

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

CUSTOMER SATISFACTION ON POST OFFICE SERVICE IN
NAKHONNAYOK ROVINCE



ณ.
๒๙/๑๒/๕๑
๒๕๕๑

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 85360
วัน,เดือน,ปี..... 10 พ.ย. 2551

b. 1200 9234
i.

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**CUSTOMER SATISFACTION ON POST OFFICE SERVICE IN
NAKHONNAYOK PROVINCE**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2008

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2008

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์ใน จังหวัดนครนายก
นักศึกษา	นางสาวymanันท์ คงทรัพย์
รหัสประจำตัว	50066131
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2551

ประธานกรรมการการศึกษาอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร
กรรมการการศึกษาอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ

บทคัดย่อ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานที่แยกตัวมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยเมื่อ 14 สิงหาคม 2546 เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งถือหุ้นโดยกระทรวงการคลัง ให้บริการ ไปรษณีย์และบริการที่เกี่ยวข้องและการบริการ โดยไม่ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากรัฐบาล แม้ว่าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะเป็นหน่วยงานภาครัฐแต่ก็มีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในปัจจุบัน การมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าโดยการให้บริการที่ดีที่สุด มีบริการเคาน์เตอร์อัตโนมัติมากกว่า 1,100 แห่งทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พยายามยกระดับคุณภาพบริการการจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์เป็นไปด้วยความรวดเร็วและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการติดตามและตรวจสอบสถานะการจัดส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ การดำเนินการทั้งหมดเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและสภาพการแข่งขันกับภาคเอกชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือผู้ที่มาใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก จำนวน 395 คน แบ่งตามสัดส่วนของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 5 แห่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 24 – 45 ปี มีอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รั้บรายได้จะอยู่ในช่วงระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการยังใช้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่ครบทุกบริการ เช่น บริการตู้ไปรษณีย์เช่า ดังนั้น ปณท จึงควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรายละเอียดของบริการเหล่านั้น และในบริการที่มีอยู่แล้วควรจะมีการปรับปรุงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้บริการสามารถรับรู้และเกิดความสนใจในการบริการ อันจะเป็นการตอบสนองความพึงพอใจได้มากยิ่งขึ้น และแม้ว่าในภาพรวมผู้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่แล้ว แต่การบริการถือเป็นหน้าด่านที่จะดึงดูดผู้บริการให้กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป พนักงานที่ให้บริการควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานบริการเป็นอย่างดี จึงควรจัดอบรมความรู้ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และเป็นการเสริมสร้างความรอบรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้บริการได้สูงสุด

Title	Customer Satisfaction on post office service in Nakhonnayok Province.
Student	Miss Samanun Kongsab
Student ID	50066131
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2008
Advisor	Associate Professor Dr. Kulkanya Napompech
Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Urasa Buatama

Abstract

Thailand Post Co. Ltd. (THP) comes under the Ministry of Information and Communication Technology or MICT. It split from the Communications Authority of Thailand on 14 August 2003 and was established as a state-owned enterprise under Ministry of ICT with 100% shares owned by the Ministry of Finance. Thailand Post provides postal and relevant services to the public nationwide and overseas without receiving any subsidy from the government. Although THP is considered as governmental sector, it adapts to change in responsive to the competitive situations nowadays. It concentrates on Customer satisfaction by providing the best services via our automated counters over 1,100 nationwide. To respond the requirement of customer, THP leverages its quality of services, speeds up its mail processing, and applies sophisticated Track and Trace System through counter network. Such improvement is done to satisfy the customer and compete with private sector at the same time.

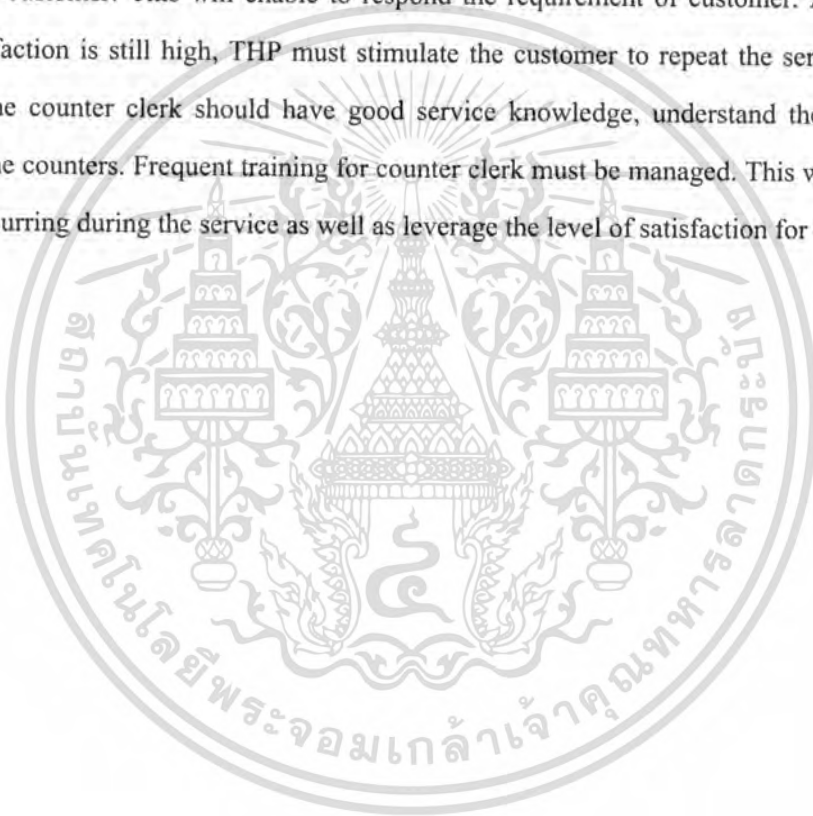
This research aims to study the satisfaction level of customer who use the services at the counter with the counter clerk. The level of satisfaction is divided into 4 aspects namely: service at the counter, counter clerk, service place and quality of service. Such level is identified by gender, occupation, education background and income of customer.

The population of this research is 395 customers who use the postal service at 5 Post Offices in Nakhonnayok Province. The questionnaire is used for collecting data. The analysis was done by using the simple relevant average statistics, standard deviation and one way ANOVA.

The results of the research shows that the majority of population gender is male aging between 24-45 years old, official and state enterprise officer considered as major occupation, เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

education background mostly in bachelor degree and range of income in between 5,001-10,000 baht. The level of satisfaction is revealed up to the maximum level. The Comparison of satisfaction of customer from gender, occupation, education back ground and income per month is shown that the total level of satisfaction is not different.

Moreover, the result proves that most customers still use some Postal Services. There are some services that are not used from customer such P.O. Box service, certified service, express service etc. It's needed for THP to advertise more efficiently in order to reach the right target group. The information of existing services must be updated in order to create the service perception of customer. This will enable to respond the requirement of customer. Although the level of satisfaction is still high, THP must stimulate the customer to repeat the services for the next time. The counter clerk should have good service knowledge, understand the service for customer at the counters. Frequent training for counter clerk must be managed. This will minimize any errors occurring during the service as well as leverage the level of satisfaction for customers.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ การแนะนำ และการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของประธานกรรมการการศึกษาอิสระรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญาณ ป้อมเพชร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการอิสระเรื่องนี้ และกรรมการการศึกษาอิสระผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและให้ความรู้ต่าง ๆ ในระหว่างที่ได้ทำการศึกษาอันเป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี และหัวหน้าที่ทำการศึกษาไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้ทำการศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาและเป็นแนวทางให้กับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับผู้ใช้บริการต่อไป

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษานี้ขอมอบแด่บิดา มารดา น้องสาว ผู้มีพระคุณครู อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องทุกคน ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ษมนันท์ คงทรัพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.5 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	5
2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า.....	6
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	7
2.1.4 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	8
2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	14
2.3.1 แหล่งข้อมูล.....	14
2.3.2 ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	14
2.3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	15
2.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
2.3.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 ประวัติและความเป็นมาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.1 ประวัติและความเป็นมาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	21
3.2 สถานการณ์การแข่งขันและแนวโน้มของธุรกิจไปรษณีย์ในประเทศ.....	23
3.3 การบริหารและการจัดการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก.....	26
3.4 สถิติรายได้และปริมาณงานของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก.....	35

บทที่ 4 ผลของการศึกษา

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	
4.1.1 เพศ.....	37
4.1.2 อายุ.....	38
4.1.3 อาชีพ.....	38
4.1.4 ระดับการศึกษา.....	38
4.1.5 รายได้ต่อเดือน.....	39
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก	
4.2.1 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำกรไปรษณีย์.....	40
4.2.2 จำนวนปีที่ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำกรไปรษณีย์.....	40
4.2.3 ความถี่ในการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำกรไปรษณีย์.....	41
4.2.4 ค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการในแต่ละเดือน ณ ที่ทำกรไปรษณีย์.....	41
4.2.5 ประเภทของบริการที่ให้บริการ.....	42
4.2.6 แนวโน้มของการกลับมาใช้บริการ.....	43
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำกรไปรษณีย์ ในจังหวัดนครนายก.....	43
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำกรไปรษณีย์ ในจังหวัดนครนายกกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล.....	47

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป.....	53
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก	
ภาคผนวก แบบสอบถาม : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก.....	57
ประวัติผู้เขียน.....	63



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก.....	15
3.1 จำนวนอัตรากำลังของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542-2546.....	21
3.2 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์นครนายก.....	26
3.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์โรงเรียน นายร้อยพระจุลจอมเกล้า.....	28
3.4 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์บ้านนา.....	29
3.5 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์องค์กรชัย.....	31
3.6 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์ปากพลี.....	33
3.7 รายได้เป้าหมายเปรียบเทียบผลประกอบการของที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ 2550.....	35
3.8 ปริมาณงานบริการไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ประจำปี 2550.....	36
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	37
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ.....	38
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ.....	38
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	39
4.6 จำนวนและร้อยละของเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์.....	40
4.7 จำนวนและร้อยละของจำนวนปีที่ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์.....	41
4.8 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์.....	41
4.9 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการในแต่ละเดือน ณ ที่ทำการไปรษณีย์.....	42
4.10 จำนวนและร้อยละของประเภทการให้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์.....	42
4.11 จำนวนและร้อยละของแนวโน้มการกลับมาใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์.....	43
4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ในภาพรวม.....	43

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์.....	44
4.14 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน.....	45
4.15 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ด้านสถานที่ให้บริการ.....	45
4.16 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ด้านคุณภาพบริการ.....	46
4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกทางด้านจำแนกตามเพศ.....	48
4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกทางด้านจำแนกตามอายุ.....	48
4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกทางด้านจำแนกตามอาชีพ.....	50
4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกทางด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
4.21 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกทางด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	52

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 โครงสร้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	22



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการไปรษณีย์ เพื่อเป็นประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์อันประกอบไปด้วยบริการไปรษณีย์ บริการการเงิน การสะสมตราไปรษณียากรและสินค้าไปรษณีย์ ธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกันหรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการไปรษณีย์ (การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2544) ปณท ได้นำรูปแบบการบริหารจัดการเชิงธุรกิจเพิ่มความคล่องตัวและประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เทียบเท่าภาคเอกชนมุ่งสู่เป้าหมายคือ เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ เป็นศูนย์รวมบริการที่หลากหลาย โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า การบริหารงานมุ่งเน้นการเพิ่มของรายได้ ลดภาระเงินสนับสนุนการดำเนินงานจากรัฐบาลสู่เป้าหมาย คือ การเลี้ยงตัวเองได้โดยเร็วที่สุด แม้ว่า เป้าหมายในระยะแรกคือ การเร่งสร้างกำไรเพื่อลดการสนับสนุนจากรัฐบาลแต่การดำเนินงานของ ปณท ยังคงต้องดำเนินงานเพื่อสังคม โดยให้บริการไปรษณีย์พื้นฐานซึ่งเป็นบริการสาธารณูปโภคที่รัฐจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของประชาชนทั่วไปในทุกท้องที่ของประเทศเช่น จดหมาย ไปรษณีย์บัตร และ ษนาณัติในประเทศ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามแม้ว่า ปณท จะเร่งดำเนินการทุกวิถีที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดแต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการเพิ่มรายได้ เช่น ถูกควบคุมอัตราค่าบริการพื้นฐาน ได้แก่ ไปรษณีย์บัตร จดหมาย บริการษนาณัติในประเทศ ซึ่งถือเป็นบริการสังคมที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนได้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ โดยเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2547 ได้มีการปรับอัตราค่าบริการไปรษณีย์ในประเทศไปแล้ว แต่ก็ช่วยได้เพียงการลดภาระการขาดทุนจากการดำเนินงานและการให้บริการที่ต่ำกว่าต้นทุนเท่านั้น (ข่าว ปณท, 2547) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความต้องการใช้บริการไปรษณีย์ในปัจจุบันได้ลดน้อยลง เนื่องจากมีช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่นที่สะดวก รวดเร็วกว่าหรือไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น โทรศัพท์ การติดต่อผ่านระบบสารสนเทศ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต การประชุมทางจอภาพ เป็นต้น (ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ลดลง) อีกทั้งต้นทุนในการให้บริการค่อนข้างสูงเนื่องจากการปฏิบัติงานต้องใช้บุคลากรจำนวนมากจึงทำให้มีรายจ่ายด้านค่าตอบแทนแรงงานที่ค่อนข้างสูง เพราะลักษณะ

เอกสารไปรษณีย์เป็นงานบริการที่มีจุดบริการและการปฏิบัติงานไม่แน่นอนอยู่ทั่วประเทศ ดังนั้นไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยี/เครื่องจักรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อปรับลดต้นทุนช่วยได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งยังจำเป็นต้องใช้แรงงานคน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ เคาน์เตอร์รับฝากของที่ทำการไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ปณท จึงได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานในรูปแบบใหม่ คือ การพัฒนาทั้งองค์กร (Organiazation development) และการปฏิรูประบบงาน (Reformation) เหมือนภาคเอกชน โดยได้เตรียมความพร้อมโดยปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงานที่มุ่งเน้นลดปัญหาการขาดทุนให้ได้อย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินกิจการ (Key success factors) 4 ด้าน ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า การปรับปรุงคุณภาพบริการ การพัฒนาบุคลากร และการสร้างรายได้ ควบคุมค่าใช้จ่าย เพื่อตอบสนองความต้องการตลาดในการติดต่อสื่อสารและรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในและระหว่างประเทศ การปรับลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ นอกจากนี้ยังเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ ให้เป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้นไปพร้อม ๆ กับการกำหนดยุทธศาสตร์สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและก้าวทันกระแสการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นด้วยการจัดตั้งทีมงานบริหารเพื่อรองรับภารกิจที่ท้าทายคือ การตลาด การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด ภายใต้เงื่อนไขบริการสอดคล้องกับแนวโน้มของผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งระบบปฏิบัติงานเครือข่ายไปรษณีย์เชื่อมโยงผ่านระบบสารสนเทศถึง 1,177 แห่ง ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ณ วันนี้โฉมหน้าที่ทำการไปรษณีย์ได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว เพราะได้มีการปรับปรุงรูปลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ ให้เป็นจุดบริการที่ทันสมัยและให้บริการที่หลากหลายดึงดูดความน่าสนใจรองรับการขยายธุรกิจไปรษณีย์ในรูปแบบใหม่ในอนาคต (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2547) ความชำนาญในการนำจ่ายของบุรุษไปรษณีย์ที่สามารถเข้าถึงชุมชนต่าง ๆ ทั่วทุกจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพยังสามารถพัฒนาบริการรับ - ส่งสินค้าแบบ door to door ได้เป็นอย่างดี พร้อมเพิ่มทางเลือกใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้า ยกกระดับความร่วมมือกับบริษัท คูเรียร์เอกชนในลักษณะคู่ค้ามากขึ้น การรับส่งและการกระจายสินค้าขนาดใหญ่ด้วยบริการ Logispost ตลอดจนบริการจัดส่งและนำจ่ายไปจนถึงบริการกระจายสินค้า และบริการขนส่งแบบมีสัญญากับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ

อย่างไรก็ตามเมื่อ ปณท ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานรูปแบบบริษัท แต่มีข้อจำกัด คือ ยังคงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่ปัญหาคล้ายคลึงกับหน่วยงานราชการคือความล่าช้าในงานบริการ ความไร้ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานแบบ “เช้าชามเย็นชาม” และด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการบางประการ ทั้งนี้ สาเหตุที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าจังหวัดนครนายกมี

เอกสนหน่วยงานราชการที่สำคัญหลายแห่ง อาทิเช่น โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ศูนย์วิทยพัฒนาการคำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สถานศึกษาต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นลูกค้ารายใหญ่มียอดการใช้บริการของ ปณท ค่อนข้างมาก ประกอบกับที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกเป็นที่ทำการนำร่องเปิดให้บริการประชาชนในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ เริ่มจากการเปิดให้บริการการเงินเป็นอันดับแรก ซึ่งในอนาคตอันใกล้นี้ ปณท มีโครงการที่จะเปิดที่ทำการไปรษณีย์แห่งใหม่และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปที่สนใจลงทุนในธุรกิจร้านไปรษณีย์เข้ามาร่วมลงทุน จึงเป็นโอกาสที่ดีในการทำวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกในครั้งนี้ ซึ่งคาดว่าผลที่ได้รับจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของที่ทำการไปรษณีย์เอง และยังเป็นแนวทางให้กับประชาชนทั่วไปที่สนใจทำธุรกิจร้านไปรษณีย์เอกชนเพื่อให้บริการตอบสนองต่อการใช้บริการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีเหตุนี้การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ภายหลังจากที่ได้ปรับปรุงระบบการบริหารงานและรูปแบบการบริการ และทิศทางการตลาดใหม่แล้ว ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการจัดการระบบงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก
2. เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับฝากของที่ทำการสำหรับผู้บริหารของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ประกอบด้วยที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมดจำนวน 5 ที่ทำการ ดังนี้

- (1) ที่ทำการไปรษณีย์นครนายก 26000
- (2) ที่ทำการไปรษณีย์ร.ร. จปร. 26001
- (3) ที่ทำการไปรษณีย์บ้านนา 26110
- (4) ที่ทำการไปรษณีย์องค์กรักษ์ 26120
- (5) ที่ทำการไปรษณีย์ปากพลี 26130

โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 9 – 30 มิถุนายน 2551

1.5 สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ ซึ่งสามารถรวบรวมได้ ดังนี้

วิลลิสทรี หุรยางกูร (2526 : 74 อ้างถึงใน ชนาภรณ์ เมทณีสกุลดี. 2543 : 14) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

มิลเล็ท (millet อ้างถึงใน ปัญญา ต้นเงิน. 2542 : 14) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ ได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 อ้างถึงใน ปัญญา ต้นเงิน. 2542 : 18) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิชัย ศรีใส (2534 อ้างถึงใน ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. 2543 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานนั้นอันเนื่องมาจากการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

วรูม (Vroom อ้างถึงใน ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. 2543 : 14) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. 2543 : 14) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพสินค้า กับความคาดหวังของลูกค้า โดยถ้าลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าที่ดีกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า

ชิลด์เลย์ (Shelly อ้างถึงใน ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. 2543 : 14) กล่าวว่าทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วอาจจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเกิดเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวก มากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกได้

ฮิลการ์ดและคณะ (Hillgard et al. อ้างถึงในธนาภรณ์ เมทธิสตุติ, 2543 : 14) กล่าวว่า สิ่งจูงใจ (incentive) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งจูงใจทางบวก (positive incentive) ซึ่งได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะสร้างความพึงพอใจตามเงื่อนไขของความ ต้องการ เช่น อาหาร เป็นสิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับ (drives) เกี่ยวกับความหิวน้ำเป็น สิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับเกี่ยวกับความกระหายอย่างไรก็ตาม บางครั้งสิ่งจูงใจ ทางบวกก็ไม่ได้สร้างความพอใจต่อความต้องการทางกายภาพแต่อาจจะเกิดจากเหตุผลเฉพาะตัว ของบุคคล เช่น รสหวาน อาจเป็นความพอใจของแต่ละบุคคล แม้ว่าจะไม่ได้คุณค่าทางอาหาร

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สมิต สัจฉุกร (2545) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่คนส่วนมากคุ้นเคยและจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของคน โดยกล่าวว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัด อำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการ ให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาค ราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วย เสมอ ยังเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการ ที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายซ้ำ" คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้า ใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า "เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพ บริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร" การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคน ในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสีย ลูกค้าไป เอกสารที่ส่งจนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ได้ไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีกมีการพูดถึงผู้ให้บริการและ

หน่วยงานในทางที่ไม่ได้

2.1.4 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีคุณภาพบริการที่กล่าวไว้ในการวิจัยในอดีต ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 อ้างถึงใน สันติ ทิฆัมพรพิทยา. 2546) ได้อ้างถึงทฤษฎี Service Quality ของคอตเลอร์ (Kotler) ไว้ว่าคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 9 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้

เอกความดีความสามารถในงานอันจำเป็นสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
9. ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding & knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีผู้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกัน เช่น

ปฐม มณีโรจน์ (2536 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม. 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

กรมการปกครอง (2538 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน (public service delivery) ว่าหมายถึงการที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายหลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความอหิวเกี่ยวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ซ้อนไปซ้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักผ่อนมีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพทสารธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอเบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้และความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการงานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 3 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและ โครงสร้างการทำงานหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจ

2.3.1.3 ในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญมีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องเหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกรังแกเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตนา คงเหมือนเพชร (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลเมืองปัตตานี” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านป้องกันและสาธารณสุขภัย ด้านสาธารณสุข โภค ด้านสวนสาธารณะ ด้านความสะอาด ด้านการศึกษา และด้านการประปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน โดยใช้ปัจจัยด้านสังคมและประชากรเปรียบเทียบพบว่า เพศ หรืออายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีไม่แตกต่างกัน

ปัทมา ดันเงิน (2542) ศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาตึกหีบ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และวิเคราะห์ความสำคัญก่อนหลังของการใช้บริการที่ควรปรับปรุง ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการออกแบบสอบถามสำรวจประชากรและใช้สถิติเชิงพรรณนา ในรูปแบบของร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (average)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 32-41 ปีมากที่สุด และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ทั้งนี้เมื่อศึกษาในแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้คือ จากภาพรวมจะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน จัดสถานที่ให้เป็นระเบียบ ควรลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเช่น บัตรคิว เป็นต้น

ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อบริษัท ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการออกแบบสอบถามซึ่งใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับลูกค้าที่เคยติดต่อกับธนาคาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ทางไปรษณีย์กรมการคลังขอสงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวในลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว และใช้บริการทางด้านสินเชื่อในเรื่องของการประกอบการพาณิชย์เพื่อนำเงินกู้ไปเป็นเงินทุนหมุนเวียน มีวงเงินกู้ตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป และสาเหตุที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อมาจากการชักชวนของพนักงาน ทั้งนี้ผลการศึกษายังพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการบริการของบุคลากรมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย เนื่องจากลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับธนาคารจะมีการใช้บริการในหลายรูปแบบ เช่น การทำธุรกรรมด้านเงินฝาก การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และการชำระค่าบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ควรจะเพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น ชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์อื่น ชำระเงินผ่านตู้ ATM ชำระผ่านที่ทำกาไปรษณีย์ เป็นต้น

ศุภมาน อัสมุนีน (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ในจังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรเพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ ข้อมูลที่ใช้ได้มาจากการเก็บรวบรวมจากออกแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่บริการ

ผลการศึกษาพบว่าเป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี และนับถือศาสนาอิสลามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่บริการได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการและควรปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยการแจกจ่ายแผ่นพับและเอกสารประชาสัมพันธ์แนะนำบริการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

2.3 วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.1 แหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาและการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรับฝาก ณ เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แบบสรุปสถานะประจำปีที่ทำการไปรษณีย์นครนายก วารสารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3.2 ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก” โดยทำการคัดเลือกประชากรที่มาใช้บริการรับฝาก ณ เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก จำนวน 5 ที่ทำการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่การสุ่มจากผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก โดยที่จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคิดจากจำนวนผู้ใช้บริการในเดือนมิถุนายน 2550 จำนวน 33,010 คน นำมาคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1967) และให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (sampling error) 0.05 ภายใต้วความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

สูตร	$n = \frac{N}{1 + n(e)^2}$
เมื่อ	$n =$ ขนาดตัวอย่าง
	$N =$ จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
	$e =$ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม/ความผิดพลาดที่ยอมรับได้
แทนค่าในสูตร	$n = \frac{33,010}{1 + 33,010(0.05)^2}$
	$= 395$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 395 คน

จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาทั้งหมด 395 คน จากจำนวนผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยเท่ากับ 33,010 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละที่ทำการเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อผู้ญาติเห็นประโยชน์ของการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยมีรายละเอียดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

รายชื่อที่ทำการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นครนายก	12,171	146	36.96
บ้านนา	1,089	13	3.29
ปากพลี	10,405	124	31.39
รร.จปร.	6,234	75	18.99
องครักษ์	3,111	37	9.37
รวม	33,010	395	100.00

ที่มา : ฝ่ายจัดระบบบริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2.3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อวัดตัวแปรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล สังคม เศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รูปแบบ/ประเภทของการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ จำนวน/ปริมาณต่อการใช้บริการ ดังนั้นแบบสอบถามจึงแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ได้แก่ เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ พฤติกรรมในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการในแต่ละเดือน ประเภทของการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ได้แก่

ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์

1. การต้อนรับของพนักงาน
2. คำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน
3. การให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. กิริยามารยาท ความสุภาพของพนักงาน
3. ความมีอัธยาศัย และบุคลิกภาพของพนักงาน
4. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ด้านสถานที่ให้บริการ

1. สถานที่ตั้ง/ทำเล
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงบริเวณ ณ ที่ทำการ
3. ความทันสมัย ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ
4. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ
5. จำนวนที่นั่งรอของผู้รับบริการ

ด้านคุณภาพบริการ

1. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ
3. ความเพียงพอและความพร้อมของแบบฟอร์มหรือวัสดุอุปกรณ์ ที่จะอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว ไม้สำหรับเขียน
4. การตอบสนองเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการ
5. ความชัดเจนของเอกสารที่ได้รับ
6. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และทำการประมวลผล โดยใช้ สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ใช้มาตราการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) หาค่าร้อยละ (Percentage) โดยเป็นการเทียบความถี่ (Frequency) หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 สำหรับใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ได้แก่ เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ พฤติกรรมในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการในแต่ละเดือน ประเภทของการใช้บริการ

2. ใช้มาตราการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในการแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จากนั้นคำนวณช่วงของระดับคะแนนในแต่ละระดับความสำคัญ ด้วยสูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ให้ความสำคัญมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
ให้ความสำคัญมาก	มีค่าเท่ากับ 4
ให้ความสำคัญปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
ให้ความสำคัญน้อย	มีค่าเท่ากับ 2
ให้ความสำคัญน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยนำข้อมูลใช้สถิติวิเคราะห์ให้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเทียบกับลำดับชั้นของคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 & \text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 & = \frac{5 - 1}{5} \\
 & = 0.80
 \end{aligned}$$

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	5.00 – 4.21
มีความพึงพอใจในระดับมาก	4.20 – 3.41
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	3.40 – 2.61
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	2.60 – 1.81
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	1.80 – 1.00

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านคุณภาพบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -

Way Analysis Of Variance : ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล สังคม
เศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ
ไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์

- การต้อนรับของพนักงาน
- คำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน
- การให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง
- จำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ
- ความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
- กิริยามารยาท ความสุภาพของพนักงาน
- ความมีอัธยาศัยที่ดีและบุคลิกภาพของพนักงาน
- ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ

- สถานที่ตั้ง/ทำเล
- ความชัดเจนของป้ายแสดงบริการ ณ ที่ทำการ
- ความทันสมัย ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ

- ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

- จำนวนที่นั่งรอของผู้รับบริการ

- สถานที่จอดรถ

ด้านคุณภาพบริการ

- ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ

- ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ

- ความเพียงพอและความพร้อมของแบบฟอร์ม

- วัสดุอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว

โต๊ะสำหรับเขียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานใน **ความชัดเจนของเอกสารที่ได้รับ** ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อ **ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ** เอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ประวัติความเป็นมาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.1 ประวัติและความเป็นมา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ในปี พ.ศ. 2423 เจ้าหมื่นเสมอใจราช หัวหน้ามหาดเล็กเวรสิทธิ์ ได้ทำหนังสือกราบบังคมทูล พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถวายคำแนะนำให้เปิดบริการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริเห็นชอบ จึงทรงแต่งตั้งให้ สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์กรมหลวงภาณุพันธุวงศ์วรเดช ผู้ทรงมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการจัดส่งหนังสือพิมพ์รายวัน "ข่าวราชการ" ดำรงตำแหน่งผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์ เมื่อสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้า ภาณุรังษีสว่างวงศ์ฯ ได้ทรงวางโครงการและเตรียมการไว้พร้อมที่จะเปิดบริการไปรษณีย์ได้แล้ว ก็ได้ประกาศเปิดรับฝาก ส่งจดหมายหรือหนังสือ เป็นการทดลองในเขตพระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปากคลองโอ่งอ่าง ด้านทิศเหนือ (ปัจจุบันถูกรื้อเพื่อใช้ที่สร้าง สะพานคู่ขนานกับสะพานพุทธ) ที่ทำการแห่งแรกนี้ใช้เป็นที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกกันว่า "ไปรษณียาคาร"

ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 เสนาบดีกระทรวงโยธาธิการกราบบังคมทูลเสนอความเห็น ว่าราชการ ของกรมไปรษณีย์และราชการของกรมโทรเลข ซึ่งตั้งขึ้นก่อนกรมไปรษณีย์แล้วนั้นเป็นงานในด้านสื่อสารด้วยกันควรรวมเป็นหน่วยราชการ เดียวกันเสียเพื่อความสะดวกแก่การดำเนินงาน พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็นสมควรจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมหน่วยงานทั้งสองเข้าด้วยกันเรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข" ซึ่งต่อมาได้ย้ายไปใช้อาคารและที่ดินริมถนน เจริญกรุงเป็นที่ทำการและเรียกกันโดยทั่วไปว่า "ที่ทำการไปรษณีย์กลาง" การไปรษณีย์ เป็นบริการสาธารณะจำเป็นต้องมีระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการทราบและถือปฏิบัติเมื่อ เปิดการไปรษณีย์โทรเลขได้ประมาณ 2 ปีแล้วรัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายขึ้นใน ปี พ.ศ. 2428 เรียกว่า "พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1248" ต่อมาในปี พ.ศ. 2440 ได้ออกพระราชกำหนดไปรษณีย์ ร.ศ.116 ยกเลิก พระราชบัญญัติฉบับแรกและใช้พระราชกำหนดนี้ตลอดมา จนกระทั่งปรับปรุงใหม่ออกเป็น "พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477" มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐการเป็น ผู้รักษาตามพระราชบัญญัติ (ปัจจุบัน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รักษาการ ตามพระราชบัญญัติ และพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังคงมีผลใช้บังคับอยู่)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง “การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)” ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้ายมาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด จนเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพเครือข่าย ระบบ และคุณภาพบริการระดับมาตรฐานสากล

จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่ ปณท. ถนนแจ้งวัฒนะ โดยปฏิรูประบบโครงสร้างใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้ ปณท. ก้าวไกล ทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตลอดไปและให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบาย ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด

พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ
2. ขยายขอบเขตของบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น
3. ขยายขอบเขตการให้บริการสู่บริการในลักษณะหรือรูปแบบใหม่ๆ
4. พัฒนาบริการและการบริหารงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ
2. เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ มีความโปร่งใสและสามารถ

เอกสารวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ โดยนางสาวสุวิมล คุ้มชู และนางสาวสุวิมล คุ้มชู ซึ่งทั้งสองท่านได้ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

3. เพื่อวางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง โดยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย (Policies)

1. ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์ธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่อง ที่มีคุณภาพดี รวดเร็ว ตรงเวลา ให้อัตราค่าบริการต่อไปในอนาคต
2. ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ
3. ด้านการเงินและการลงทุน ดำเนินการให้พึ่งตนเองได้ในด้านการเงินและสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต
4. ด้านบุคลากร บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีสวัสดิการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม
5. ด้านการบริหารและการจัดการ พัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ

จำนวนอัตรากำลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 – พ.ศ. 2546 แสดงดังตารางที่ 3.1 และโครงสร้างของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในปัจจุบัน แสดงดังภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนอัตรากำลังของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 – 2546

อัตรากำลัง	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
พนักงาน	23,153	21,818	21,155	20,232	19,766
ลูกจ้าง	457	412	394	378	368
รวม	23,610	22,230	21,549	20,610	20,134

ที่มา : รายงานประจำปี 2549 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.2 สถานการณ์การแข่งขันและแนวโน้มของธุรกิจไปรษณีย์ในประเทศไทย

จากผลการดำเนินงานของ ปณท ในปี 2549 ที่ผ่านมามีอัตราการเพิ่มของรายได้สูงขึ้น 11% เมื่อเทียบกับปี 2548 โดยธุรกิจตลาดสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ ชนิดจดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของดีพิมพ์และไปรษณีย์ด่วนพิเศษประเภทเอกสารมีสัดส่วนมากที่สุดคือ 76.9%

สำหรับในปี 2550 การแข่งขันในธุรกิจไปรษณีย์นับวันจะมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันจากผู้ให้บริการจากหน่วยงานเอกชนภายในประเทศ หรือบริษัทผู้เรียกรับข้ามชาติ รายใหญ่ของโลก รวมทั้งบริการทดแทนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ อีเมลล์ บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ซึ่งพัฒนาจนมีความรวดเร็วทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้น บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีราคาถูกลง ปณท จำเป็นจะต้องพยายามรักษายอดขายได้และส่วนแบ่งในธุรกิจนี้ให้ไม่ลดน้อยลง ในขณะที่เดียวกันก็เร่งสร้างรายได้จากบริการขนส่ง การเงิน ค่าปลีก และอื่น ๆ ขึ้นมาทดแทนรายได้จากธุรกิจสื่อสารด้วย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อบริการของ ปณท โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจตลาดการเงิน คือการเคลื่อนย้ายประชากรด้านแรงงานภายในประเทศ ซึ่งจะเห็นได้จากยอดการโอนเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ของ ปณท มียอดการรับฝากในเขตกรุงเทพมหานครสูงเป็นอย่างมาก โดยมียอดการจ่ายเงินธนาคารดังกล่าวอยู่ในเขตภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสูงที่สุดมากกว่าภาคอื่น ๆ ของประเทศ แม้กระนั้นก็ตามพบว่ามีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากบริการโอนเงินโดยผู้ประกอบการค้าปลีกเอกชนที่มีสาขาจำนวนมากและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

จากการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ปณท จึงต้องเน้นการพัฒนาคุณภาพของบริการในทุกๆ ตลาดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อบริการภายใต้ตราสินค้าหรือแบรนด์ไปรษณีย์ไทย นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องพัฒนาบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป องค์กรของรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายในปี 2550 ดังนี้

1. ขยายจุดให้บริการเพิ่มในย่านธุรกิจการค้า พร้อมทั้งเปิดให้บริการแบบไม่มีวันหยุด
2. ปรับปรุงรูปลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ให้มีความทันสมัยเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ดำเนินการจัดตั้งร้านแฟรนไชส์โดยจะเริ่มด้วยแฟรนไชส์ไปรษณีย์ต้นแบบ
4. ดันทุนเพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านธุรกิจการเงิน ทั้งธนาคารพาณิชย์และบริการชำระเงินทางไปรษณีย์
5. จัดทำห้องปฏิบัติการไปรษณีย์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจ
6. ให้บริการแบบครบวงจร หรือที่เรียกว่า Total Mail Solution (TMS) แก่ลูกค้ารวมทั้งให้จัดบริการให้แก่ลูกค้าแต่ละรายแบบเฉพาะเจาะจงตามแต่กรณี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามตรวจสอบการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุก ๆ กลุ่มเป้าหมาย ปณท ได้ดำเนินการพัฒนาทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของบริการ ด้านบุคลากร หรือด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและพฤติกรรมของลูกค้า จึงเป็นที่คาดหวังว่า การดำเนินการทั้งหลายเหล่านั้นจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของ ปณท ซึ่งก็คือสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้สมกับความไว้วางใจที่ลูกค้าได้เลือกใช้บริการของ ปณท

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้กำหนดกลยุทธ์ในการปรับแผนธุรกิจให้สามารถสู้กับการแข่งขันในภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนและเพื่อให้องค์กรอยู่ในสถานะที่แข็งแกร่งได้อย่างยั่งยืน มีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ

1.1 แผนงานปรับปรุงรูปลักษณ์ (Facelift) ที่ทำการไปรษณีย์

มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงรูปลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ให้มีความสวยงามทันสมัย สะท้อนภาพลักษณ์ใหม่ของ ปณท พร้อมกำหนดแนวทางการทำธุรกิจ หรือการให้บริการอื่น นอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ตามปกติของที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่ง

1.2 แผนการจัดตั้งศูนย์ไปรษณีย์ และที่ทำการไปรษณีย์สุวรรณภูมิ

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการจัดตั้งท่าอากาศยานกรุงเทพ แห่งใหม่ โดยการเช่าใช้ที่ดินภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขนาด 3 ไร่ เพื่อใช้ก่อสร้างอาคารศูนย์ไปรษณีย์สุวรรณภูมิขนาดพื้นที่ใช้สอย 4,000 ตารางเมตร สำหรับเป็นสถานที่ปฏิบัติงานคัดแยก และส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ทางอากาศ

1.3 โครงการจัดสร้างศูนย์คัดแยกพัสดุไปรษณีย์ (แห่งใหม่) ทดแทนศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพ

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีสถานที่ปฏิบัติงานที่เป็นศูนย์กลางในการคัดแยกและส่งต่อพัสดุไปรษณีย์แทนอาคารศูนย์ไปรษณีย์หัวลำโพงเดิม ซึ่งจะหมดอายุการเช่าใช้ที่ดินในปี 2554 สำหรับรองรับปริมาณงานบริการไปรษณีย์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 แผนศึกษาและกำหนดทิศทางการดำเนินงานสำหรับแต่ละตลาดธุรกิจในระยะยาว

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสภาพการดำเนินธุรกิจของ ปณท ในอนาคต วิเคราะห์ช่องว่างเชิงกลยุทธ์และพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อกำหนดคนโยบายการพัฒนากิจการระยะยาว พร้อมจัดทำและติดตาม/ประเมินผลแผนพัฒนากิจการต่างๆ ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในอนาคตได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 แผนสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไปรษณีย์ให้ได้มาซึ่งข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ไปรษณีย์และนำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของ ปณท ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ ซึ่งการดำเนินการในปีนี้ ปณท ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยจำแนกเป็นด้านการรับฝาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ การรับรู้บริการและข่าวสารของ ปณท ของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตนครหลวงและภูมิภาค รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของลูกค้า

2. แนวทางในอนาคต

ปณท มีนโยบายที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานได้มาตรฐานสากล โดยมีแนวทางการดำเนินงานในอนาคต ดังนี้

2.1 การพัฒนาระบบบัญชีและการเงิน

ปณท มีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบบัญชีและการเงินให้เป็นระบบมาตรฐานสากลโดยได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษามาดูแลระบบบัญชีให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งระบบบัญชีการเงิน ระบบบัญชีเพื่อการจัดการระบบออกใบแจ้งหนี้ และระบบงบประมาณ เพื่อรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีไทย

2.2 การวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปณท มีนโยบายที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ ปณท และเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การปรับโครงสร้าง ปณท

ปณท มีนโยบายที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นธุรกิจเชิงรุก โดยมีแผนการดำเนินงานปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4 พัฒนาการให้บริการ EMS

ปณท มีแผนงานที่จะพัฒนาคุณภาพบริการให้รวดเร็วกว่าบริการ EMS ในประเทศเพื่อตอบสนองสภาพธุรกิจ ที่ต้องการนำส่งสิ่งของโดยเร่งด่วน แบบวันเดย์ถึง หรือรวดเร็วกว่า 24 ชั่วโมง

3.3 การบริหารและการจัดการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ประกอบไปด้วย ที่ทำการไปรษณีย์นครนายก ที่ทำการไปรษณีย์บ้านนา ที่ทำการไปรษณีย์องค์กรักษ์ ที่ทำการไปรษณีย์ปากพลี และที่ทำการไปรษณีย์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละที่ทำการมีดังนี้

3.3.1 ที่ทำการไปรษณีย์นครนายก 26000

3.3.1.1 สถานที่ตั้ง

248/1 ถนนไชยพันธ์ ตำบลนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก 26000

3.3.1.2 พื้นที่รับผิดชอบ

125 หมู่บ้าน 13 ตำบล 1 อำเภอ รวมพื้นที่ 832 ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 21,841 จำนวนประชากร 222,672 คน

3.3.1.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์นครนายก

ชื่อตำแหน่ง/ชื่อส่วน	จำนวน (คน)
หัวหน้าที่ทำการ	1
ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ	1
พนักงานการเงิน/บัญชี	2
ส่วนธุรการ	1
ส่วนรับฝาก	3
ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์	14
ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	3
รวม	25

ที่มา : แบบสรุปสถานะประจำที่ทำการ สถานะ ณ วันที่ 30 เมษายน 2551

3.3.1.4 กำหนดเวลาการให้บริการและรายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้

ส่วนรับฝาก

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้วันหยุดนักขัตฤกษ์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อัญงัดใ้สงัดใ้ไปรษณีย์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข) เคาน์เตอร์รับฝาก	3	เคาน์เตอร์
ค) เครื่อง CA POS	4	เครื่อง
ง) แบ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกเป็น	1	เวร
ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์		
ก) เวลาทำการ		
วันจันทร์ – วันศุกร์	ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.	
วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย		
วันหยุดนักขัตฤกษ์	ตั้งแต่เวลา 09.00- 12.00 น.	
ข) จำนวนเครื่อง Track & Trace	3	เครื่อง
ค) จำนวนตู้เช่า	58	ตู้
ง) จำนวนค้ำจาย	11	ค้ำ
จ) นำจายวันละ	1	เที่ยว
ฉ) ยานพาหนะที่ใช้ในการนำจาย รถยนต์ 1 คัน รถจักรยานยนต์ 12 คัน		
ช) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น		
หัวหน้าส่วน	1	คน
เจ้าหน้าที่คัดแยก ปิดถุง	1	คน
เจ้าหน้าที่นำจาย	11	คน
หัวหน้าโซนนำจาย	1	คน
ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ		
ก) เวลาทำการ		
วันจันทร์ – วันศุกร์	ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.	
วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย		
วันหยุดนักขัตฤกษ์	ตั้งแต่เวลา 09.00-12.00 น.	
ข) จำนวนค้ำจาย	2	ค้ำ
ค) นำจายวันละ	1	เที่ยว
ง) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น		
หัวหน้าส่วน	1	คน
เจ้าหน้าที่นำจาย	2	คน

3.3.1.5 แหล่งที่มาของรายได้

บริการ EMS ภายในประเทศ การจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม

และบริการ Pay at Post

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.2 ที่ทำการไปรษณีย์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า 26001

3.3.2.1 สถานที่ตั้ง

99 หมู่ 1 ตำบลพรหมมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก

3.3.2.2 พื้นที่รับผิดชอบ

2 หมู่บ้าน รวมพื้นที่ 31 ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 1,178

จำนวนประชากร 3,111 คน

3.3.2.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ชื่อตำแหน่ง/ชื่อส่วน	จำนวน
หัวหน้าที่ทำการ	1
ส่วนรับฝาก	1
ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์	1
รวม	3

ที่มา : แบบสรุปสถานะประจำที่ทำการ สถานะ ณ วันที่ 30 เมษายน 2551

3.3.2.4 กำหนดเวลาการให้บริการและรายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้

ส่วนรับฝาก

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์

วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) เคาน์เตอร์รับฝาก

3 เคาน์เตอร์

ค) เครื่อง CA POS

4 เครื่อง

ง) แบ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกเป็น

1 เวร

ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์

ก) เวลาทำการ

จันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30- 16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) จำนวนเครื่อง Track & Trace

1 เครื่อง

ค) จำนวนตู้เซา

15 ตู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ง) จำนวนค้ำจ่าย 4 ค้ำ
- จ) นำจ่ายวันละ 1 เทียว
- ฉ) ยานพาหนะที่ใช้ในการนำจ่าย รถจักรยานยนต์ 1 คัน
- ช) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น
- เจ้าหน้าที่คัดแยก ปัดถุง 1 คน
- เจ้าหน้าที่นำจ่าย 1 คน

ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

- ก) เวลาทำการ
- วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30- 16.30 น.
- วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย
- วันหยุดนักขัตฤกษ์ หยุดทำการ
- ข) จำนวนค้ำจ่าย 2 ค้ำ
- ค) นำจ่ายวันละ 1 เทียว
- ง) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น
- เจ้าหน้าที่คัดแยก ปัดถุง 1 คน
- เจ้าหน้าที่นำจ่าย 1 คน
- เจ้าหน้าที่ไขตู้ไปรษณีย์ 1 คน

3.3.2.5 แหล่งที่มาของรายได้

บริการ EMS ภายในประเทศ การจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม

3.3.3 ที่ทำการไปรษณีย์บ้านนา 26110

3.3.3.1 สถานที่ตั้ง

28/4 หมู่ 10 ตำบลบ้านนา อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก 26110

3.3.3.2 พื้นที่ได้รับผิดชอบ

115 หมู่บ้าน 10 ตำบล รวมพื้นที่ 442 ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 18,277 จำนวนประชากร 68,715 คน

3.3.3.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์บ้านนา

ชื่อตำแหน่ง/ชื่อส่วน	จำนวน
หัวหน้าทำการ	1
พนักงานการเงิน/บัญชี	1

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ชื่อตำแหน่ง/ชื่อส่วน	จำนวน
ส่วนธุรการ	1
ส่วนรับฝาก	3
ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์	4
ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	3
รวม	13

ที่มา : แบบสรุปสถานะประจำที่ทำการ สถานะ ณ วันที่ 30 เมษายน

3.3.3.4 กำหนดเวลาการให้บริการและรายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้

ส่วนรับฝาก

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) เคาน์เตอร์รับฝาก

3 เคาน์เตอร์

ค) เครื่อง CA POS

4 เครื่อง

ง) แบ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกเป็น

1 เวย์

ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) จำนวนเครื่อง Track & Trace

1 เครื่อง

ค) จำนวนตู้เช่า

15 ตู้

ง) จำนวนด้านจ่าย

4 ด้าน

จ) นำจ่ายวันละ

1 เทียบ

ฉ) ยานพาหนะที่ใช้ในการนำจ่าย รถจักรยานยนต์ 4 คัน

ช) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น

เจ้าหน้าที่คัดแยก ปิดฉลาก

4 คน

เจ้าหน้าที่นำจ่าย

4 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) จำนวนด้านจ่าย

2 ด้าน

ค) นำจ่ายวันละ

1 เทียบ

ง) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น

เจ้าหน้าที่คัดแยก ปิดถุง

4 คน

เจ้าหน้าที่นำจ่าย

2 คน

เจ้าหน้าที่ไขตู้ไปรษณีย์

4 คน

3.3.3.5 แหล่งที่มาของรายได้

บริการ EMS ภายในประเทศ การจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม

และบริการ

3.3.4 ที่ทำการไปรษณีย์องค์กร 26120

3.3.4.1 สถานที่ตั้ง

340/3 หมู่ 1 ตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 26120

3.3.4.2 พื้นที่รับผิดชอบ

116 หมู่บ้าน 11 ตำบล รวมพื้นที่ 553 ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคา

เรือน 9,460 จำนวนประชากร 53,244 คน

3.3.4.3 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์องค์กร

ชื่อตำแหน่ง/ชื่อส่วน	จำนวน
หัวหน้าที่ทำการ	1
ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ	1
พนักงานการเงิน/บัญชี	1
ส่วนธุรการ	1
ส่วนรับฝาก	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ชื่อตำแหน่ง/ชื่อส่วน	จำนวน
ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์	3
ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	2
รวม	10

ที่มา : แบบสรุปสถานะประจำที่ทำการ สถานะ ณ วันที่ 30 เมษายน 2551

3.3.4.4 กำหนดเวลาการให้บริการและรายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้ ส่วนรับฝาก

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) เคาน์เตอร์รับฝาก

3 เคาน์เตอร์

ค) เครื่อง CA POS

4 เครื่อง

ง) แบ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกเป็น

1 เวร

ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) จำนวนเครื่อง Track & Trace

1 เครื่อง

ค) จำนวนตู้เช่า

15 ตู้

ง) จำนวนด้านจ่าย

4 ด้าน

จ) นำจ่ายวันละ

1 เทียบ

ฉ) ยานพาหนะที่ใช้ในการนำจ่าย รถจักรยานยนต์ 4 คัน

จ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น

เจ้าหน้าที่คัดแยก,ปิดถุง

4 คน

เจ้าหน้าที่นำจ่าย

4 คน

ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

ก) เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย

วันหยุดนักขัตฤกษ์

หยุดทำการ

ข) จำนวนด้านจ่าย

2 ด้าน

ค) นำจ่ายวันละ

1 เที้ยว

ง) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น

เจ้าหน้าที่คัดแยก ปิดถุง

4 คน

เจ้าหน้าที่นำจ่าย

2 คน

เจ้าหน้าที่ไขตู้ไปรษณีย์

4 คน

3.3.4.5 แหล่งที่มาของรายได้

การจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม และบริการ Pay at Post

3.3.5 ที่ทำการไปรษณีย์ปากพลี 26130

3.3.5.1 สถานที่ตั้ง

307 หมู่ 3 ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก 26130

3.3.5.2 พื้นที่รับผิดชอบ

51 หมู่บ้าน 7 ตำบล รวมพื้นที่ 908.21 ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 5,142 จำนวนประชากร 18,271 คน

3.3.5.3 อัตราค่าส่งเจ้าหน้าที่ แสดงดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 อัตราค่าส่งเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์ปากพลี

ชื่อตำแหน่ง/ชื่อส่วน	จำนวน
หัวหน้าที่ทำกร	1
พนักงานการเงิน/บัญชี	1
ส่วนรับฝาก	1
ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์	2
ส่วนไปรษณีย์ควนพิเศษ	1
รวม	6

ที่มา : แบบสรุปสถานะประจำที่ทำการ สถานะ ณ วันที่ 30 เมษายน 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.5.4 กำหนดเวลาการให้บริการและรายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้

ส่วนรับฝาก

ก) เวลาทำการ	
วันจันทร์ – วันศุกร์	ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.
วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย	
วันหยุดนักขัตฤกษ์	หยุดทำการ
ข) เคาน์เตอร์รับฝาก	3 เคาน์เตอร์
ค) เครื่อง CA POS	4 เครื่อง
ง) แบ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกเป็น	1 เวิร์

ส่วนปฏิบัติการไปรษณีย์

ก) เวลาทำการ	
วันจันทร์ – วันศุกร์	ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.
วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย	
วันหยุดนักขัตฤกษ์	หยุดทำการ
ข) จำนวนเครื่อง Track & Trace	1 เครื่อง
ค) จำนวนตู้เข้า	20 ตู้
ง) จำนวนด้านจ่าย	4 ด้าน
จ) นำจ่ายวันละ	1 เที่ยว
ฉ) ยานพาหนะที่ใช้ในการนำจ่าย	รถจักรยานยนต์ 4 คัน
ช) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น	
เจ้าหน้าที่คัดแยก ปิดถุง	4 คน
เจ้าหน้าที่นำจ่าย	4 คน

ส่วนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

ก) เวลาทำการ	
วันจันทร์ – วันศุกร์	ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.
วันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดชดเชย	
วันหยุดนักขัตฤกษ์	หยุดทำการ
ข) จำนวนด้านจ่าย	2 ด้าน
ค) นำจ่ายวันละ	1 เที่ยว
ง) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น	
เจ้าหน้าที่คัดแยก ปิดถุง	4 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าหน้าที่ไขตู้ไปรษณีย์

4 คน

3.3.5.5 แหล่งที่มาของรายได้

บริการ EMS ภายในประเทศ และบริการ Pay at Post

3.4 สถิติรายได้และปริมาณงานของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

รายได้ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกส่วนใหญ่มาจากรายได้ทางด้านบริการ EMS ภายในประเทศ การจำหน่ายตราไปรษณียากร และบริการ Pay at Post ซึ่งมีรายได้เป้าหมายเปรียบเทียบกับผลประกอบการประจำปีงบประมาณ 2550 แสดงดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 รายได้เป้าหมายเปรียบเทียบกับผลประกอบการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ 2550

ที่ทำการ	เป้าหมายรายได้	ผลประกอบการ	ผลต่าง	คิดเป็น %
นครนายก	8,686,507	9,127,988	441,481	5.08
รร.จปร.	1,346,092	1,606,992	260,900	19.38
บ้านนา	2,597,031	2,932,333	335,302	12.91
องครักษ์	2,873,442	3,132,908	259,466	9.03
ปากพลี	1,212,000	1,157,016	-54,984	-4.54
รวม	16,715,072	17,957,237	1,242,165	7.43

ที่มา : แบบสรุปลักษณะประจำที่ทำการ สถานะ ณ วันที่ 30 เมษายน 2551

ปริมาณงานบริการไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก แบ่งออกเป็นไปรษณีย์ไม่มีหลักฐาน และไปรษณีย์มีหลักฐาน ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ แสดงดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ปริมาณงานบริการไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ประจำปี 2550

ที่ทำการ	ไปรษณีย์ไม่มีหลักฐาน		ไปรษณีย์มีหลักฐาน		รวมทั้งสิ้น	
	ในประเทศ	ระหว่างประเทศ	ในประเทศ	ระหว่างประเทศ	ในประเทศ	ระหว่างประเทศ
นครนายก	522,755	1,430	156,570	439	679,325	1,869
ร.ร.จปร.	45,224	302	28,059	72	73,283	374
บ้านนา	402,180	62	76,720	125	478,900	187
องครักษ์	200,524	736	54,726	77	255,250	813
ปากพลี	91,834	3	10,883	66	102,717	69
รวม	1,262,517	2,533	326,958	779	1,589,475	3,312

ที่มา : แบบสรุปสถานะประจำที่ทำการ สถานะ ณ วันที่ 30 เมษายน 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับผู้ที่มาใช้บริการรับฝาก ณ เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก จำนวน 395 คน มีผู้ที่มาใช้บริการให้ความร่วมมือตอบกลับมาเป็นจำนวน 345 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.34 ของกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้ข้อมูลจำนวนนี้ในการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ได้แก่ เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการในแต่ละเดือน ประเภทของการใช้บริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (3) ด้านสถานที่ให้บริการ (4) ด้านคุณภาพบริการ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (3) ด้านสถานที่ให้บริการ (4) ด้านคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 เพศ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.50 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	188	54.50
หญิง	157	45.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ 100.00% ในด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 อายุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 24 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคืออายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุต่ำกว่า 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.7 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 24 ปี	68	19.70
24 – 45 ปี	185	53.60
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	92	26.70
รวม	345	100.00

4.1.3 อาชีพ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาอาชีพเกษตรกร รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 18.3 อาชีพ นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10.4 และอาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.6 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	130	37.70
เกษตรกร รับจ้าง	63	18.30
นิสิต นักศึกษา	58	16.80
พนักงานธุรกิจเอกชน	56	16.20
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	36	10.40
แม่บ้าน	2	0.60
รวม	345	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.6 การศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 16.2 การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.3 และการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.9 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	4.90
มัธยมศึกษา	102	29.60
อนุปริญญา	56	16.20
ปริญญาตรี	138	40.00
สูงกว่าปริญญาตรี	32	9.30
รวม	345	100.00

4.1.5 รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8 รายได้เฉลี่ยสูงกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.7 รายได้เฉลี่ย 5,000 บาทหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.4 เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.10 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,000 บาท หรือต่ำกว่า	53	15.40
5,001 – 10,000 บาท	114	33.00
10,001- 15,000 บาท	96	27.80
15,001 - 20,000 บาท	28	8.10
สูงกว่า 20,000 บาท	54	15.70
รวม	345	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ได้แก่ เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ จำนวนปีที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการในแต่ละเดือน ประเภทของบริการที่ใช้บริการ แนวโน้มของการกลับมาใช้บริการ

4.2.1 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก มีเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการ มากที่สุด 3 ข้อแรกคือ มีความเชื่อถือไว้ใจได้ คิดเป็นร้อยละ 25.61 สะดวกอยู่ใกล้บ้าน ที่ทำงานคิดเป็นร้อยละ 22.38 และพนักงานบริการดี รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 19.38 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีความเชื่อถือไว้ใจได้	230	25.61
สะดวกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	201	22.38
พนักงานบริการดี/รวดเร็ว	174	19.38
มีความผูกพัน/ประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	141	15.70
เห็นว่าทันสมัย	125	13.92
ไม่มีทางเลือกในการใช้บริการอื่น	27	3.01
รวม	898	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.2 จำนวนปีที่ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่ ที่ตอบว่าเคยใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มานาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือใช้บริการมานาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 และใช้บริการมานานไม่ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.30 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของจำนวนปีที่ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

จำนวนปีที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ปี	96	27.80
6-10 ปี	108	31.30
10 ปีขึ้นไป	95	27.50
ไม่ถึง 1 ปี	46	13.30
รวม	345	100.00

4.2.3 ความถี่ในการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการค่อนข้างบ่อย (เดือนละ 3- 5 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคือใช้บริการไม่บ่อยนัก (เดือนละ 1-2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 36.20 นานๆ ครั้ง (2-3 เดือนต่อครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 16.20 บ่อยครั้งมาก (เดือนละมากกว่า 6 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 4.90 และเป็นครั้งแรกของการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 2.90 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นครั้งแรกของการใช้บริการ	10	2.90
นานๆ ครั้ง (2-3 เดือนต่อครั้ง)	56	16.20
ไม่บ่อยนัก (เดือนละ 1-2 ครั้ง)	125	36.20
ค่อนข้างบ่อย (เดือนละ 3- 5 ครั้ง)	137	39.70
บ่อยครั้งมาก (เดือนละมากกว่า 6 ครั้ง)	17	4.90
รวม	345	100.00

4.2.4 ค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการในแต่ละเดือน ณ ที่ทำการไปรษณีย์

พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการในแต่ละเดือนต่ำกว่า 400 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือมีค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการในแต่ละเดือนมากกว่า 800 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.70 และผู้บริกรมีค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการในแต่ละเดือน 400-800 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.10 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการในแต่ละเดือน ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 400 บาท	132	38.30
400-800 บาท	90	26.10
มากกว่า 800 บาทขึ้นไป	123	35.70
รวม	345	100.00

4.2.5 ประเภทของบริการที่ผู้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก เลือกประเภทของการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ฝากส่งจดหมาย ไปรษณียบัตร และของตีพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 73.04 บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ (Pay at Post) คิดเป็นร้อยละ 63.18 และฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือ EMS ในประเทศ คิดเป็น ร้อยละ 59.13 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของประเภทของการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ประเภทของการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝากส่งจดหมาย ไปรษณียบัตร และของตีพิมพ์	252	73.04
บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ (Pay at Post)	218	63.18
ฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือ EMS ในประเทศ	204	59.13
ฝากส่งพัสดุไปรษณีย์	145	42.02
บริการฝากส่งเอกสาร ไปรษณีย์ภัณฑ์ เช่นส่งจดหมายไปรษณียบัตร ของตีพิมพ์	113	32.75
การจำหน่ายกล่อง ซอง และอื่นๆ	81	23.47
บริการธนาคาร (Western union) บริการ โอนเงินผ่าน	41	11.88

ธนาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจำหน่ายแสดมปีเพื่อการสะสม	30	8.69
บริการธุรกิจตอบรับ	20	5.79
บริการรับฝากนอกสถานที่	18	5.21
ฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือ EMS ระหว่างประเทศ	15	4.34

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.6 แนวโน้มของการกลับมาใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์

พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 51.00 และ จะมาใช้บริการในปริมาณเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนจะมาใช้บริการน้อยลงและอาจจะเลิกใช้บริการในอนาคต ไม่มีผู้ใช้บริการเลิก (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

แนวโน้มการกลับมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จะมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น	176	51.00
จะมาใช้บริการในปริมาณเท่าเดิม	169	49.00
รวม	345	100.00

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (3) ด้านสถานที่ให้บริการ (4) ด้านคุณภาพบริการ มีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกในภาพรวม

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์	4.21	0.45	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.60	0.49	มากที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.00	0.42	มาก
ด้านคุณภาพบริการ	4.25	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้บริกการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพบริการ ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ สำหรับด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์

ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การต้อนรับของพนักงาน	4.41	0.63	มากที่สุด
คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน	4.19	0.49	มาก
จำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ	4.05	0.70	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.20	0.50	มาก
รวม	4.21	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกมีความพึงพอใจด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อ พบว่าผู้บริกการมีความพึงพอใจการต้อนรับของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ความรวดเร็วในการ คำนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.57	0.54	มากที่สุด
กิริยามารยาท ความสุภาพของพนักงาน	4.64	0.60	มากที่สุด
ความมีอัธยาศัย และบุคลิกภาพของพนักงาน	4.68	0.56	มากที่สุด
ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.62	0.55	มากที่สุด
ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4.50	0.70	มากที่สุด
รวม	4.60	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละรายชื่อ พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องของการมีกิริยามารยาท ความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจผู้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกด้าน สถานที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความชัดเจนของป้ายแสดงบริการ ณ ที่ทำการ	3.98	0.61	มาก
ความทันสมัย ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ	4.10	0.51	มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ	4.34	0.62	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
จำนวนที่นั่งรอของผู้รับบริการ	4.11	0.64	มาก
สถานที่จอดรถ	3.57	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้บริกามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ จำนวนที่นั่งรอของผู้รับบริการ ความทันสมัย ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ ความชัดเจนของป้ายแสดงบริการ ณ ที่ทำการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกด้านคุณภาพบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ	4.09	0.63	มาก
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ	4.21	0.64	มากที่สุด
ความเพียงพอและความพร้อมของแบบฟอร์มหรือ วัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว ไม้สำหรับเขียน	4.54	0.56	มากที่สุด
การตอบสนองเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการ	4.68	0.53	มาก
ความชัดเจนของเอกสารที่ได้รับ	4.05	0.70	มาก
ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ	3.91	0.74	มาก
รวม	4.25	0.40	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกมีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ความเพียงพอและความพร้อมของแบบฟอร์มหรือ วัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว โต๊ะสำหรับเขียน ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คือ การตอบสนองเมื่อผู้ให้บริการแจ้งความต้องการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ความชัดเจนของเอกสารที่ได้รับ และความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ในหัวข้อนี้จะเป็นการทดสอบสมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน เทคนิคการวิเคราะห์การผันแปรหรือความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) ตามความเหมาะสมของระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังกล่าวการใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์ดังกล่าวนั้นเป็นการพิสูจน์หรือทดสอบเพื่อยืนยันข้อค้นพบเกี่ยวกับความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต่างๆ ว่าถูกต้องแล้ว โดยการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญ คือ ระดับ 0.05 (ใช้สัญลักษณ์ *) เพื่อการทดสอบความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากเพียงใด

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับฝาก ณ ที่ทำการ	เพศชาย (N=188)		เพศหญิง (N=157)		T	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์	4.21	0.43	4.22	0.48	-0.78	0.94
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.62	0.48	4.58	0.51	-0.72	0.47
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.00	0.40	4.00	0.45	-0.15	0.88
ด้านคุณภาพบริการ	4.24	0.39	4.25	0.41	-0.23	0.82
รวม	4.26	0.34	4.25	0.38	0.09	0.93

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับกรณีใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติ โดยอนุญาตให้ไปแจ้งประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงาน เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดนครนายกรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้บริการ รับฝาก ณ ที่ทำการ	อายุ						F	Sig
	ต่ำกว่า 24 ปี		24-45 ปี		มากกว่า 45 ปี			
	(N=68)		(N=185)		(N=92)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านการบริการหน้า เคาน์เตอร์	4.29	0.45	4.18	0.45	4.21	0.54	1.46	0.24
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.60	0.48	4.57	0.53	4.66	0.43	1.07	0.34
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.07	0.43	0.96	0.42	4.03	0.41	2.17	0.12
ด้านคุณภาพบริการ	4.31	0.37	4.22	0.41	4.25	0.40	1.28	0.28
รวม	4.31	0.36	4.22	0.36	4.28	.034	1.75	0.18

ตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความพึงพอใจในด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้บริการในช่วงอายุระหว่าง 24 – 45 ปี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในภาพรวมพบว่าผู้บริการที่มีอาชีพนิสิต นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความพึงพอใจในด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการสูงสุด สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผู้บริการอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับ การศึกษามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในภาพรวมพบว่าผู้ให้บริการที่มี การศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความ พึงพอใจในด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ให้บริการสูงสุด สำหรับด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุด

ตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในภาพรวมพบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความพึง พึงพอใจในด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ สำหรับด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 หรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจสูงสุด



ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับฝาก ณ ที่ทำการ	อาชีพ												F	Sig
	นิสิต, นักศึกษา (N=58)		เกษตรกร, รับจ้าง (N=63)		ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย (N=36)		พนักงานธุรกิจ เอกชน (N=56)		ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (N=130)		แม่บ้าน (N=2)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์	4.30	0.47	4.16	0.43	4.14	0.46	4.21	0.38	4.22	0.48	4.13	0.18	0.85	0.51
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.60	0.49	4.62	0.58	4.62	0.49	4.57	0.52	4.59	0.45	5.00	0.00	0.33	0.90
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.05	0.45	3.98	0.40	3.93	0.41	4.03	0.45	3.99	0.41	3.92	0.35	0.47	0.80
ด้านคุณภาพบริการ	4.31	0.38	4.24	0.36	4.25	0.44	4.26	0.42	4.22	0.41	4.17	0.24	0.38	0.86
รวม	4.30	0.38	4.24	0.34	4.23	0.38	4.25	0.36	4.25	0.35	4.29	0.20	0.30	0.91

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับฝาก ณ ที่ทำการ	ระดับการศึกษา												F	Sig			
	ประถมศึกษา (N=17)			มัธยมศึกษา (N=102)			อนุปริญญา (N=56)			ปริญญาตรี (N=138)					สูงกว่า ปริญญาตรี (N=32)		
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.				\bar{X}	S.D.	
ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์	4.38	0.45		4.15	0.46		4.18	0.47		4.26	0.40		4.21	0.59		1.59	0.18
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.61	0.43		4.60	0.57		4.59	0.43		4.61	0.46		4.58	0.51		0.49	0.99
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.13	0.46		3.92	0.40		3.94	0.45		4.07	0.37		3.97	0.56		2.53	0.50
ด้านคุณภาพบริการ	4.28	0.36		4.21	0.36		4.19	0.44		4.30	0.38		4.19	0.53		1.32	0.26
รวม	4.34	0.35		4.21	0.36		4.21	0.35		4.30	0.32		4.22	0.49		1.49	0.21

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับฝาก ณ ที่ทำการ	รายได้ต่อเดือน												F	Sig
	5,000 บาทหรือ ต่ำกว่า (N=53)		5,001-10,000 บาท (N=114)		10,001-15,000 บาท (N=96)		15,001-20,000 บาท (N=28)		สูงกว่า 20,000 บาท (N=54)					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.				
ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์	4.24	0.44	4.19	0.44	4.26	0.45	4.17	0.35	4.19	0.53	0.52	0.72		
ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	4.67	0.49	4.55	0.55	4.64	0.44	4.61	0.44	4.58	0.48	0.74	0.57		
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.98	0.42	3.99	0.43	4.04	0.41	3.92	0.47	3.99	0.41	0.47	0.76		
ด้านคุณภาพบริการ	4.26	0.36	4.26	0.39	4.28	0.40	4.19	0.44	4.19	0.40	0.47	0.76		
รวม	4.27	0.36	4.23	0.37	4.29	0.33	4.21	0.35	4.23	0.40	0.51	0.73		

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอาชีพ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดนครนายก มีเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการ มากที่สุด 3 ข้อ คือ มีความน่าเชื่อถือ/ไว้ใจได้ สะดวกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำการ และพนักงานบริการดี/รวดเร็ว ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดนครนายกส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ มีความถี่ในการใช้บริการ ก่อนข้างบ่อย (เดือนละ 3 – 5 ครั้ง) ค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการในแต่ละเดือนต่ำกว่า 400 บาท ผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายกเลือกประเภทของการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มากที่สุด 3 ข้อ คือ บริการฝากส่งจดหมาย ไปรษณีย์บัตรและซองตีพิมพ์ บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ (Pay at Post) และบริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือ EMS ในประเทศ ซึ่ง ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดนครนายกใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน ส่วนของการต้อนรับของพนักงาน (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ในเรื่องของความมีอัธยาศัย บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การ แต่งกาย และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน (3) ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน เรื่องของช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ (4) ด้านคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ของการตอบสนองเมื่อผู้บริการแจ้งความต้องการ ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ ซึ่งในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด

และจากผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก ที่มีลักษณะของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วยเพศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
 ณ ที่ทำการไม่แตกต่างกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัด
 นครนายก มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาด้านประเภทของการใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการยังไม่มีกรใช้บริการ
 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครบทุกบริการ เช่น บริการตู้ไปรษณีย์เช่า ดังนั้น ปณท จึงควรจะมี
 การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรายละเอียดของบริการเหล่านั้น และในบริการที่มีอยู่แล้ว
 ควรจะมีการปรับปรุงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้และเกิด
 ความสนใจในการบริการ อันจะเป็นการตอบสนองความพึงพอใจได้มากยิ่งขึ้น

2. ถึงแม้ว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์
 อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่แล้ว แต่การบริการถือเป็นหน้าด่านที่จะดึงดูดผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการ
 อีกในครั้งต่อไป พนักงานที่ให้บริการควรจะมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานบริการเป็นอย่างดี จึงควร
 จัดอบรมความรู้ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
 ไม่ผิดพลาด และเป็นการเสริมสร้างความรอบรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถตอบปัญหาของลูกค้า
 ได้ สามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของไปรษณีย์ที่ทำการแห่งอื่นๆ ที่เป็น
 ที่ทำการไปรษณีย์นำร่องที่จะเปิดให้บริการใหม่ในอนาคต เพื่อนำผลไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจการให้บริการของลูกค้าได้
 สูงสุด

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2538. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. รายงานการวิจัย.
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2544. การสำรวจวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์. กรุงเทพฯ : บริษัท เดอะแกแลคซี่ มาร์เก็ตติ้ง(ประเทศไทย).
- จินตนา คงเหมือนเพชร. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อบริษัท ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภมาส อัสมุนีน. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ที่ทำการไปรษณีย์นครนายก. 2551. แบบสรุปสถานะประจำที่ทำการ. นครนายก : ที่ทำการไปรษณีย์นครนายก.
- ธนาภรณ์ เมทธิศดุติ. 2543. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการสื่อวิถีทัศน์ : ศึกษาเฉพาะกรณี วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร. ภาคนิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปฐม มณีโรจน์. 2536. การบริหารงานเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2547. ไปรษณีย์ไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2547. วารสารไปรษณีย์ไทย. เข้าถึงได้จาก : www.thailandpost.co.th
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2549. รายงานประจำปี 2549. เข้าถึงได้จาก : www.thailandpost.co.th
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2551. ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงได้จาก : www.thailandpost.co.th
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2551. รวมใจ ปณท. เข้าถึงได้จาก : www.thailandpost.co.th

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปัญญา ต้นเงิน. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล
 โลกคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพบรณีย์นิเทศ. 2544. **ไพบรณีย์ไทย**. นนทบุรี : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สยาม อาร์ บิสิเนสส์.
- พิทักษ์ ทรุภิม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
 กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิชัย ศรีใส. 2534. ความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพในโรงเรียน
 มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มณีวรรณ ต้นไทย. 2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
 คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์บัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์ม
 และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมิต สัชชุกร. 2534. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3 : กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สันติ ทิฆัมพรพิทยา. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อ
 บริการไพบรณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
 (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปรัชญาพัฒนบริหารศาสตร์
 สถาบันบัณฑิตวิทยาลัย บริหารศาสตร์ (สำเนา)
- Kotler Philip. **Marketing Management**. Englewood Cliff : Prentice – Hall, Inc. 1994.
- Millet John D. **Management in the public Service**. New York : McGraw – Hill. 1954.
- Vroom W.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก
ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระของ
นักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ
ไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัด
นครนายก

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัด
นครนายก

ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของ
ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดนครนายก จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม
หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ดำเนินการศึกษาจะเก็บข้อมูลเป็นความลับ
และขอขอบพระคุณในความร่วมมือนาน โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดเติมคำในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความตามที่ท่านต้องการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

3. อาชีพ

() 1. นิสิต , นักศึกษา

() 5. ข้าราชการ , พนักงาน

() 2. เกษตรกร , รับจ้าง

() 6. รัฐวิสาหกิจ

() 3. ธุรกิจส่วนตัว, ค้าขาย

() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

() 4. พนักงานธุรกิจเอกชน

4. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 4. ปริญญาตรี

() 2. มัธยมศึกษา

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

() 3. อนุปริญญา

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. 5,000 บาท หรือต่ำกว่า

() 4. 15,001 – 20,000 บาท

() 2. 5,001 – 10,000 บาท

() 5. สูงกว่า 20,000 บาท

() 3. 10,001 – 15,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครนายก

1. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. มีความผูกพัน/ประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2. พนักงานบริการดี/รวดเร็ว
- 3. สะดวกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน
- 4. มีความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 5. เห็นว่าทันสมัย
- 6. ไม่มีทางเลือกในการใช้บริการอื่น
- 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านเคยใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มานานเพียงใด

- 1. ไม่ถึง 1 ปี
- 2. 1-5 ปี
- 3. 6-10 ปี
- 4. 10 ปีขึ้นไป
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านมาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์บ่อยเพียงใด

- 1. บ่อยครั้งมาก (เดือนละมากกว่า 6 ครั้ง)
- 2. ก่อนข้างบ่อย (เดือนละ 3-5 ครั้ง)
- 3. ไม่บ่อยนัก (เดือนละ 1-2 ครั้ง)
- 4. นานๆ ครั้ง (2-3 เดือนต่อครั้ง)
- 5. เคยมาใช้บริการเป็นครั้งแรก

4. ท่านมีค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนต่อการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์อย่างไร

- โดยประมาณ.....บาท

6. ท่านใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ผูกส่งจดหมาย ไปรษณียบัตร และของตีพิมพ์
- 2. ผูกส่งพัสดุไปรษณีย์
- 3. ผูกส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือ EMS ในประเทศ
- 4. ผูกส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือ EMS ระหว่างประเทศ
- 5. บริการธนาณัติ บริการ Western union บริการโอนเงินผ่านธนาคาร
- 6. บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ (Pay at Post)
- 7. บริการตู้ไปรษณีย์เช่า
- 8. บริการรับฝากนอกสถานที่
- 9. บริการธุรกิจตอบรับ
- 10. บริการอนุญาตให้ใช้เครื่องจักรประทับตราไปรษณียากร
- 11. การจำหน่ายกล่อง ซอง และอื่นๆ
- 12. การจำหน่ายแสตมป์เพื่อการสะสม
- 13. บริการผูกส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ เช่น พัสดุด้อย
- 14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านมีแนวโน้มจะมาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอนาคตอย่างไร

- 1. จะมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น
- 2. จะมาใช้บริการในปริมาณเท่าเดิม
- 3. จะมาใช้บริการน้อยลง
- 4. อาจจะเลิกใช้บริการในอนาคต

8. ในข้อ 7. หากตอบว่าจะมาใช้บริการน้อยลง หรืออาจจะเลิกใช้บริการในอนาคต อะไรเป็นสาเหตุของคำตอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การให้คำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการไม่ชัดเจน
- 2. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ
- 3. เจ้าหน้าที่ขาดความเป็นกันเอง กิริยาไม่เหมาะสม
- 4. มีขั้นตอนการรับบริการยุ่งยาก ซับซ้อน
- 5. สถานที่ภายในที่ทำการไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ
- 6. ท่าเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการเดินทาง
- 7. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบริการหน้าเคาน์เตอร์					
1. การต้อนรับของพนักงาน					
2. คำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน					
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการใช้บริการ					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
2. กิริยามารยาท ความสุภาพของพนักงาน					
3. ความมีอัธยาศัย และบุคลิกภาพของพนักงาน					
4. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน					
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. สถานที่ตั้ง/ทำเล					
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงบริการ ณ ที่ทำการ					
3. ความทันสมัย ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ					
4. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ					
5. จำนวนที่นั่งรอของผู้รับบริการ					
6. สถานที่จอดรถ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
คุณภาพบริการ					
1. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ					
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ					
3. ความเพียงพอและความพร้อมของแบบฟอร์มหรือ วัสดุอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว ไม้สำหรับเขียน					
4. การตอบสนองเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการ					
5. ความชัดเจนของเอกสารที่ได้รับ					
6. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวขมานันท์ คงทรัพย์
วันเดือนปีเกิด	6 สิงหาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	194/107 หมู่ 3 ถนน บางกรวย – ไทรน้อย ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 การจัดการทั่วไป สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้