหรับใช้บริการอย่างเพียงพอ	48 15.1	151 47.5	104 32.7	14 4.4	1 0.3	318 100.0	3.73	มาก
10. ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ	44 13.8	128 40.3	138 43.4	6 1.9	2 0.6	318 100.0	3.65	มาก
11. แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ	40 12.6	138 43.4	127 39.9	11 3.5	2 0.6	318 100.0	3.64	มาก
12. การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ	45 14.2	139 43.7	125 39.3	6 1.9	3 0.9	318 100.0	3.68	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการฝากส่ง ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13. ความสะดวกในการจัดหึ่งของที่ให้บริการ	46 14.5	120 37.7	134 42.1	16 5.0	2 0.6	318 100.0	3.60	มาก
14. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ	73 23.0	164 51.6	72 22.6	9 2.8	0 0	318 100.0	3.95	มาก
15. พนักงานมีธรรมาภิบาลที่ดี	82 25.8	155 48.7	73 23.0	8 2.5	0 0	318 100.0	3.98	มาก
16. พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญ รวดเร็ว	86 27.0	148 46.5	74 23.3	7 2.2	3 0.9	318 100.0	3.97	มาก
17. การให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการ เช่น ตอบรับ	42 13.2	95 29.9	143 45.0	32 10.1	6 1.9	318 100.0	3.42	ปานกลาง
18. ราคาที่เหมาะสมกับบริการ	71 22.3	122 38.4	111 34.9	14 4.4	0 0	318 100.0	3.79	มาก
19. การรอคอยขณะที่ใช้บริการ	66 20.8	113 35.5	113 35.5	20 6.3	6 1.9	318 100.0	3.67	มาก
20. จำนวนช่องบริการมีเพียงพอ	70 22.0	102 32.1	110 34.6	28 8.8	8 2.5	318 100.0	3.62	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการฝากส่งระดับมาก คือ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญรวดเร็ว วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ ราคาที่เหมาะสมกับบริการ ทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพียงพอ การต้อนรับของพนักงาน การถ่ายเทอากาศ การรอคอยขณะที่ใช้บริการ มีคำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน การให้ข้อมูล/สอบถามได้ ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ ความสะดวกในการจัดหึ่งพื้นที่ให้บริการและที่จอดรถเพียงพอ 3.98 3.95 3.95 3.80 3.79 3.74 3.71 3.70 3.68 3.67 3.67 3.65 3.64 3.60 และ 3.50 ส่วนการให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการ และมีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการมีความคาดหวังในระดับปานกลาง 3.40 และ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่าเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	46 14.5	96 30.2	153 48.1	20 6.3	3 0.9	318 100.0	3.51	มาก
2. ที่จอดรถเพียงพอ	22 6.9	63 19.8	146 45.9	66 20.8	21 6.6	318 100.0	3.00	ปานกลาง
3. วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ	27 8.5	121 38.1	134 42.1	31 9.7	5 1.6	318 100.0	3.42	ปานกลาง
4. การต้อนรับของพนักงาน	28 8.8	121 38.1	142 44.7	18 5.7	9 2.8	318 100.0	3.44	ปานกลาง
5. การให้ข้อมูล/สอบถามได้	22 6.9	128 40.3	137 43.1	26 8.2	5 1.6	318 100.0	3.43	ปานกลาง
6. อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา และคว	37 11.6	127 39.9	136 42.8	16 5.0	2 0.6	318 100.0	3.57	มาก
7. มีคำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน	30 9.4	98 30.8	158 49.7	30 9.4	2 0.6	318 100.0	3.39	ปานกลาง
8. มีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ	19 6.0	85 26.7	154 48.4	54 17.0	6 1.9	318 100.0	3.18	ปานกลาง
9. มีแบบฟอร์มสำหรับใช้บริการอย่างเพียงพอ	48 15.1	143 45.0	114 35.8	11 3.5	2 0.6	318 100.0	3.72	มาก
10. ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ	27 8.5	127 39.9	149 46.9	13 4.1	2 0.6	318 100.0	3.52	มาก
11. แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ	29 9.1	129 40.6	144 45.3	15 4.7	1 0.3	318 100.0	3.53	มาก
12. การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ	25 7.9	117 36.8	159 50.0	15 4.7	2 0.6	318 100.0	3.47	ปานกลาง
13. ความสะดวกในการจัดห้ของที่ให้บริการ	24 7.5	101 31.8	167 52.5	23 7.2	3 0.9	318 100.0	3.38	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการฝากส่ง ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
14. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ	44 13.8	146 45.9	108 34.0	17 5.3	3 0.9	318 100.0	3.66	มาก
15. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	49 15.4	145 45.6	101 31.8	18 5.7	5 1.6	318 100.0	3.68	มาก
16. พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญ รวดเร็ว	45 14.2	147 46.2	106 33.3	14 4.4	6 1.9	318 100.0	3.66	มาก
17. การให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการ เช่น ตอบรับ	18 5.7	86 27.0	164 51.6	42 13.2	8 2.5	318 100.0	3.20	ปานกลาง
18. ราคาที่เหมาะสมกับบริการ	23 7.2	88 27.7	157 49.4	46 14.5	4 1.3	318 100.0	3.25	ปานกลาง
19. การรอคอยขณะที่ใช้บริการ	13 4.1	75 23.6	170 53.5	48 15.1	12 3.8	318 100.0	3.09	ปานกลาง
20. จำนวนช่องบริการมีเพียงพอ	16 5.0	60 18.9	152 47.8	74 23.3	16 5.0	318 100.0	2.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการฝากส่งระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้ง มีแบบฟอร์มสำหรับบริการอย่างเพียงพอ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญรวดเร็ว อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ และที่จอดรถเพียงพอ 3.74 3.72 3.68 3.66 3.66 3.57 3.53 3.52 และ 3.51 ส่วนการถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ การต้อนรับของพนักงาน การให้ข้อมูล/สอบถามได้ มีคำแนะนำขึ้นตอน และวิธีใช้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการ มีเอกสารหรือแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ การรอคอยขณะที่ใช้บริการ วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ จำนวนช่องบริการมีเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3.47 3.44 3.43 3.39 3.38 3.25 3.20 3.18 3.09 3.00 และ 2.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อการให้บริการได้รับไปรษณีย์
ด่วนพิเศษจากการมาจ่าย

ปัจจัยด้านการนำจ่าย ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ	88 27.7	169 53.1	59 18.6	2 0.6	0 0	318 100.0	4.08	มาก
2. การนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่ กำหนด	92 28.9	162 50.9	57 17.9	7 2.2	0 0	318 100.0	4.07	มาก
3. การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรง ตามเจ้าหน้าที่	97 30.5	167 52.5	50 15.7	4 1.3	0 0	318 100.0	4.12	มาก
4. สิ่งของที่ได้รับครบถ้วนไม่ชำรุด/ สูญหาย	103 32.4	153 48.1	55 17.3	6 1.9	1 0.3	318 100.0	4.10	มาก
5. การสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็ว	93 29.2	133 41.8	71 22.3	18 5.7	3 0.9	318 100.0	3.93	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษมีความคาดหวังต่อการนำจ่ายระดับมาก คือ มีความคาดหวังการนำจ่ายให้ผู้รับถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ สิ่งของที่ได้รับครบถ้วนไม่ชำรุด/สูญหาย พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ การนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด และการสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็ว 4.12 4.10 4.08 4.07 และ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับประโยชน์
 คำนวณพิเศษจากการมาจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจำหน่าย ประโยชน์คำนวณพิเศษ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. พนักงานจำหน่ายมีความสุภาพ	75 23.6	155 48.7	74 23.3	11 3.5	3 0.9	318 100.0	3.91	มาก
2. การจำหน่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่ กำหนด	63 19.8	140 44	92 28.9	20 6.3	3 0.9	318 100.0	3.75	มาก
3. การจำหน่ายให้ผู้รับ ได้ถูกต้องตรง ตามจำหน่าย	62 19.5	158 49.7	88 27.7	9 2.8	1 0.3	318 100.0	3.85	มาก
4. สิ่งของที่ได้รับครบถ้วนไม่ชำรุด/ สูญหาย	55 17.3	154 48.4	87 27.4	21 6.6	1 0.3	318 100.0	3.76	มาก
5. การสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็ว	35 11.0	99 31.1	123 38.7	48 15.1	13 4.1	318 100.0	3.30	ปาน กลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประโยชน์คำนวณพิเศษมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจำหน่ายระดับมาก คือ พนักงานจำหน่ายมีความสุภาพ การจำหน่ายให้ผู้รับ ได้ถูกต้องตรงตามจำหน่าย สิ่งของที่ได้รับครบถ้วน ไม่ชำรุด/สูญหาย และการจำหน่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด 3.91 3.85 3.76 และ 3.75 ส่วนการสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็วมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3.30

ส่วนที่ 4 แสดงปัญหาของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เกี่ยวกับการฝากส่งและการได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศและระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	ปัญหาของผู้ใช้ บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ในประเทศ		ปัญหาของผู้ใช้ บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ระหว่างประเทศ	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ด้านการฝากส่ง				
1. ท่าเลที่ตั้งของที่ทำกรไปรษณีย์	111	36.51	22	28.57
2. ที่จอดรถเพียงพอ	117	38.49	19	24.67
3. วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ	97	31.91	24	31.17
4. การต้อนรับของพนักงาน	62	20.39	17	22.08
5. การให้ข้อมูล/สอบถามได้	54	17.76	1	1.30
6. อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกาและกาว	47	15.46	11	14.29
7. มีคำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการอย่าง ชัดเจน	38	12.50	7	9.09
8. มีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ	48	15.79	5	6.49
9. มีแบบฟอร์มสำหรับใช้บริการอย่างเพียงพอ	25	8.22	7	9.09
10. ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ	32	10.53	4	5.19
11. แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ	37	12.17	5	6.49
12. การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ	35	11.51	6	7.79
13. ความสะดวกในการจัดผังของพื้นที่ให้บริการ	32	10.53	9	11.69
14. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ	48	15.79	10	12.99
15. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	46	15.13	8	10.39
16. พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญ รวดเร็ว	45	14.80	10	12.99

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	ปัญหาของผู้ใช้ บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ในประเทศ		ปัญหาของผู้ใช้ บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ระหว่างประเทศ	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
17. การให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการ เช่น ตอบ รับ	24	7.89	7	9.09
18. ราคาที่เหมาะสมกับบริการ	70	23.03	14	18.18
19. การรอกอຍขณะที่ใช้บริการ	112	36.84	25	32.47
20. จำนวนช่องบริการที่เพียงพอ	84	27.63	21	27.27
21. ข้อจำกัดพิคัดน้ำหนักอย่างสูงห่อละไม่เกิน 10 กก.	44	14.47	12	15.58
22. ข้อจำกัดพิคัดขนาดอย่างสูง/กล่อง กว้าง + ยาว + หนา รวมกันไม่เกิน 900 มม.	46	15.13	19	24.68
23. มีการฝากส่งส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่าง ประเทศถึงสถานที่ผู้ฝากส่ง	25	8.22	6	7.79
ด้านการนำจ่าย	77	25.33	17	22.08
24. พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ	84	27.63	14	18.18
25. การนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด	63	20.72	14	18.18
26. การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามจำหน้า	75	24.67	17	22.08
27. สิ่งของที่รับครบถ้วนไม่ชำรุด/สูญหาย	22	23.68	25	32.47
28. การสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็ว	111	36.51	32	41.56
29. การหยุดนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษในวัน อาทิตย์ วันหยุดตามประเพณีและวันหยุดชดเชย				

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ส่วนมากพบปัญหาด้านการฝากส่งเกี่ยวกับที่จอดรถ รองลงมา การรอคอยขณะที่ใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ร้อยละ 38.49 36.84 และ 36.51 ตามลำดับ

สำหรับปัญหาด้านการนำจ่ายส่วนมาก คือ การหยุดนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษในวัน อาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดชดเชย รองลงมาการนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด และพนักงานนำจ่ายมีความสุขาร้อยละ 36.51 27.63 และ 25.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศส่วนมากพบปัญหา ด้านการฝากส่งเกี่ยวกับการรอคอยในขณะที่ใช้บริการ รองลงมา วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ และทำเล ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ร้อยละ 32.47 31.17 และ 28.57 ตามลำดับ

สำหรับปัญหาด้านการนำจ่ายส่วนมาก คือ การหยุดนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษใน วันอาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดชดเชย รองลงมาการสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็ว และ พนักงานนำจ่ายมีความสุขเท่ากับสิ่งของที่ได้รับครบถ้วนไม่ชำรุด/สูญหาย ร้อยละ 41.56 32.47 และ 22.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อคิดเห็น/เสนอแนะเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ลำดับ	ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ควรเปิดในทุกห้างสรรพสินค้า	1	0.31
2	ควรบอกวันที่ถึงปลายทางต่างประเทศให้แน่นอน	3	0.94
3	ควรเปิดบริการและมีการนำจ่ายทุกวัน	10	3.14
4	กำหนดถึงปลายทางสหรัฐอเมริกาควรเร็วกว่านี้	1	0.31
5	ควรปรับปรุงส่งเข้าถึงเย็น	3	0.94
6	ควรเพิ่มพนักงานฝากส่งมากขึ้น	9	2.83
7	ควรเพิ่มช่องบริการให้มากขึ้น	5	1.57
8	ควรเพิ่มบริการเก็บเงินที่ปลายทางต่างประเทศ	1	0.31
9	ควรเปิดบริการฝากส่งถึง 20.00 น. หรือ 21.00 น. ทุกวัน	3	0.94
10	ควรลดราคาลงเพราะแพงมาก	4	1.26
11	ควรลดจำนวนเอกสารลงให้เหลือน้อยที่สุดเมื่อฝากส่ง	1	0.31
12	ควรสร้างที่จอดรถเพิ่มให้เพียงพอ	4	1.26
13	ควรเพิ่มความสะดวกสถานที่ให้มากขึ้น	1	0.31
14	ควรลดเวลาการสอบสวนให้รู้ผลเร็วขึ้น	3	0.94
15	ได้รับของบุคคลอื่นติดมาประจำควรคัดแยกให้ถูกต้องก่อนนำจ่าย	2	0.63
16	ควรให้ผู้นำจ่ายฝากส่งได้ด้วย	2	0.63
17	ขอให้พัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง	2	0.63
18	ควรขยายห้องโถงให้กว้างขึ้น	1	0.31
19	ควรเพิ่มความระมัดระวังอย่าให้สิ่งของชำรุดเสียหาย	1	0.31

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ส่วนมากมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับควรเปิดบริการและมีการนำจ่ายทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 3.14 รองลงมาเกี่ยวกับควรเพิ่มพนักงานฝากส่งมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.83 และควรเพิ่มช่องบริการให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.57 ตามลำดับ