สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ กรณีศึกษา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชน

SERVICE QUALITY OF PARCEL LOGISTICS SYSTEM THE CASE STUDY OF PUBLIC POST AND PRIVATE POST

T110561

สุฒธิเกษม เวลาดี
SUTHIKASEM WELADEE

วพ.
ส๗๖๓ก
๒๕๕๓
เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....T10561
วัน,เดือน,ปี.....9 พ.ย. 2553

b.....12257594x
i.....

วิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2553

KMITL-2010-AR-M-001-037

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SERVICE QUALITY OF PARCEL LOGISTICS SYSTEM
THE CASE STUDY OF PUBLIC POST AND PRIVATE POST

SUTHIKASEM WELADEE

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF URBAN AND REGIONAL PLANNING IN URBAN AND ENVIRONMENTAL PLANNING

FACULTY OF ARCHITECTURE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2010

KMITL-2010-AR-M-001-037

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2010

FACULTY OF ARCHITECTURE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชน
Service Quality of Parcel Logistics System : The Case Study of Public Post and Private Post

นักศึกษา นายสุฒธิเกษม เวลาดี

รหัสประจำตัว 48062117

ปริญญา การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม -

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.ดร.สรวิศ	นฤปิติ	
รศ.ดร.นพดล	สหชัยเสรี	
ดร.พิยะรัตน์	นันทะ มัลลาร์ด	
ดร.ณัฏฐกิษฐ	นบนอบ	
ดร.ประพัทธ์พงษ์	อุปลา	

วัน / เดือน/ ปี ที่สอบ 28 มกราคม 2553 เวลา 14.00 น.

สถานที่สอบ กลุ่มวิชาการวางแผนภาคและเมือง

สำนักทะเบียนและประมวลผล สจล.
วันที่ส่งเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์
วันที่ 17 เดือน พ.ค. พ.ศ. 53
ลงชื่อ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์บุญสนอง รัตนสุนทรากุล)
คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
วันที่ 29 เดือน มกราคม พ.ศ. 2553

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์: กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดและบริษัทไปรษณีย์เอกชน
นักศึกษา	นายสุฒธิเกษม เวลาดี
รหัสประจำตัว	48062117
ปริญญา	การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นของธุรกิจไปรษณีย์ในปัจจุบัน เนื่องจากในอดีตมีเพียงไปรษณีย์รัฐรายเดียวที่เปิดให้บริการแต่ในปัจจุบันมีผู้เปิดให้บริการไปรษณีย์เอกชนเพิ่มมากขึ้น รวมถึงไปรษณีย์รัฐประสบปัญหาในเรื่องของ (1) เทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้ามาทดแทนการให้บริการไปรษณีย์ (2) การเปิดกฎหมายเสรีทางการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ (3) การเพิ่มจำนวนและการกระจายตัวของภาคเอกชน (4) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการไม่เพียงพอ และ (5) คุณภาพและภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ติดลบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชนขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการศึกษาเพื่อ (1) ศึกษารูปแบบ ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการไปรษณีย์ (2) ศึกษาที่ตั้ง การกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ และระบบคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่ง (3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ (4) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ (5) ศึกษาความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันและอนาคต (6) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ (7) วิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ และ (8) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ (1) แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในเขตบางกะปิจำนวนทั้งสิ้น 515 ตัวอย่าง (2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการไปรษณีย์ภาครัฐจำนวน 1 ราย และเอกชนจำนวน 9 ราย และ (3) แบบสำรวจข้อมูลภาคสนามจากที่ทำการไปรษณีย์รัฐจำนวน 5 แห่ง และเอกชนจำนวน 9 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) และการวิเคราะห์จากลักษณะการให้บริการในอดีตและปัจจุบัน

ผลการศึกษาให้ข้อสรุปที่สำคัญ ดังนี้ (1) ด้านคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน พบว่า ไปรษณีย์รัฐสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีในด้านราคาค่าบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ ถึงแม้ว่าจะมีข้อด้อยในด้านวัน/เวลาในการเปิดให้บริการและการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่ผิดพลาดบ่อยครั้ง สำหรับไปรษณีย์เอกชน สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในเมืองได้ดี เนื่องจากมีวัน/เวลาในการเปิดให้บริการที่ยาวนานกว่าของไปรษณีย์รัฐ และมีจำนวนและการกระจายตัวสูง ส่งผลถึงการเข้าถึงบริการที่สะดวกของผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีข้อด้อยในด้านราคาค่าบริการที่สูงกว่าไปรษณีย์รัฐและบริษัทมีความน่าเชื่อถือต่ำ แต่เมื่อแลกกับระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการไปรษณีย์รัฐ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุ้มค่า ซึ่งข้อดีและข้อจำกัดของไปรษณีย์แต่ละประเภทสามารถที่จะทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเปลี่ยนรูปแบบการใช้บริการได้ (2) ด้านระบบโลจิสติกส์ พบว่า ไปรษณีย์ของภาครัฐในพื้นที่เขตบางกะปีมีบริการที่ครบวงจรตั้งแต่การบริการรับฝากสินค้าหน้าเคาน์เตอร์ไปจนถึงการส่งสินค้าถึงมือผู้รับ ทั้งนี้เนื่องจากไปรษณีย์รัฐมีโครงสร้างพื้นฐานของระบบโลจิสติกส์ที่ครบถ้วน เพียงแต่จุดฝากสินค้าหรือที่ทำการไปรษณีย์อาจจะยังมีไม่ทั่วถึงในทุกพื้นที่ของเขตบางกะปี ซึ่งแตกต่างจากของไปรษณีย์เอกชนที่มีจุดเด่นในเรื่องของจุดรับฝากสินค้าที่มีกระจายตัวอยู่ทั่วถึงกว่า แต่การจัดบริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ไม่ครบวงจร เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานของโลจิสติกส์โดยเฉพาะโครงข่ายการขนส่งที่ไม่สามารถจัดบริการให้ได้ ทำให้ไม่อาจส่งสินค้าถึงมือผู้รับได้โดยตรง

ดังนั้นในอนาคตทางไปรษณีย์รัฐควรเน้นการปรับปรุงในเรื่อง (1) การขยายวันหรือเวลาในการให้บริการ (2) การรับประกันสินค้าในกรณีต่างๆ (3) การเลือกทำเลที่ตั้งที่เข้าถึงได้ง่ายและมีพื้นที่สำรองไว้ในกรณีที่ต้องการขยายพื้นที่ (4) การใช้ระบบอัตโนมัติในระบบคลังสินค้าเพื่อลดความผิดพลาดในการขนส่งสินค้าและป้องกันสินค้าเสียหาย สำหรับไปรษณีย์เอกชนควรปรับปรุงในเรื่อง (1) การขยายขนาดที่ทำการ รวมทั้งจำนวนเคาน์เตอร์และที่นั่งรอรับบริการ (2) ราคาค่าบริการ (3) โปรชั่นให้กับลูกค้า (4) การรับประกันสินค้าในกรณีต่างๆ (5) การเพิ่มชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ส่วนการจัดการคลังสินค้า และสำหรับการเลือกทำเลที่ตั้งจะคล้ายกับของไปรษณีย์รัฐ แต่ในเรื่องโครงข่ายการขนส่งควรใช้การร่วมมือกับภาครัฐในการสร้างจุดรับและกระจายสินค้าของไปรษณีย์เอกชนขึ้นมาเพื่อให้เกิดการลดเวลาในการคัดแยกและขนส่งสินค้าจากไปรษณีย์เอกชนไปยังไปรษณีย์รัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis	Service Quality of Parcel Logistics System: The Case Study of Public Post and Private Post
Student	Mr.Suthikasem Weladee
Student ID	48062117
Degree	Master of Urban and Regional Planning
Program	Urban and Environmental Planning
Year	2010
Thesis Advisor	Dr.Prapatpong Upala

ABSTRACT

This thesis is a study of the postal industry, especially Parcel Logistics System. In former times, there was only the state postal office that was opened for postal service. But, today there are many private postal businesses which tend to increase more and more. Furthermore, the state postal office was faced with problems: 5 issues, including (1) Communication technology that replaced postal services, (2) Passing the law about liberated transportation of parcel posts and letter posts, (3) The increment and distribution of Private posts, (4) Date and time of postal services is inadequate for the demand of the public, and (5) Negative impacts on the quality of service and the image of organization. All of the problems above; therefore, conducted a research that studied about (1) The pattern of the services of postal workers (2) The dispersive locations of the post offices, warehouses and transportation network (3) The opinions of customers on the quality of the Parcel Logistics System's service (4) The consumer's behaviors (5) The requirement for improvement of the service quality both in the present and future (6) The comparison of the service quality (7) The SWOT Analysis of service quality of Parcel Logistics System, and (8) the suggestion on the development of service quality of the Parcel Logistics System. The 3 mainly tools of this thesis were questionnaires, in-depth interviewing, and physical field surveying. The questionnaires were used to gather data from 515 samples that used both Public and Private Post offices in Bangkabi district. The in-depth interviewing was to interview 1 operators of the Public Post offices and 9 operators of Private Post offices. The physical field survey of was conducted with 5 Public Post offices and 9 Private Post offices. The quantitative statistics implemented included frequency, percentage, mean, standard deviation, Chi-square, t-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

test, and correlation. The methods used for analysis of qualitative data included SWOT Analysis and analysis of service characteristics of the post offices in both past and present time.

There are the two crucial issues of the research's results. Firstly, in respect of service quality, the Public Post office was likely to meet the service users' requirement in term of cheaper service charge and corporation's reliable image while some disadvantages in term of opening work days and more frequent mistakes in transporting the documents and parcels. Conversely, the Private Post office could meet the urban users' behaviors satisfactorily because the opening work days and time of service was longer than the Public Post office. In addition, a great number of Private Post offices that distributed to the focal location leading to easier access by the user. Despites some disadvantages in term of more expensive service charges and lower reliability, but when considering in term of length of time and travel expenses, the Public Post office's service users mainly were of the opinion that it was worthy. This result implied that some advantage-disadvantage factors could turn to use the service both of Public Post office and Private Post office. Secondly, for the logistics system of Public Post in the Bangkrapi district which is provided a completely deposit counter until through delivery services (whole service or one stop service). However, branches of Post office still are not enough and may not cover the Bankrapi district which is different from a Private Post office. The Private Post office could not provide the whole service of Parcel Logistics System, particularly the delivery services.

In the future, the Public Post offices should be improved the service quality: 4 issues, including (1) extension of service time, (2) product assurance, (3) public accessibility and spatial enlargement, and (4) the automatic inventory system for logistics warehouse should be implemented to reduce some mistakes of the product such as transportation system and damages of product. The Private Post offices should be improved in term of (1) expending office size, seats and counter service, (2) fee for service, (3) premium promotion for customers, (4) product warranty, and (5) creation of branding and image for customer loyalty. For warehouse system and site selection, they should be improved same as Public Post offices. However, the Public Private Partnership (PPP) should be considered in transportation network about the receiving point and distribution center to reduce the product-sorting time and transporting time from the Private Post office to the Public Post office.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอย่างสุดซึ้งต่อ ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สำหรับการชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการความรู้ประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาการศึกษา และมอบโอกาสให้กับข้าพเจ้าในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.นพดล สหชัยเสรี ผศ.ชาญวิทย์ พงษ์ขวัญ ดร.นันทนา ศิรประภาศิริ ผศ.ดร.มนสิชา เพชรานนท์ และดร.ณัฏฐกิษฐ นบนอบ จากภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รศ.ดร.สรวิศ นฤปิติ จากภาควิชาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดร.พิยะรัตน์ นันทะ จากภาควิชาสถาปัตยกรรมภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่สละเวลามาเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงให้คำแนะนำ และแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อมร บุญต่อ และอาจารย์ปนายุ ไชยรัตนานนท์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ สำหรับการถ่ายทอดความรู้ และคำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ คุณวัชระสถิตย์ พงษ์เพิ่มมาศ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น และเจ้าของร้านไปรษณีย์เอกชนจำนวน 9 แห่ง ที่สละเวลาแก่ข้าพเจ้าเพื่อทำการสัมภาษณ์และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ทุกท่านในไปรษณีย์คลองจั่นที่อำนวยความสะดวกและตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับงานไปรษณีย์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ และน้องๆ จาก Land Use and Transportation Laboratory ที่ช่วยเหลือในด้านการเก็บข้อมูล และคำแนะนำต่างๆ

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบุคคลอันเป็นที่รักและเคารพยิ่ง คุณทศฐพล เวลาดี และคุณวริษฐา เวลาดี ซึ่งเป็นบิดาและมารดาของข้าพเจ้าที่ให้ความช่วยเหลือทุกอย่างแก่ข้าพเจ้าตลอดมา สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้กับบิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์อันเป็นประโยชน์แก่ข้าพเจ้า

สุฒธิเกษม เวลาดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....III

กิตติกรรมประกาศ.....V

สารบัญ.....VI

สารบัญตาราง.....XII

สารบัญภาพ.....XX

สารบัญแผนภูมิ.....XXII

บทที่ 1 บทนำ.....1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....1

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....4

1.3 ประโยชน์จากงานวิจัย.....5

1.4 ขอบเขตงานวิจัย.....5

1.5 ขั้นตอนการศึกษา.....6

1.6 นิยามศัพท์.....6

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....7

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์.....8

2.1.1 ความเป็นมาของโลจิสติกส์.....8

2.1.2 กิจกรรมของโลจิสติกส์.....9

2.1.3 องค์ประกอบของโลจิสติกส์.....12

2.1.4 แบบจำลองการขนส่งสินค้า.....13

2.1.5 การออกแบบโครงข่ายการขนส่ง.....15

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....17

2.2.1 ความเป็นมาของการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....17

2.2.2 การกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ..18

2.2.3 การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการ.....21

2.2.4 หลักการทั่วไปของการเก็บข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ.....22

2.2.5 หลักการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ.....24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.3 แนวคิดในการวิเคราะห์ SWOT....26
2.3.1 หลักการโดยทั่วไปของการวิเคราะห์ SWOT....26
2.3.2 กระบวนการวิเคราะห์ SWOT....27
2.3.3 ข้อดีและข้อเสียในการวิเคราะห์ SWOT....29
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง....29
2.4.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย....29
2.4.2 ทิศทางการตลาดของธุรกิจไปรษณีย์เอกชนในอนาคตในเขตกรุงเทพฯ....30
2.4.3 ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์....31
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย....33

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย....35
3.1 รูปแบบงานวิจัย....35
3.2 การเก็บข้อมูล....35
3.2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา....35
3.2.2 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง....38
3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา....39
3.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล....40
3.2.5 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา....40
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล....51
3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ....51
3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ....51
3.4 นิยามปฏิบัติการ....52

บทที่ 4 การวิเคราะห์ในพื้นที่ศึกษา....55
4.1 สภาพทั่วไปของพื้นที่ศึกษา....55
4.2 ประชากร....55
4.3 การใช้ประโยชน์ที่ดิน....57
4.4 การคมนาคมขนส่ง....57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.4.1 ระบบโครงข่ายถนน.....57
4.4.2 ระบบโครงข่ายเรือโดยสาร.....58
4.4.3 ระบบขนส่งสาธารณะ.....58
4.5 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.....58
4.5.1 ความเป็นมาของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.....59
4.5.2 เครือข่ายและประเภทของที่ทำการไปรษณีย์.....61
4.5.3 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย.....63
4.5.4 วันและเวลาในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....64
4.6 บริษัทไปรษณีย์เอกชน.....64
4.6.1 ความเป็นมาของบริษัทไปรษณีย์เอกชน.....65
4.6.2 เครือข่ายและประเภทของที่ทำการไปรษณีย์.....66
4.6.3 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย.....66
4.6.4 วันและเวลาในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์เอกชน.....66
4.7 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....67
4.8 ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์ในพื้นที่ศึกษา.....71
4.8.1 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.....71
4.8.2 ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ศึกษา.....73
4.8.3 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐในพื้นที่ศึกษา.....76
4.8.4 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์เอกชน.....79
4.8.5 ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่ศึกษา.....83
4.8.6 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของเอกชนในพื้นที่ศึกษา.....85
4.9 วิเคราะห์การให้บริการไปรษณีย์ในพื้นที่ศึกษา.....88
4.9.1 วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา.88
4.9.2 วิเคราะห์ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา.....90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.9.3 วิเคราะห์ด้านคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา....93
4.10 สรุป....94

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล....95
5.1 ลักษณะประชากรและพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน....95
5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบันของไปรษณีย์รัฐและเอกชน....104
5.2.1 การวิเคราะห์เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนเป็นประจำ....104
5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน....111
5.2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน....122
5.3 ความต้องการคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในอนาคต....134
5.3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต....135
5.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคต....149
5.4 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน....153
5.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน....168
5.5 สรุป....175

บทที่ 6 วิเคราะห์ศักยภาพของไปรษณีย์รัฐและเอกชน....176
6.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา....176
6.2 วิเคราะห์ศักยภาพของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา....178

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

6.2.1 วิเคราะห์ศักยภาพของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด....178
6.2.2 วิเคราะห์ศักยภาพของของบริษัทไปรษณีย์เอกชน....181

บทที่ 7 สรุปผลและเสนอแนะงานวิจัย....184
7.1 ผลการศึกษาด้านอุปสงค์....185
7.1.1 ข้อมูลด้านประชากร....185
7.1.2 เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชน....185
7.1.3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมและลักษณะการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์....186
7.1.4 ความพึงพอใจในปัจจุบันสำหรับการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์....186
7.1.5 อุปสรรคหรือปัญหาที่พบในการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์....187
7.1.6 ความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและความต้องการ ในอนาคต....187
7.1.7 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างรัฐและเอกชนเมื่อผู้ใช้บริการ ต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชนจากปัจจัย ด้านคุณภาพการให้บริการ....188
7.1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในเรื่องความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบัน ของไปรษณีย์รัฐและเอกชน....189
7.1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในเรื่องความต้องการ คุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในอนาคต....190
7.1.10 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน....190
7.2 ผลการศึกษาด้านอุปทาน....191
7.2.1 ลักษณะการให้บริการ....191
7.2.2 ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์....191

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

7.2.3 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์.....192

7.3 สรุป.....192

7.4 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....193

7.4.1 คุณภาพการให้บริการ.....193

7.4.2 ทำเลที่ตั้ง.....195

7.4.3 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งสินค้า.....196

7.4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....198

7.5 ข้อจำกัดในการทำวิจัย.....199

7.6 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....199

บรรณานุกรม.....200

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....203

ภาคผนวก ข ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....208

ภาคผนวก ค กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับไปรษณีย์รัฐและไปรษณีย์เอกชน.....210

ประวัติผู้เขียน.....221

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

2.1 การศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการขนส่งสินค้า.....13

2.2 ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการโลจิสติกส์.....32

3.1 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ ระดับของการวัดและวิธีการได้มาของข้อมูล.....52

4.1 จำนวนประชากร ครัวเรือน พื้นที่ และความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่เขตบางกะปี ในปี พ.ศ.2547-2551.....56

4.2 การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตบางกะปี พ.ศ.2546.....57

4.3 เครือข่ายและประเภทของที่ทำการไปรษณีย์บริษัทไปรษณีย์ไทย.....61

4.4 ชนิดและหน้าที่ของที่ทำการของที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.).....62

4.5 ชนิดและหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.).....62

4.6 การจำแนกประเภทของบริการพิเศษ.....63

4.7 จำนวนที่ทำการของไปรษณีย์รัฐและไปรษณีย์เอกชนในกรุงเทพมหานครแยกตามรายเขต.....69

4.8 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยในพื้นที่เขตบางกะปี.....72

4.9 หน้าที่แต่ละขั้นตอนในโครงข่ายการขนส่งสินค้าของบริษัทไปรษณีย์ไทยในพื้นที่ เขตบางกะปี.....78

4.10 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปี.....80

4.11 หน้าที่แต่ละขั้นตอนในโครงข่ายการขนส่งสินค้าของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่ เขตบางกะปี.....87

5.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง.....96

5.2 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....96

5.3 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....97

5.4 อายุของกลุ่มตัวอย่าง.....97

5.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง.....98

5.6 รายได้ครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่าง.....98

5.7 ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้เป็นประจำ.....98

5.8 สาขาไปรษณีย์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการเป็นประจำทั้งของรัฐและเอกชน.....99

5.9 พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐของกลุ่มตัวอย่าง.....99

5.10 พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่าง.....100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

5.11 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง.....101

5.12 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะประชากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เป็นประจำจากบริษัทของรัฐและเอกชน.....101

5.13 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน.....102

5.14 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรายได้ต่อเดือนจำแนกตามการเลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ.....103

5.15 เหตุผลที่เลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน.....105

5.16 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน.....106

5.17 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องราคาค่าบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน.....107

5.18 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน.....108

5.19 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน.....109

5.20 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน.....110

5.21 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐ.....111

5.22 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เอกชน.....112

5.23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....113

5.24 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้เป็นประจำในปัจจุบัน.....114

5.25 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องราคาในการใช้บริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ.....115

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

5.26 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องการบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ....116
5.27 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย และค่า t ที่ใช้ทดสอบ....117
5.28 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องระบบติดตามสินค้าและค่า t ที่ใช้ทดสอบ....118
5.29 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท และค่า t ที่ใช้ทดสอบ....119
5.30 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ....119
5.31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐกับความพึงพอใจในการใช้บริการ....121
5.32 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนกับความพึงพอใจในการใช้บริการ....122
5.33 ระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐ....123
5.34 ระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เอกชน....124
5.35 การเปรียบเทียบระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน....125
5.36 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์อุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้เป็นประจำ....126

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

5.37 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ.....127

5.38 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องจำนวนที่นั่งในการรอรับบริการและค่า t ที่ใช้ ทดสอบ.....128

5.39 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย และค่า t ที่ใช้ทดสอบ.....129

5.40 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก และค่า t ที่ใช้ทดสอบ.....130

5.41 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการและค่า t ที่ใช้ทดสอบ.....131

5.42 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ.....132

5.43 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐกับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ.....133

5.44 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนกับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ.....134

5.45 ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....135

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

5.46 ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านรูปแบบและประเภทการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน....137
5.47 ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน....138
5.48 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ....140
5.49 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์กับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ....141
5.50 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน....142
5.51 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องราคาค่าบริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน....143
5.52 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน....144
5.53 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะประชากรที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนในอนาคต....145
5.54 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายได้ครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของรัฐ ในเรื่องราคาค่าบริการและค่า tที่ใช้ทดสอบ....146
5.55 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายได้ครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของเอกชน ในเรื่องราคาค่าบริการและค่า t ที่ใช้ทดสอบ....147
5.56 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนในอนาคต....147

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

5.57 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการไปรษณีย์ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของรัฐในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ....148
5.58 ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง....149
5.59 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตที่มีผลต่อประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ....150
5.60 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน....151
5.61 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วนกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน....152
5.62 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด....153
5.63 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ....155
5.64 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ....156
5.65 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด....157
5.66 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ....158
5.67 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ....159
5.68 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด....160

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

5.69 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ.....161
5.70 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ.....162
5.71 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....164
5.72 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ.....166
5.73 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ.....167
5.74 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์รัฐและเอกชนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ.....168
5.75 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างรัฐกับเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์กับบริษัทประเภทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน.....169
5.76 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างรัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการกับบริษัทประเภทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน.....170
5.77 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน.....171
5.78 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องราคาค่าบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน.....172
5.79 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน.....173

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

5.80 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน.....174

6.1 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปรษณีย์รัฐและเอกชนบริษัทต่างๆ.....177

7.1 หน้าที่แต่ละขั้นตอนสำหรับโครงข่ายการขนส่งสินค้าเสนอแนะของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิ.....198

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.1 ปัญหาของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด....3
2.1 กรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรม....7
2.2 กิจกรรมของโลจิสติกส์....10
2.3 กิจกรรมของห่วงโซ่อุปทาน....11
2.4 องค์ประกอบของโลจิสติกส์....12
2.5 โครงข่ายการขนส่งแบบตรง....16
2.6 โครงข่ายการขนส่งแบบวิ่งรอบ....16
2.7 โครงข่ายการขนส่งโดยผ่านศูนย์กระจายสินค้า....17
2.8 ขั้นตอนการศึกษาการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ....18
2.9 ทฤษฎีช่องว่างการให้บริการทั้ง 5....20
2.10 ตัวอย่างเมตทริกซ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ SWOT....28
2.11 กรอบแนวคิดของการวิจัย....34
3.1 พื้นที่เขตบางกะปิ....36
3.2 จำนวนและที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในเขตบางกะปิ....37
3.3 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (1)....42
3.4 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (2)....42
3.5 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (3)....43
3.6 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (4)....43
3.7 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (5)....44
3.8 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (6)....44
3.9 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (7)....45
3.10 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (8)....45
3.11 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (9)....46
3.12 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (10)....47
3.13 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (11)....48
3.14 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (12)....49
3.15 เชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (13)....50
4.1 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร....68

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ หน้า

4.2 ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์รัฐในเขตบางกะปี....73
4.3 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่เขตบางกะปี....75
4.4 โครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่เขตบางกะปี....77
4.5 ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์เอกชนในเขตบางกะปี....83
4.6 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปี....84
4.7 โครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปี....86
4.8 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่เขตบางกะปี....92
7.1 โครงข่ายเสนอแนะการขนส่งไปรษณีย์เอกชน....197

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ หน้า

5.1 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....101

5.2 การเปรียบเทียบเหตุผลการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน.....105

5.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....113

5.4 การเปรียบเทียบระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน.....125

5.5 การเปรียบเทียบต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....136

5.6 การเปรียบเทียบความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านรูปแบบและประเภทการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....137

5.7 การเปรียบเทียบความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน.....139

5.8 การเปรียบเทียบความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง.....150

5.9 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....154

5.10 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ.....156

5.11 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ.....157

5.12 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....158

5.13 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ.....159

5.14 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ.....159

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

แผนภูมิที่ หน้า

5.15 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....160

5.16 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ...162

5.17 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ.....163

5.18 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....164

5.19 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ.....166

5.20 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ.....167

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลจิสติกส์เข้ามามีบทบาทต่อกิจกรรมการขนส่งของมนุษย์เป็นเวลากว่า 5,000 ปี เริ่มจากการสร้างมหาปิรมิดของประเทศอิยิปต์ที่มีการคิดค้นวิธีการเคลื่อนย้ายวัสดุก่อสร้าง และก้อนหินขนาดใหญ่จากแหล่งหินไปยังสถานที่สร้างปิรมิดด้วยวิธีการต่างๆ จากนั้นโลจิสติกส์ได้มีพัฒนาการขึ้นเรื่อยๆ ตามเทคโนโลยีและยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยในยุคแรกของการพัฒนาเป็นการพัฒนาทางด้านรูปแบบของการขนส่ง (Mode) และโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างเรือขนาดใหญ่เพื่อเดินทางข้ามทวีป การสร้างยานพาหนะที่ใช้เครื่องยนต์ การกำเนิดของระบบราง และระบบถนน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มุ่งเน้นไปที่การประหยัดเวลาในการขนส่งเพียงปัจจัยเดียว (บริษัท DHL. 2005) โลจิสติกส์ถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบในช่วงสงครามโลกครั้งที่สองระหว่าง ค.ศ.1939-1945 โดยกองทัพสหรัฐอเมริกาใช้ระบบโลจิสติกส์เข้ามาช่วยในการขนส่งอาวุธ เสบียง และกำลังพลไปยังฐานทัพต่างๆ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่นำมาพิจารณาคือการขนส่งให้ถูกที่ (Right Place) ถูกเวลา (Right Time) และส่งประเภทของสิ่งของให้ตรงกับความต้องการของผู้รับ (Right Type) เทคนิคเหล่านี้ถือเป็นจุดสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ในยุคหลังสงครามโลกจนถึงปัจจุบัน (www.bestlogisticsguide.com. 2008)

ธุรกิจโลจิสติกส์ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ให้บริการจัดหา จัดเก็บและกระจายหรือการขนส่ง รวมไปถึงการส่งมอบความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค โดยไม่ได้จำกัดอยู่ที่บริการเกี่ยวกับสินค้า (Goods) เท่านั้น แต่ยังรวมถึงบริการเกี่ยวกับข้อมูล (Information) และการจัดหาและส่งมอบบริการต่างๆ ด้วย (Services) สำหรับสิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คำนึงถึงคือการขนส่งอย่างถูกที่ ถูกเวลา ถูกประเภท สร้างความคุ้มทุนในการขนส่ง และตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค (Mentzer,J, et.al. 1999) บริษัทไปรษณีย์นับเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง สำหรับประเทศไทยได้มีการก่อตั้งองค์กรผู้ให้บริการด้านการสื่อสารและไปรษณีย์มาแล้วกว่า 125 ปี (พ.ศ.2426 – 2552) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตั้งแต่ในยุคที่การคมนาคมขนส่งเป็นไปอย่างยากลำบากให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้สะดวก จนมาถึงปัจจุบันที่มีบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดเป็นผู้ให้บริการรับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของ บริการการเงิน และบริการตัวแทนรายใหญ่ที่แปรรูปมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เนื่องจากต้องการให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานทัดเทียมกับองค์กรภาคเอกชนอื่นๆ ประกอบกับปัญหาทางด้านรายรับและรายจ่ายที่เกิดขึ้นของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ชัดเจนระหว่างธุรกิจโทรคมนาคมกับธุรกิจไปรษณีย์ หลังจากการแปรรูปบริษัทไปรษณีย์ไทยมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อเนื่อง (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2547-2550) แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าไม่สามารถตอบสนองด้านบริการให้กับประชาชนได้ดีเท่าที่ควร โดยปัญหาที่พบเกิดจากการสั่งสมมาตั้งแต่ยังไม่ได้มีการแปรรูปองค์กรจนหลังจากมีการแปรรูปเกิดขึ้น ส่งผลให้กลุ่มผู้ประกอบการเอกชนเล็งเห็นช่องว่างของการให้บริการและสร้างบริษัทไปรษณีย์เอกชนขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จึงเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อบริษัทไปรษณีย์ไทยมาอย่างยาวนาน และประเด็นปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ (1) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร และการพัฒนาของบริการจากองค์กรต่างๆ ที่สามารถทดแทนบริการไปรษณีย์บางประเภทได้ เช่น บริการธนาณัติ และบริการส่งจดหมาย ที่ผู้บริโภคนิยมไปใช้ตู้โอน/ถอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) ของธนาคารในการโอนเงินให้กับปลายทาง หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แทนการส่งจดหมาย หรือเอกสารยังที่ทำการไปรษณีย์ (2) แนวโน้มการเปิดเสรีบริการไปรษณีย์ที่เอื้ออำนวยให้บริษัทขนส่งข้ามชาติรายใหญ่ของโลก (Courier) สามารถขยายขอบเขตการทำธุรกิจในประเทศต่างๆ ได้มากขึ้น และเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดผู้ประกอบการขนส่งไปรษณีย์ภายในประเทศ ส่งผลให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการไปรษณีย์มากขึ้น (รายงานประจำปี พ.ศ.2549 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด) (3) ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์รัฐยังมีอยู่น้อยเมื่อเทียบกับบริษัทไปรษณีย์เอกชน จากสถิติจำนวนที่ทำการไปรษณีย์ในประเทศไทย พ.ศ 2546 ทั้งหมด 4,465 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นบริษัทไปรษณีย์เอกชนถึง 3,289 แห่ง และในปี พ.ศ. 2550 มีทั้งหมด 4,563 แห่ง เป็นของไปรษณีย์เอกชน 3,387 แห่ง เพิ่มขึ้นถึง 3 เปอร์เซนต์ ในขณะที่ไปรษณีย์ของรัฐมีจำนวน 1,176 แห่งเท่าเดิม แสดงให้เห็นถึงการกระจายตัวที่เพิ่มขึ้นของไปรษณีย์เอกชน และมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมจุดยุทธศาสตร์หลักๆ ของเมือง เช่น ย่านธุรกิจ ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย แหล่งชุมชนขนาดใหญ่ เป็นต้น (4) วันและเวลาในการเปิดให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยมีช่วงเวลาทำการที่สั้น และปิดให้บริการเร็วกว่าของบริษัทไปรษณีย์เอกชน เนื่องจากผู้ประกอบการเอกชนเล็งเห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยเฉพาะในเมืองใหญ่ๆ อย่างเช่นกรุงเทพมหานครที่ประชาชนมีกิจวัตรประจำวันที่เร่งรีบทั้งในเรื่องการเรียน และการทำงาน ซึ่งอาจเป็นการยากที่ต้องหาเวลาว่างในการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์ให้ทันกับวันและเวลาเปิด-ปิดของที่ทำการไปรษณีย์รัฐ แต่เมื่อมีผู้ให้บริการไปรษณีย์ที่เปิดให้บริการทุกวันไม่ว่าจะเป็นวันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดราชการต่างๆ เข้ามา ทำให้ผู้บริโภคมองเห็นถึงความสะดวกสบายในการไปใช้บริการไปรษณีย์มากขึ้น (5) ภาพลักษณ์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยในอดีตจากผู้บริโภคเนื่องจากผู้บริโภคมักจะขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการของไปรษณีย์ไทย เพราะในอดีตการใช้บริการส่งเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย มักจะเกิดความล่าช้า สินค้าเสียหาย หรือสินค้าไม่ถึงมือผู้รับ และอื่นๆ ทำให้ผู้บริโภคอาจจะตัดสินใจหันไปหาตัวเลือกที่มาใหม่ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2547)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนของบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่เปิดให้บริการก็ประสบปัญหาทางด้านการตลาดเช่นกัน สาเหตุเพราะหลังจากการแปรรูปของการสื่อสารแห่งประเทศไทย บริษัทไปรษณีย์ไทยได้ดำเนินนโยบายเชิงรุกด้วยการขยายสาขาที่ทำการไปรษณีย์ในรูปแบบของการขายสิทธิสัมปทานหรือระบบแฟรนไชส์ให้กับผู้ที่สนใจลงทุน ประกอบกับคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่สามารถชี้วัดได้ว่าดีหรือด้อยกว่าของบริษัทไปรษณีย์ไทย จึงทำให้ไม่สามารถระบุได้ว่าทั้ง 2 องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยปัญหาของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดได้แสดงไว้ในภาพที่ 1.1

ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงนำเสนอถึงการศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ของไปรษณีย์รัฐและเอกชน โดยการพิจารณาไปที่การจัดบริการขององค์กร (Supply) และความต้องการของผู้บริโภค (Demand) เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่องค์กรส่งมอบไปยังผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคเป็นผู้ที่รับผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบโดยตรง รวมถึงการเรียนรู้ถึงข้อดีและข้อเสียจากการให้บริการของทั้ง 2 องค์กร ซึ่งคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นับเป็นเครื่องมือชี้วัดที่สำคัญในการแข่งขันธุรกิจโลจิสติกส์ และเป็นตัวแปรสำคัญในการตอบสนองต่อความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค (Harding,F. 1998) โดยเฉพาะภายใต้ภาวะการแข่งขันทางการตลาดที่เข้มข้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องทราบถึงการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อบริการขององค์กร และหากผู้ประกอบการสามารถจับประเด็นได้ว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจย่อมประสบผลสำเร็จ ในธุรกิจไปรษณีย์ของประเทศไทยก็เช่นเดียวกันที่จำเป็นต้องมีการศึกษาหรือวัดคุณภาพการให้บริการจากองค์กรผู้ให้บริการทั้งของรัฐและเอกชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรผู้ให้บริการสาธารณะแก่ชุมชนเมืองต่อไป



ภาพที่ 1.1 ปัญหาของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาถึงปรากฏการณ์การเกิดขึ้นของธุรกิจไปรษณีย์ในปัจจุบัน เนื่องจากในอดีตไปรษณีย์รัฐเป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียวแต่ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการไปรษณีย์เอกชนเกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง โดยทั้ง 2 องค์กรมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อบริการขนส่งสินค้าแก่ผู้บริโภคเช่นเดียวกัน เพียงแต่ผู้ให้บริการไปรษณีย์ทั้ง 2 องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ ยังเป็นประเด็นที่ต้องทำการศึกษา ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์จากทั้งองค์กรของรัฐและเอกชน รวมถึงวิเคราะห์จุดเด่น และจุดด้อยของผู้ให้บริการไปรษณีย์จากทั้ง 2 องค์กร โดยใช้ศึกษาจากข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantity) และเชิงคุณภาพ (Quality) ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณเป็นการศึกษาด้านอุปสงค์ (Demand) จากผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนทั้งด้านความต้องการในปัจจุบันและอนาคต สำหรับเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาด้านอุปทาน (Supply) จากองค์กรผู้ให้บริการทั้ง 2 ที่จัดให้แก่ผู้บริโภค ได้แก่ ลักษณะการให้บริการ ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่ง จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อสรุปผล และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป ดังนั้นจึงสามารถสรุปวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เป็นประเด็นดังนี้

1.2.1 ศึกษารูปแบบ และลักษณะการให้บริการของไปรษณีย์รัฐและเอกชน

1.2.2 ศึกษาที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ และระบบคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์

1.2.3 ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์รัฐและเอกชน

1.2.4 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในปัจจุบันจากผู้บริโภค

1.2.5 ศึกษาความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบันและอนาคต

1.2.6 ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์รัฐและเอกชน

1.2.7 วิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน

1.2.8 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 ประโยชน์จากงานวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาถึงด้านอุปทาน (Supply) ของโลจิสติกส์ไปรษณีย์จากผู้ให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน และศึกษาด้านอุปสงค์หรือความต้องการ (Demand) คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ไปรษณีย์จากผู้ใช้บริการ ดังนั้นประโยชน์จากงานวิจัยจึงสามารถนำไปใช้ได้ใน 3 ประเด็น คือ (1) ประโยชน์ของผู้ให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน และ (2) ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ โดยแต่ละประเด็นสามารถอธิบายได้ดังนี้

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไปรษณีย์ทั้งของรัฐและเอกชน ได้เข้าใจถึงศักยภาพในการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ทั้งของตัวองค์กรเองและองค์กรอื่นในสภาพปัจจุบันจากระบบอุปทานที่จัดลงไปให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงการรับรู้พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์และสามารถตอบสนองต่อความต้องการคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของแต่ละองค์กร

ประเด็นต่อมา ผู้ใช้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์รัฐและเอกชนสามารถเข้าใจถึงลักษณะการดำเนินงานขององค์กรผู้ให้บริการไปรษณีย์ทั้ง 2 องค์กร ว่ามีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเป็นรายละเอียดสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการ นอกจากนั้นยังได้รับคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ที่มีประสิทธิภาพขึ้นกว่าเดิมทั้งในด้านของการบริการหน้าเคาน์เตอร์และบริการขนส่งสินค้า

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของพื้นที่ศึกษา ใช้พื้นที่เขตบางกะปี กรุงเทพมหานคร

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้ประชากรและผู้ประกอบไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่เขตบางกะปี

1.4.3 เนื้อหาของงานวิจัยประกอบด้วย

1.4.3.1 ศึกษาความเป็นมา ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรผู้ให้บริการไปรษณีย์ทั้งรัฐและเอกชนในประเทศไทย

1.4.3.2 ศึกษาการให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในลักษณะเชิงพื้นที่ระดับเขต รวมถึงการจัดการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ตั้งแต่ขั้นตอนรับฝากสินค้าจนถึงการส่งมอบสินค้า

1.4.3.3 ศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อไปรษณีย์รัฐและเอกชน

1.4.3.4 ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ไปรษณีย์ทั้งในด้านอุปสงค์และด้านอุปทานที่เกิดขึ้น

1.4.3.5 ศึกษาถึงศักยภาพการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทานของผู้ให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขั้นตอนการศึกษา

1.5.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสาร และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5.2 ทบทวนวรรณกรรม เพื่อสร้างกรอบแนวความคิดในงานวิจัย

1.5.3 กำหนดพื้นที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรในการศึกษา

1.5.4 ออกแบบ และสร้างแบบสอบถาม

1.5.5 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และจากแหล่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5.6 วิเคราะห์ข้อมูล

1.5.7 สรุปผลจากงานวิจัย

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับของบริการที่ทำการวัดจากผู้บริโภคในการใช้บริการไปรษณีย์ ในที่นี้หมายถึงการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์จากสำนักงานไปรษณีย์ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานไปรษณีย์ของรัฐหรือเอกชน

1.6.2 โลจิสติกส์ไปรษณีย์ (Parcel Logistics) หมายถึง ระบบของการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ทั้งในด้านของรูปแบบและลักษณะการให้บริการ ทำเลที่ตั้ง คลังสินค้า และโครงข่ายการขนส่ง โดยมีบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชนเป็นผู้ให้บริการ

1.6.3 ไปรษณีย์รัฐ หมายถึง บริษัทผู้ให้บริการรับฝาก ขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่ดำเนินการโดยภาครัฐ คือบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.6.4 ไปรษณีย์เอกชน หมายถึง บริษัทผู้ให้บริการรับฝาก ขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่ดำเนินการโดยนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดา โดยทางบริษัทไปรษณีย์ไทยเรียกว่าร้านรับรวบรวม ซึ่งมียี่ห้อหรือแบรนด์ที่หลากหลาย

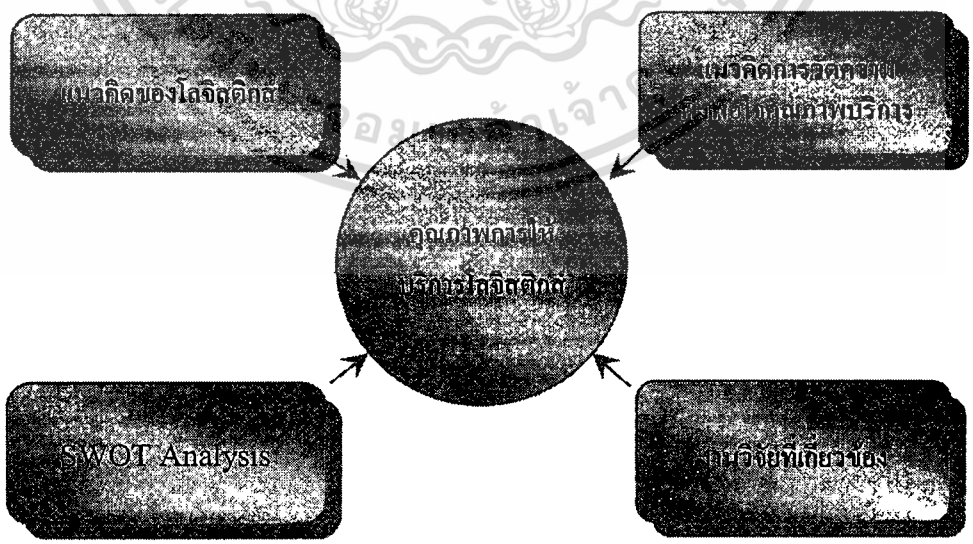
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชน ได้นำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับงานวิจัยมาทบทวนเพื่อเป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหา และตัวแปรที่จะทำการศึกษา โดยทฤษฎีและแนวคิดที่นำเสนอในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน คือ (1) แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์ (2) แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (3) แนวคิดในการวิเคราะห์ SWOT (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (5) กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยในแนวคิดที่ 1 อธิบายถึงหลักการของโลจิสติกส์ กิจกรรมของโลจิสติกส์ องค์ประกอบของโลจิสติกส์ และการออกแบบโครงข่ายการขนส่ง เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานของโลจิสติกส์ในแต่ละส่วน และนำประเด็นที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาใช้กับงานวิจัย ในแนวคิดที่ 2 อธิบายเรื่องหลักการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยประกอบไปด้วยเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจ การกำหนดตัวแปรที่นำมาใช้วัดคุณภาพการให้บริการ วิธีการเก็บข้อมูล และหลักการวิเคราะห์ข้อมูล แนวคิดที่ 3 เสนอหลักการทั่วไปที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดด้วย SWOT ในแนวคิดที่ 4 เสนอถึงงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ และในส่วนสุดท้ายผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยกรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรมแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์

การอธิบายหลักการของโลจิสติกส์ (Logistics) ในหัวข้อนี้มีจุดประสงค์เพื่อนำเสนอถึงการทำงานของระบบโลจิสติกส์และนำไปสู่การสร้างความเข้าใจต่อระบบการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของผู้ให้บริการทั้งรัฐและเอกชน โดยการอธิบายเนื้อหาของหัวข้อนี้ประกอบไปด้วย (1) ความเป็นมาของโลจิสติกส์ (2) กิจกรรมของโลจิสติกส์ (3) องค์ประกอบของโลจิสติกส์ (4) การศึกษาแบบจำลองของการขนส่งสินค้า และ (5) การออกแบบโครงข่ายการขนส่ง ในหัวข้อที่ 1 อธิบายถึงความเป็นมาและพัฒนาการของโลจิสติกส์ในอดีตจนถึงปัจจุบัน หัวข้อที่ 2 อธิบายถึงหน้าที่ในแต่ละกิจกรรมของโลจิสติกส์ โดยในส่วนนี้มีการอธิบายเพิ่มเติมถึงห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ว่าเกี่ยวข้องอย่างไรกับโลจิสติกส์ หัวข้อที่ 3 อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ ที่สร้างให้เป็นระบบโลจิสติกส์ขึ้นมา ในหัวข้อที่ 4 อธิบายแบบจำลองการขนส่งสินค้าที่มีการศึกษามาในอดีตเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย และในหัวข้อที่ 5 อธิบายถึงโครงข่ายการขนส่งพื้นฐานที่นำไปสู่การออกแบบโครงข่ายการขนส่งสินค้าที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น

2.1.1 ความเป็นมาของโลจิสติกส์

โลจิสติกส์ (Logistics) มีจุดเริ่มต้นมาจากกลยุทธ์ทางการทหารในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เนื่องจากในช่วงสงครามมีการขนย้ายกำลังพล อาวุธ และเสบียงอาหารซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการทำสงคราม และหลักการเคลื่อนย้ายหรือขนส่งยุทธปัจจัยต่างๆ เหล่านี้คือเน้นไปที่การส่งสิ่งของให้ถูกที่ ถูกเวลา และส่งประเภทของสิ่งของให้ตรงกับความต้องการของกองทัพ ต่อมาเมื่อสิ้นสุดสงครามโลกเป็นช่วงฟื้นฟูสถานะทางเศรษฐกิจหลังสงคราม และเป็นยุคการพัฒนาอุตสาหกรรม ส่งผลให้ธุรกิจการขนส่งจากภาคอุตสาหกรรมเจริญเติบโตขึ้นตามไปด้วย ทำให้เกิดการแข่งขันในภาคธุรกิจการขนส่งอย่างเข้มข้น มีคลังสินค้าเกิดขึ้นมากมายเพื่อเป็นจุดขนถ่ายสินค้าให้ไปถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งเมื่อมาถึงจุดนี้ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งได้นำหลักการขนส่งทางการทหารเข้ามาประยุกต์ใช้กับการขนส่งในภาคธุรกิจเพื่อให้เกิดความได้เปรียบต่อคู่แข่งขันมากขึ้น และส่วนในภาคธุรกิจการขนส่งจะเน้นถึงประสิทธิภาพการขนส่งในเรื่อง การขนส่งให้ถูกที่ ถูกเวลา ส่งประเภทของสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคได้สูงสุด และเกิดความคุ้มค่าต่อต้นทุนการขนส่งที่เสียไป (Mentzer,J, et.al. 1999) โดยการนำปัจจัยเหล่านี้มาใช้กับธุรกิจการขนส่งมีการเรียกกันว่า โลจิสติกส์

โลจิสติกส์ในปัจจุบันได้มีคุณภาพในการดำเนินงานที่เป็นระบบ และซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีทางด้านการขนส่งที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของยานพาหนะ หรือรูปแบบที่ใช้ในการขนส่ง (Mode) โปรแกรม (Software) จัดการคลังสินค้าที่รวดเร็วขึ้น ระบบถนนหรือโครงข่ายการขนส่งที่หลากหลายมากขึ้น ฯลฯ ประกอบกับจำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากทั้งองค์กรขนาดใหญ่ที่ให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ หรือองค์กรขนาดเล็กถึงกลางที่ให้บริการภายในประเทศ รวมถึงจำนวนความต้องการในการขนส่งสินค้าหรือบริการที่เพิ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

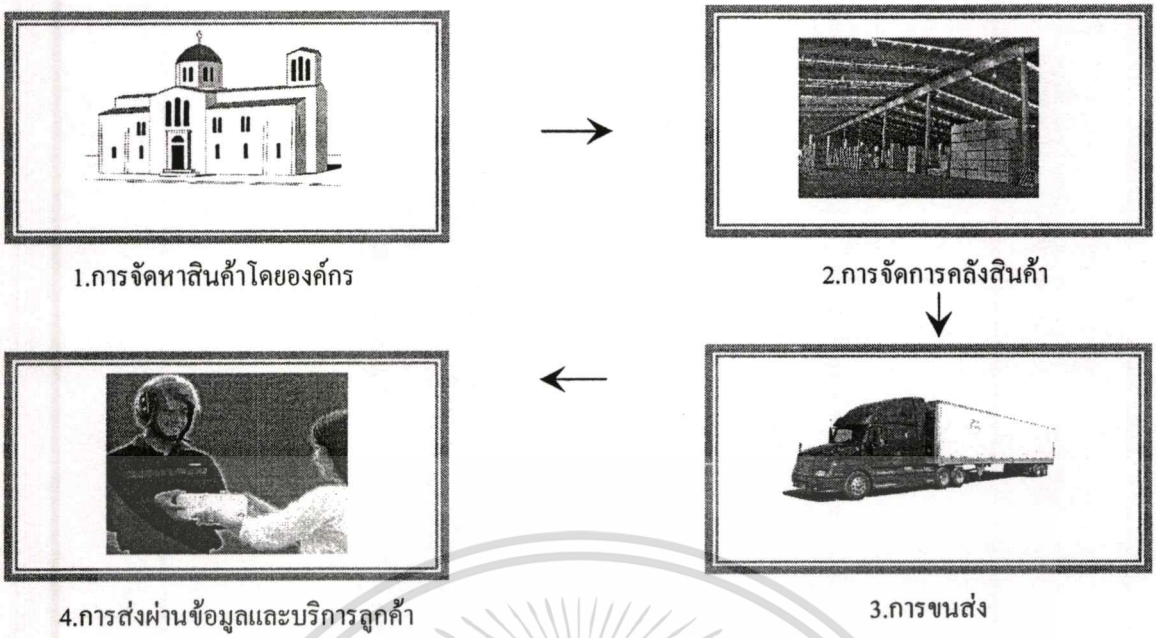
มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันระหว่างองค์กรโลจิสติกส์ขึ้นโดยอัตโนมัติ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์นั้นเน้นในเรื่องของการส่งมอบความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคเป็นหลัก เนื่องจากเหตุผลข้างต้นที่ว่ามีผู้บริการมากทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นไปด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคได้สูงสุดจึงมีโอกาสประสบความสำเร็จทางธุรกิจสูงขึ้น (Hill,N and Alexander,J. 2000)

การศึกษาและพัฒนาเกี่ยวกับโลจิสติกส์ของไทยทั้งในอดีตและปัจจุบันยังเป็นเรื่องของการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับระบบโลจิสติกส์ ไม่ว่าจะเป็น ถนน ทางรถไฟ ท่าเรือ หรือท่าอากาศยาน หรือศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบขนส่งเพื่อลดต้นทุนการขนส่งของภาคธุรกิจ หรือศึกษาไปที่กิจกรรมของห่วงโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ เป็นต้น (พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล. 2550) ซึ่งการศึกษาต่างๆ เหล่านี้ผลที่ได้ย่อมต้องตอบสนองต่อความคุ้มค่าทางธุรกิจ และตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค แต่การลงทุนเพื่อทำการศึกษาในแต่ละประเด็นก็จำเป็นต้องใช้ค่าใช้จ่ายจำนวนไม่น้อยเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบโลจิสติกส์ แต่สำหรับในงานวิจัยชิ้นนี้ต้องการศึกษาในประเด็นคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์จากผู้บริโภค และผู้ให้บริการเนื่องจากพิจารณาว่าการศึกษาที่ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอาจจะใช้ต้นทุนในการศึกษาน้อยกว่าการศึกษาจากประเด็นอื่น เช่น การศึกษาจากรูปแบบการขนส่ง หรือการศึกษาจากตัวระบบของโลจิสติกส์ ฯลฯ และผลที่ได้จากการศึกษาอาจจะให้ผลที่ใกล้เคียงกับการศึกษาจากประเด็นอื่นๆ และผู้บริโภคนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้วัดได้ถึงความสำเร็จในธุรกิจโลจิสติกส์ปัจจัยหนึ่ง

2.1.2 กิจกรรมของโลจิสติกส์

กิจกรรมโลจิสติกส์เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการไหลหรือการเคลื่อนที่ของสินค้าบริการและข้อมูลข่าวสารจากต้นทางไปถึงปลายทาง โดยกิจกรรมของโลจิสติกส์สามารถแบ่งได้เป็น 2 กิจกรรมใหญ่ๆ คือ กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน โดยกิจกรรมของโลจิสติกส์สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 กิจกรรมของโลจิสติกส์

ที่มา : ปรับปรุงจาก Logistics Engineering and Management ; Benjamin S. Blanchard, 2004.

จากภาพแสดงกิจกรรมของโลจิสติกส์สามารถอธิบายหน้าที่ของกิจกรรมแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้ (Blanchard. 2004 และบริษัท TNT ประเทศไทย จำกัด. 2550)

2.1.2.1 กิจกรรมหลัก (Key Activity) เป็นกิจกรรมก่อให้เกิดผลกระทบต่อต้นทุนในการให้บริการโดยตรง ซึ่งทุกองค์กรผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องมีกิจกรรมหลักในการให้บริการแก่ผู้บริโภค กิจกรรมหลักประกอบด้วย 4 ส่วนดังต่อไปนี้

1) การจัดหา และการคาดประมาณความต้องการของผู้บริโภค เป็นหน้าที่ขององค์กรผู้ให้บริการที่ต้องให้บริการจัดหาสินค้า บริการหรือข้อมูลข่าวสารตามความต้องการ และการคาดการณ์แนวโน้มทางการตลาดว่าสินค้าหรือบริการใดกำลังเป็นที่ต้องการเพื่อที่องค์กรจะสามารถจัดหาสิ่งต่างๆ ได้รวดเร็วกว่าคู่แข่งขันรายอื่นๆ ส่งผลให้ได้เปรียบทางด้านการตลาด รวมไปถึงการจัดคุณภาพการให้บริการแก่ผู้บริโภคในระดับที่เหมาะสมอีกด้วย

2) การจัดการคลังสินค้า ในส่วนของการจัดการคลังสินค้านี้นับเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า หรือบริการที่จัดหามา เนื่องจากในกระบวนการของคลังสินค้ามีนโยบาย และการวางแผนทางการตลาดเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น การวางแผนการขายสินค้าแต่ละตัวให้เหมาะสมกับช่วงเวลา หรือการประกอบชิ้นส่วนของสินค้าเพื่อให้ได้มูลค่าเพิ่มขึ้น เช่น การประกอบชิ้นส่วนต่างๆ ของกล้องถ่ายภาพให้ได้ออกมาเป็นกล้องถ่ายภาพ และการวางแผนหรือกลยุทธ์ในการขนส่งสินค้าว่าสินค้าตัวใดต้องเก็บไว้ในคงคลังก่อน หรือต้องส่งออกไปทันที

3) การขนส่ง กิจกรรมการขนส่งหลักๆ คือ การเลือกรูปแบบ (Mode Choice) และการเลือกเส้นทาง (Route Choice) ของการขนส่งให้เหมาะสมกับประเภทของสินค้า

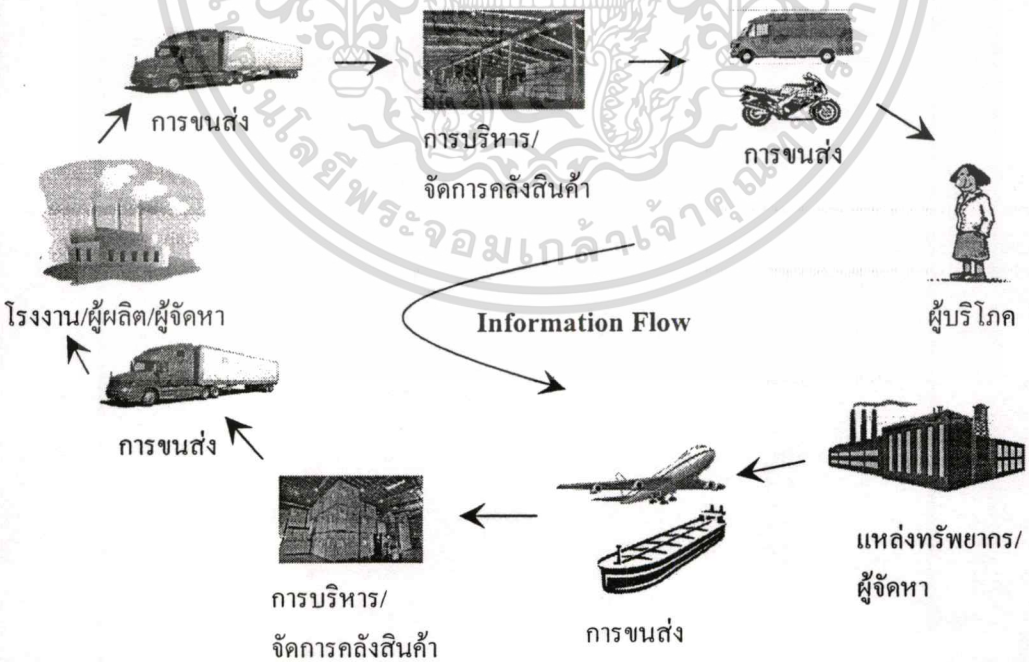
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เช่น ถ้าเป็นการส่งสินค้าประเภทของเหลวต้องใช้การส่งทางท่อ หรือใช้รถบรรทุกคอนเทนเนอร์ เป็นต้น โดยการที่ต้องเลือกรูปแบบ และเส้นทางการขนส่งให้เหมาะสมนั้น เนื่องจากมีผลกระทบถึงความเสียหายของสินค้า ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง และเวลาในการส่งสินค้าให้ถึงมือผู้รับด้วย

4) การส่งผ่านของข้อมูลและบริการลูกค้า เป็นส่วนของการจัดการข้อมูลในการเคลื่อนย้ายสินค้า และบริการในแต่ละช่วงกิจกรรมทั้งไปและกลับให้ได้เกิดความคุ้มค่าที่สุด รวมไปถึงการส่งมอบความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

2.1.2.2 กิจกรรมสนับสนุน (Support Activity) คือ กิจกรรมที่สนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้อย่างสะดวก เช่น การบรรจุภัณฑ์ การเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การจัดซื้อจัดหา เป็นต้น สำหรับกิจกรรมสนับสนุนเป็นกิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องมี อาจจะมีในบางองค์กรเท่านั้น

การอธิบายกิจกรรมของโลจิสติกส์มีความหมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องถึงห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เนื่องจากกิจกรรมของโลจิสติกส์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทาน (Blanchard. 2004) เพราะว่ากิจกรรมของห่วงโซ่อุปทานเป็นการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการของภาคอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจ โดยสามารถนิยามคำจำกัดความของห่วงโซ่อุปทานได้ว่าเป็นการดำเนินงานขององค์กรที่ดำเนินกิจกรรมและจัดการด้านสินค้า บริการและข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) หรือแหล่งทรัพยากร ไปจนถึงปลายน้ำ (Downstream) หรือผู้บริโภค ของกระบวนการทางอุตสาหกรรมและการตลาด โดยกิจกรรมของห่วงโซ่อุปทานได้แสดงไว้ดังภาพที่ 2.3



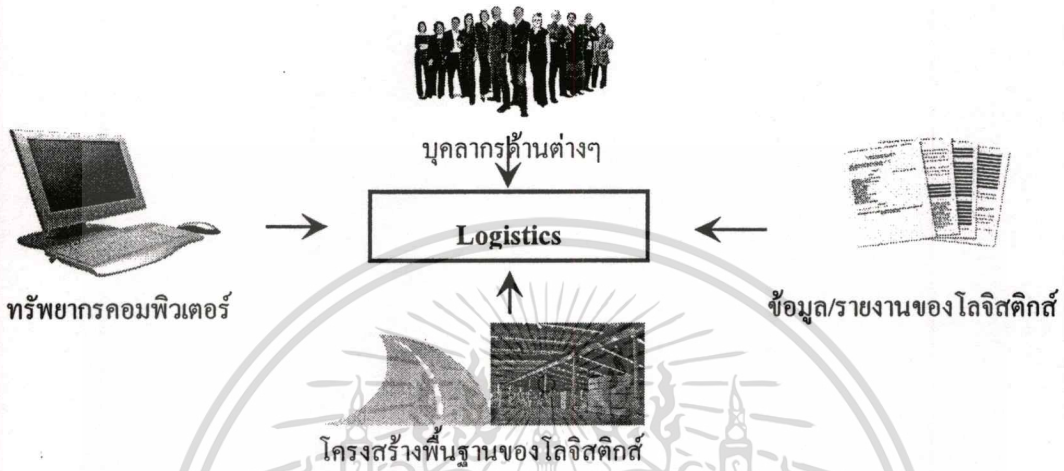
ภาพที่ 2.3 กิจกรรมของห่วงโซ่อุปทาน

ที่มา : ปรับปรุงจาก Logistics Engineering and Management ; Benjamin S. Blanchard, 2004.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.3 องค์ประกอบของโลจิสติกส์

การทำงานของโลจิสติกส์ สิ่งสำคัญในการที่จะทำให้เกิดกิจกรรมของโลจิสติกส์ได้ คือ องค์ประกอบของโลจิสติกส์ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีการทำงานสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินของกิจกรรม (Flow Process) อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงองค์ประกอบของโลจิสติกส์ตามภาพที่ 2.4 ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนหลักๆ ได้แก่



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของโลจิสติกส์

ที่มา : ปรับปรุงจาก Logistics Engineering and Management ; Benjamin S. Blanchard, 2004.

2.1.3.1 บุคลากร (Personal) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และทุกระดับในองค์กรโลจิสติกส์ เช่น เจ้าหน้าที่จัดซื้อ เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ฝ่ายจัดการคลังสินค้า วิศวกร ผู้จัดการลูกจ้างทุกแผนก ฯลฯ โดยบุคลากรเหล่านี้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเพื่อนำมาเป็นส่วนดำเนินงานหลัก และเป็นส่วนสนับสนุนของโลจิสติกส์

2.1.3.2 ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ (Computer Resource) ประกอบด้วย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟท์แวร์ (Software) อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณภายในและภายนอกองค์กร โครงข่ายอินเตอร์เน็ต ระบบสารสนเทศต่างๆ ฯลฯ โดยทรัพยากรคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะใช้ในกิจกรรมขององค์กร และคลังสินค้า เพื่อการเก็บข้อมูล การกระจายข่าวสาร การติดตั้งโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานคลังสินค้า ฯลฯ

2.1.3.3 ข้อมูล และรายงานของโลจิสติกส์ (Data and Report) หมายถึง ข้อมูลภายในและภายนอกขององค์กร ซึ่งข้อมูลภายในได้แก่ ข้อมูลและรายงานตั้งแต่การวางแผนงาน ขั้นตอนการทำงาน และการประเมินผลในระบบโลจิสติกส์ (Logistics System) ส่วนข้อมูลภายนอก เช่น ข่าวสารความเป็นไปของโลจิสติกส์ การติดตามความเคลื่อนไหวของผู้บริโภค เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.3.4 โครงสร้างพื้นฐานของโลจิสติกส์ (Logistics Infrastructures) ประกอบด้วย คลังสินค้า ห้องปฏิบัติงาน ตู้คอนเทนเนอร์ ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง ถนน ราง ฯลฯ โดยสิ่งเหล่านี้มีทั้งส่วนที่เป็นของทางองค์กรที่สร้างขึ้นมาเอง และส่วนของรัฐสร้างขึ้น

2.1.4 แบบจำลองการขนส่งสินค้า

การศึกษาโลจิสติกส์ หรือการขนส่งสินค้า (Freight) มีการพัฒนามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยการศึกษาของแต่ละงานวิจัยจะมีการศึกษาแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ กัน เช่น การศึกษาเพื่อเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า การศึกษาพฤติกรรมในการเลือกรูปแบบหรือเส้นทางในการขนส่งของ Shipper หรือ Carrier หรือการศึกษาถึงมูลค่าจากการประหยัดเวลาในการขนส่งสินค้า (Value of Freight Travel Time Saving) เป็นต้น โดยการศึกษาเกี่ยวกับการขนส่งสินค้ามักจะเน้นผลที่ได้ไปในทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งเกี่ยวกับตัวเลข และการคำนวณ ทำให้เกิดการพัฒนาแบบจำลอง (Model) ในการขนส่งสินค้าเพื่อนำมาพิจารณาในการศึกษาแต่ละประเด็น และเป็นแนวทางในการพัฒนาการขนส่งสินค้าให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

สำหรับการศึกษาแบบจำลองการขนส่งสินค้ามีผู้พัฒนาขึ้นมา 5 ชุด (Friesz,T. 2000) ได้แก่ แบบจำลองของ Harvard Brookings, CACI, Princeton-ALK NETLAB (FNEM) และ CRT Montreal (STAN) และมีการจำแนกกรณีการศึกษา (Criteria) ออกเป็นทั้งหมด 17 กรณี โดยตารางที่ 2.1 อธิบายแบบจำลองแต่ละประเภทว่ามีเกณฑ์การศึกษาอย่างไร (Friesz,T et.al. 1983a, 1998)

ตาราง 2.1 การศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองของการขนส่งสินค้า

Model	Criteria																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Harvard-Brookings	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	NA	NA	Y	N	N	N	N	N	N
CACI	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	NA	NA	Y	N	N	N	N	N	N
Princeton-ALK	N	Y	Y	N	N	N	N	Y	NA	NA	Y	N	N	Y	N	Y	N
NETLAB (FNEM)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	N
CRT Monteral (STAN)	N	Y	N	Y	Y	N	N	Y	NA	NA	Y	N	N	Y	N	Y	N

Criteria: 1, Multiple Modes; 2, Multiple Commodities; 3, Sequential Loading of Commodities; 4, Simultaneous Loading of Cmmodities; 5, Explicit Congestion; 6, Elastic Transportation Demand; 7,Explicit Shippers; 8, Explicit Carriers; 9, Sequential Shipper and Carrier Submodels; 10, Simultaneous Shipper and Carrier Submodels; 11, Sequential Computable General Equilibrium (CGE) and Network Models; 12, Simultaneous.

Key: N, no; NA, not applicable; Y, yes.

ที่มา : Handbook of Transport Modeling ; Terry L. Friesz, 2000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีศึกษาที่ 1 ศึกษาถึงการใช้รูปแบบในการขนส่งหลากหลาย (Multiple Modes) สำหรับใช้ในการขนส่งสินค้าทางเรือ

กรณีศึกษาที่ 2 ศึกษาถึงการขนส่งสินค้าที่มีหลากหลายลักษณะ และมีความต้องการปัจจัยทางด้านการขนส่งที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการขนส่ง และเวลาในการขนส่ง

กรณีศึกษาที่ 3 ศึกษาถึงการจัดลำดับการขนส่งสินค้าจากความต้องการสินค้าที่มีมาก-น้อย หรือสูง-ต่ำ โดยสินค้าที่มีหลากหลายประเภทจะขนส่งไปก่อนในช่วงแรกๆ ส่วนสินค้าที่เป็นประเภทเดียวกันก็มีการจัดลำดับการขนส่งเช่นเดียวกันซึ่งจะจัดลำดับการขนส่งตามราคาต่อหน่วย (Unit-Cost) ของการขนส่งสินค้า

กรณีศึกษาที่ 4 ศึกษาถึงการวิธีการบรรทุก และกระบวนการขนถ่ายสินค้าที่ทำพร้อมไปกับการขนส่งสินค้าตาม Criterion 3

กรณีศึกษาที่ 5 ศึกษาความผันแปรในเรื่องค่าใช้จ่าย และความล่าช้าในการขนส่งสินค้าซึ่งเกี่ยวพันถึงปริมาณในการขนส่งสินค้า (Flow Volumes)

กรณีศึกษาที่ 6 ศึกษาความต้องการในการขนส่งสินค้าซึ่งความต้องการจะเปลี่ยนแปลงไปตามค่าใช้จ่าย และความล่าช้าในการขนส่งสินค้า โดยมีแบบจำลอง 2 แบบที่ศึกษาโดยไม่กำหนดเส้นทางของรถที่ใช้ขนส่งสินค้าแต่กำหนดจุดเริ่มต้น และสถานที่ขนส่งสินค้าปลายทางให้ แต่แบบจำลองอีก 3 แบบมีการกำหนดเส้นทางในการขนส่งสินค้าให้

กรณีศึกษาที่ 7 และ 8 ศึกษาเกี่ยวกับเส้นทาง และการเลือกรูปแบบในระบบการขนส่งสินค้า (Mode Choices) ของ Shipper และ Carrier โดยทั้ง 2 กลุ่มนี้อาจมีพฤติกรรมการขนส่งที่แตกต่างกันในเรื่องเวลาการขนส่ง และมีเป้าหมายในการขนส่งที่แตกต่างกันไป

กรณีศึกษาที่ 9 และ 10 ศึกษาถึงการตัดสินใจ (Decision) ของ Shipper และ Carrier ในการทำงานร่วมกัน (Simultaneous) ในการขนส่งสินค้า ซึ่งสามารถกำหนดให้เกิดความสมดุล (Equilibrium) ในการขนส่งสินค้าได้ดี

กรณีศึกษาที่ 11 และ 12 ศึกษาถึงรายงานที่ได้จากแบบจำลองโครงข่ายการขนส่งสินค้า (Freight-Network Models) ซึ่งจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในคาดประมาณความต้องการ และจัดให้เกิดการขนส่งสินค้าที่เป็นสินค้าประเภทเดียวกัน

กรณีศึกษาที่ 13 ศึกษาถึงแบบจำลองที่สามารถจะลดความไม่คงที่ (Non-Monotonic) ของค่าใช้จ่าย และความล่าช้าในการขนส่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง

กรณีศึกษาที่ 14 ศึกษาสภาพการจราจรที่เกิดจากการขนส่งในเที่ยวกลับซึ่งเป็นเรือ หรือรถบรรทุกเที่ยวเปล่า ที่มีส่วนทำให้สิ้นเปลืองใช้จ่าย และสร้างความแออัดต่อการจราจร และศึกษาหาถึงการใช้ประโยชน์จากการขนส่งเรือ หรือรถเที่ยวเปล่าเหล่านี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีศึกษาที่ 15 ศึกษาเรื่องการใช้ระบบรางขนส่งสินค้าเข้าไปในเมือง ซึ่งควรมีการเปลี่ยนแปลงความยาวของขบวนรถเมื่อเข้าไปส่งสินค้าในเมืองเพื่อช่วยลดผลกระทบในเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง

กรณีศึกษาที่ 16 ศึกษาสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการวิ่งรถระยะสั้นไป-กลับระหว่างคลังสินค้ากับจุดที่ส่งสินค้า โดยการศึกษาในหัวข้อนี้มีความสัมพันธ์ถึงการศึกษาในหัวข้อที่ 14 ซึ่งเป็นการศึกษาการเดินรถเที่ยวเปล่า

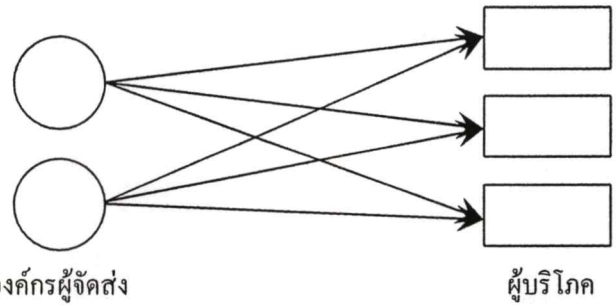
กรณีศึกษาที่ 17 ศึกษาถึงจุดประสงค์ของ Carrier ที่มีความร่วมมือกับ Shipper ในการจัดตั้งอัตราค่าขนส่ง

2.1.5 การออกแบบโครงข่ายการขนส่ง

สำหรับการออกแบบโครงข่ายการขนส่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างทางเลือกในการใช้โครงข่ายรูปแบบต่างๆ เพื่อทำการขนส่งสินค้า โดยการออกแบบโครงข่ายการขนส่งแต่ละโครงข่ายต้องพิจารณาถึง รูปแบบการขนส่ง (Mode) เส้นทางการขนส่ง (Route) ลักษณะของพื้นที่ที่ต้องนำสินค้าไปส่ง (Area) ประเภทของสินค้า ระยะทางการขนส่ง ปริมาณสินค้าที่ต้องการขนส่ง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดให้โครงข่ายการขนส่งออกมามีรูปแบบเป็นอย่างไร และนำไปสู่การประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการขนส่ง โดยโครงข่ายการขนส่งสินค้าที่เป็นพื้นฐานสำหรับการออกแบบโครงข่ายแบบอื่นๆ มีดังต่อไปนี้ (อภิชาต โสภาแดง. ม.ป.ป.)

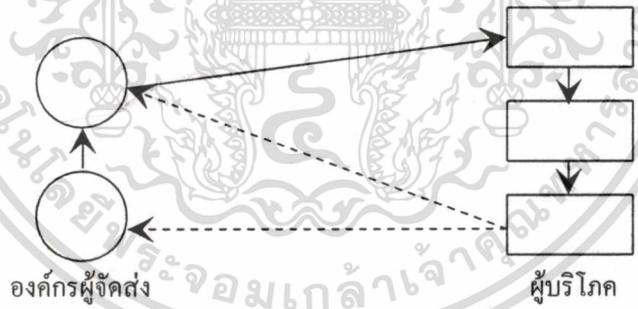
2.1.5.1 การขนส่งแบบตรง คือ การขนส่งจากองค์กรหรือผู้ให้บริการไปยังปลายทางหรือผู้บริโภคโดยตรง และเป็นการขนส่งทีละเที่ยว โดยการขนส่งประเภทนี้เหมาะสมกับประเภทของสินค้าที่เกิดการเน่าเสียได้ หรือระยะทางการขนส่งที่ไม่ยาวมาก เช่น ผู้บริโภคที่โทรศัพท์สั่งพิซซ่าจากร้านอาหารทางร้านอาหารก็จะนำส่งพิซซ่าจากร้านที่ใกล้ที่สุดตรงไปยังผู้บริโภคททันทีโดยไม่ผ่านคนกลางหรือที่พักสินค้า ซึ่งการขนส่งประเภทนี้มีข้อดีคือ ไม่จำเป็นต้องมีคลังสินค้าจึงง่ายต่อการจัดการและประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ และง่ายในการประสานงานกับผู้บริโภคเนื่องจากเป็นการขนส่งเพียงต่อเดียวจึงสามารถแก้ไขปัญหา หรือสนับสนุนด้านการขนส่งได้โดยตรง ส่วนข้อเสียของโครงข่ายการขนส่งประเภทนี้ ได้แก่ สินค้าที่มีอยู่ในบริษัทหรือต้นทางจะมีจำนวนมากเนื่องจากต้องมีสินค้าสำรองไว้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขนส่งตลอดเวลา โดยโครงข่ายการส่งแบบตรงแสดงในภาพที่ 2.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.5 โครงข่ายการขนส่งแบบตรง

2.1.5.2 การขนส่งแบบวิ่งรอบ เป็นการขนส่งจากองค์กรหรือผู้ให้บริการไปยังปลายทางหรือผู้บริโภคโดยตรงเช่นเดียวกันกับการขนส่งแบบตรง แต่ในการขนส่งแต่ละเที่ยวจะนำสินค้าไปทีละมากๆ เพื่อส่งต่อให้กับผู้บริโภคหลายๆ รายในการขนส่งต่อเที่ยว เช่น การส่งสินค้าทางไปรษณีย์ หรือการส่งสินค้าจากห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ไปยังร้านค้าปลีกต่างๆ เป็นต้น ซึ่งมีข้อดีคือประหยัดต้นทุนในการขนส่งได้ดีกว่าขนส่งแบบตรงเนื่องจากบรรทุกสินค้าไปรอบเดียวทีละมากๆ แล้วจึงกระจายสินค้าไปตามจุดต่างๆ และสินค้าไม่ค้างอยู่ในคลังมาก แต่ข้อเสียคือ ต้องใช้ยานพาหนะที่มีขนาดใหญ่ที่สามารถบรรทุกสินค้าได้ทีละมากๆ ซึ่งอาจไม่คล่องตัวในการเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด โดยโครงข่ายการส่งแบบวิ่งรอบแสดงในภาพที่ 2.6



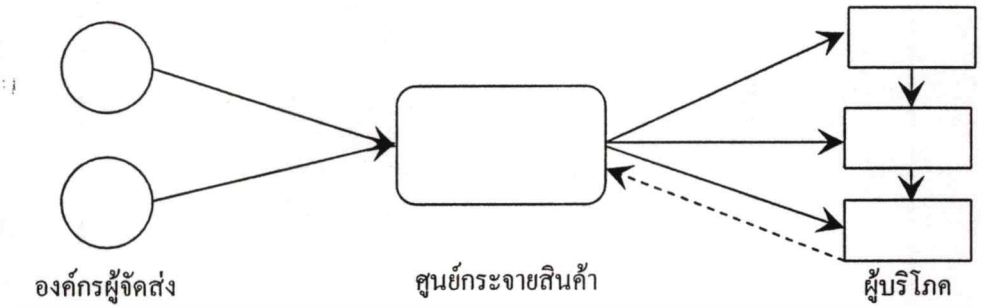
ภาพที่ 2.6 โครงข่ายการขนส่งแบบวิ่งรอบ

2.1.5.3 การขนส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้า เป็นการขนส่งจากองค์กรหรือผู้ให้บริการไปพักไว้ยังคลังสินค้าแล้วจึงส่งต่อไปยังผู้บริโภค โดยการขนส่งโดยผ่านศูนย์กระจายสินค้าเหมาะสมกับสินค้าที่มีแหล่งผลิตที่อยู่ห่างไกลจากผู้บริโภค เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ หรือการขนส่งของห้างสรรพสินค้าค้าส่งขนาดใหญ่อย่าง เทสโก้โลตัส คาร์ฟูร์ ฯลฯ ที่ต้องนำสินค้ามาพักไว้ที่ศูนย์กระจายสินค้าเพื่อรอการสั่งสินค้าจากผู้บริโภค ซึ่งการขนส่งแบบนี้สามารถนำรูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การขนส่งแบบตรง และแบบวิ่งรอบเข้ามาผสมเพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า โดยโครงข่ายการส่งแบบผ่านศูนย์กระจายสินค้าแสดงในภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 โครงข่ายการขนส่งโดยผ่านศูนย์กระจายสินค้า

ซึ่งโครงข่ายทั้ง 3 สามารถนำไปเป็นพื้นฐานในการพิจารณาการออกแบบโครงข่ายอื่นๆ ที่มีความซับซ้อนและเหมาะสมกับงานการขนส่งประเภทต่างๆ ได้ต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์สำหรับการอธิบายเรื่องการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Measurement for Satisfaction) เพื่อให้เข้าใจถึงหลักการทั่วไปของการวัดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยหลักการวัดในงานวิจัยนี้เป็นเรื่องของการขนส่งสินค้า (Freight Transportation) ประยุกต์มาจากหลักการวัดคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร (Passenger Transportation) การอธิบายหลักการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในส่วนนี้เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวกับหลักการทางการตลาด เนื่องจากการวัดประเภทนี้ต้องการผลที่ได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาแผนการตลาดขององค์กร เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ และชื่อเสียงขององค์กร หลักการทั่วไปสำหรับหัวข้อนี้ประกอบไปด้วย (1) ความเป็นมาของการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (2) การกำหนดเป้าหมายของการวัด (3) การกำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวัด (4) วิธีการเก็บข้อมูล และ (5) หลักการวิเคราะห์ข้อมูล

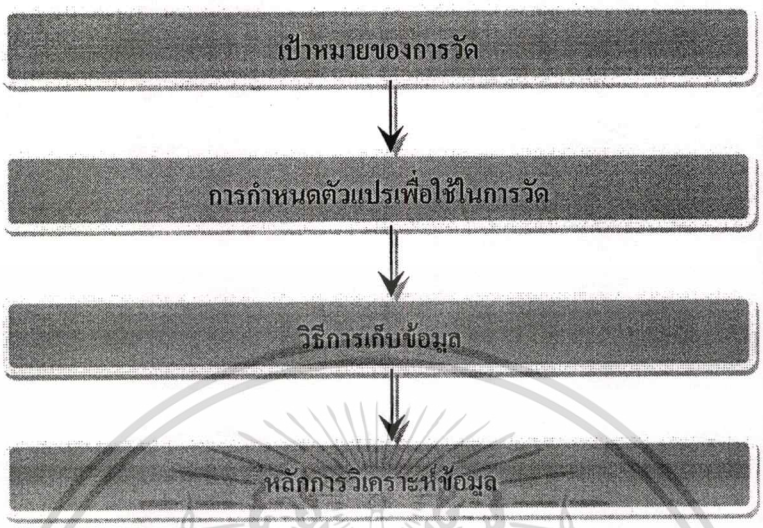
2.2.1 ความเป็นมาของการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

การวัด หรือการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction) เริ่มมาจากการที่องค์กรทุกประเภท และทุกขนาดทั้งของรัฐ และเอกชนได้ให้ความสนใจกับพฤติกรรมของผู้บริโภคมากขึ้น เพราะว่าพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ดังจะสังเกตได้จากงานวิจัยในอดีต และปัจจุบันที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยทางด้านการตลาดที่ต้องการผลตอบแทนทางเศรษฐกิจที่เพิ่มมากขึ้นยิ่งต้องใส่ใจกับความพึงพอใจของผู้บริโภค เนื่องจากความพึงพอใจของผู้บริโภคสำหรับหลายๆ องค์กรนั้นจะหมายถึงการวัดความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

110561

ทางด้านการตลาด และชื่อเสียงขององค์กรได้อีกทางหนึ่ง (Hill,N and Alexander,J. 2000) และขั้นตอนในการศึกษาการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 ขั้นตอนการศึกษาการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ที่มา : ปรับปรุงจาก Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality ; TRB, 1999.

2.2.2 การกำหนดเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

การกำหนดเป้าหมายในการวัดมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจตนาในการทำงานเป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนว่ากำลังทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะบรรลุผลที่มุ่งหวังไว้ เนื่องจากในการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการจำเป็นต้องใช้เวลา และค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากเพื่อนำผลที่ได้มาปรับกลยุทธ์การบริการขององค์กร และโดยส่วนใหญ่องค์กรการขนส่งที่ต้องการวัดความพึงพอใจนี้หมายถึงความต้องการที่รักษากลุ่มผู้บริโภคเดิมไว้ ดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ และปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กร โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการคือ

1) ลดค่าใช้จ่ายทางการตลาด (ค่าเชื้อเพลิง, ค่าทางด่วน)

2) ลดการสูญเสียกลุ่มลูกค้าเดิม

3) ตระหนักถึงความต้องการคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่อยู่ภายในเมือง ชานเมือง หรือชนบท

4) แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการขององค์กร

5) การสื่อสารที่มีความเข้าใจตรงกันระหว่างองค์กรกับผู้บริโภค

การวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคในด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ถึง มูลค่าของผู้บริโภค (Customer Value) และความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กร (Customer Loyalty) โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรนั้นสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรม และทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์กร (Transportation Research Board. 1999) ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรนี้สามารถวัดได้จาก

1) การที่ผู้บริโภคตั้งใจมาใช้บริการขององค์กรโดยตรง

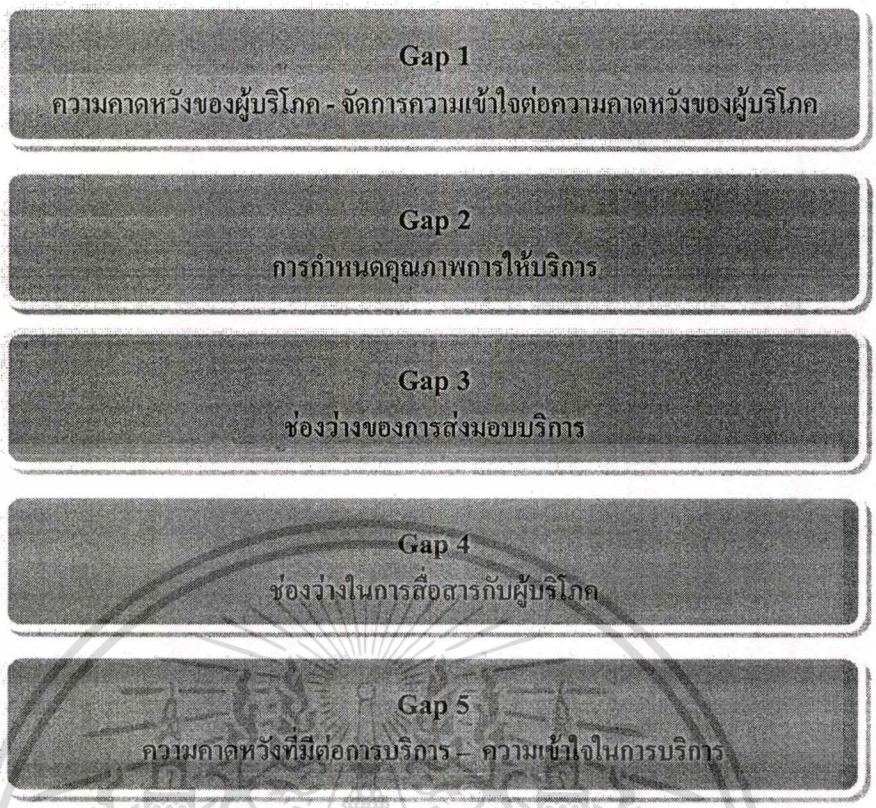
2) ผู้บริโภคมีการแนะนำองค์กรต่อผู้บริโภครายอื่นๆ

3) ผู้บริโภคมาใช้บริการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และ

4) ไม่สนใจใช้บริการขององค์กรอื่นๆ ที่มีอยู่เดิมหรือเกิดขึ้นมาใหม่

แต่ในการที่จะทำให้เกิดความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กรเหล่านี้สิ่งที่องค์กรต้องพิจารณาอันดับแรกคือ อะไรที่เป็นอุปสรรคในการส่งมอบความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งในงานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคในอดีตได้สรุปว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการส่งมอบความพึงพอใจต่อผู้บริโภคสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีช่องว่างของคุณภาพการบริการ (Service Quality Gap) (Hill,N and Alexander,J. 2000) ซึ่งช่องว่างในคุณภาพการบริการเกิดขึ้นจากความคาดหวังในเรื่องคุณภาพการบริการของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กร และความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้กับผู้บริโภคขององค์กร ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายเกิดความคาดหวัง และความเข้าใจที่ไม่ตรงกันทำให้ต้องพิจารณาว่าช่องว่างของคุณภาพการบริการคืออะไร และมีอะไรบ้าง ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.9 ทฤษฎีช่องว่างการให้บริการทั้ง 5

ที่มา : Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality; TRB, 1999.

Gap 1 ความคาดหวังของผู้บริโภค - การจัดการความเข้าใจต่อความคาดหวังของผู้บริโภค (Customer Expectation – Management Perception Gap) ช่องว่างอันแรกนี้หมายความว่าทางองค์กรอาจจะไม่เข้าใจว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้บริโภคนั้นอยู่ในระดับเดียวกันกับทางองค์กรส่งมอบให้หรือไม่ หรือไม่เข้าใจว่าผู้บริโภคต้องการคุณภาพการบริการระดับใด

Gap 2 การกำหนดคุณภาพการบริการ (Service Quality Specifications) คือทางองค์กรอาจจะต้องกำหนด หรือควบคุมเงื่อนไขทางการตลาดที่เป็นอุปสรรคในการส่งมอบคุณภาพการบริการให้กับผู้บริโภค

Gap 3 ช่องว่างของการส่งมอบบริการ (Service Delivery Gap) จากการกำหนดเงื่อนไขทางการตลาด (ค่าเชื้อเพลิงในการขนส่ง หรือ ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร ฯลฯ) ก็สามารถทำให้เกิดช่องว่างในการให้บริการได้เนื่องจากบุคลากรภาคสนามที่คอยให้บริการผู้บริโภคแต่ละรายนั้นไม่ใช่คนๆ เดียวกัน ซึ่งมีลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน และอาจเป็นสาเหตุให้เกิดการบริการที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Gap 4 ช่องว่างในการสื่อสารกับผู้บริโภค (External Communications Gap) ในการประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นเมื่อผู้บริโภคได้พบเห็นย่อมเกิดความคาดหวังที่สูงต่อการให้บริการ แต่ก็เกิดความเข้าใจที่ต่ำเนื่องจากอาจจะยังไม่เคยไปใช้บริการขององค์กร ดังนั้นทางองค์กรจำเป็นต้องทำการสื่อสารให้ชัดเจนว่าสามารถให้คุณภาพในการบริการได้ในระดับใด เพื่อจะได้ไม่สูญเสีย และสร้างความผิดหวังต่อผู้บริโภค

Gap 5 ความคาดหวังที่มีต่อการบริการ – ความเข้าใจในการบริการ (Expected Service – Perceived Service Gap) ในส่วนนี้ต้องปรับความคาดหวังของผู้บริโภคให้เข้าใจกับคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงความเป็นจริงในการให้บริการว่าทางองค์กรสามารถจัดอะไรให้ได้ หรือไม่ได้

จากการอธิบายทฤษฎีช่องว่างการให้บริการทั้ง 5 ข้อแล้วนั้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถรับรู้ และเข้าใจได้โดยตัวของผู้บริโภคเอง แต่ว่าขึ้นอยู่กับผู้ส่งมอบบริการว่าสามารถจะจัดระดับของคุณภาพการให้บริการได้ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคได้ดีแค่ไหน โดยหากจัดการให้เกิดความเข้าใจต่อคุณภาพการให้บริการได้น้อยกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจที่น้อย หรือไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเลย และเมื่อจัดการความเข้าใจให้เท่ากันกับความคาดหวังย่อมทำให้ความสภาพความพึงพอใจที่เหมาะสมทั้งผู้ให้บริการ และผู้บริโภค และเมื่อปรับความเข้าใจให้เกิดมากกว่าความคาดหวังนั่นย่อมหมายถึงการเกิดสภาพความพึงพอใจที่ดีเยี่ยมแก่ผู้บริโภค

อย่างไรก็ตามสำหรับทฤษฎีช่องว่างของคุณภาพการบริการนี้ยังเป็นหลักการกว้างๆ สำหรับการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการขององค์กรการขนส่งสินค้า เนื่องจากในการขนส่งซึ่งมีทั้งการขนส่งผู้โดยสาร และขนส่งสินค้า โดยการขนส่งแต่ละประเภทนั้นยังมีรูปแบบของการขนส่ง (Mode) ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของพื้นที่ หรือตามลักษณะของผู้โดยสาร และสินค้าที่มีประเภทแตกต่างกัน จึงทำให้ทฤษฎีนี้เป็นประโยชน์สำหรับการนำไปใช้เป็นหลักการในการสำรวจความพึงพอใจ

2.2.3 การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวัดเพื่อนำตัวแปรเหล่านี้มาใช้เป็นพื้นฐานในการนิยามตัวแปรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยการใช้พื้นฐานจากตัวแปรเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการนิยามตัวแปรจากทฤษฎีที่มากเกินความจำเป็นซึ่งอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดหรือได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ตัวแปรที่ผู้บริโภคนิยมใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของอุตสาหกรรมการขนส่ง ประกอบไปด้วยตัวแปร 10 ตัว ดังนี้ (Parasutraman, A. 1985)

2.2.3.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสัมพันธ์ถึงการรักษาคุณภาพการบริการที่ดีไว้โดยไม่ลดคุณภาพลง เช่น เวลา หรือค่าเสื่อมของสินค้า ฯลฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3.2 การตอบสนองต่อผู้บริโภค (Responsiveness) เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือความพร้อมของบุคลากรในองค์กรที่จะให้บริการแก่ผู้บริโภคด้วยความยินดี

2.2.3.3 ความสามารถด้านงานบริการ (Competence) หมายถึงการมีทักษะ ความสามารถ และความรู้ในการให้บริการ

2.2.3.4 การเข้าถึงองค์กร (Access) คือ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับองค์กรได้เมื่อต้องการข้อมูล หรือเกิดปัญหา

2.2.3.5 มารยาทการบริการ (Courtesy) คือ การที่มีมารยาท มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีมุมมองในการทำงานที่ดีของบุคลากรในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

2.2.3.6 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือทักษะการสื่อสารของบุคลากรเมื่อต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการ โดยอาจจะเป็นทักษะด้านภาษา

2.2.3.7 ความไว้วางใจ (Credibility) คือการให้ความน่าเชื่อถือ หรือการให้ความไว้วางใจแก่ผู้บริโภค

2.2.3.8 ความปลอดภัย (Security) คือคุณภาพการบริการที่มาพร้อมกับความปลอดภัย หรือไม่เกิดความเสี่ยง และการสูญเสียในการใช้บริการ

2.2.3.9 ความรู้ความเข้าใจต่อผู้บริโภค (Understanding/Knowing the Customer) คือการที่องค์กรต้องพยายามทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าให้สอดคล้องกับการทำงานขององค์กร

2.2.3.10 คุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ การที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ถึงบริการที่ดีซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ผู้บริโภคมาใช้บริการแล้วรู้สึกดี และตัวแทนในการให้บริการที่ดี

จากตัวแปร หรือหลักเกณฑ์ในการสร้างตัวแปรทั้ง 10 ข้อนี้ครอบคลุมปัจจัยที่จะนำไปสู่การวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอื่นๆ ถึงแม้อาจจะมีตัวแปร หรือหลักเกณฑ์ในการวัดที่แตกต่างจากนี้แต่ก็มีเงื่อนไขของตัวแปรอยู่ในหลักเกณฑ์ 10 ข้อนี้ (Transportation Research Board. 1999) ดังนั้นหลักเกณฑ์เหล่านี้สามารถทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปรได้ง่าย และถูกต้องยิ่งขึ้น

2.2.4 หลักการทั่วไปของการเก็บข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจจากผู้บริโภคเป็นการสำรวจข้อมูลจากตัวของผู้บริโภคเอง ซึ่งทางองค์กรผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะตัดสินใจปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้หากปราศจากข้อมูลทางการตลาดมาประกอบการวางแผน โดยความต้องการข้อมูลในที่นี้คือข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงดังกล่าวย่อมมาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย แต่การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาผลที่ต้องการในบางครั้งประสบปัญหาหลายอย่าง เช่น เก็บข้อมูลไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ตัวแปรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลไม่ตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือมีการออกแบบแบบสอบถามที่ไม่น่าสนใจ และปัญหาปลีกย่อยอื่นๆ สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบถึงข้อมูลที่ได้มาว่าข้อมูลนั้นๆ ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทำให้สูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการทำงาน และสูญเสียข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผนงานในอนาคต

การอธิบายในส่วนนี้เพื่อให้เข้าถึงวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับการเก็บข้อมูล และเนื้อหาของข้อมูล โดยในกระบวนการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนใหญ่แล้วมักไม่ใช้วิธีที่เก็บข้อมูลในลักษณะที่มุ่งไปในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เนื่องจากธรรมชาติของตลาดขนส่งในการปรับปรุงคุณภาพการบริการต้องการจะปรับปรุงให้ครบทุกด้านจากตัวแปรที่สร้างขึ้นมา และยังสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ได้หลายวิธีด้วย (Transportation Research Board. 1999) ดังนั้นในการเก็บข้อมูลจึงควรคำนึงถึงเวลา ค่าใช้จ่าย และเทคนิคในการวิเคราะห์เป็นหลัก และหลักการในการเก็บข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 2 วิธี ดังนี้

2.2.4.1 การเก็บข้อมูลภาคสนาม ในการเก็บข้อมูลจากภาคสนามมีการเก็บข้อมูลหลากหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์โดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การใช้แบบสังเกต เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยแต่ละชิ้นมักใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเหล่านี้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยบางงานใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพียงวิธีเดียว หรือบางงานใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลากหลายวิธีควบคู่กันไปเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แต่ในหลายๆ ครั้งการเก็บข้อมูลของนักวิจัยก็ไม่สามารถได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการได้ส่งผลให้งานที่ออกมาคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็น โดยสาเหตุที่ทำให้นักวิจัยเก็บข้อมูลได้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย คือ

1) ข้อมูลที่ทำการเก็บมีมากหรือน้อยเกินความต้องการ สิ่งนี้ส่งผลถึงการเขียนสรุปรายงานซึ่งหากข้อมูลที่เก็บมามีมากเกินไปจะทำให้ผู้เขียนรายงานเกิดความสับสนต่อข้อมูล และเลือกไม่ถูกว่าควรเขียนไปในทิศทางใด และหากมีข้อมูลน้อยเกินไปผู้เขียนจะขาดข้อมูลอ้างอิง และอาจทำให้เกิดการสร้างข้อมูลเท็จขึ้นมาในการเขียนรายงาน

2) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวแทนของประชากรที่ต้องการส่งผลถึงข้อมูลที่ได้มาไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทำให้นักวิจัยเกิดความเข้าใจผิดต่อผลที่ได้มา

3) ค่าใช้จ่ายสำหรับการเก็บข้อมูล สำหรับงานวิจัยที่ต้องการข้อมูลเฉพาะหรือข้อมูลในปริมาณมากๆ ค่าใช้จ่ายสำหรับการเก็บข้อมูลอาจส่งผลถึงการได้มาซึ่งข้อมูล เช่นหากต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของบริษัทขนส่งสินค้าในหนึ่งภูมิภาค จำเป็นต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเก็บข้อมูลแต่ละจังหวัด รวมถึงค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังนั้นการให้ได้มาซึ่งข้อมูลบางอย่างต้องมีการลงทุนที่สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.4.2 การเขียนรายงานข้อมูล ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นว่าการเก็บข้อมูลนั้นมีหลากหลายวิธี แต่สุดท้ายแล้วข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บจากภาคสนามในทุกวิธีนั้นต้องนำมารวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ และเขียนสรุปข้อมูล สำหรับการเขียนสรุปข้อมูลนั้นนักวิจัยจำเป็นต้องเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการในงานวิจัย และสามารถเลือกข้อมูลมาเขียนได้ถูกต้องกับความต้องการ และต้องกำหนดขอบเขตของการเขียนให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ทำการศึกษาเพื่อให้งานมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ

หลักการเก็บข้อมูลเหล่านี้เป็นแนวทางให้นักวิจัยเกิดความระมัดระวังในการเก็บข้อมูลมากขึ้น ซึ่งการเก็บข้อมูลของงานแต่ละชิ้นมักมีความยากง่ายแตกต่างกัน เพียงแต่นักวิจัยให้ความใส่ใจกับงานที่ปฏิบัติจะสามารถลดความผิดพลาด และเพิ่มความถูกต้องให้กับงานได้

2.2.5 หลักการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ

หลังจากขั้นตอนการเก็บข้อมูลสิ่งที่จะช่วยทำให้ข้อมูลเกิดประโยชน์และมีความสำคัญ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลดิบที่เก็บจากแบบสอบถาม แบบสังเกต หรือแบบสัมภาษณ์ มาผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์โดยการใช้วิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลสรุปออกมาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แต่การวิเคราะห์ข้อมูลในบางครั้งก็อาจจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ ซึ่งสาเหตุเกิดจากนักวิจัยหรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ที่ไม่เหมาะสมกับตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ ทำให้ผลที่ได้ออกมาไม่สามารถแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ชัดเจน และอีกหนึ่งสาเหตุที่ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลเกิดข้อผิดพลาดก็คือ ใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ไม่เหมาะสมกับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลนับเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลงานวิจัย โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการจากผู้บริโภคที่มีให้เลือกใช้สามารถแบ่งได้เป็น 2 วิธีหลัก ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.2.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นการประเมินระดับของตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการทีละตัวแปร และเป็นการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้สถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ และผลที่ได้ออกมาเป็นตัวเลขที่แสดงระดับของตัวแปรแต่ละตัว โดยตัวแปรแต่ละตัวที่ทำการวิเคราะห์ไม่จำเป็นต้องใช้สถิติเดียวกัน แต่อาจใช้สถิติหลายๆ วิธีเข้ามาช่วยวิเคราะห์เพื่อให้เหมาะสมกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งผลของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีนี้จะได้คำตอบที่สามารถตีความได้โดยตรงตามตัวเลขที่ออกมา (Transportation Research Board. 1999) และระดับที่ใช้ในการวัด ตัวแปร (Level of Measure) เชิงปริมาณได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) การวัดแบบช่วง (Interval)

2) การวัดแบบอัตราส่วน (Ratio)

ข้อมูลที่ได้จากตัวแปรที่มีระดับการวัดทั้ง 2 ประเภทนี้ เป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่มีลักษณะเป็นตัวเลขที่มีค่าความแตกต่าง และมีความคงที่แน่นอน ทำให้ผลที่ได้ออกมาจากการวิเคราะห์มีค่าที่แน่นอนว่าได้ค่าเท่าใด โดยตัวอย่างสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หรือการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) เป็นต้น

2.2.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการประเมินระดับของตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการเช่นเดียวกันกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณ แต่จะให้ความละเอียดน้อยกว่าการวิเคราะห์เชิงปริมาณเนื่องจากข้อมูลเชิงคุณภาพไม่สามารถบอกปริมาณของความแตกต่าง หรืออัตราของความมาก-น้อยกว่ากันของแต่ละอันดับได้แน่นอน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสิทธุ์. 2540) เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลชนิดนี้ใช้สถิติเช่นเดียวกัน ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้วิเคราะห์อาจใช้สถิติที่แตกต่างกันได้ โดยระดับที่ใช้ในการวัดตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่

1) การวัดแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal)

2) การวัดแบบจัดอันดับ (Ordinal)

ข้อมูลที่ได้จากตัวแปรที่มีระดับการวัดเหล่านี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีลักษณะส่วนใหญ่เป็นตัวอักษร เช่น เพศ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น แต่จะมีเป็นตัวเลขบ้าง เช่น ใช่ = 1, ไม่ใช่ = 0 แต่การใช้ตัวเลขกำหนดค่าของตัวแปรสามารถเปลี่ยนไปได้ถ้าหากความหมายของตัวแปรไม่เปลี่ยน เช่นใช่ = 5, ไม่ใช่ = 1 ซึ่งความหมายของตัวแปรนี้ก็คือจำนวนตัวเลขมากคือ ใช่ จำนวนตัวเลขน้อยคือ ไม่ใช่ ตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ไคแสควร์ (Chi-Square) เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 ประเภทนี้ทำให้สรุปได้ว่าในการเลือกสถิติที่ใช้วิเคราะห์ควรเลือกให้เหมาะสมกับระดับของตัวแปร และในการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการอาจจะมีจำนวนตัวแปรที่ต้องทำการวิเคราะห์มากถึง 40-50 ตัว ซึ่งนักวิจัยจำเป็นต้องเลือกวิธีวิเคราะห์ให้เหมาะสมเพื่อให้ได้ตัวแปรที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด และตัดตัวแปรที่มีผลกระทบน้อยหรือไม่เกี่ยวข้องออกไปบ้างเพื่อให้ได้งานที่ตรงตามจุดประสงค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แนวคิดในการวิเคราะห์ SWOT

การศึกษาถึงแนวคิดในการวิเคราะห์ด้วย SWOT เพื่อให้ทราบถึงหลักการและประโยชน์ของเครื่องมือชนิดนี้ที่จะนำมาประเมินถึงความแตกต่างและศักยภาพในการให้บริการของไปรษณีย์รัฐและเอกชนที่เกิดขึ้น และนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับจุดบกพร่องที่เกิดขึ้น เนื้อหาในส่วนนี้ประกอบไปด้วย (1) หลักการโดยทั่วไปของการวิเคราะห์ด้วย SWOT (2) กระบวนการวิเคราะห์ SWOT และ (3) ข้อดีและข้อเสียในการใช้ SWOT

2.3.1 หลักการโดยทั่วไปของการวิเคราะห์ด้วย SWOT

การดำเนินธุรกิจของทุกองค์กรต่างก็มีกลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจของตนอย่างเหมาะสมกับประเภทของธุรกิจ โดยกระบวนการสำหรับการจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (1) การสร้างกลยุทธ์ (2) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และ (3) การประเมินกลยุทธ์ ดังนั้น SWOT Analysis จึงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนา (David, F.R. 1998)

SWOT ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่นอกจากจะช่วยในการสร้างกลยุทธ์ให้กับองค์กรในการดำเนินธุรกิจในอนาคตแล้ว แต่ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการประเมินสถานการณ์ให้กับการดำเนินงานขององค์กรที่ผ่านมาในอดีต โดย SWOT เป็นคำที่ย่อมาจาก

S คือ Strengths หรือ จุดแข็ง หมายถึง สถานการณ์ต่างๆ ภายในขององค์กรในเชิงบวกหรือข้อได้เปรียบ สามารถนำมาสร้างกลยุทธ์หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้บรรลุวัตถุประสงค์

W คือ Weaknesses หรือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ต่างๆ ภายในองค์กรในเชิงลบหรือข้อเสียเปรียบ ที่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ และยังถือเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรไม่เกิดการพัฒนา

O คือ Opportunities หรือ โอกาส หมายถึง สถานการณ์หรือปัจจัยภายนอกที่เอื้อประโยชน์หรือมีผลกระทบในเชิงบวกต่อองค์กร สามารถใช้ปัจจัยนี้ในการสร้างกลยุทธ์ที่มีความสอดคล้องกันได้

T คือ Threats หรือ อุปสรรค หมายถึง สถานการณ์หรือปัจจัยภายนอกที่ขัดขวางการดำเนินงานขององค์กร

การวิเคราะห์ที่เป็นระบบจากทั้ง 4 ปัจจัยสามารถบ่งชี้ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขององค์กรได้เป็นอย่างดี และการใช้ 4 ปัจจัยนี้เข้ามาประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์สามารถใช้ได้ใน 2 บริบท คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ภายในองค์กรและวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ภายในองค์กร

เป็นการวิเคราะห์ถึงศักยภาพหรือความสามารถขององค์กรที่มีในทุกๆ ด้าน โดยการพิจารณาที่ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร บุคลากร นโยบาย การบริหาร วัสดุอุปกรณ์ ผลการดำเนินงานในอดีต และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน และพิจารณาในปัจจัยเดียวกันเพื่อหาจุดอ่อนที่เกิดขึ้น

2.3.1.2 การวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอกองค์กร

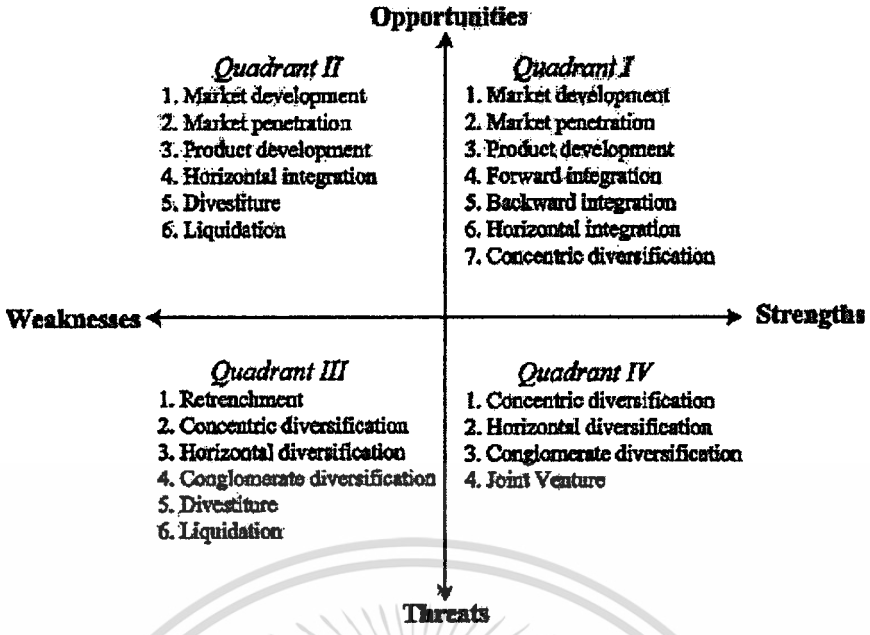
เป็นการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ต่างๆ ภายนอกที่มีผลกระทบด้านลบต่อองค์กร เช่น นโยบายจากภาครัฐ ลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เป็นต้น ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นกับองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการสร้างกลยุทธ์ต้องหลีกเลี่ยงหรือหาทางแก้ปัญหาเหล่านี้ที่เกิดขึ้น

การวิเคราะห์ด้วย SWOT ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างจุดแข็งกับโอกาส และจุดอ่อน กับอุปสรรค เนื่องจากผลการวิเคราะห์ของทั้งแต่ละคู่จะไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำเหตุผลของแต่ละคู่มาหักล้างกันเองได้

2.3.2 กระบวนการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT จำเป็นต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์กร เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ออกมาตรงกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน โดยประเด็นที่นำมาพิจารณาเพื่อเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์มีด้วยกันหลากหลายประเด็น เช่น เอกลักษณ์ขององค์กร ขอบเขตธุรกิจในปัจจุบัน แนวโน้มของสภาพแวดล้อมที่จะเป็นโอกาสและอุปสรรค โครงสร้างของธุรกิจ และรูปแบบการเติบโตที่คาดหวัง หรือ ความเฉพาะเจาะจงของตลาดผลิตภัณฑ์ ความเฉพาะเจาะจงของกลุ่มลูกค้า นโยบายราคาในตลาดที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารทางการตลาดตามประเภทของกลุ่มลูกค้า เป็นต้น ซึ่งกระบวนการวิเคราะห์ที่ใช้กันโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 4 ส่วน (Quadrant) ในรูปแบบของเมตทริกซ์ (Matrix) เพื่อให้ง่ายและป้องกันความผิดพลาดในการวิเคราะห์ (Chistensen, R. and Berg, N. 1976) ตัวอย่างเมตทริกซ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์แสดงในภาพที่ 2.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.10 ตัวอย่างเมตทริกซ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ SWOT

ความหมายของเมตทริกซ์แต่ละส่วนสามารถอธิบายได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 (Quadrant I) คือ พิจารณาจุดแข็ง-โอกาสขององค์กรที่สามารถนำมาสร้างกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อดึงส่วนแบ่งทางการตลาดจากคู่แข่งโดยเฉพาะกลยุทธ์ในเชิงรุกที่จะทำให้องค์กรโดดเด่นและเป็นที่รู้จัก ซึ่งการวิเคราะห์จุดแข็งควรพิจารณาในทิศทางตรงกันข้าม คือจุดอ่อนเข้ามาประกอบเพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

ส่วนที่ 2 (Quadrant II) คือ พิจารณาโอกาส-จุดอ่อน ที่ถือเป็นโอกาสในการพัฒนาองค์กรในหลายๆ ด้าน แต่ในการพัฒนาก็มีจุดอ่อนภายในองค์กรหลายๆ ด้านที่ติดขัดทำให้ไม่สามารถดำเนินกลยุทธ์ได้ตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์จึงควรมองไปที่การหาโอกาสให้มากที่สุดเพื่อลบจุดอ่อนที่มีอยู่

ส่วนที่ 3 (Quadrant III) คือ พิจารณาจุดอ่อน-อุปสรรค ซึ่งถือเป็นสถานการณ์ที่ส่งผลให้องค์กรตกอยู่ในสภาพที่ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ดังนั้นการกำหนดนโยบายควรเป็นนโยบายเชิงรับเพื่อป้องกันตนเองจากภาวะขาดทุน เช่น การรักษากลุ่มลูกค้าเก่าไว้ เป็นต้น

ส่วนที่ 4 (Quadrant IV) คือ พิจารณาอุปสรรค-จุดแข็ง เป็นสถานการณ์ที่องค์กรมีจุดแข็งที่สามารถดึงส่วนแบ่งทางการตลาดได้แต่ติดขัดที่มีอุปสรรคหลายๆ อย่างภายนอกองค์กรทำให้ไม่สมารถดำเนินกลยุทธ์ได้ ดังนั้นจึงควรสร้างกลยุทธ์ที่มีความหลากหลายที่สามารถหลีกเลี่ยงอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้องค์กรมีทางเลือกและส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3 ข้อดีและข้อเสียในการใช้ SWOT

การใช้ SWOT Analysis เข้ามาช่วยในการประเมินสถานการณ์ขององค์กรมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

2.2.3.1 ข้อดี

1) สามารถนำไปใช้ได้ในองค์กรทุกประเภทและทุกสถานการณ์

2) เป็นเทคนิคที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

3) มีเหตุและผลรองรับการตัดสินใจเพื่อสร้างกลยุทธ์

4) จัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนาต่างๆ ได้ง่าย

2.2.3.2 ข้อเสีย

1) คุณภาพของข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์อาจไม่เพียงพอและผลที่ได้จะไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

2) ต้องใช้ผู้วิเคราะห์ต้องที่มีความรู้และประสบการณ์หรือใช้จำนวนคนในการวิเคราะห์มากเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

3) เกิดการลำเอียงในการวิเคราะห์โดยเฉพาะการเห็นแต่จุดดีขององค์กรตนเองมากเกินความเป็นจริงจนส่งผลให้มีจุดอ่อนน้อยหรือไม่มีจุดอ่อน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นการนำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในอดีตมาทบทวนเพื่อเรียนรู้จากวิธีการศึกษา และนำสิ่งที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนางานวิจัยชิ้นนี้ต่อไป เนื้อหาในส่วนนี้ประกอบไปด้วยงานวิจัย 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย (2) การศึกษาทิศทางการตลาดของธุรกิจไปรษรีย์เอกชนในอนาคตในเขตกรุงเทพฯ และ (3) ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้โลจิสติกส์ โดยมีการอธิบายงานวิจัยทั้ง 3 เรื่องดังต่อไปนี้

2.4.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2550 : 7-8) ทำการวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย โดยพื้นที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล และไปรษณีย์ในเขตภูมิภาค ผลการวิจัยมีทั้งข้อมูลที่เป็นทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ผลสรุปพบว่าข้อดีของบริการของไปรษณีย์ไทย คือ เกิดปัญหาสำหรับการใช้บริการน้อยเพียง 14.86% รวมถึงภาพรวมของบริการไปรษณีย์ และมารยาทของพนักงานผู้บริโภคมีความพึงพอใจมาก แต่ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตสามารถแบ่งเป็นประเด็นได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.1.1 สถานที่ที่ให้บริการมีความคับแคบ ไม่สะอาด ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ มีที่จอดรถน้อยเกินไป ที่ตั้งของที่ทำการหายาก และป้ายของที่ทำการไม่ชัดเจนทำให้มองไม่เห็น

2.4.1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ล่าช้า และอุปกรณ์ในการให้บริการไม่เพียงพอ

2.4.1.3 วันและเวลาในการเปิดให้บริการไม่เพียงพอ

2.4.1.4 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการมีน้อย

2.4.1.5 ควรเพิ่มช่องให้บริการในเวลาเร่งด่วน

2.4.1.6 ควรจัดรถไปรษณีย์เคลื่อนที่

2.4.1.7 ควรมีกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ และบริการหลังการขาย

2.4.1.8 ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริการไปรษณีย์ให้มากขึ้น

2.4.1.9 เพิ่มการให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัย ติดตามผลการร้องเรียน และแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ณ.ที่ทำการไปรษณีย์

อย่างไรก็ตามจากข้อดี ปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ จากงานวิจัยชิ้นนี้ มาจากการศึกษากับผู้บริโภคในการใช้บริการจากบริษัทไปรษณีย์ไทยเท่านั้น ซึ่งอาจจะยังไม่มีการศึกษากับผู้บริโภคที่ใช้บริการของไปรษณีย์เอกชนทำให้ผลสรุปของงานวิจัยมีทิศทางไปด้านเดียว เนื่องจากผู้บริโภคจะมองถึงคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์ไทยเท่านั้น แต่ถ้าเมื่อมีงานวิจัยที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐควบคู่ไปกับไปรษณีย์เอกชนอาจจะทำให้ผลของงานวิจัยมีทิศทางที่แตกต่าง และน่าสนใจซึ่งสามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

2.4.2 ทิศทางการตลาดของธุรกิจไปรษณีย์เอกชนในอนาคตในเขตกรุงเทพฯ

อิศรา วัจฏานนท์ (2542) ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานของธุรกิจไปรษณีย์เอกชน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อไปรษณีย์เอกชน โดยข้อมูลเชิงปริมาณได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์เอกชน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์เอกชน ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ และสัมภาษณ์ถึงทิศทางการตลาดจากผู้ประกอบการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริษัทไปรษณีย์เอกชนต่อไปในอนาคต แต่ควรปรับปรุงเรื่องราคาค่าบริการ และพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งที่อยู่บริเวณหมู่บ้าน มหาวิทยาลัย และศูนย์การค้าต่างๆ ในส่วนของผู้ประกอบการคิดว่าโอกาสของไปรษณีย์เอกชนที่จะเติบโตในอนาคตยังมีอยู่มากเนื่องจากข้อจำกัดในด้านการขยายสาขา และเวลาทำการของไปรษณีย์รัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.3 ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์

Joel hoiland (2004) ได้นำเสนอผลการวิจัยของ International warehouse logistics association (IWLA) ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โดยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัทประกอบการด้านโลจิสติกส์ ผลการวิจัยมีการนำเสนอเป็นการวิจัยในช่วง 10 ปี โดยทำการศึกษา 3 ครั้งดังนี้

ปี ค.ศ.1994 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ (Quality service) นั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์มากที่สุดเนื่องจากลูกค้าเห็นว่าราคาในการให้บริการนั้นไม่สำคัญเท่ากับคุณภาพในการบริการที่ยอดเยี่ยม ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วทางบริษัทที่ให้บริการได้ให้ความเห็นว่าลูกค้าจะไม่เปลี่ยนบริษัทที่ให้บริการบ่อยๆ เพราะว่าเรื่องราคา แต่จะดูที่คุณภาพในการให้บริการมากกว่าเพราะราคาสามารถต่อรองได้ และเนื่องจากใน ค.ศ.1994 บริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ยังมีไม่มาก และเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ เช่น การจัดการคลังสินค้า หรือการขนส่ง สำหรับบางบริษัทยังไม่ดีพอทำให้ลูกค้าคำนึงถึงปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมาเป็นอันดับ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 2.2 ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการโลจิสติกส์

ปัจจัยด้านการบริการ	1994	1999	2003
Price	11	4	*1*
Reliability	*2*	*2*	*2*
Service quality	*1*	*1*	*3*
On-time performance	*3*	*3*	4
Cost reduction	14	6	5
Flexibility	7	5	6
Good communication	4	10	7
Management quality	8	7	8
Location	13	12	9
Customise service	9	13	10
Speed of service	6	8	11
Order cycle time	10	9	12
Easy to work with	12	16	13
Customer support	5	11	14
Vendor reputation	15	15	15
Technical competence	19	18	16
Special expertise	16	14	17
Systems capabilities	17	17	18
Variety of available services	20	20	19
Decreased labour problems	22	23	20
Personal relationships	18	19	21
Decreased asset commitment	23	22	22
Early notification of disruption	21	21	23
Increased competition	24	24	24
Global capabilities	25	25	25

ที่มา : Business Briefing : Global Purchasing & Supply chain Strategies ; Joel Hoiland, 2004.

ปี ค.ศ.1999 มีการศึกษาอีกครั้งพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service quality) ยังมีอิทธิพลเป็นอันดับ 1 อยู่ซึ่งเหตุผลอาจจะคล้ายคลึงกับผลการวิจัยในปี ค.ศ.1994 แต่จะพบว่าปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price) ได้ขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ 4 จากที่ 11 ใน ค.ศ.1994 นั่นแสดงให้เห็นว่าธุรกิจในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ได้เติบโตขึ้น และเทคโนโลยีที่ใช้ในโลจิสติกส์ได้พัฒนาขึ้นทำให้ลูกค้าเริ่มคำนึงถึงความสำคัญด้านราคาในการให้บริการ

และในปี ค.ศ.2003 ปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price) ได้กลายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้ามากที่สุดซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าเพิ่มขึ้นตลอดในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าในช่วงปี ค.ศ.2003 ลูกค้านั้นได้มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพในการให้บริการของบริษัทอย่างเต็มที่อยู่แล้วสำหรับในช่วงเวลาที่ผ่านมา และอีกประเด็นหนึ่งก็คือเกิดจากลูกค้าที่มาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการต้องการที่จะตัดค่าใช้จ่ายภายในบริษัทของลูกค้าเอง ซึ่งแตกต่างจาก 10 ปีที่แล้วที่ลูกค้าทราบว่าหลายๆ บริษัทที่ให้บริการโลจิสติกส์ได้จ้างบริษัทภายนอก (Outsourcing) อีกแห่งหนึ่งเพื่อปฏิบัติให้ได้คุณภาพที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าได้ ดังนั้นลูกค้าจึงจำเป็นต้องจ่ายค่าบริการที่แพง แต่ในปี ค.ศ.2003 ทางบริษัทที่ให้บริการโลจิสติกส์ได้เพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันอย่างมาก และมีการให้บริการที่ครบวงจรกว่าในอดีตทำให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการ และเลือกราคาที่สามารถจะใช้บริการได้อย่างหลากหลาย แต่ในข้อเท็จจริงนั้นลูกค้าหลายๆ รายก็คาดว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโลจิสติกส์จะมีความสัมพันธ์ถึงการเพิ่ม หรือลดคุณภาพ และจำนวนของบริการที่จะได้รับจากบริษัทโลจิสติกส์

แต่จากการวิจัยใน 10 ปีนั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดเป็นอันดับ 2 โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยคือความเชื่อมั่นในการให้บริการ (Reliability) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าลูกค้าที่มาใช้บริการโลจิสติกส์ต้องการความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการว่าจะสามารถส่งสินค้า หรือบริการได้ถึงตามกำหนดเวลาโดยไม่เกิดความเสียหายต่อสินค้า หรือบริการ และการที่ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในอันดับที่สูงตลอด 10 ปีนั้นยังสะท้อนให้เห็นว่าลูกค้าต้องการความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการปฏิบัติงานจากบริษัทโลจิสติกส์ในระดับสูงเช่นเดียวกัน และไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานแค่ไหน เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์จะถูกพัฒนาเพิ่มขึ้นมากเท่าใด ในความเห็นของลูกค้าก็ยังต้องการความเชื่อมั่นในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การศึกษา การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรโลจิสติกส์ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวคิดในการศึกษาเป็น 2 ประเด็นใหญ่ๆ ได้แก่ การศึกษาจากอุปสงค์ และอุปทานการให้บริการไปรษณีย์ โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการ และคุณภาพการให้บริการที่จัดขึ้นโดยองค์กรผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงอธิบายถึงความเชื่อมโยงของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเพื่อเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยได้ดังภาพที่ 2.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.11 กรอบแนวคิดของการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

เนื้อหาของบทนี้ได้นำเสนอถึงการออกแบบการวิจัยที่นำไปสู่การวัดคุณภาพการให้บริการของระบบโลจิสติกส์ และการได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหา และวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยการออกแบบการวิจัย ประกอบด้วย รูปแบบของงานวิจัย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และนิยามปฏิบัติการ

3.1 รูปแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคำตอบด้วยวิธีทางสถิติ และใช้ข้อมูลจากผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐและเอกชนมาเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการได้มาซึ่งข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้มาจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งออกแบบมาจากสถานการณ์จริง จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์ของภาครัฐและเอกชน และการสำรวจข้อมูลภาคสนามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

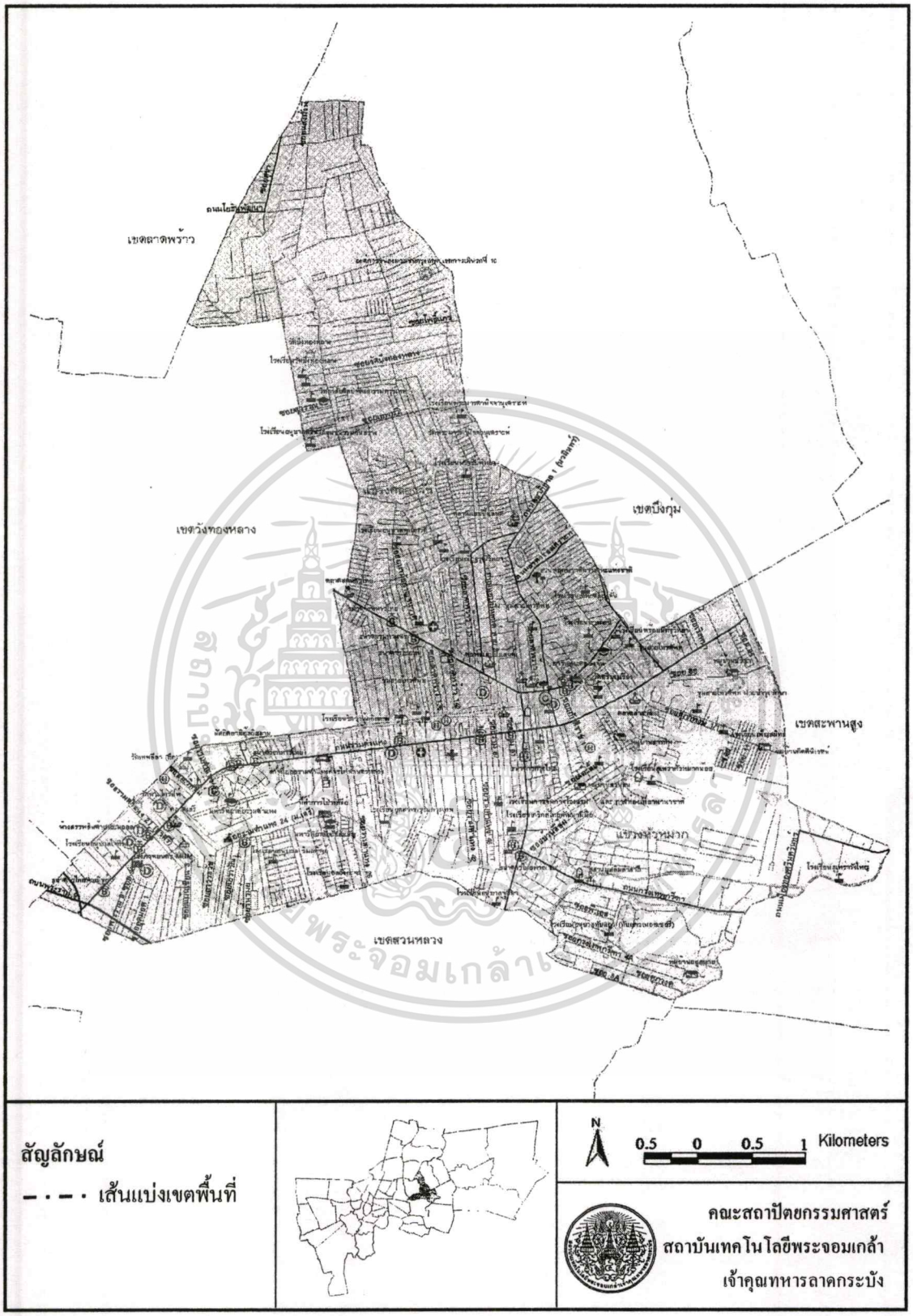
3.2 การเก็บข้อมูล

ในส่วนนี้อธิบายถึงกระบวนการในการได้มาซึ่งข้อมูลจากหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา

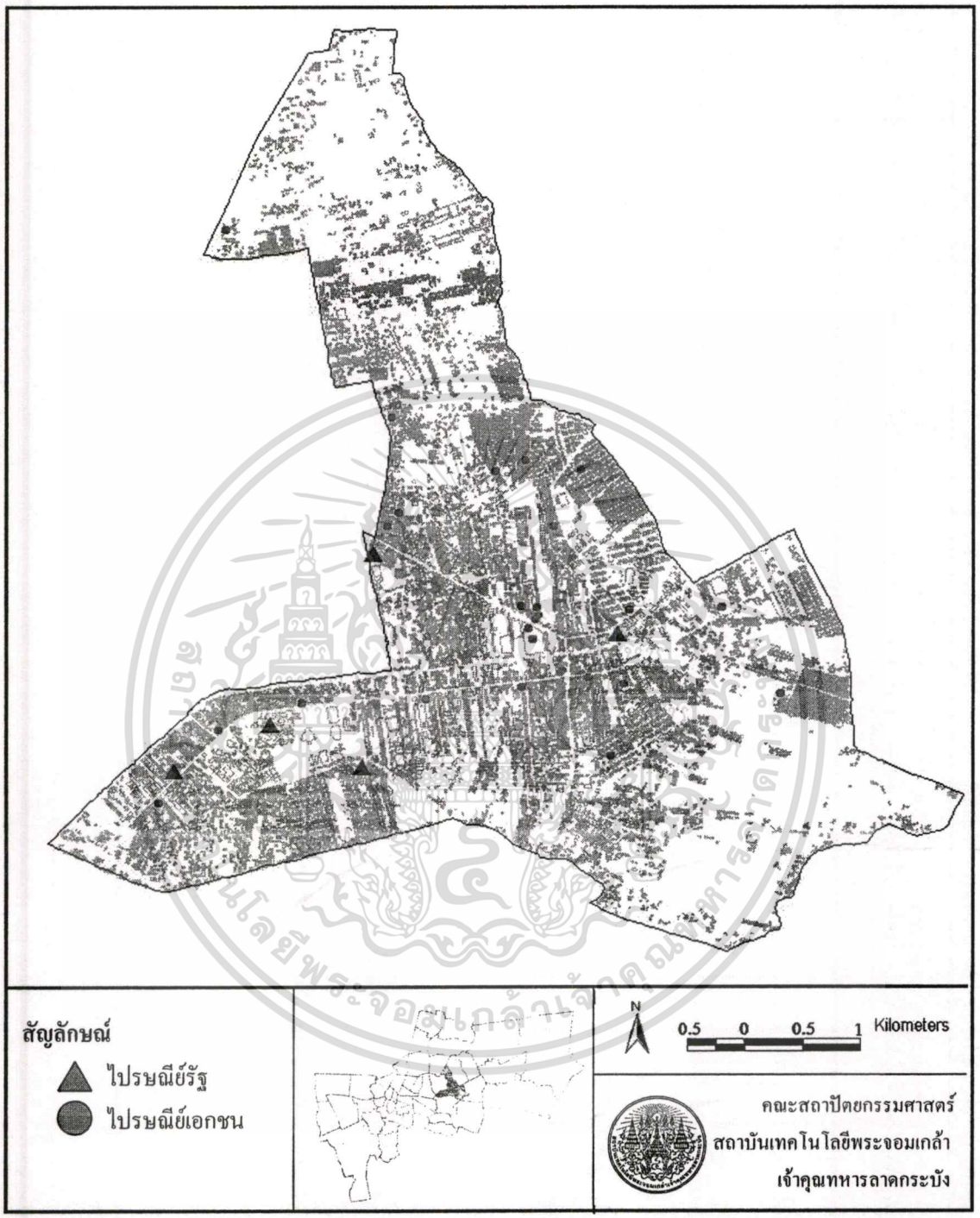
การเลือกพื้นที่ศึกษาจะพิจารณาจากความต้องการ (Demand) และผู้ให้บริการ (Supply) ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ซึ่งพื้นที่ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันทั้ง 2 ด้านดังกล่าวคือเขตบางกะปิ โดยจากการใช้ที่ดินของกรุงเทพมหานครตามผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน พ.ศ.2549 ในเขตบางกะปิพบว่าเป็นพื้นที่ที่มีความหนาแน่นสำหรับที่อยู่อาศัยในระดับต่ำ ถึงปานกลาง และมีการใช้ที่ที่ดินด้านพาณิชยกรรมที่สำคัญอยู่ศูนย์กลางเขตบางกะปิ ได้แก่ เดอะมอลล์บางกะปิ เดอะมอลล์รามคำแหง และตลาดตะวันนา เป็นต้น ประกอบกับเขตบางกะปิมีชุมชนต่างๆ ทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่กระจายอยู่ทั่วเขต รวมถึงการมีสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ถึง 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) เขตบางกะปิจึงมีลักษณะเป็นจุดศูนย์รวมกิจกรรม (Node) และเป็นพื้นที่รอยต่อระหว่างเขตเมืองกับพื้นที่ชานเมือง ซึ่งตามลักษณะของเขตบางกะปิดังที่อธิบายนี้ ทำให้เขตบางกะปิมีผู้ให้บริการไปรษณีย์ (Supply) อยู่มากและกระจายตัวอยู่ตามจุดต่างๆ ของพื้นที่ โดยเป็นของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด 5 แห่ง และของบริษัทไปรษณีย์เอกชนอีกประมาณ 25 แห่ง ภาพของพื้นที่ศึกษาได้แสดงไว้ในภาพที่ 3.1 และ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 พื้นที่เขตบางกะปิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.2 จำนวนและที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในเขตบางกะปิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ใช้ประชากรในเขตบางกะปีซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 147,950 คน และแบ่งเขตการปกครองเป็น 2 แขวงคือ แขวงคลองจั่นซึ่งมีจำนวนประชากร 84,598 คน และแขวงหัวหมาก 63,343 คน ซึ่งเป็นเขตที่มีลักษณะประชากรที่หลากหลาย เพราะว่าผู้ที่อยู่อาศัยในเขตบางกะปีมีทั้งนักศึกษาที่อยู่อาศัยในหอพัก และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ตามหอพักและชุมชนทั่วไป ซึ่งเหมาะสมแก่งานวิจัยที่ต้องการเก็บข้อมูลการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ทั้งจากบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชน และในการสุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตบางกะปี ใช้วิธีการของ Taro Yamane ที่มีสมมติฐานจากขอบเขตสัดส่วนประชากรกำหนดช่วงแห่งความเชื่อมั่น หรือระดับนัยสำคัญให้ค่า $Z = 2$ แทนค่า 1.96 เมื่อ $\alpha = 0.05$ อาศัยความจริงจากการคำนวณว่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัดส่วนจะสูงสุดเมื่อสัดส่วนของประชากร (p) มีค่าเป็น 0.5 (ประพัทธ์พงษ์ อุปลา. 2545) โดยแสดงตามสมการข้างล่าง

$$n = N/(1+(Ne^2)) \qquad (1.1)$$

ความหมาย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้มีได้

ซึ่งสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = $147,950 / (1+(147,950 \times 0.05^2)) = 400$ ตัวอย่าง

และสามารถคิดเป็นสัดส่วนเพื่อจะแบ่งจำนวนตัวอย่างในการเก็บข้อมูลออกเป็นทั้ง 2 แขวง โดยคิดเผื่อ 5% เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูลได้ดังนี้

แขวงคลองจั่น = $(84,598/147,950) \times 400 \times (1+0.05) = 240$ ตัวอย่าง

แขวงหัวหมาก = $(63,343/147,950) \times 400 \times (1+0.05) = 175$ ตัวอย่าง

รวมทั้งหมด 415 ตัวอย่าง

การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐเลือกสัมภาษณ์จากหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นเพียงแห่งเดียวเนื่องจากไปรษณีย์รัฐทั้ง 5 แห่งมีหน้าที่ในการให้บริการเหมือนกัน แต่ไปรษณีย์คลองจั่นยังมีหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้าทางไปรษณีย์ (Distribution Center) ประจำพื้นที่เขตบางกะปีเพียงแห่งเดียวนอกเหนือจากการให้บริการไปรษณีย์ตามปกติ ซึ่งไปรษณีย์คลองจั่นถือเป็นตัวแทนที่ดีสำหรับไปรษณีย์รัฐ ในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์เอกชนเลือกทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด 9 แห่ง จาก 25 แห่ง เนื่องจากไปรษณีย์เอกชนมีลักษณะการให้บริการไปรษณีย์ที่คล้ายคลึงกันในหลายๆ สาขา และสะดวกในการเดินทางไปสัมภาษณ์ของผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์เอกชน และการสำรวจภาคสนาม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.3.1 แบบสอบถามเน้นประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (User Requirement) ประกอบด้วยคำถาม 6 ตอน คือ

1) ข้อมูลลักษณะประชากรซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์

3) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์

4) ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์

5) ความต้องการสำหรับการปรับปรุง และการเพิ่มคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์

6) การเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ ระหว่างไปรษณีย์รัฐและไปรษณีย์เอกชนในสภาพการให้บริการในปัจจุบัน

3.2.3.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐและเอกชนเน้นประเด็นเกี่ยวกับการจัดการ (Supply Management) และการปฏิบัติการ (Decision on Supply) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อดังนี้

1) เลือกทำเลที่ตั้งของที่ทำการ/บริษัทอย่างไร

2) เกณฑ์ในการเลือกช่วงเวลาในการขนส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค

3) ระบบการคัดแยกเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ (แยกที่ไหน อย่างไร)

4) ขั้นตอนที่ทำร่วมกันระหว่างรัฐกับเอกชน

5) ขั้นตอนและวิธีการขนส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ

3.2.3.3 แบบสำรวจข้อมูลภาคสนามเน้นเป็นเด็นเกี่ยวกับ การบริการที่จัดขึ้น (Supply) กายภาพ (Physical) และการเป็นตัวแทนของคุณภาพการให้บริการ (Representation of Service Quality) ประกอบด้วยข้อมูล 8 ข้อดังนี้

1) ลักษณะของบริการ

2) วัน/เวลาทำการ

3) ราคาค่าบริการ

4) ขนาดของที่ทำการไปรษณีย์

5) จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ

6) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

7) ระบบบัตรคิว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ

3.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

1) การแจกแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากคำถามในแบบสอบถามบางข้ออาจจะมีความซับซ้อน และทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดข้อสงสัยในแบบสอบถาม

2) สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้บริการไปรษณีย์ทั้งของภาครัฐและเอกชนแบบตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ ไม่ว่าจะเป็นการบริการหน้าเคาน์เตอร์ การจัดการคลังสินค้า และระบบโครงข่ายการขนส่ง

3) สำรวจข้อมูลภาคสนามโดยทำการสำรวจด้านต่างๆ จากที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา

3.2.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

1) ข้อมูลจากแผนที่การกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์รัฐ และเอกชนในพื้นที่ศึกษา

2) บทความจากหนังสือพิมพ์ เอกสาร วารสารและรายงานประจำปีที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ และคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ทั้งของรัฐ และเอกชน

3.2.5 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยนี้ได้มีการพิจารณาความเหมาะสมของตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์จากการทบทวนวรรณกรรม โดยการนำตัวแปรมาพิจารณาจะคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่ผู้ให้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ทั้งของรัฐ และเอกชนสามารถจะจัดบริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เกิดการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างผู้ให้บริการของรัฐ และเอกชน โดยก่อนการนำตัวแปรทั้งหมดมาใช้จริงผู้วิจัยได้ทำการทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเบื้องต้นจำนวน 50 ชุดเพื่อนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติและตัดตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ส่งผลต่องานวิจัยออกเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน

2. ประเภทของบริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำ ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์รัฐ และบริษัทไปรษณีย์เอกชน

3. พฤติกรรมและลักษณะการใช้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ ได้แก่ ความถี่ในการไปใช้บริการ จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการ ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนถึงที่ทำการไปรษณีย์ เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ ราคาค่าใช้บริการขนส่งเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์

4. เหตุผลที่เลือกใช้บริการ สามารถแบ่งเป็นประเด็นได้ดังนี้ ราคาค่าบริการที่ถูก มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์หาได้ง่าย มีบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ สามารถรับ/ส่งสินค้าได้ตรงเวลา มีการรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย การบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทดูน่าเชื่อถือ

5. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ ได้แก่ ราคาในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย ระบบติดตามสินค้า วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท ภาพรวมของบริการทั้งหมด

7. ระดับอุปสรรค/ปัญหาคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า ระบบบัตรคิว การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย ความล่าช้าในการรับ/ส่งสินค้า ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด

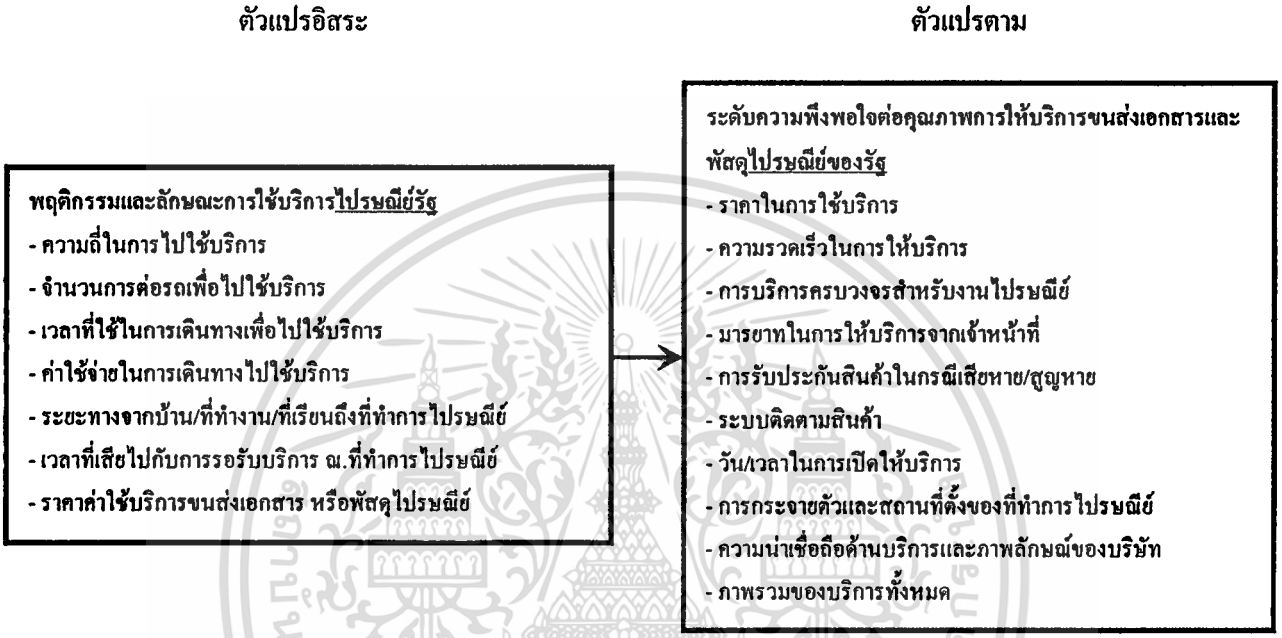
8. ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดบริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการลูกค้า ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ ความไม่เป็นระเบียบของที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ จำนวนที่จอดรถลูกค้า ระบบบัตรคิว วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ โปรโมชั่นสำหรับลูกค้า การจอง/จำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก บริการครบวงจรงานไปรษณีย์ ขนาดซอง/กล่องพัสดุตามความต้องการ ราคาค่าบริการ ความรวดเร็วในการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย ความน่าเชื่อถือด้านบริการและภาพลักษณ์ ระบบติดตามสินค้า

9. ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคต ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ท แยกเคาน์เตอร์ตามประเภทบริการ การรับเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ถึงบ้าน/ที่ทำงาน เพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ เคาน์เตอร์บริการที่ร้านสะดวกซื้อ ระบบรถไปรษณีย์เคลื่อนที่ ระบบไปรษณีย์ออนไลน์ การดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอใช้บริการทางอินเตอร์เน็ต การให้ข้อมูลกับลูกค้า

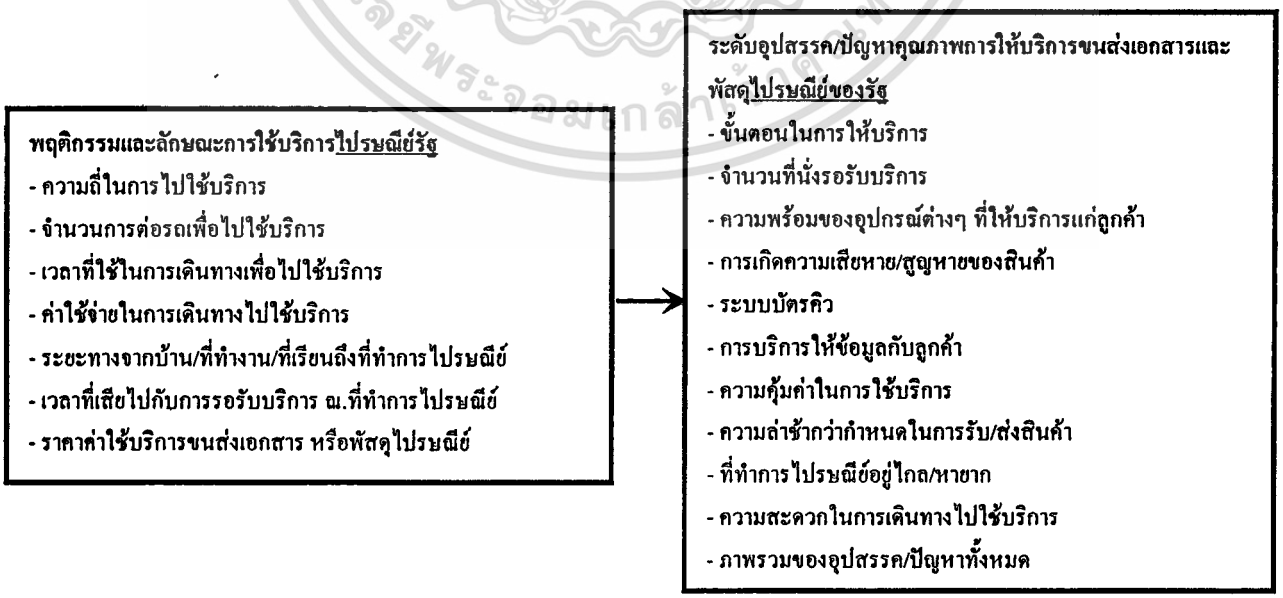
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตัวแปรทั้งหมดสามารถนำมาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ได้เป็น 3 ส่วน คือ (1) ความสัมพันธ์ของไปรษณีย์รัฐ (2) ความสัมพันธ์ของไปรษณีย์เอกชน และ (3) ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจเลือกใช้ไปรษณีย์รัฐและเอกชน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสำหรับการวิเคราะห์ไปรษณีย์รัฐ



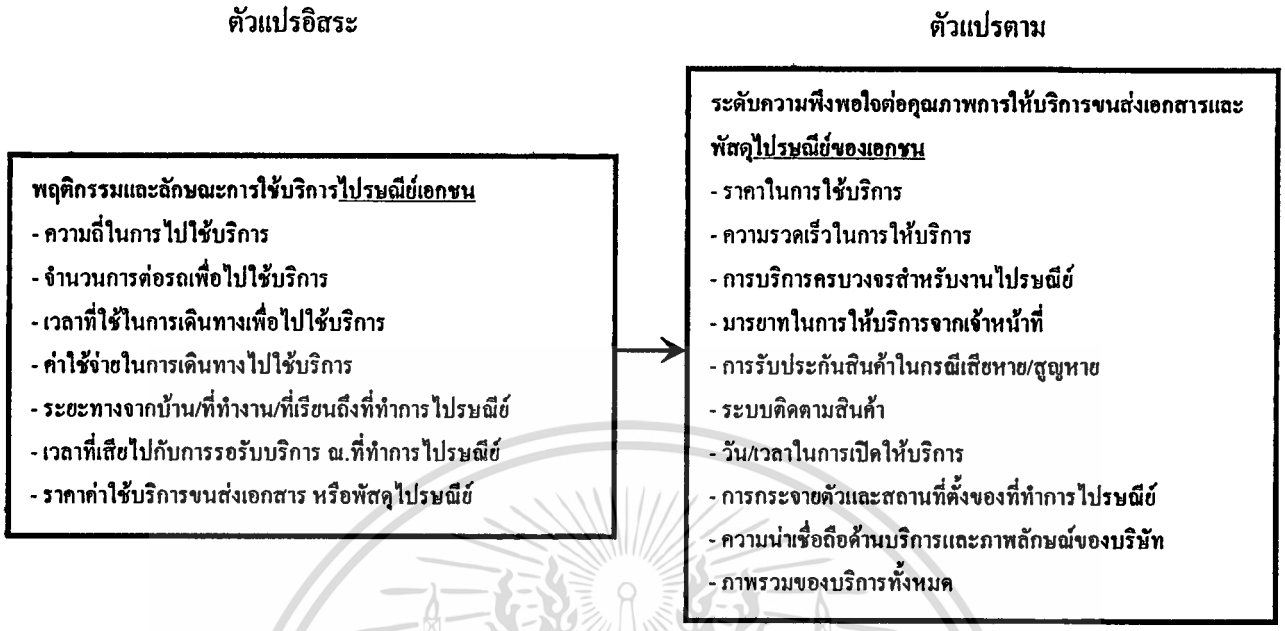
ภาพที่ 3.3 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (1)



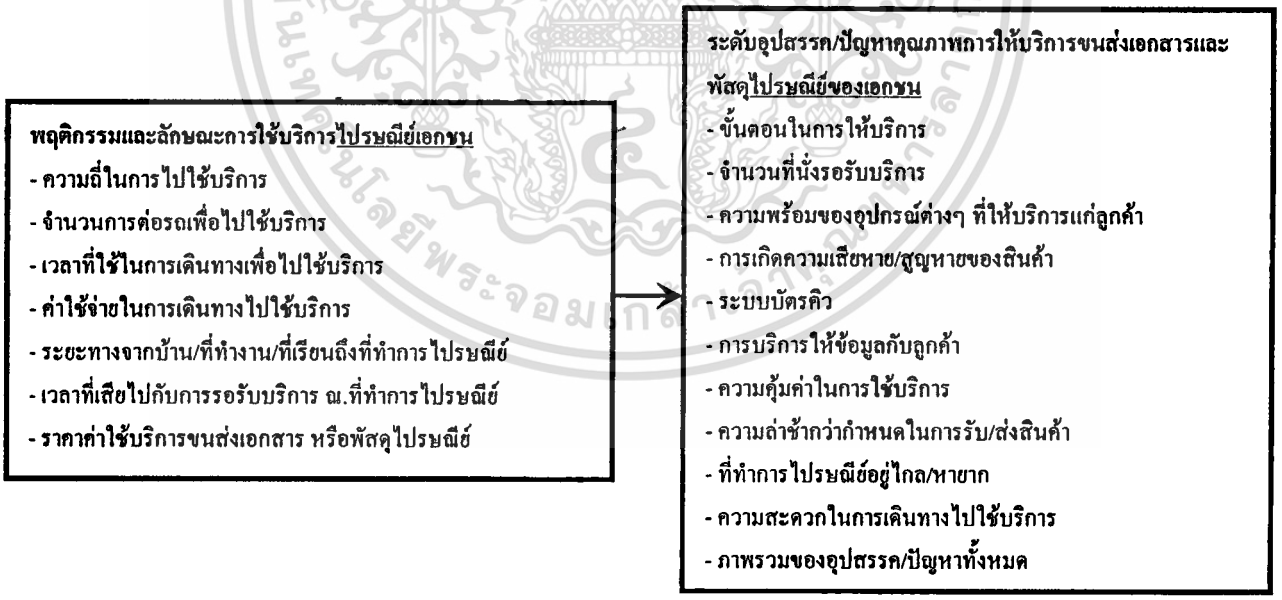
ภาพที่ 3.4 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสำหรับการวิเคราะห์ไปรษณีย์เอกชน



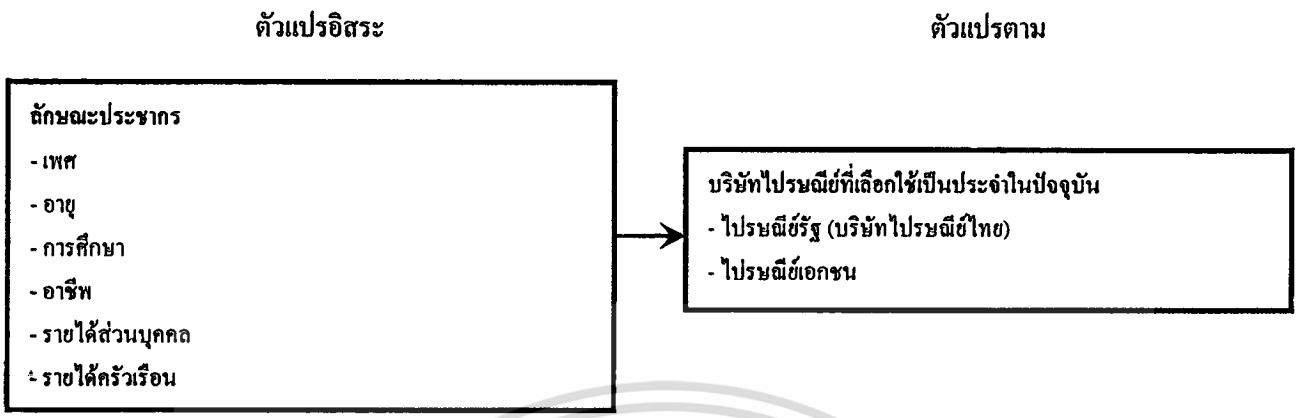
ภาพที่ 3.5 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (3)



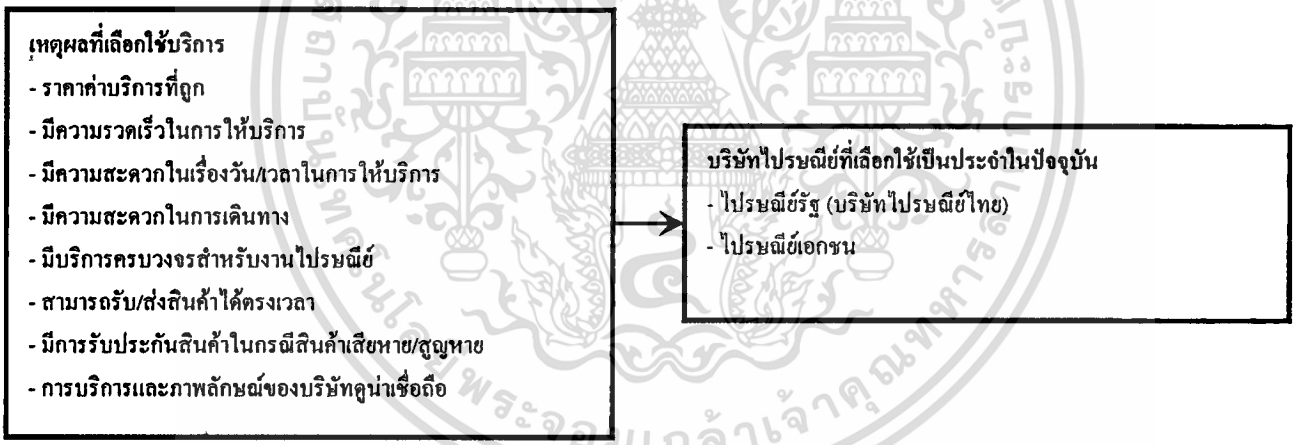
ภาพที่ 3.6 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสำหรับการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกไปรษณีย์รัฐและเอกชน

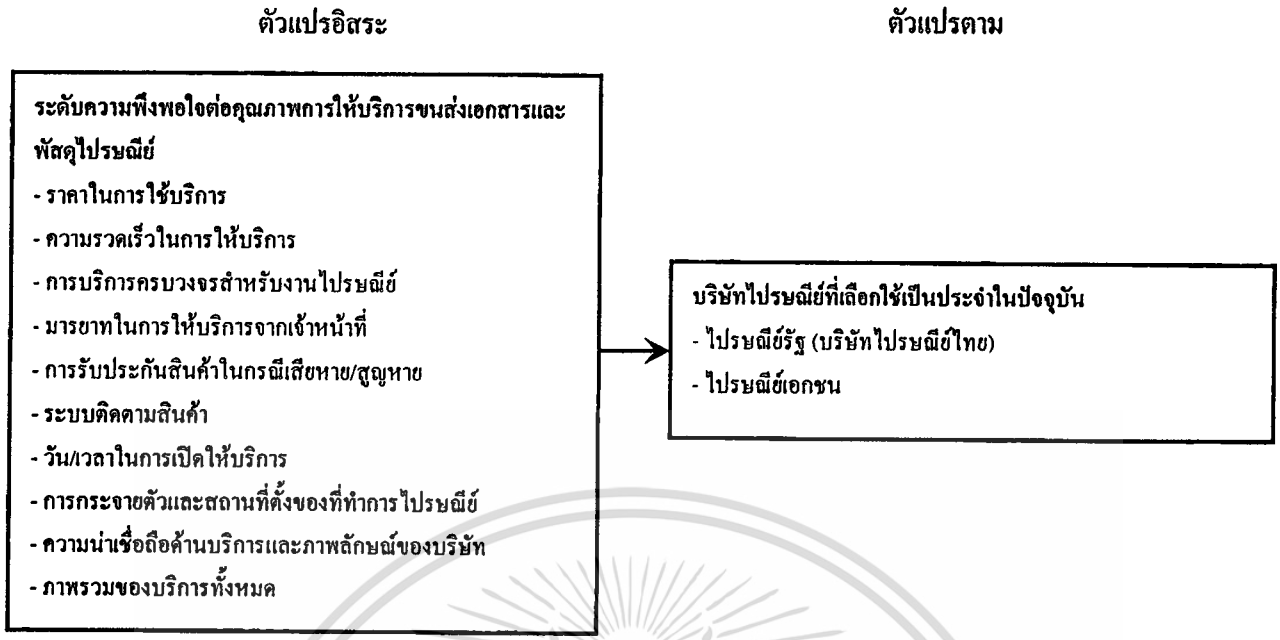


ภาพที่ 3.7 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (5)

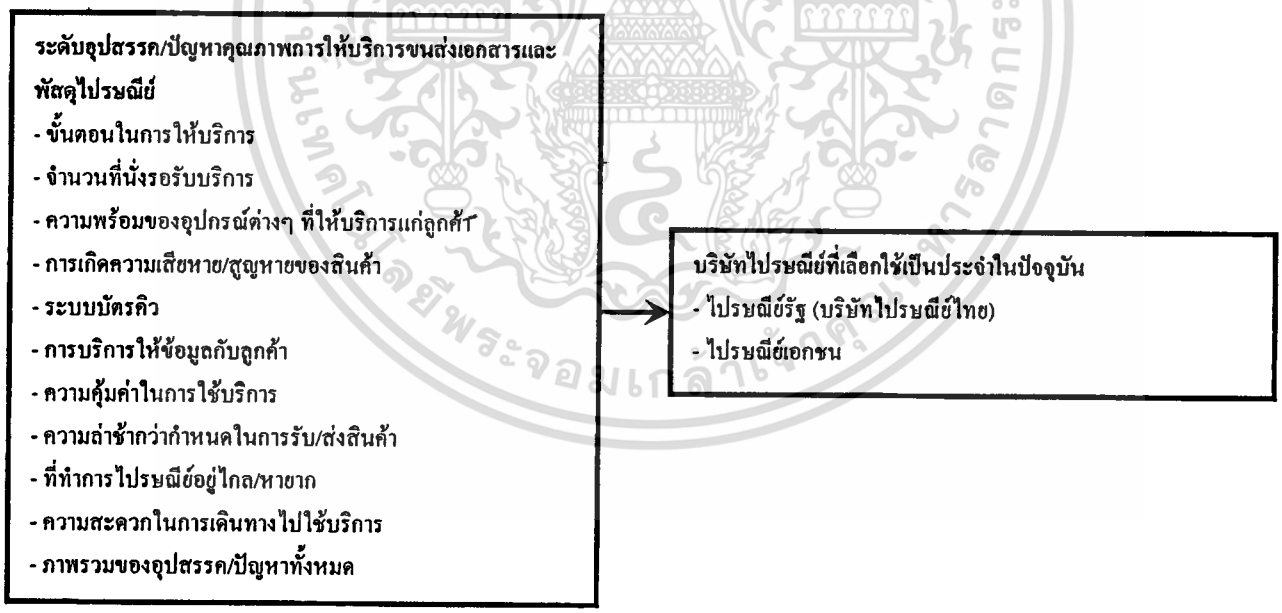


ภาพที่ 3.8 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

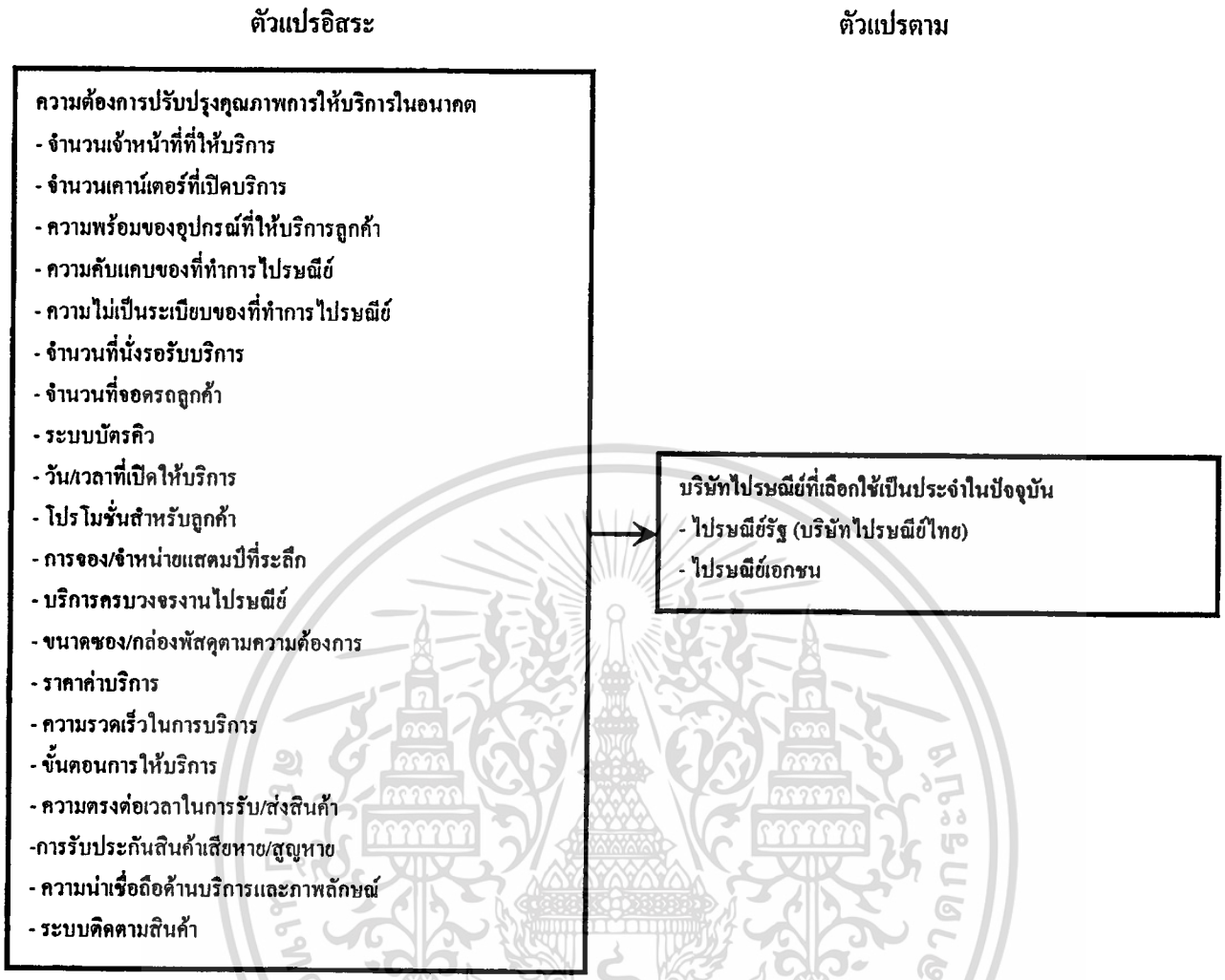


ภาพที่ 3.9 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (7)



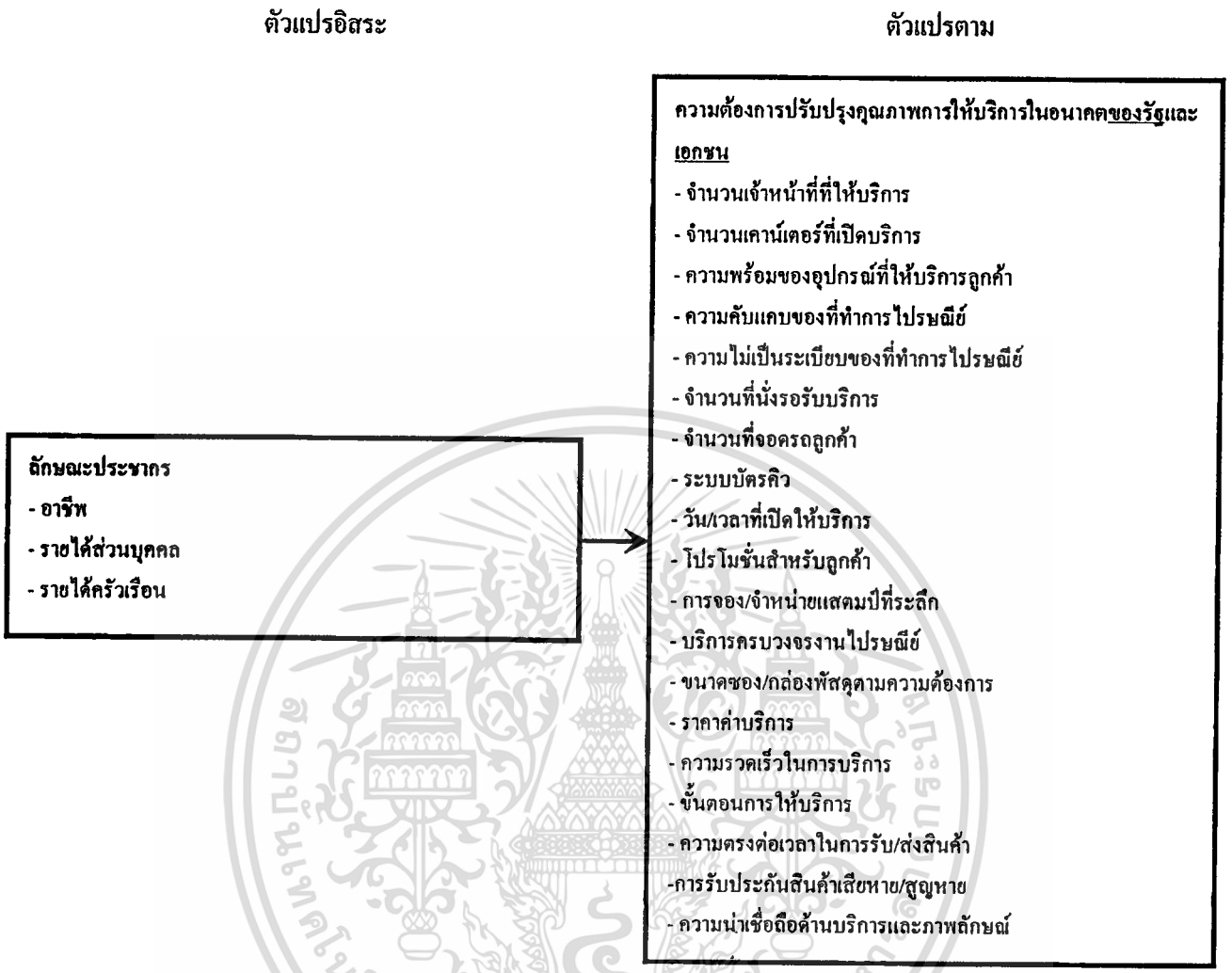
ภาพที่ 3.10 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



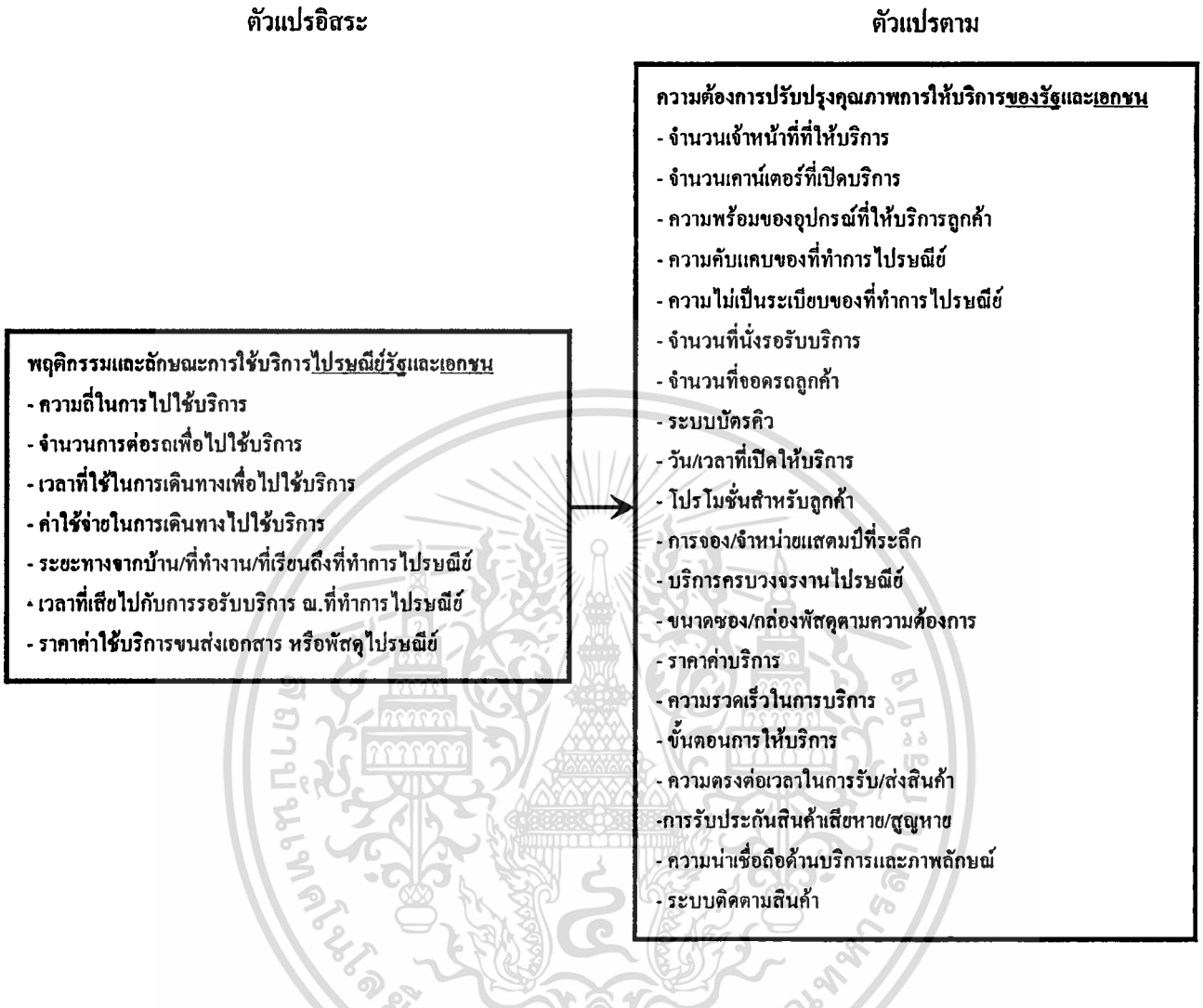
ภาพที่ 3.11 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



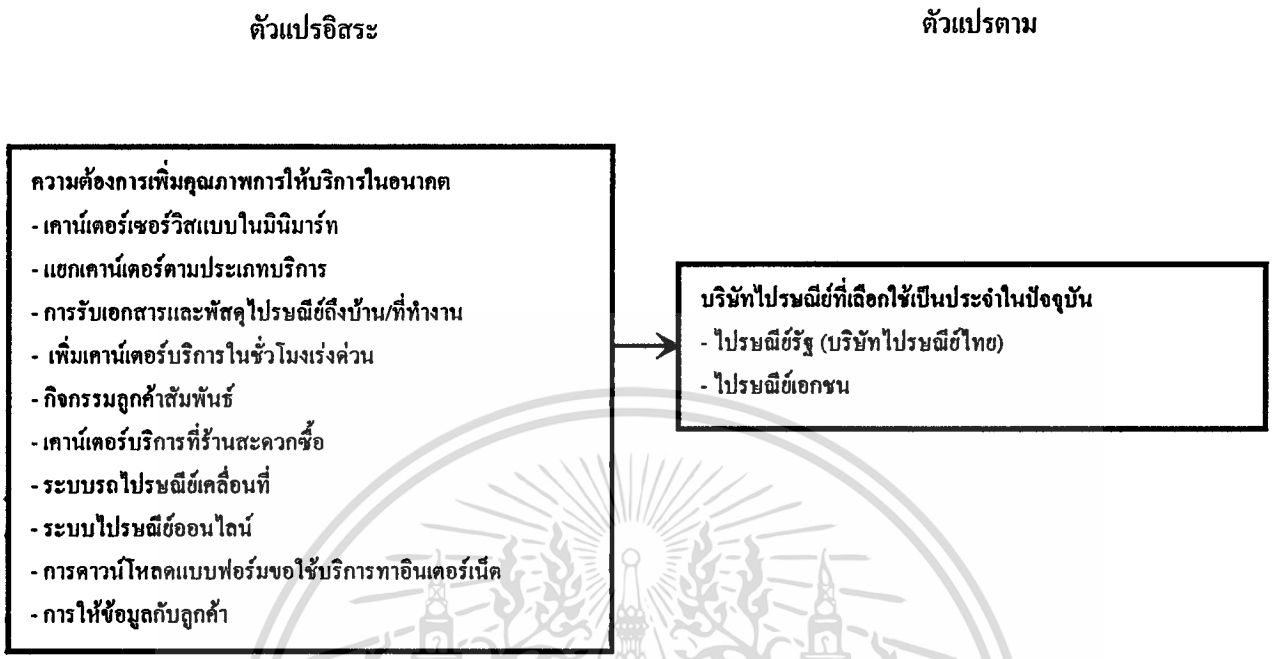
ภาพที่ 3.12 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.13 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (11)

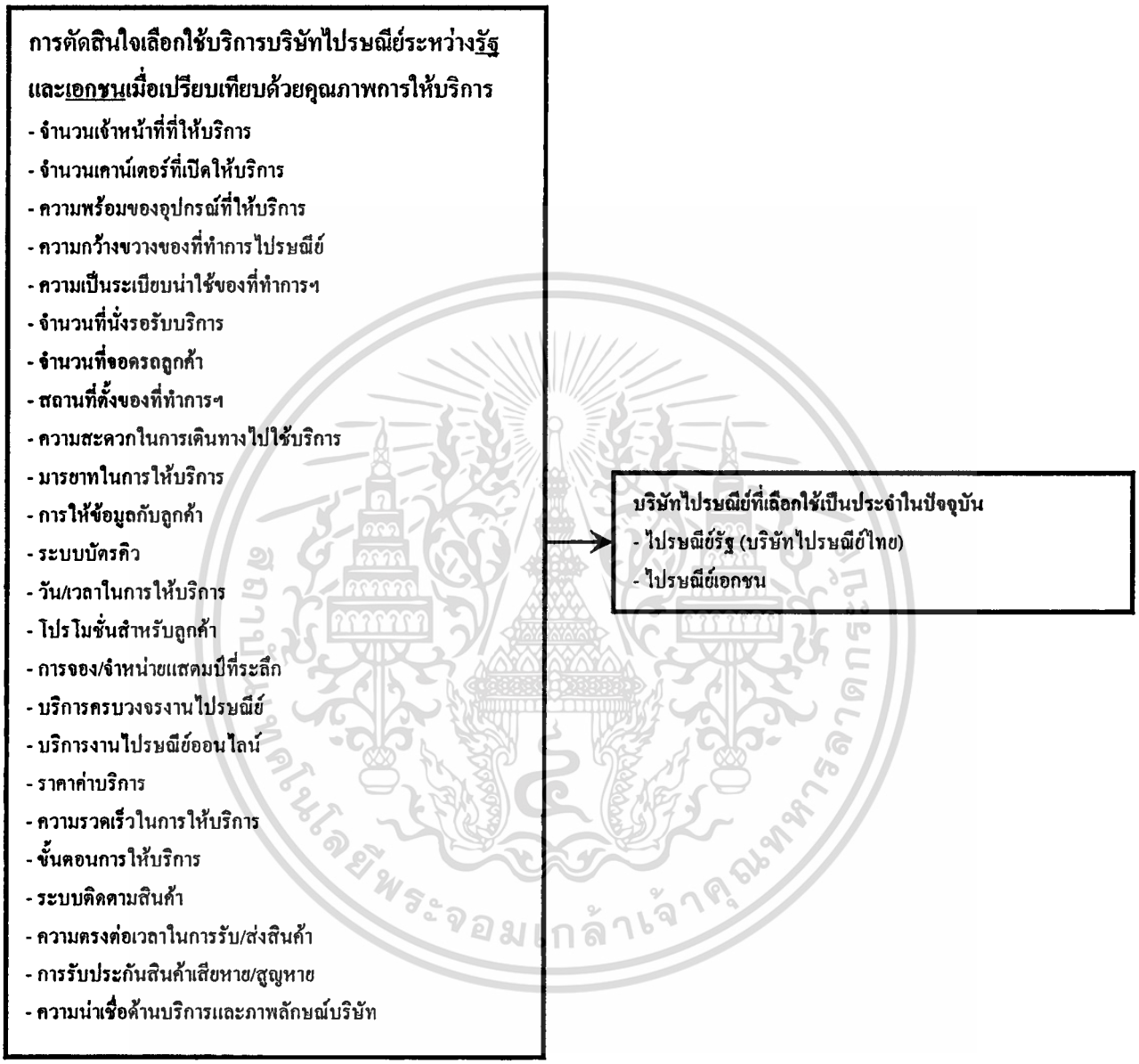
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.14 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.15 การเชื่อมโยงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมในการจัดบริการแก่ประชาชนและการวิเคราะห์ศักยภาพด้านต่างๆ โดยสามารถอธิบายขั้นตอนการวิเคราะห์ได้ดังนี้

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

3.3.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม 6 ตอนได้แก่ ลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจ อุปสรรคหรือปัญหา ความต้องการปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพการให้บริการ และการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ แยกการวิเคราะห์ตามระดับการวัดของตัวแปร คือ ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal) อธิยายด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ส่วนข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบอัตราส่วน (Ratio) อธิบายด้วยสถิติแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบันของไปรษณีย์รัฐและเอกชน ได้แก่ การวิเคราะห์เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนเป็นประจำใช้สถิติแบบไคสแควร์ (χ^2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ และระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนใช้สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation)

3.3.1.3 การวิเคราะห์ความต้องการคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในอนาคต ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตใช้สถิติแบบไคสแควร์ (χ^2) และสถิติทดสอบที (t-test) และปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสำหรับการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตใช้สถิติแบบไคสแควร์ (χ^2)

3.3.1.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนใช้สถิติแบบไคสแควร์ (χ^2)

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสำรวจข้อมูลภาคสนามใช้การวิเคราะห์จากสภาพการจัดบริการในปัจจุบันและการวิเคราะห์ศักยภาพโดยใช้ SWOT Analysis

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 นิยามปฏิบัติการ

ตารางที่ 3.1 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ ระดับของการวัด และวิธีการได้มาของข้อมูล

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับของการวัด	การได้มาซึ่งข้อมูล
เพศ	(1) ชาย (2) หญิง	กลุ่ม (Nominal)	แบบสอบถาม
อายุ	(1) อายุ (ปี)	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ระดับการศึกษา	(1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาตอนต้น (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (4) อนุปริญญา/ปวส. (5) ปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี	กลุ่ม (Nominal)	แบบสอบถาม
อาชีพ	(1) นักเรียน/นักศึกษา (2) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน (3) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว (4) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ (5) รับจ้างทั่วไป (6) อื่นๆ	กลุ่ม (Nominal)	แบบสอบถาม
รายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน	บาท/เดือน	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน	บาท/เดือน	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ประเภทของบริษัท ไปรษณีย์ที่ใช้บริการ	(1) ไปรษณีย์ของรัฐ (2) ไปรษณีย์เอกชน	กลุ่ม (Nominal)	แบบสอบถาม
ความถี่ในการใช้บริการ	ครั้ง/เดือน	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
จำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้ บริการ	ครั้ง	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
เวลาในการเดินทางเพื่อไปใช้ บริการ	นาที/ครั้ง	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้ บริการ	บาท/ครั้ง	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ระยะทางจากบ้านถึงที่ทำการ ไปรษณีย์ที่เลือกไปใช้บริการ	กิโลเมตร	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับของการวัด	การได้มาซึ่งข้อมูล
เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ ณ.ที่ทำการไปรษณีย์	นาที/ครั้ง	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ราคาในการใช้บริการ	บาท/ครั้ง	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	(1) ราคาค่าบริการที่ถูก (2) มีความรวดเร็วในการให้บริการ (3) มีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ (4) มีความสะดวกในการเดินทาง (5) มีบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ (6) สามารถรับ/ส่งสินค้าได้ตรงเวลา (7) มีการรับประกันสินค้าในกรณีเสียหาย/สูญหาย (8) การบริการและภาพลักษณ์บริษัทดูน่าเชื่อถือ	กลุ่ม (Nominal)	แบบสอบถาม
ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการที่ ระดับคะแนน 1 – 7 (1) ราคาในการใช้บริการ (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (3) การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ (4) มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (5) การรับประกันสินค้าในกรณีเสียหาย/สูญหาย (6) ระบบติดตามสินค้า (7) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ (8) การกระจายตัวและที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ (9) ความน่าเชื่อถือด้านบริการ/ภาพลักษณ์บริษัท (10) ภาพรวมของบริการทั้งหมด	ช่วง (Interval)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ ระดับของการวัด และวิธีการได้มาของข้อมูล

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับของการวัด	การได้มาซึ่งข้อมูล
ระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ	**ระดับอุปสรรค/ปัญหาของคุณภาพการให้บริการที่ระดับคะแนน 1 – 7** (1) ขั้นตอนในการให้บริการ (2) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (3) ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการแก่ลูกค้า (4) การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า (5) ระบบบัตรคิว (6) การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า (7) ความคุ้มค่าในการใช้บริการ (8) ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับ/ส่งสินค้า (9) ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (10) ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (11) ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด	**ช่วง** (Interval)	**แบบสอบถาม**
การปรับปรุงและความต้องการคุณภาพการให้บริการในอนาคต	(1) การบริการด้านกายภาพ (2) รูปแบบและประเภทของบริการ (3) มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ (4) การเพิ่มบริการในอนาคต	กลุ่ม (Nominal)	**แบบสอบถาม**
เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น **(1) การบริการด้านกายภาพ** **(2) การบริการจากเจ้าหน้าที่** **(3) รูปแบบและประเภทของบริการ** **(4) มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ**	**ประเภทของบริษัทที่ต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการ** (1) รัฐ (2) เอกชน	กลุ่ม (Nominal)	**แบบสอบถาม**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
การวิเคราะห์ในพื้นที่ศึกษา

การนำเสนอเนื้อหาในบทนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพื้นที่ศึกษา รวมถึงลักษณะการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน ซึ่งเนื้อหาประกอบไปด้วย ข้อมูลด้านสภาพทั่วไป อุปสงค์ และอุปทานในพื้นที่ศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 สภาพทั่วไปของพื้นที่ศึกษา

เขตบางกะปี มีพื้นที่เขตในปัจจุบัน 28.929 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองเป็น 2 แขวงด้วยกัน คือ

แขวงคลองจั่น มีพื้นที่ 12.468 ตารางกิโลเมตร

แขวงหัวหมาก มีพื้นที่ 16.461 ตารางกิโลเมตร

4.2 ประชากร

จำนวนประชากรในพื้นที่เขตบางกะปี พ.ศ.2551 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 150,286 คน ซึ่งแบ่งเป็นแขวงคลองจั่น 84,513 คน และแขวงหัวหมาก 65,773 คน โดยจากการเปรียบเทียบจำนวนประชากร จำนวนครัวเรือน ความหนาแน่นต่อครัวเรือน และความหนาแน่นต่อพื้นที่ในเขตบางกะปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2550 พบว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการขยายตัวของระบบขนส่งมวลชน และย่านพาณิชยกรรมในพื้นที่ โดยรายละเอียดต่างๆ แสดงในตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนประชากร ครัวเรือน พื้นที่ และความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่เขตบางกะปีในปี พ.ศ.2547-2551

พ.ศ.	พื้นที่	ประชากร (คน)			ครัวเรือน	พื้นที่ (ตร.กม.)	ความหนาแน่น (คน/ครัวเรือน)	ความหนาแน่น (คน/ตร.กม.)
		ชาย	หญิง	รวม				
2547	แขวงคลองจั่น	38,865	45,810	84,675	40,135	12.468	2.11	6,791
	แขวงหัวหมาก	29,087	33,932	63,019	36,629	16.641	1.72	3,787
รวม	เขตบางกะปี	67,952	79,742	147,694	76,764	28.929	1.92	5,105
2548	แขวงคลองจั่น	38,845	46,042	84,887	41,089	12.468	2.06	6,808
	แขวงหัวหมาก	29,644	34,562	64,206	38,973	16.641	1.65	3,858
รวม	เขตบางกะปี	68,489	80,604	149,093	80,062	28.929	1.86	5,154
2549	แขวงคลองจั่น	38,955	46,236	85,191	41,486	12.468	2.05	6,833
	แขวงหัวหมาก	29,742	34,927	64,669	38,792	16.641	1.67	3,886
รวม	เขตบางกะปี	68,697	81,163	149,860	80,278	28.929	1.87	6,180
2550	แขวงคลองจั่น	38,776	46,151	84,927	41,603	12.468	2.04	6,812
	แขวงหัวหมาก	29,915	35,297	65,212	41,439	16.641	1.57	3,919
รวม	เขตบางกะปี	68,691	81,448	150,139	83,042	28.929	1.81	5,190
2551	แขวงคลองจั่น	38,598	45,915	84,513	41,827	12.468	2.02	6,778
	แขวงหัวหมาก	30,173	35,600	65,773	41,447	16.641	1.59	3,952
รวม	เขตบางกะปี	68,771	81,515	150,286	83,274	28.929	1.80	5,195

ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การใช้ประโยชน์ที่ดิน

การใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่เขตบางกะปีสามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตบางกะปี พ.ศ.2546

ประเภทการใช้ที่ดิน	พื้นที่ (ตร.กม.)	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัย	9.258	32.46
พาณิชยกรรม	2.791	9.78
อุตสาหกรรม	0.321	1.13
คลังสินค้า	0.228	0.80
สถาบันราชการ	0.152	0.53
สถาบันการศึกษา	0.130	0.46
สถาบันศาสนา	0.978	3.43
นันทนาการ	1.598	5.60
เกษตรกรรม	0.627	2.20
ที่ว่าง	6.949	24.36
แหล่งน้ำ	1.877	6.58
ถนน	3.614	12.67

ที่มา : สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2547

4.4 การคมนาคมขนส่ง

4.4.1 ระบบโครงข่ายถนน

ในพื้นที่เขตบางกะปี ประกอบด้วยโครงข่ายถนนสายสำคัญดังนี้ (บริษัทโชติจินดา. 2550)

1. ถนนสายประธาน ได้แก่ ทางพิเศษฉลองรัช (ทางด่วนสายรามอินทรา-อาจณรงค์) เป็นทางด่วนที่ตัดผ่านพื้นที่แนวเหนือ-ใต้ ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงพื้นที่ตอนเหนือกับพื้นที่ด้านตะวันออกของกรุงเทพฯ และทางพิเศษศรีรัช โครงข่ายนอกเมือง (อโศก-ศรีนครินทร์) ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงพื้นที่ตอนในกับพื้นที่ด้านตะวันออกของกรุงเทพฯ โดยเฉพาะเป็นเส้นทางเข้าสู่ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ซึ่งสามารถเดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ถนนสายหลัก ประกอบด้วย ถนนลาดพร้าว ถนนนวมินทร์ ถนนเสรีไทย ถนนรามคำแหง ถนนศรีนครินทร์ ถนนประดิษฐ์มนูธรรม และถนนพระราม 9 ทั้งนี้บริเวณรามคำแหงหน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหงและรัชมังคลากีฬาสถาน ยังมีทางยกระดับขนาด 4 ช่องจราจร ซึ่งโครงข่ายถนนสายหลักในเขตบางกะปีทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ภายในเขต และเชื่อมโยงกับพื้นที่บริเวณโดยรอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ถนนสายรอง เป็นถนนที่เชื่อมโยงระหว่างถนนสายหลักและเป็นถนนที่ส่งถ่ายการจราจรเข้าสู่เขตพื้นที่ชั้นใน ถนนสายรองที่สำคัญในเขตบางกะปิ ได้แก่ ถนนลาดพร้าว 53 (โชคชัย 4) ถนนลาดพร้าว 101 ถนนแฮปปี้แลนด์ ถนนศรีบูรพา ซอยรามคำแหง 65 (ถนนมหาดไทย) ซอยรามคำแหง 39 (วัดเทพลีลา) ถนนกรุงเทพกรีฑา เป็นต้น

4.4.2 ระบบโครงข่ายเรือโดยสาร

ปัจจุบันในเขตบางกะปิได้มีการเดินเรือโดยสารซึ่งอาศัยคลองแสนแสบ โดยมีการเดินเรือระหว่างท่าวัดศรีบุญเรืองกับท่าผ่านฟ้าลีลาศ มีท่าขึ้น-ลงจำนวน 27 ท่า ซึ่งเป็นการให้บริการเชื่อมโยงการเดินทางระหว่างพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพมหานครกับเขตชั้นนอก และทางสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร มีแนวคิดที่จะขยายเส้นทางเดินเรือต่อจากท่าวัดศรีบุญเรืองไปสิ้นสุดที่มีนบุรี เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจร

4.4.3 ระบบขนส่งสาธารณะ

เขตบางกะปิที่เป็นเขตที่มีที่พักอาศัยหนาแน่น อีกทั้งยังมีมหาวิทยาลัยที่สำคัญ เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) เป็นต้น ทำให้เป็นศูนย์รวมต้นทางของรถประจำทางหลายสาย ทั้งนี้ รถโดยสารประจำทางที่ผ่านเขตบางกะปิ มีทั้งหมดจำนวน 44 สาย แยกเป็นรถโดยสารธรรมดา 26 สาย และรถโดยสารปรับอากาศ 16 สาย และรถไมโครบัส 8 สาย

ในส่วนของเส้นทางรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน พบว่า เขตบางกะปิมีโครงข่ายรถไฟฟ้าในอนาคตถึง 2 เส้นทาง คือ เส้นทางรถไฟฟ้าสายสีลม ช่วงบางบำหรุ-บางกะปิ และเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-ศรีนครินทร์ ซึ่งเมื่อเส้นทางดังกล่าวเปิดให้บริการในอนาคตจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมาก โดยเฉพาะบริเวณโดยรอบสถานี

4.5 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ.2546 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้น 100 เปอร์เซนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการ และนำมาซึ่งความเจริญของกิจการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ สร้างสรรค์บริการที่หลากหลาย ขยายเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมทั้งเชื่อมโยงกับการไปรษณีย์ทั่วโลก เพื่อเสริมสร้างศักยภาพองค์กรให้เป็นที่เชื่อถือ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.1 ความเป็นมาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ปี พ.ศ. 2423 ได้มีการเปิดบริการไปรษณีย์ขึ้นใน ประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งมีการให้บริการเปิดรับฝาก ส่งจดหมายหรือหนังสือ เป็นการทดลองในเขตพระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการแห่งแรกซึ่งใช้เป็นที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนครเรียกกันว่า "ไปรษณียาคาร"

ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 มีการรวมหน่วยงานระหว่างกรมไปรษณีย์ และกรมโทรเลขเข้าด้วยกันเรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข" เนื่องจากเห็นว่าเป็นงานด้านการสื่อสารด้วยกัน โดยการไปรษณีย์ เป็นบริการสาธารณะจำเป็นต้องมีระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินบริการทราบและถือปฏิบัติเมื่อเปิดการไปรษณีย์โทรเลขได้ประมาณ 2 ปี แล้วรัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายขึ้นใน ปี พ.ศ. 2428 เรียกว่า "พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1248" ต่อมาในปี พ.ศ. 2440 ได้ออกพระราชกำหนดไปรษณีย์ ร.ศ.116 ยกเลิก พระราชบัญญัติฉบับแรกและใช้พระราชกำหนดนี้ตลอดมา จนกระทั่งปรับปรุงใหม่ออกเป็น "พระราชบัญญัติไปรษณีย์พุทธศักราช 2477" มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐการเป็นผู้รักษาตามพระราชบัญญัติ (ปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รักษาการ ตามพระราชบัญญัติและพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังคงมีผลใช้บังคับอยู่)

ต่อมาเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง "การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)" ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ

และจากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ 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

หลังจากการแยกกิจการแล้ว บริษัทไปรษณีย์ไทยได้เริ่มดำเนินแผนการตลาดที่สำคัญเพื่อสร้างรายได้ให้กับบริษัท คือ การเปิดดำเนินการในรูปแบบของการให้สิทธิสัมปทาน หรือแฟรนไชส์แก่ผู้ที่สนใจ โดยมีสาขานำร่องที่เปิดตัวในเดือนตุลาคม พ.ศ.2546 นับเป็นจุดเริ่มต้นทางธุรกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทย (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550) และสำหรับการดำเนินการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวิสัยทัศน์ ภารกิจ และนโยบายดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้ชิดคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภารกิจ (Mission)

1. ให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

2. ขยายขอบเขตของบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น

3. ขยายขอบเขตการให้บริการสู่บริการในลักษณะหรือรูปแบบใหม่ๆ

4. พัฒนาบริการและการบริหารงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบาย (Policies)

1. ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่อง ที่มีคุณภาพดี รวดเร็ว ตรงเวลา ในอัตราค่าบริการเหมาะสม

2. ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

3. ด้านการเงินและการลงทุน ดำเนินการให้พึ่งตนเองได้ในด้านการเงินและสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต

4. ด้านบุคลากร บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

5. ด้านการบริหารและการจัดการ พัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.2 เครือข่ายและประเภทของที่ทำการไปรษณีย์

ในปี พ.ศ.2549 ประเทศไทยมีที่ทำการไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยทั้งหมด 1,177 แห่ง (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550) ซึ่งแบ่งได้ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 เครือข่ายและประเภทของที่ทำการไปรษณีย์บริษัทไปรษณีย์ไทย

ประเภทที่ทำการไปรษณีย์	จำนวน (แห่ง)
ศูนย์ไปรษณีย์	13
ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก	5
ที่ทำการรับ-จ่าย	953
ที่ทำการรับฝาก	193
ที่ทำการไปรษณีย์สาขา	11
ที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์	1
ที่ทำการไปรษณีย์ภัณฑ์	1
ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต*	3,341
ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร*	2,222
ตัวแทนจำหน่ายตราไปรษณียากร*	2,200
ตู้ไปรษณีย์*	36,756
สถานที่รับรวบรวมไปรษณีย์จดทะเบียนกับบริษัทไปรษณีย์ไทย*	312

* เครือข่ายไปรษณีย์อื่นๆ ที่เป็นทั้งของบริษัทไปรษณีย์ไทยและไปรษณีย์เอกชน

ที่มา : คู่มือการใช้บริการไปรษณีย์เล่ม 1 พ.ศ.2550

และบริษัทไปรษณีย์ไทยได้จัดตั้งที่ทำการต่างๆ ขึ้นครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกที่ทำการออกเป็นประเภทและชนิด ดังนี้

1. ศูนย์ไปรษณีย์ (ศป.) คือ ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

2. ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก (ศฝ.) คือ ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับฝากส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์จากผู้ใช้บริการรายใหญ่ซึ่งมีปริมาณการรับฝากส่งคราวละมาก ๆ รวมทั้งการให้บริการด้านลูกค้าสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการรายใหญ่

3. ที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) คือ ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภท แบ่งออกเป็น 6 ชนิด ดังตารางที่ 4.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ชนิดและหน้าที่ของที่ทำการของที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.)

ชนิดของที่ทำการฯ	หน้าที่ที่รับผิดชอบ
ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.)	ให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ หรือที่ทำการที่มีพนักงานนำจ่ายสิ่งของ ณ ที่อยู่ผู้รับ
ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)	ให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์เท่านั้น ไม่มีการนำจ่ายสิ่งของ ณ ที่อยู่ผู้รับ
ที่ทำการนำจ่าย (นจ.)	ให้บริการเฉพาะการนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์
ที่ทำการไปรษณีย์สาขา (ปณส.)	ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นโดยเป็นสาขาหนึ่งของที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.) ให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์
ที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์ (ปณย.)	เพื่อให้บริการเฉพาะการนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์
ที่ทำการไปรษณีย์ชั่วคราว (ปณค.)	ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราวเพื่อให้บริการเฉพาะกิจในโอกาสที่มีการประชุม ชุมนุม สัมมนา งานแสดง งานมหกรรมหรือโอกาสพิเศษอื่นๆ ตามเห็นสมควร

ที่มา : คู่มือการใช้บริการไปรษณีย์เล่ม 1 พ.ศ.2550

4. ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) คือ ที่ทำการที่ได้อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการไปรษณีย์ บริการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภทที่อยู่ในความควบคุมดูแลของ ปณท. แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ที่ทำการอนุญาตรับจ่าย และรับฝาก โดยหน้าที่ความรับผิดชอบแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ชนิดและหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.)

ชนิดของที่ทำการฯ	หน้าที่ที่รับผิดชอบ
ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตรับจ่าย (ปณอ. รับจ่าย)	เป็นที่ทำการซึ่งอนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน (เฉพาะบางแห่ง) และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ ปณท. กำหนด
ทำการไปรษณีย์อนุญาตรับฝาก (ปณอ. รับฝาก)	เป็นที่ทำการซึ่งอนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน (เฉพาะบางแห่ง) และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ ปณท. กำหนด

ที่มา : คู่มือการใช้บริการไปรษณีย์เล่ม 1 พ.ศ.2550

5. ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร (ปณต.) คือ ที่ทำการซึ่งอนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการจำหน่ายตราไปรษณียากร (แสตมป์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.3 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย

บริการไปรษณีย์ คือ บริการที่บริษัทไปรษณีย์ไทย ดำเนินการรับฝากข่าวสารเอกสารและสิ่งของจากบุคคลหนึ่งแล้วนำไปส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่งภายในประเทศและระหว่างประเทศโดยทางไปรษณีย์หรือวิธีการสื่อสารอื่นๆ รวมทั้งบริการที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน โดยบริการไปรษณีย์แบ่งตามลักษณะของการให้บริการเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ บริการหลัก บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษและบริการพิเศษ (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550) โดยแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังนี้

1. บริการหลัก คือ บริการที่บริษัทไปรษณีย์ไทยจัดให้แก่ผู้ใช้บริการในการฝากส่งข่าวสารเอกสารและสิ่งของต่างๆ ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศโดยมีอัตราค่าบริการและคุณภาพที่เหมาะสม แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1.1 ไปรษณียภัณฑ์

1.2 พัสดุไปรษณีย์

2. บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) คือ บริการไปรษณีย์ที่บริษัทไปรษณีย์ไทยรับดำเนินการต่อสิ่งต่างๆ ที่ส่งทางไปรษณีย์ด้วยความรวดเร็วและแน่นอนเป็นพิเศษโดยมีระบบงานแยกต่างหากจากระบบงานไปรษณีย์ปกติ

3. บริการพิเศษ คือ บริการที่จัดให้มีขึ้นตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ได้โดยชำระค่าบริการตามที่กำหนด แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

3.1 บริการที่ใช้ควบคู่กับบริการหลัก เพื่อให้บริษัทไปรษณีย์ไทยดำเนินการเป็นพิเศษต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ของตน

3.2 บริการที่จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

โดยสามารถจำแนกประเภทของบริการพิเศษได้ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การจำแนกประเภทของบริการพิเศษ

ประเภทของบริการพิเศษ	บริการที่จัดขึ้น
บริการที่ใช้ควบคู่กับบริการหลัก	1. บริการไปรษณีย์รับรอง 2. บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน 3. บริการไปรษณีย์รับประกัน 4. บริการไปรษณีย์ตอบรับ 5. บริการนำจ่ายด่วน
บริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	1. บริการธุรกิจตอบรับ 2. บริการหนังสือพิมพ์ตราสิน 3. บริการรับฝากนอกที่ทำการ 4. บริการหุ้มห่อ 5. บริการไปรษณียภัณฑ์ไม่มีจ่าหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ประเภทของบริการพิเศษ	บริการที่จัดขึ้น
บริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	6. บริการจัดส่งงบการเงิน (ส.บช.3) 7. การประทับตราเพื่อการเผยแพร่และโฆษณา 8. บริการอนุญาตให้ใช้เครื่องประทับไปรษณียากร 9. บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินสด 10. บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ 11. บริการไปรษณีย์รอจ่าย 12. บริการตู้ไปรษณีย์เช่า 13. บริการขอถอนคืนสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ 14. บริการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจ่าหน้าสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

ที่มา : คู่มือการใช้บริการไปรษณีย์เล่ม 1 และเล่ม 2 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ.2550

4.5.4 วันและเวลาในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

1. วันจันทร์-ศุกร์ 08.00 – 17.00 น. ยกเว้นที่ทำการไปรษณีย์กลางเปิดให้บริการเวลา 08.00 – 20.00 น. และที่ทำการไปรษณีย์ภายีเจริญ เวลา 08.30 – 18.30 น.

2. วันเสาร์ 09.00 – 12.00 น. ยกเว้นที่ทำการไปรษณีย์กลางและที่ทำการภายีเจริญเปิดให้บริการเวลา 08.00 – 13.00 น.

3. วันอาทิตย์และวันหยุดตามประเพณีปิดให้บริการ ยกเว้นที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี จตุจักร พระโขนง และสำเหร่ เปิดให้บริการเวลา 09.00 – 12.00 น. รวมถึงที่ทำการไปรษณีย์กลางและที่ทำการภายีเจริญเปิดให้บริการเวลา 08.00 – 13.00 น.

4.6 บริษัทไปรษณีย์เอกชน

บริษัทไปรษณีย์เอกชน เป็นผู้ให้บริการไปรษณีย์ที่เปิดให้บริการโดยบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการไปรษณีย์ให้ได้รับความสะดวกสบาย ในด้านการเดินทาง และเวลาในการไปใช้บริการ เนื่องจากบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่เกิดขึ้นมามักจะตั้งอยู่ในทำเลที่เป็นย่านชุมชน พาณิชยกรรม และจุดรวมกิจกรรมต่างๆ ในเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.1 ความเป็นมาของบริษัทไปรษณีย์เอกชน

บริษัทไปรษณีย์เอกชนมีการจัดตั้งโดยบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่ต้องมีการจดทะเบียนขออนุญาตจัดตั้งกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 299 ว่าด้วย ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต พ.ศ.2539 และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องจ่ายค่าธรรมเนียมในการเปิดบริการเป็นรายปีให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทย (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550)

ธุรกิจไปรษณีย์เอกชนที่เปิดขึ้นดำเนินการในประเทศไทยอย่างเป็นทางการในยุคแรก มีอยู่ 2 บริษัท คือ บริษัท เมล์บ๊อกซ์ อีทีซี (ประเทศไทย) จำกัด (Mail Boxes Etc.) และบริษัท อีเทอร์นิตี้ เมลลิ่ง เซอร์วิส จำกัด (Eternity Mailing Service Co.,Ltd.) ซึ่งเป็นแบรนด์ของไทยเอง โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า มิสเตอร์โพสต์แมน (Mister Postman) โดยบริษัท เมล์บ๊อกซ์ อีทีซี ได้เริ่มจัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ.2529 มีการให้บริการด้านการสื่อสาร บริการด้านไปรษณีย์ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ บริการเป็นร้านค้าสะดวกซื้อแบบครบวงจร จนมีการพัฒนาธุรกิจไปถึงการขายแฟรนไชส์ให้กับนักลงทุนที่สนใจ และได้มีการขยายธุรกิจเข้ามาในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อ 22 กรกฎาคม พ.ศ.2536 ซึ่งตั้งอยู่บนถนนอโศกซึ่งเป็นย่านธุรกิจสำคัญของกรุงเทพฯ มีรูปแบบของธุรกิจคือเป็นร้านสะดวกซื้อครบวงจร ให้บริการไปรษณีย์ทั้งในและระหว่างประเทศ เป็นศูนย์บริการทางธุรกิจแบบครบวงจร เช่นการถ่ายเอกสาร การถ่ายรูปด่วน การทำตรายาง ฯลฯ รวมไปถึงการขายสิทธิสัมปทาน (Franchisee) ให้กับผู้ที่สนใจ โดยบริษัทผู้ให้สิทธิสัมปทานหลัก (Franchisor) จะให้การสนับสนุนทางด้านผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การวางผังร้าน การฝึกอบรมพนักงาน การจัดระบบ และวิธีการขั้นตอนต่างๆ ให้แก่ผู้ซื้อสิทธิสัมปทาน สำหรับบริษัท อีเทอร์นิตี้ เมลลิ่ง เซอร์วิส จำกัด ผู้เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์มิสเตอร์โพสต์แมน จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ.2536 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ ถนนพระราม 4 นับเป็นย่านธุรกิจที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของกรุงเทพฯ เช่นกัน โดยมิสเตอร์โพสต์แมนมีรูปแบบของธุรกิจเป็นผู้ให้บริการด้านธุรกิจ เช่น การถ่ายเอกสาร นามบัตรด่วน ตรายาง เย็บเล่ม-เข้าเล่ม ฯลฯ บริการด้านการขนส่ง บริการด้านการสื่อสาร บริการค้าปลีกสินค้าทางธุรกิจ และการขายสิทธิสัมปานให้กับนักลงทุน ซึ่งมีลักษณะทางธุรกิจคล้ายๆ กับบริษัท เมล์บ๊อกซ์ อีทีซี ซึ่งทั้งหมดเป็นยุคเริ่มต้นของไปรษณีย์เอกชนในไทย

ในปี พ.ศ.2552 การเปิดให้บริการไปรษณีย์เอกชนมีจำนวนมากขึ้น โดยในปี พ.ศ.2546 จำนวนของบริษัทไปรษณีย์เอกชนอยู่ที่ 3,000 แห่ง ซึ่งมีจำนวนมากกว่าที่ทำการของบริษัทไปรษณีย์ไทยที่มีประมาณ 1,200 แห่ง ทั่วประเทศ โดยบริษัทไปรษณีย์เอกชนในปัจจุบันได้เกิดขึ้นมากมายทั้งในรูปของการขายสิทธิสัมปทาน (Franchisee) เช่น อีซี่โพสต์ แอนด์ เซอร์วิสเซส มาสเตอร์โพสต์ เซอร์วิส ฯลฯ หรืออาจจะเป็นแบรนด์ต่างๆ ตามที่ผู้ประกอบการตั้งชื่อขึ้นเองซึ่งไม่ได้ซื้อสิทธิสัมปทานจากบริษัทต่างๆ ซึ่งทั้งหมดต้องมีการขอจดทะเบียนอนุญาตจากบริษัทไปรษณีย์ไทยก่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.2 เครือข่ายและประเภทของที่ทำการไปรษณีย์

ที่ทำการไปรษณีย์เอกชน มีสถานะเป็นที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตตามระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 299 ว่าด้วย ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต พ.ศ.2539 และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนับเป็นเครือข่ายของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งการแบ่งประเภทได้มีการอธิบายไว้ในหัวข้อที่ 4.5.2 แล้ว

4.6.3 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์เอกชน

ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์เอกชนโดยทั่วไปแล้วมีลักษณะเหมือนกันกับการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย แต่บางร้านจะเน้นให้บริการเพียงบริการหลัก และบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ซึ่งขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งร้าน ความสามารถ และเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ในการให้บริการของแต่ละร้าน แต่ไปรษณีย์เอกชนหลายๆ แห่งที่ตั้งอยู่ย่านพาณิชยกรรม หรือย่านศูนย์รวมกิจกรรมในชุมชนเมืองมักมีบริการครบวงจร รวมถึงการมีบริการเสริมต่างๆ สำหรับร้านไปรษณีย์ โดยบริการเสริมมีขึ้นมาเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นการบริการแบบครบวงจร รวมถึงการดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ซึ่งบริการเสริมที่มีควบคู่ไปกับการให้บริการไปรษณีย์ ได้แก่

1. บริการด้านธุรกิจ เช่น ถ่ายเอกสาร รับ-ส่งโทรสาร นามบัตรด่วน เย็บเล่ม-เข้าเล่ม แปลเอกสาร ถ่ายรูปด่วน จำหน่ายเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องเขียน เติมเงินโทรศัพท์มือถือ บริการรับชำระค่าบริการ และสาธารณูปโภคต่างๆ บริการต่อ พ.ร.บ. ฯลฯ

2. บริการด้านการสื่อสาร เช่น บริการให้เช่าตู้เก็บเอกสารส่วนตัว/ธุรกิจ บริการฝากข่าวภายในร้าน บริการด้านเลขา ฯลฯ

3. บริการด้านความบันเทิงอื่นๆ เช่น อินเตอร์เน็ต ร้านกาแฟ ร้านเช่าหนังสือ เป็นต้น

ซึ่งบริการเสริมต่างๆ ที่มีในแต่ละร้านขึ้นอยู่กับต้นทุนในการประกอบกิจการของแต่ละร้านด้วยเช่นกัน

4.6.4 วันและเวลาในการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์เอกชน

ระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 299 ว่าด้วย ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต พ.ศ. 2539 และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ได้มีการกำหนดเวลาทำการคือ 08.30-16.30 น. หรือ 09.00-17.00 น. วันอาทิตย์ และวันหยุดตามประเพณีไม่เปิดให้บริการ หรือหากไปรษณีย์เอกชนแห่งใดตั้งอยู่ในหน่วยงาน หรือห้างร้านต่างๆ จะกำหนดเวลาในบริการตามวันเวลาทำการของหน่วยงานนั้นๆ หรือสามารถเปิดให้บริการได้ตามวัน/เวลาที่แตกต่างจากนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพื้นที่ในการให้บริการ แต่ต้องมีการแจ้งให้กองระบบงานไปรษณีย์ทราบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.7 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนวนของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครมีทั้งหมด 467 แห่ง แบ่งเป็นของรัฐจำนวน 126 แห่ง และของเอกชน 341 แห่ง โดยมีการกระจายตัวอยู่ทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2551) ซึ่งที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมดแสดงในภาพที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 1.1 ที่ตั้งและขอบเขตพื้นที่ศึกษา

โรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สัญลักษณ์

- โรงเรียนรัฐบาล
- โรงเรียนเอกชน

ที่มา: ดัดแปลงจากแผนที่ฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร โรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
ส.เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 จำนวนที่ทำการของไปรษณีย์รัฐและไปรษณีย์เอกชนในกรุงเทพมหานคร แยกตามรายเขต

เขต	จำนวนไปรษณีย์รัฐ	จำนวนไปรษณีย์เอกชน	เขต	จำนวนไปรษณีย์รัฐ	จำนวนไปรษณีย์เอกชน
คลองเตย	5	6	บึงกุ่ม	1	7
คลองสาน	2	2	ปทุมวัน	4	8
คลองสามวา	0	9	ประเวศ	2	9
ค้นนายาว	2	10	ป้อมปราบฯ	3	0
จตุจักร	9	12	พญาไท	4	6
จอมทอง	1	1	พระโขนง	0	6
ดอนเมือง	5	6	พระนคร	7	1
ดินแดง	4	18	ภาษีเจริญ	2	6
ดุสิต	6	5	มีนบุรี	1	18
ตลิ่งชัน	1	1	ยานนาวา	2	7
ทวีวัฒนา	0	1	ราชเทวี	6	8
ทุ่งครุ	0	4	ราษฎร์บูรณะ	2	5
ธนบุรี	2	5	ลาดกระบัง	3	13
บางกอกน้อย	3	2	ลาดพร้าว	1	10
บางกอกใหญ่	2	3	วังทองหลาง	2	15
บางกะปิ	5	25	วัฒนา	4	9
บางขุนเทียน	0	10	สวนหลวง	2	4
บางเขน	3	8	สะพานสูง	0	6
บางคอแหลม	2	4	สัมพันธวงศ์	1	0
บางแค	1	13	สาทร	3	3
บางซื่อ	3	3	สายไหม	1	9
บางนา	4	8	หนองแขม	1	3
บางบอน	1	5	หนองจอก	1	4
บางพลัด	3	3	หลักสี่	1	6
บางรัก	5	6	ห้วยขวาง	3	8

ที่มา : รายชื่อที่ทำการไปรษณีย์ และร้านรวบรวมไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์รัฐนั้นส่วนใหญ่แล้วจะกระจุกตัวอยู่มากบริเวณกรุงเทพมหานครเขตชั้นใน อาจเนื่องมาจากที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐนั้นมีการเปิดทำการมาอย่างยาวนาน ซึ่งการเลือกทำเลที่ตั้งในช่วงแรกๆ จึงเลือกบริเวณที่เป็นย่านที่อยู่อาศัยที่มีความหนาแน่นสูง และเป็นพื้นที่บริเวณศูนย์ราชการใจกลางเมือง เพื่อความสะดวกสบายในการไปใช้บริการของประชาชน แต่เมื่อเมืองมีการขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะย่านพาณิชยกรรม และย่านที่อยู่อาศัยที่ประชาชนเกิดการขยายตัวไปอยู่บริเวณชานเมือง ทำให้ที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐมีการขยายตัวตามไป แต่อาจจะอยู่ในปริมาณที่น้อยเมื่อเทียบกับการเจริญเติบโตของเมือง อาจมาจากข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการขยายขอบเขตการให้บริการ เพราะก่อนที่จะมีการแปรรูปจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) มาเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย ทางบริษัทอยู่ในภาวะที่ขาดทุนต้องอาศัยรายได้จากธุรกิจด้านโทรคมนาคมช่วยพยุงธุรกิจไปรษณีย์ไว้ (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550) แต่เมื่อมีการแยกตัวมาแล้ว บริษัทไปรษณีย์ไทยอยู่ในภาวะที่มีสามารถทำกำไรจากกิจการไปรษณีย์ได้มากขึ้น และเริ่มมีการขยายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ทั้งในรูปแบบของการขายแฟรนไชส์ และเปิดเป็นที่ทำการขนาดเล็กตามย่านสำคัญต่างๆ เพิ่มขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบกับที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนแล้วจะเห็นได้ชัดว่าที่ทำการของไปรษณีย์เอกชนนั้นมีจำนวนและการกระจายตัวที่มากกว่าของไปรษณีย์รัฐอย่างชัดเจน อาจมาจากธุรกิจไปรษณีย์เอกชนในไทยนั้นเพิ่งเกิดขึ้นได้ไม่นาน ทำให้ได้เปรียบในเรื่องการเลือกพื้นที่ในการเปิดกิจการ รวมไปถึงการขอจดทะเบียนเปิดกิจการ และการซื้อแฟรนไชส์ไปรษณีย์เอกชนแบรนด์ต่างๆ ทำได้ง่าย และใช้เงินทุนไม่สูงมากนัก (ประมาณ 200,000 บาทขึ้นไป) ขึ้นอยู่กับความต้องการของเจ้าของกิจการว่าต้องการให้บริการเสริมด้านใดบ้าง และเปิดให้บริการในทำเลใด ทำให้บริษัทไปรษณีย์เอกชนสามารถขยายตัวออกไปได้เรื่อยๆ ตามย่านพาณิชกรรม และย่านชุมชนต่างๆ ที่มีการขยายตัว ซึ่งจุดนี้นับเป็นข้อได้เปรียบของไปรษณีย์เอกชนที่มีต่อไปรษณีย์รัฐ และในหลายๆ เขตของพื้นที่กรุงเทพฯ มีที่ทำการไปรษณีย์เอกชนมากกว่าของรัฐ หรือในบางพื้นที่ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐ โดยเฉพาะย่านพาณิชยกรรมและย่านชานเมือง เช่น เขตบางกะปิ เขตดินแดง เขตมีนบุรี เขตบางขุนเทียน เป็นต้น ซึ่งเป็นการยืนยันถึงการขยายตัวของบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่มีความสามารถในการเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อดูที่ไปรษณีย์รัฐจะพบว่ามีบางเขตเท่านั้นที่มีจำนวนมากกว่า หรือเท่ากันกับที่ทำการของไปรษณีย์เอกชน เช่น เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตคุสิต เขตคลองสาน เป็นต้น และจะเห็นได้ว่าในพื้นที่เหล่านี้ล้วนเป็นพื้นที่เมืองเก่า หรือเป็นพื้นที่เขตชั้นในซึ่งสอดคล้องกับเหตุผลข้างต้นในเรื่องที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐ โดยจำนวน ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานครแสดงไว้ในตารางที่ 4.7 และภาพที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.8 ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์ในพื้นที่ศึกษา

4.8.1 ลักษณะการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พื้นที่เขตบางกะปิมีผู้ให้บริการไปรษณีย์ที่เป็นของบริษัทไปรษณีย์ไทยทั้งหมด 5 สาขา มีการให้บริการตามมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทยที่เหมือนกันทุกสาขา แต่อาจจะมีความแตกต่างในด้านบริการเสริมซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของพื้นที่ในการให้บริการว่าอยู่ในย่านที่สำคัญหรือย่านศูนย์รวมกิจกรรมหรือไม่ โดยที่ทำการไปรษณีย์ในเขตบางกะปิมีดังนี้ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น รามคำแหง หัวหมาก มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และบึงทองหลาง โดยจากการทบทวนข้อมูลทุติยภูมิและจากการสำรวจในพื้นที่พบว่ามีลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้

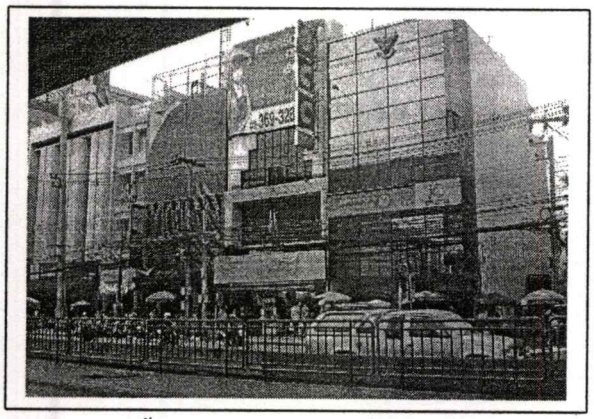
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

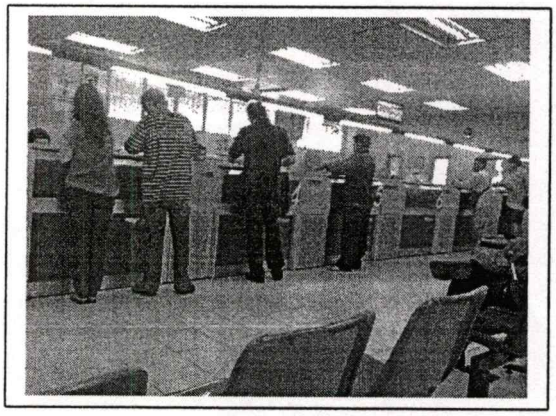
ตารางที่ 4.8 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยในพื้นที่เขตบางกะปิ

บริษัทไปรษณีย์ไทย	ลักษณะของบริการ	วัน/เวลาทำการ	ราคา	ขนาดที่ทำการ	จำนวนเคาน์เตอร์	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)	ระบบบัตรคิว	ที่นั่งรอบริการ (ที่นั่ง)
คลองจั่น	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ	1.จันทร์-ศุกร์ 08:30-17:00 น. 2.เสาร์ 09:00-12:00 3.อาทิตย์ ปิดให้บริการ	ตามมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 5 คูหา	11	15	บัตรคิวและจอแสดงหมายเลข	50
รามคำแหง	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ	1.จันทร์-ศุกร์ 08:30-17:30 น. 2.เสาร์ 09:00-12:00 3.อาทิตย์ ปิดให้บริการ	ตามมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 5 คูหา	8	10-15	บัตรคิวและจอแสดงหมายเลข	80
หัวหมาก	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการร้านกาแฟ	1.จันทร์-ศุกร์ 10:00-21:00 น. 2.เสาร์ 09:00-12:00 3.อาทิตย์ ปิดให้บริการ	ตามมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 1 คูหา 2 ชั้น	6	8-10	บัตรคิวและจอแสดงหมายเลข	ไม่มี
ม.อัสสัมชัญ	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ	1.จันทร์-ศุกร์ 08:30-16:30 น. 2.เสาร์ 09:00-12:00 3.อาทิตย์ ปิดให้บริการ	ตามมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ประมาณ 8 ตารางเมตร	1	3	ไม่มี	ไม่มี
บึงทองหลาง	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ	1.จันทร์-ศุกร์ 08:30-17:00 น. 2.เสาร์ 09:00-12:00 3.อาทิตย์ ปิดให้บริการ	ตามมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 2 คูหา	3	5-7	บัตรคิวและจอแสดงหมายเลข	ไม่มี

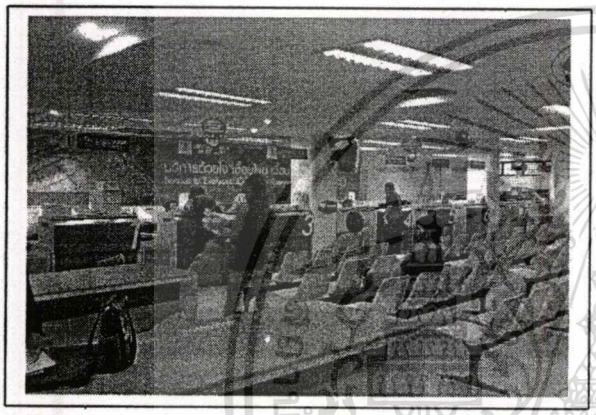
ที่มา : จากการสำรวจ พ.ศ.2552



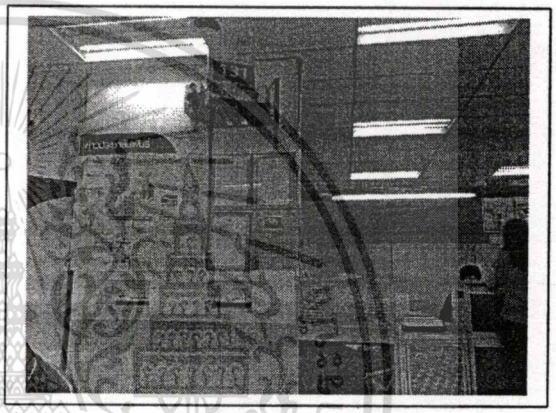
ที่ตั้งไปรษณีย์รัฐในย่านพาณิชยกรรม



จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ



จำนวนที่นั่งรอรับบริการ



จอแสดงหมายเลขบัตรคิว

ภาพที่ 4.2 ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์รัฐในเขตบางกะปิ

4.8.2 ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ศึกษา

พื้นที่เขตบางกะปิมีที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐอยู่ทั้งหมด 5 แห่ง อยู่ในแขวงคลองจั่น 2 แห่ง คือไปรษณีย์คลองจั่น และบึงทองหลาง อยู่ในแขวงหัวหมาก 3 แห่งคือ ไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก และอัสสัมชัญ โดยมีที่ตั้งและการกระจายตัวดังต่อไปนี้

1. ไปรษณีย์คลองจั่นตั้งอยู่บนถนนเสรีไทย ใกล้ๆ กับสำนักงานเขตบางกะปิ นับว่าตั้งอยู่ใจกลางเขตบางกะปิ แต่ห่างจากย่านพาณิชยกรรมที่สำคัญ คือ เดอะมอลล์บางกะปิ และตลาดตะวันนา ประมาณ 2 กิโลเมตร การเดินทางเข้ามาใช้บริการทำได้ง่ายเนื่องจากติดถนนใหญ่ และมีรถขนส่งสาธารณะผ่านหลายสาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ไปรษณีย์บึงทองหลางตั้งอยู่บนถนนลาดพร้าวตรงข้ามซอยลาดพร้าว 101 ซึ่งเป็นย่านที่อยู่อาศัยหนาแน่นและย่านธุรกิจ การเข้าถึงสามารถทำได้ง่ายเนื่องจากมีรถสาธารณะผ่านหลายสาย แต่สถานที่ตั้งของที่ทำการอยู่เข้าไปในซอยชุมชนลึกประมาณ 50 เมตร ทำให้ไม่สามารถมองเห็นได้จากถนนใหญ่ ต้องสังเกตจากป้ายที่ตั้งอยู่ริมถนน

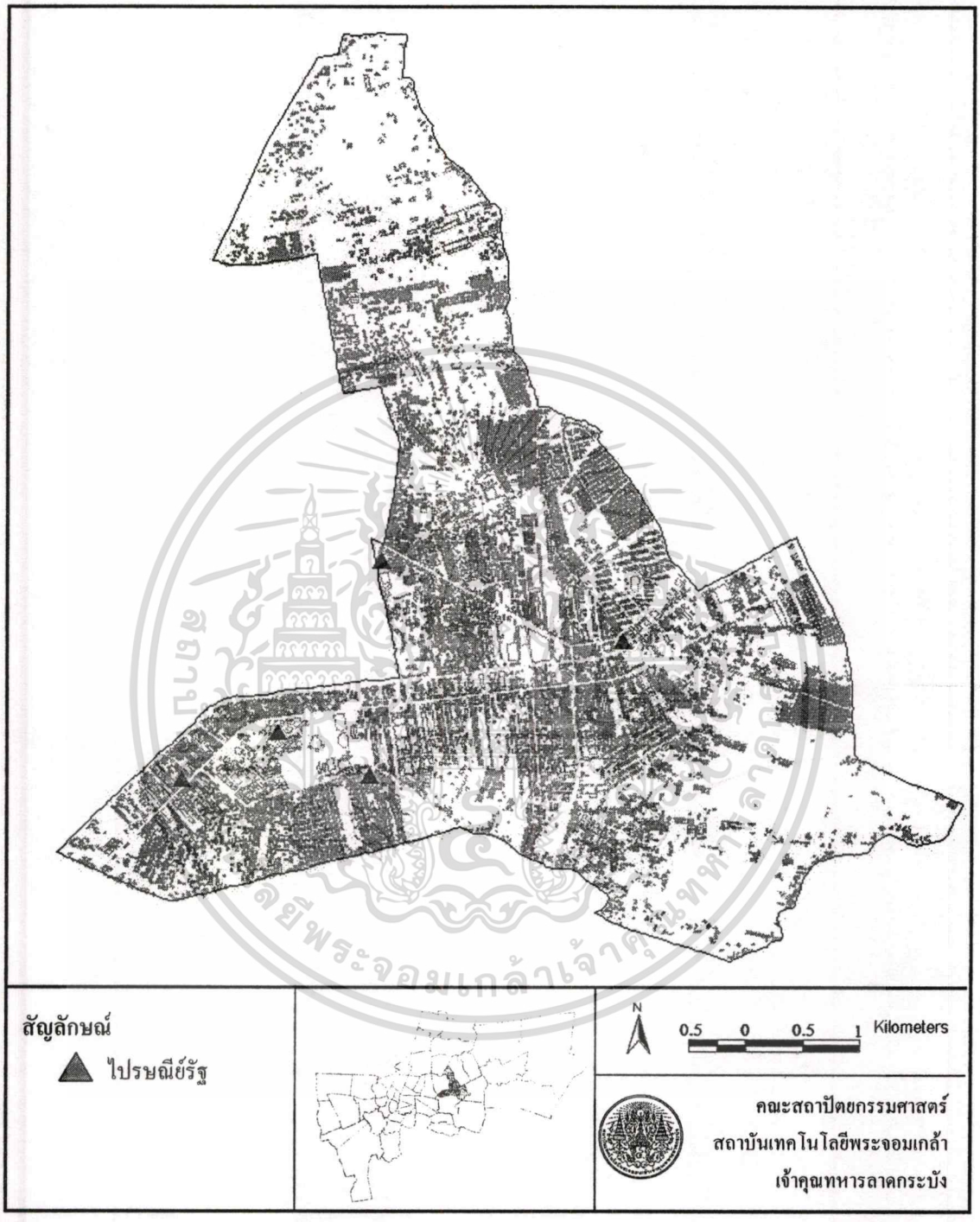
3. ไปรษณีย์รามคำแหง ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหงนับว่าเป็นย่านสำคัญอีกแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิ เพราะเป็นย่านสถานศึกษา และบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยยังเป็นย่านการค้าขนาดใหญ่ การเดินทางเข้าไปใช้บริการสำหรับนักศึกษาหรือประชาชนบริเวณโดยรอบทำได้ง่าย แต่สำหรับประชาชนที่มาจากเขตอื่นๆ หรือมาจากบริเวณอื่นๆ ของเขตบางกะปิอาจไม่ทราบที่ตั้งเนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์ตั้งอยู่ใต้อาคารเรียนภายในมหาวิทยาลัย ต้องเดินเข้าไปจากถนนใหญ่ ไม่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกมหาวิทยาลัย

4. ไปรษณีย์หัวหมาก ตั้งอยู่บนถนนรามคำแหงเยื้องกับเดอะมอลล์รามคำแหง เป็นย่านที่มีกิจกรรมการค้าเชื่อมต่อกับย่านการค้าหน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหง ทำให้มีประชาชนเข้ามาใช้พื้นที่ในบริเวณนี้มาก การเดินทางไปใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย อยู่ติดถนนใหญ่ และมีรถสาธารณะผ่านหลายสาย

5. ไปรษณีย์อัสสัมชัญ ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) เป็นย่านที่เป็นศูนย์รวมกิจกรรมการค้า การศึกษา และที่อยู่อาศัย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัยประเภทหอพัก และคอนโดมิเนียม การเดินทางเข้าไปใช้บริการทำได้ง่ายเนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์ตั้งอยู่หน้ามหาวิทยาลัยติดถนนใหญ่ ไม่ได้อยู่ลึกเข้าไปเหมือนกับไปรษณีย์รามคำแหง รถสาธารณะที่ผ่านส่วนใหญ่เป็นรถสองแถว และรถกะป๊อ (สี่ล้อเล็ก)

โดยที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐในเขตบางกะปิทั้ง 5 แห่งแสดงไว้ในภาพที่ 4.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.3 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่เขตบางกะปิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

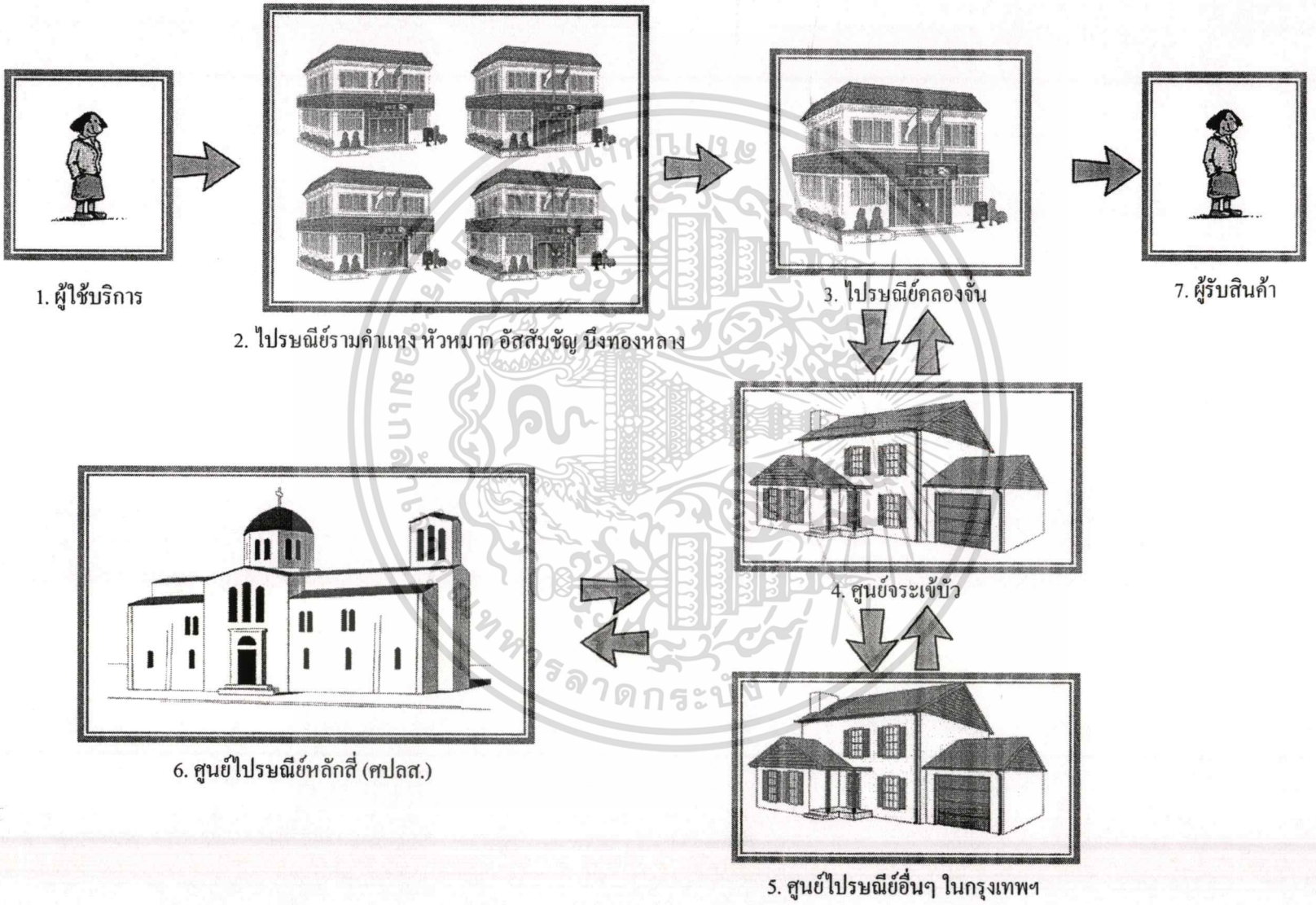
4.8.3 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐในพื้นที่ศึกษา

การรับฝากเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐทั้ง 5 แห่งในเขตบางกะปีนั้น นอกจากจะมีหน้าที่ในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์แล้วยังมีหน้าที่ในด้านคลังสินค้าและการขนส่งเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยหน้าที่ในด้านคลังสินค้าของที่ทำการทั้ง 5 แห่งมีลักษณะที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน คือใช้คนในการคัดแยก ไม่ใช่ระบบอัตโนมัติ แต่ในด้านโครงข่ายการขนส่งจะมีลักษณะแตกต่างกัน คือ เมื่อมีการรับฝากในแต่ละวันแล้วและถึงเวลาปิดทำการของที่ทำการในแต่ละแห่ง จะมีระบบที่เรียกว่า "ระบบปิดเมล์" คือเมื่อมีการปิดรับฝากในวันนั้นๆ จะเริ่มการคัดแยกประเภท และพื้นที่ของสินค้าว่าเป็นไปรษณียภัณฑ์ประเภทใด และนำส่งพื้นที่ไหน โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นรายเขตสำหรับในกรุงเทพมหานคร และรายจังหวัดสำหรับเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่ฝากส่งไปต่างจังหวัด ซึ่งเมื่อที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งคัดแยกเสร็จเรียบร้อยจะมีการขนส่งไปยังที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นซึ่งเป็นศูนย์รวบรวมสินค้าทางไปรษณีย์ในเขตบางกะปี

โดยไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ และบึงทองหลางจะมีโครงข่ายการขนส่งเหมือนกัน คือ ขนส่งสินค้าที่คัดแยกเรียบร้อยแล้วทั้งหมดไปยังที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น หลังจากนั้นที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นจะคัดแยกสินค้าที่จำหน้าส่งในพื้นที่เขตบางกะปีเก็บไว้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ส่วนสินค้าที่เป็นของพื้นที่อื่นๆ จะขนส่งต่อไปยังศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า (Hub) ทางไปรษณีย์ของพื้นที่ชานเมืองฝั่งตะวันออกซึ่งอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์จระเข้บัว ซึ่งจะมีหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนสินค้าของพื้นที่เขตต่างๆ รวมทั้งสินค้าที่ส่งไปยังต่างจังหวัด โดยสินค้าที่ศูนย์อื่นๆ ในกรุงเทพมหานครที่จำหน้าเป็นพื้นที่ของศูนย์จระเข้บัว เช่น เขตบางกะปี เขตหนองจอก เขตมีนบุรี เป็นต้น จะนำสินค้ามาไว้ยังที่ศูนย์นี้ ในทางกลับกันสินค้าที่จำหน้าเป็นของศูนย์อื่นๆ ก็จะถูกส่งจากศูนย์จระเข้บัวไปยังพื้นที่ศูนย์นั้นๆ และในกรณีสินค้าที่เป็นของศูนย์จระเข้บัวที่มาจากต่างจังหวัด ทางศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ (ศปลส.) จะมีรถสินค้ามาส่งให้ และรับสินค้าที่เป็นของพื้นที่ต่างจังหวัดกลับไปยังศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่เพื่อคัดแยกและนำจ่ายต่อไป

สินค้าที่จำหน้าเป็นเขตบางกะปีที่มาจากพื้นที่อื่นๆ ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ทางไปรษณีย์คลองจั่นจะไปนำมาจากศูนย์จระเข้บัวและเริ่มทำการคัดแยกสินค้าอีกครั้งตามประเภทและพื้นที่ที่จะนำจ่ายในเขตบางกะปีที่ไปรษณีย์คลองจั่น โดยเริ่มคัดแยกตั้งแต่ 23:00-06:00 น. เพื่อให้ทันต่อการนำจ่ายในวันรุ่งขึ้น โดยสินค้าที่มาจากพื้นที่เขตอื่นๆ ในกรุงเทพมหานครจะสามารถนำจ่ายไปถึงมือผู้บริโภคได้ภายในวันรุ่งขึ้นหลังจากฝากส่งทันที ส่วนสินค้าที่มาจากต่างจังหวัดจะยังไม่สามารถนำจ่ายไปยังมือผู้บริโภคได้ภายในวันรุ่งขึ้นหลังจากฝากส่ง เนื่องจากสินค้าที่มาจากต่างจังหวัดจำเป็นต้องเข้าไปทำการคัดแยกที่ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ก่อน และค่อยนำส่งมาที่ศูนย์จระเข้บัว ซึ่งต่างจากสินค้าที่มาจากพื้นที่ในกรุงเทพมหานครที่ไม่ต้องผ่านการคัดแยกจากศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ แต่ตรงมาที่ศูนย์จระเข้บัวได้ทันที โดยโครงข่ายการขนส่งไปรษณีย์ของรัฐในพื้นที่เขตบางกะปีสามารถอธิบายเป็นภาพได้ ดังภาพที่ 4.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.4 โครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่เขตบางกะปิ

จากภาพที่ 4.4 สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 หน้าที่แต่ละขั้นตอนในโครงข่ายการขนส่งสินค้าของบริษัทไปรษณีย์ไทยในพื้นที่เขตบางกะปิ

ขั้นตอน	หน้าที่
1. ผู้ใช้บริการ	- ฝากส่งสินค้าทางไปรษณีย์
2. ไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ บึงทองหลาง	- รับฝากสินค้าจากผู้ใช้บริการ - คัดแยกสินค้าตามประเภทและพื้นที่ - ขนส่งสินค้าในแต่ละวันไปยังที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น
3. ไปรษณีย์คลองจั่น	- รับฝากสินค้าจากผู้ใช้บริการ - คัดแยกสินค้าตามประเภทและพื้นที่ - เก็บสินค้าที่จ่าหน้าเป็นพื้นที่เขตบางกะปีไว้ - ขนส่งสินค้าที่รวบรวมจากไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ บึงทองหลาง และคลองจั่นไปยังศูนย์จระเข้บัว - รับสินค้าที่จ่าหน้าเป็นพื้นที่บางกะปีกลับมา - คัดแยกสินค้าขาเข้าแบ่งตามพื้นที่ในบางกะปี - นำจ่ายสินค้าไปยังผู้ใช้บริการ
4. ศูนย์จระเข้บัว	- รับ/ส่ง และแลกแปลี่ยนสินค้าจากศูนย์ต่างๆ ในกทม.และศูนย์หลักสี่ (สินค้าจากต่างจังหวัด) - ไปรษณีย์คลองจั่นมารับสินค้าที่จ่าหน้าเป็นเขตบางกะปีที่นี่
5. ศูนย์ไปรษณีย์อื่นๆ ในกรุงเทพฯ	- รับ/ส่ง และแลกแปลี่ยนสินค้าจากศูนย์ต่างๆ ในกทม.และศูนย์หลักสี่ (สินค้าจากต่างจังหวัด)
6. ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ (ศปลส.)	- คัดแยกสินค้าจากศูนย์ต่างๆ ในกทม. และต่างจังหวัดตามประเภทและพื้นที่ - รับ/ส่ง และแลกแปลี่ยนสินค้าจากศูนย์ต่างๆ ในกทม.และสินค้าจากต่างจังหวัด
7. ผู้รับสินค้า	- รับสินค้าจากไปรษณีย์คลองจั่น

ที่มา : จากการสัมภาษณ์หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.8.4 ลักษณะการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์เอกชน

พื้นที่เขตบางกะปิมีบริษัทไปรษณีย์เอกชนประมาณ 25 แห่ง โดยในการให้บริการไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่ส่วนใหญ่จากการสำรวจของผู้วิจัยจำนวน 9 บริษัท มีการให้บริการไปรษณีย์ตามมาตรฐานที่บริษัทไปรษณีย์ไทยกำหนด แต่ในทุกบริษัทที่ทำการสำรวจมามีการเปิดให้บริการเสริมอื่นๆ ควบคู่ไปกับการให้บริการไปรษณีย์ โดยบริการเสริมที่นิยมเปิดให้บริการ ได้แก่

1. บริการด้านธุรกิจ ได้แก่ ถ่ายเอกสาร รับ-ส่งโทรสาร นามบัตรด่วน เย็บเล่ม-เข้าเล่ม แปลเอกสาร ถ่ายรูปด่วน จำหน่ายเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องเขียน เติมเงินโทรศัพท์มือถือ บริการรับชำระค่าบริการ และสาธารณูปโภคต่างๆ บริการต่อ พ.ร.บ. ฯลฯ

2. บริการด้านการสื่อสาร เช่น บริการให้เช่าตู้เก็บเอกสารส่วนตัว/ธุรกิจ บริการฝากข่าวภายในร้าน บริการด้านเลขา ฯลฯ

ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่จากการสำรวจ อธิบายได้ดังตารางที่ 4.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ลักษณะการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิ

บริษัทไปรษณีย์เอกชน	ลักษณะของบริการ	วัน/เวลาทำการ	ราคา	ขนาดที่ทำการ	จำนวนเคาน์เตอร์	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)	ระบบบัตรคิว	ที่นั่งรอบริการ (ที่นั่ง)
Post net	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 09:00-23:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ประมาณ 9 ตารางเมตร	1	2	ไม่มี	ไม่มี
Orange post	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษบางประเภท 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 08:00-21:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ประมาณ 3 ตารางเมตร	1	1	ไม่มี	ไม่มี
Post antz	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 10:00-22:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ประมาณ 16 ตารางเมตร	2	3	ไม่มี	ไม่มี

ที่มา : จากการสำรวจ พ.ศ.2552

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

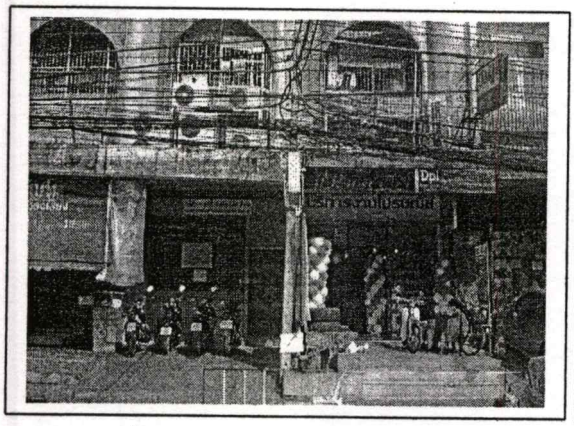
บริษัทไปรษณีย์เอกชน	ลักษณะของบริการ	วัน/เวลาทำการ	ราคา	ขนาดที่ทำการ	จำนวนเคาน์เตอร์	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)	ระบบบัตรคิว	ที่นั่งรอบริการ (ที่นั่ง)
Mail boxes ETC.	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 10:00-22:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ประมาณ 5 ตารางเมตร	2	3	ไม่มี	ไม่มี
Top post	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 09:00-22:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 1 คูหา	2	2	ไม่มี	5
Happy post	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 07:30-22:30 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 1 คูหา	1	2	ไม่มี	ไม่มี

ที่มา : จากการสำรวจ พ.ศ.2552

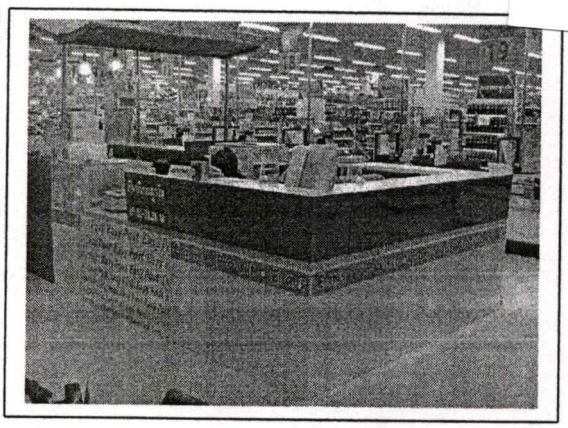
ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

บริษัทไปรษณีย์เอกชน	ลักษณะของบริการ	วัน/เวลาทำการ	ราคา	ขนาดที่ทำการ	จำนวนเคาน์เตอร์	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)	ระบบบัตรคิว	ที่นั่งรอบริการ (ที่นั่ง)
Post family	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 10:00-22:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ประมาณ 15 ตารางเมตร	1	3	ไม่มี	ไม่มี
ร้านไปรษณีย์เอกชน	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 09:00-21:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 1 คูหา	1	2	ไม่มี	ไม่มี
ร้านไปรษณีย์เอกชน	1.บริการหลัก 2.บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 3.บริการพิเศษ 4.บริการเสริมด้านธุรกิจ และด้านการสื่อสาร	ทุกวัน เวลา 09:00-21:00 น.	สูงกว่าราคาของบริษัทไปรษณีย์ไทย	ตึกแถว 1 คูหา	1	2	ไม่มี	ไม่มี

ที่มา : จากการสำรวจ พ.ศ.2552



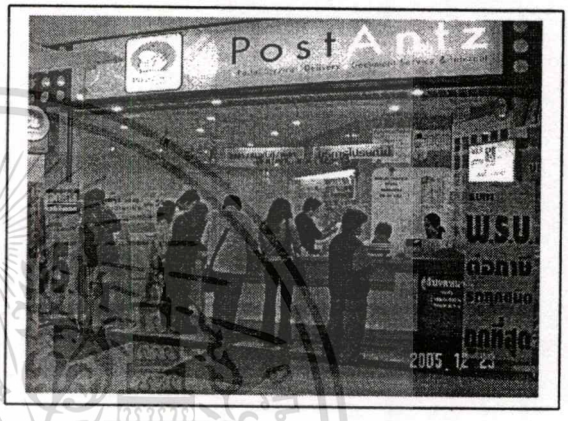
ที่ตั้งไปรษณีย์เอกชนในย่านชุมชน



จำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ



เจ้าหน้าที่ให้บริการและที่นั่งรอรับบริการ



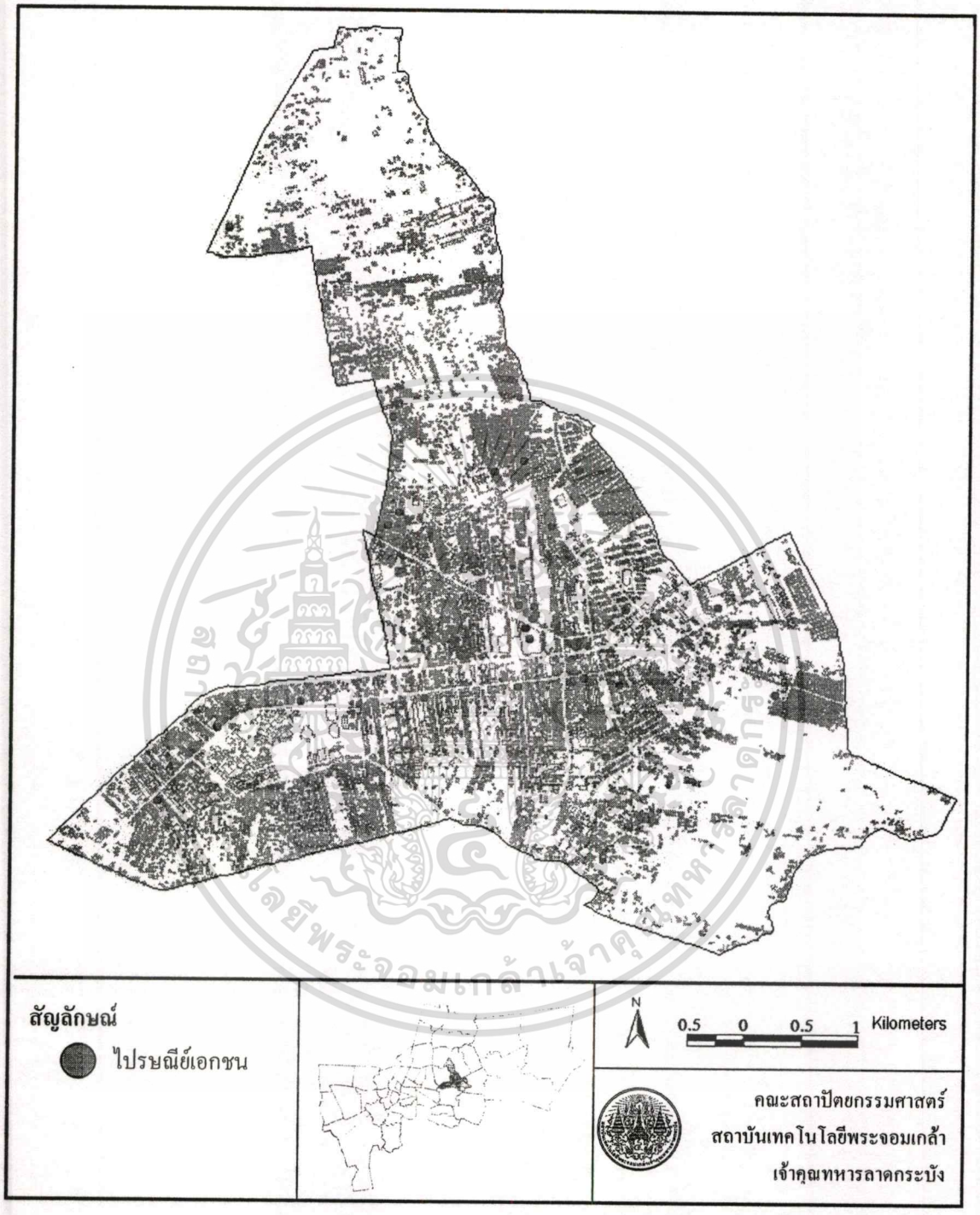
การเข้าคิวรอรับบริการ

ภาพที่ 4.5 ลักษณะการให้บริการไปรษณีย์เอกชนในเขตบางกะปี

4.8.5 ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่ศึกษา

พื้นที่เขตบางกะปีมีที่ทำการไปรษณีย์ของเอกชนอยู่ประมาณ 25 แห่ง กระจายตัวอยู่ทั่วไปทั้งในแขวงคลองจั่น และแขวงหัวหมาก ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่บริเวณย่านพาณิชยกรรมที่สำคัญ เช่น เดอะมอลล์บางกะปี ตลาดแฮปปี้แลนด์ หน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น รวมไปถึงตั้งอยู่บริเวณย่านชุมชนที่อยู่อาศัย เช่น หมู่บ้าน เคหะคลองจั่น หรือโซนที่เป็นหอพักใกล้ๆ กับมหาวิทยาลัย การเดินทางไปใช้บริการสามารถทำได้ง่าย เนื่องจากมีการกระจายตัวมาก ซึ่งที่ทำการบางแห่งอาจจะไม่มีรถขนส่งสาธารณะผ่าน แต่ว่าอาจจะอยู่ภายในชุมชนจึงเป็นการสะดวกต่อชุมชนนั้นๆ ที่จะเดินทางไปใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทีทางเลือกมาก โดยที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์เอกชนแสดงไว้ในภาพที่ 4.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.6 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

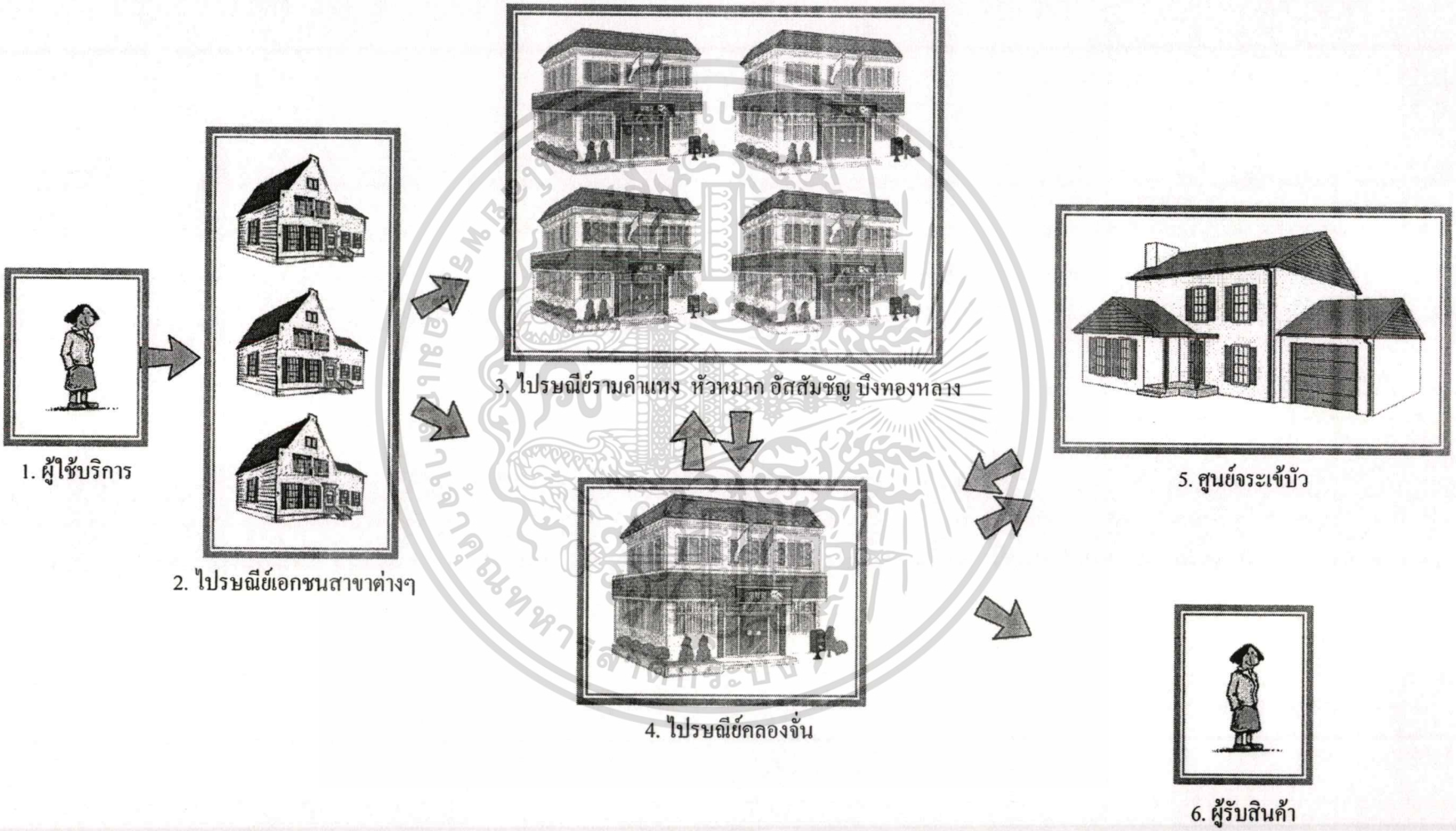
4.8.6 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของเอกชนในพื้นที่ศึกษา

การบริการไปรษณีย์เอกชนทั้งหมดในเขตบางกะปิ ในด้านคลังสินค้าและการขนส่งนั้นมีลักษณะเหมือนกันทุกบริษัท เนื่องจากเป็นการกำหนดมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทยที่ต้องการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และง่ายต่อการจัดการทั้งในด้านคลังสินค้า และการขนส่ง โดยไปรษณีย์เอกชนมีการจัดการดังนี้ ในการรับฝากสินค้าทางไปรษณีย์จากผู้ใช้บริการในแต่ละวัน ทางไปรษณีย์เอกชนจะมีการคัดแยกประเภทของสินค้าโดยใช้คนในการคัดแยกเช่นกัน ว่าเป็นเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์ประเภทอื่นๆ แต่ไม่ได้มีการแยกออกเป็นพื้นที่ว่าผู้ใช้บริการส่งไปถึงพื้นที่ใด และภายในวันเดียวกันนั้นทางบริษัทไปรษณีย์เอกชนจะต้องนำสินค้าไปฝากส่งอีกทีกับบริษัทไปรษณีย์ไทยในสาขาใดก็ได้ที่ทางไปรษณีย์เอกชนสะดวก ไม่จำเป็นต้องเป็นที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐในเขตบางกะปิ

โดยการนำมาฝากส่งกับบริษัทไปรษณีย์ไทยทางไปรษณีย์เอกชนจะต้องนำสินค้ามาส่งเป็น 2 รอบในแต่ละวัน ตามการกำหนดของไปรษณีย์ไทย คือ รอบ 11:30 น. และรอบ 17:00 น. โดยการขนส่งไปยังที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐทางไปรษณีย์เอกชนจะต้องเป็นผู้ขนส่งไปเอง จะไม่มีรถของบริษัทไปรษรีย์ไทยมารับ และในการไปฝากส่ง บริษัทไปรษณีย์เอกชนจะไปส่งสินค้าที่หน้าเคาน์เตอร์ของไปรษณีย์รัฐ เหมือนกับผู้ใช้บริการทั่วๆ ไป แต่ที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐในพื้นที่จะจัดให้ไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์แผนกลูกค้าธุรกิจ เนื่องจากมีปริมาณ และค่าใช้จ่ายในการส่งมาก ซึ่งเมื่อส่งสินค้าในรอบสุดท้ายของวันเสร็จแล้ว ทางไปรษณีย์เอกชนสามารถรับฝากสินค้าได้ต่อไปจนกว่าจะปิดทำการและในวันรุ่งขึ้นก็นำสินค้าไปฝากส่งที่ไปรษณีย์รัฐตามเวลาที่กำหนด

หลังจากที่บริษัทไปรษณีย์ไทยแต่ละสาขารับสินค้าจากบริษัทไปรษณีย์เอกชนแล้วก็จะดำเนินการตามระบบที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 4.8.3 โดยโครงข่ายการขนส่งไปรษณีย์ของเอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิสามารถอธิบายเป็นภาพได้ ดังภาพที่ 4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.7 โครงข่ายการขนส่งของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิ

จากภาพที่ 4.7 สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 หน้าที่แต่ละขั้นตอนในโครงข่ายการขนส่งสินค้าของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิ

ขั้นตอน	หน้าที่
1. ผู้ใช้บริการ	- ฝากส่งสินค้าทางไปรษณีย์
2. ไปรษณีย์เอกชนสาขาต่างๆ	- รับฝากสินค้าจากผู้บริโภค - คัดแยกสินค้าตามประเภทของสินค้า - ขนส่งสินค้าไปยังที่ทำการไปรษณีย์รัฐสาขาที่สะดวก
3. ไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ บึงทองหลาง	- รับฝากสินค้าจากไปรษณีย์เอกชน - คัดแยกสินค้าตามประเภทและพื้นที่ - ขนส่งสินค้าในแต่ละวันไปยังที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น
4. ไปรษณีย์คลองจั่น	- รับฝากสินค้าจากไปรษณีย์เอกชน - คัดแยกสินค้าตามประเภทและพื้นที่ - เก็บสินค้าที่จ่าหน้าเป็นพื้นที่เขตบางกะปีไว้ - ขนส่งสินค้าที่รวบรวมจากไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ บึงทองหลาง และคลองจั่นไปยังศูนย์จระเข้บัว - รับสินค้าที่จ่าหน้าเป็นพื้นที่บางกะปีกลับมา - คัดแยกสินค้าขาเข้าแบ่งตามพื้นที่ในบางกะปี - นำจ่ายสินค้าไปยังผู้ใช้บริการ
5. ศูนย์จระเข้บัว	- รับ/ส่ง และแลกแปลี่ยนสินค้าจากศูนย์ต่างๆ ในกทม.และศูนย์หลักสี่ (สินค้าจากต่างจังหวัด) - ไปรษณีย์คลองจั่นมารับสินค้าที่จ่าหน้าเป็นเขตบางกะปีที่นี่
6. ผู้รับสินค้า	- รับสินค้าจากไปรษณีย์คลองจั่น

ที่มา : จากการสัมภาษณ์หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นและเจ้าของร้านไปรษณีย์เอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.9 วิเคราะห์การให้บริการไปรษณีย์ในพื้นที่ศึกษา

4.9.1 วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา

การวิเคราะห์สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเด็นดังนี้

4.9.1.1 ลักษณะของการบริการ การให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยในพื้นที่ทั้งหมด 5 สาขานั้นมีลักษณะของการบริการที่เหมือนกันทั้งหมดเนื่องจากเป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บริการไปรษณีย์ที่ครบวงจรแก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการไปรษณีย์ทุกประเภท ณ.ที่ทำการไปรษณีย์ไปรษณีย์ของรัฐ มีเพียงไปรษณีย์หัวหมากเท่านั้นที่เปิดให้บริการเสริมควบคู่เข้ามาด้วย นั่นคือการเปิดบริการเป็นร้านกาแฟ ซึ่งตรงจุดนี้ทางบริษัทไปรษณีย์ไทยอาจเล็งเห็นว่าธุรกิจร้านกาแฟกำลังเป็นที่นิยม และทำเลที่ตั้งของไปรษณีย์หัวหมากก็อยู่ใกล้ศูนย์การค้าสำคัญ คือ เดอะมอลล์รามคำแหง และบิ๊กซีรามคำแหง เป็นจุดที่มีประชาชนสัญจรผ่านหนาแน่น จึงคิดว่าควรจะใช้พื้นที่ในส่วนของที่ทำการให้คุ้มค่า และเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทอีกทางหนึ่ง ส่วนบริการของไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่แล้วจะมีประเภทของการบริการเหมือนกันกับของไปรษณีย์รัฐ แต่มีเพียงบางแห่งเท่านั้นจากการสำรวจที่ให้บริการไปรษณีย์ได้ไม่ครบวงจร แต่ว่าในทุกสาขาที่ทำการสำรวจมีการให้บริการเสริมด้านต่างๆ เช่น การถ่ายเอกสาร บริการจ่ายค่าบริการต่างๆ ต่อ พรบ. บริการฝากข่าวสาร ฯลฯ ซึ่งแต่ละสาขามีการให้บริการเสริมที่เหมือนกัน และแตกต่างกันบางประเภท เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการหันมาเลือกใช้บริษัทของตนเอง สำหรับลักษณะของการบริการทั้งรัฐและเอกชนอาจจะไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการเท่าใดนัก เนื่องจากทั้ง 2 บริษัทมีลักษณะการให้บริการไปรษณีย์ที่คล้ายๆ กันแตกต่างกันไม่มาก

4.9.1.2 วันและเวลาในการเปิดให้บริการ วัน/เวลาทำการของไปรษณีย์รัฐทั้ง 5 สาขานั้นมีวันและเวลาที่เปิดให้บริการแตกต่างกันขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งว่าตั้งอยู่ในบริเวณใด เช่น ไปรษณีย์หัวหมากที่ตั้งอยู่บริเวณย่านการค้าขนาดใหญ่ มีผู้คนสัญจรผ่านไปมามากก็จะมีเวลาในการให้บริการที่มาก ส่วนในของที่อื่นๆ ก็จะมีเวลาเปิดทำการน้อยลงมาตามความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง ในส่วนของวัน/เวลาทำการของไปรษณีย์เอกชนโดยเฉลี่ยแล้วมีมากกว่าของไปรษณีย์รัฐอย่างชัดเจนเนื่องจากเปิดให้บริการในย่านชุมชน และย่านการค้าที่มีประชากรหนาแน่น ซึ่งตรงจุดนี้ทำให้ไปรษณีย์เอกชนสามารถดึงดูดผู้ใช้บริการได้เพิ่มขึ้นหลังจากที่ทำการไปรษณีย์รัฐปิดทำการลงในแต่ละวัน และเห็นได้ชัดเจนว่าการที่บริษัทไปรษณีย์เอกชนปิดทำการช้าก็เพราะมีประชาชนเข้ามาใช้บริการทำให้ได้เปรียบไปรษณีย์รัฐที่ปิดทำการเร็วกว่า ซึ่งบริษัทไปรษณีย์ไทยอาจมีข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรที่จะคอยให้บริการแก่ประชาชน โดยแตกต่างจากของเอกชนที่เจ้าของร้านเป็นผู้ให้บริการเอง หรืออาจจะจ้างลูกจ้างเพิ่มขึ้นมาเพียง 1-2 คน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายไม่มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.9.1.3 ราคาในการให้บริการ การคิดราคาค่าบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์รัฐจะมีการคิดตามน้ำหนักของสินค้าและมีค่าบริการที่เหมาะสม ซึ่งเหมือนกันกับบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่คิดราคาค่าขนส่งตามน้ำหนักเช่นกัน แต่จะมีการบวกค่าบริการที่เพิ่มเข้าไปอีกประมาณ 10-50 บาทขึ้นอยู่กับน้ำหนัก และประเภทการส่งของสินค้า ทำให้ค่าบริการของไปรษณีย์เอกชนแพงกว่าของรัฐ ซึ่งปัจจัยนี้นับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการที่มีจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการขององค์กรใด เนื่องจากค่าบริการที่แพงเกินไปอาจไม่สร้างความประทับใจในการใช้บริการ และอาจหันไปใช้ไปรษณีย์ของรัฐแทน ประกอบกับในภาวะเศรษฐกิจฝืดเคืองทำให้ผู้ใช้บริการเริ่มคิดถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องเพิ่มขึ้น และความคุ้มค่าในการใช้บริการ

4.9.1.4 ขนาดของที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ จากการสำรวจพบว่าที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐโดยเฉลี่ยแล้วมีขนาดกว้างขวางกว่าของไปรษณีย์เอกชนอย่างชัดเจน เนื่องมาจากที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐมีการก่อตั้งมานานซึ่งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่ดินอาจไม่สูงนักเมื่อเทียบกับปัจจุบัน ประกอบกับในอดีตการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ผูกขาดการให้บริการไปรษณีย์เพียงเจ้าเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องไปใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเท่านั้นส่งผลให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน จึงต้องมีที่ทำการขนาดใหญ่ไว้รองรับ แต่บริษัทไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่ที่มีขนาดของที่ทำการเล็กเนื่องจากทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านศูนย์การค้า ย่านพาณิชยกรรม ที่มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งสูงทำให้ไม่สามารถเช่าพื้นที่ในขนาดที่ใหญ่ได้ รวมถึงบริษัทไปรษณีย์เอกชนบางแห่งเปิดให้บริการในย่านชุมชนซึ่งใช้พื้นที่ที่เป็นบ้านพักอาศัยมาเปิดให้บริการทำให้มีขนาดคับแคบ ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการของรัฐที่มีจำนวนเฉลี่ยมากกว่าของเอกชน เนื่องจากเหตุผลเกี่ยวกับขนาดของที่ทำการไปรษณีย์ เช่นเดียวกันกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการก็ต้องมีจำนวนให้เหมาะสมกับขนาดของที่ทำการและจำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการด้วยเช่นกัน

4.9.1.5 ระบบบัตรคิวและที่นั่งในการรอรับบริการ ในเรื่องระบบบัตรคิวของไปรษณีย์รัฐจากการสำรวจพบว่าทุกสาขาในพื้นที่มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการเนื่องจากปริมาณของผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐในพื้นที่มีมาก และทางบริษัทไปรษณีย์ไทยต้องการให้การบริการมีคุณภาพที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจได้ดีที่สุด แต่ในส่วนของไปรษณีย์เอกชนนั้นไม่มีระบบบัตรคิวไว้คอยให้บริการเนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านการลงทุนที่สูง ประกอบกับผู้ใช้บริการไม่ได้มีปริมาณมากเมื่อเทียบกับไปรษณีย์รัฐ ทำให้ไม่จำเป็นต้องมีระบบบัตรคิวไว้คอยให้บริการ รวมถึงที่นั่งรอรับบริการที่ของรัฐโดยเฉลี่ยแล้วมีมากกว่าของเอกชน เนื่องด้วยเหตุผลด้านจำนวนของผู้ใช้บริการ และขนาดของที่ทำการที่ไม่เอื้ออำนวยให้มีที่นั่งรอรับบริการหรือถ้ามีก็อาจจะมีได้น้อยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

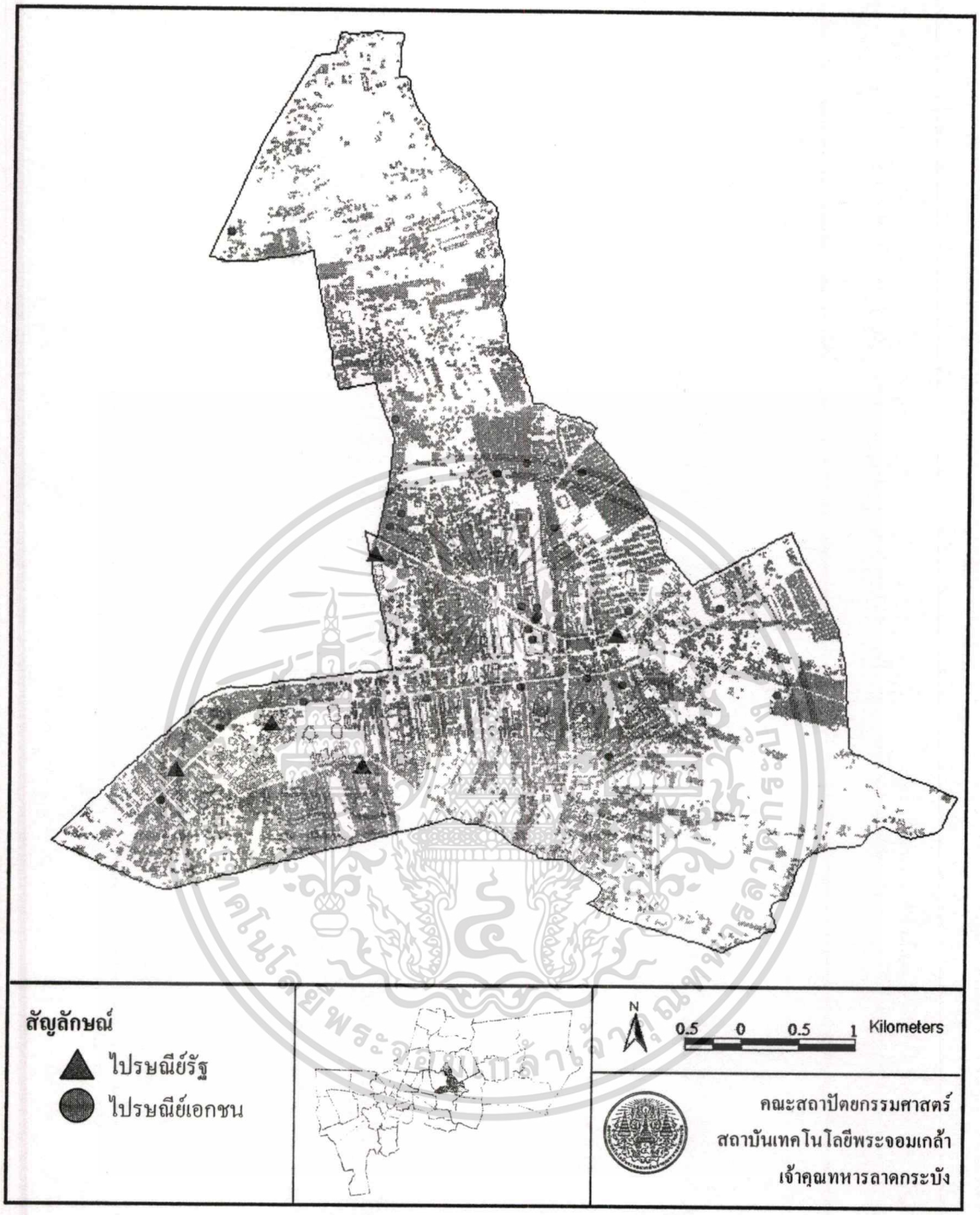
4.9.2 วิเคราะห์ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา

พื้นที่เขตบางกะปีนับเป็นย่านที่มีศูนย์รวมกิจกรรมหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมด้านการศึกษาซึ่งมีมหาวิทยาลัยตั้งอยู่หลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญนิด้า เป็นต้น หรือกิจกรรมด้านพาณิชยกรรมเช่น ตลาดตะวันนา เดอะมอลล์บางกะปี เดอะมอลล์รามคำแหง คาร์ฟูร์ ตลาดแฮปปี้แลนด์ เป็นต้น มีย่านที่พักอาศัยขนาดใหญ่ไม่ว่าจะเป็นหอพักอพาร์ตเมนต์ เคหะคลองจั่น และหมู่บ้านจัดสรรต่างๆ รวมไปถึงเป็นจุดรวมกิจกรรมคมนาคมขนส่งที่หลากหลาย โดยกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วมีการกระจายตัวไปตามแนวถนนลาดพร้าวและถนนรามคำแหง ซึ่งเมื่อดูถึงที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐทั้ง 5 สาขาในพื้นที่ก็พบว่ามีการกระจายตัวครอบคลุมอยู่บนถนนลาดพร้าว และรามคำแหงเช่นเดียวกัน อีกทั้งที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐทั้ง 5 แห่งยังตั้งอยู่ในย่านกิจกรรมที่สำคัญของเขตบางกะปีทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นไปรษณีย์คลองจั่นที่ตั้งอยู่ใกล้กับสำนักงานเขตบางกะปี ไปรษณีย์รามคำแหงที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ไปรษณีย์อัสสัมชัญที่ตั้งอยู่หน้ามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งเป็นย่านการศึกษาและใกล้ที่พักอาศัยที่มีความหนาแน่นสูงทั้ง 2 แห่ง ไปรษณีย์หัวหมากที่ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าเดอะมอลล์รามคำแหง และใกล้กับย่านพาณิชยกรรมหน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหง และไปรษณีย์บึงทองหลางที่ตั้งอยู่ตรงข้ามซอยลาดพร้าว 101 ที่เป็นย่านพาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัยหนาแน่นสูงเช่นกัน ประกอบกับที่ตั้งทั้ง 5 สาขานี้ตั้งอยู่บนถนนสายหลักที่มีรถสาธารณะรูปแบบต่างๆ ผ่านหลายสาย ไม่ว่าจะเป็นรถสองแถว รถกะป๊อ (รถสี่ล้อเล็ก) รถเมล์สายต่างๆ ทำให้มีความสะดวกในการที่ประชาชนจะเข้าถึงบริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลให้ที่ทำการไปรษณีย์รัฐในเขตบางกะปีมีทำเลที่ตั้งที่ดีเยี่ยม เหมาะสมกับธุรกิจประเภทการบริการ ซึ่งสอดคลองกับงานวิจัยของอิศรา วัจฎานนท์ (2542) ที่ว่าทำเลที่ตั้งของไปรษณีย์เอกชนที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงควรตั้งอยู่บริเวณ ที่อยู่อาศัยที่มีความหนาแน่นสูง บริเวณโรงเรียน/มหาวิทยาลัย และบริเวณริมถนนสายต่างๆ แต่เมื่อมาดูถึงที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่กลับพบว่ามีที่ตั้งและการกระจายตัวที่มากกว่าของรัฐมากเนื่องจากไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่มีมากถึง 25 สาขา โดยส่วนใหญ่แล้วกระจายตัวอยู่บนถนนลาดพร้าว และรามคำแหงเช่นเดียวกันกับของไปรษณีย์รัฐ และตั้งอยู่บนย่านกิจกรรมสำคัญเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นในศูนย์การค้าเดอะมอลล์บางกะปี บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหง บริเวณตลาดแฮปปี้แลนด์ และยังกระจายตัวอยู่ในย่านชุมชนหนาแน่นสูงที่ไม่มีที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐ เช่น เคหะคลองจั่น ในซอยลาดพร้าว 101 ชุมชนรามคำแหง 58 ซึ่งเป็นชุมชนขนาดใหญ่ เป็นต้น ดังนั้นที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนสาขาต่างๆ ส่งผลให้มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการสำหรับประชาชนในพื้นที่เพราะนอกจากจะตั้งอยู่บนถนนสายหลักแล้วยังมีอยู่ตามถนนซอย หรือภายในชุมชนที่มีทั้งรถขนส่งสาธารณะผ่านหลากหลาย และสามารถเดินเท้าเข้าไปใช้บริการได้ง่าย และสอดคลองกับงานวิจัยของอิศรา วัจฎานนท์ (2542) เช่นเดียวกันในเรื่องของทำเลที่ตั้งไปรษณีย์เอกชนว่าควรตั้งตั้งอยู่บริเวณ ที่อยู่อาศัยที่มีความหนาแน่นสูง บริเวณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงเรียน/มหาวิทยาลัย และบริเวณริมถนนสายต่างๆ และเมื่อเปรียบเทียบในด้านที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐจะพบว่าไปรษณีย์เอกชนได้เปรียบในด้านนี้ ถึงแม้ว่าที่ทำการของไปรษณีย์รัฐจะตั้งอยู่ในย่านสำคัญแล้วก็ตามแต่ก็ยังมีจำนวน และการกระจายตัวที่น้อยกว่าของไปรษณีย์เอกชนอย่างเห็นได้ชัด และส่งผลถึงความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการของประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐและเอกชนแสดงไว้ในภาพที่ 4.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.8 ที่ตั้งและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.9.3 วิเคราะห์ด้านคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา

การวิเคราะห์โครงข่ายการขนส่งของทั้งไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิพบว่ามีขั้นตอนในด้านคลังสินค้า และการขนส่งที่ซับซ้อนเนื่องจากต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอนกว่าสินค้า 1 ชิ้นจากผู้ใช้บริการจะส่งไปถึงผู้ใช้บริการอีกคนหนึ่ง โดยเมื่อพิจารณาที่คลังสินค้าและการขนส่งของไปรษณีย์รัฐจะพบว่า เป็นการขนส่งที่ใช้ศูนย์กระจายสินค้า แล้วจึงกระจายสินค้าไปยังปลายทางโดยตรง เนื่องจากถ้ามองเฉพาะในพื้นที่เขตบางกะปินั้น จะใช้ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นเป็นจุดรับสินค้าที่มีมาทั้งหมดจากผู้ใช้บริการและไปรษณีย์สาขาต่างๆ ในแต่ละวัน และเป็นจุดที่รับสินค้ามาจากศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้าจระเข้บัว รวมไปถึงการทำหน้าที่เป็นศูนย์กระจายสินค้าไปยังพื้นที่ต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการในเขตบางกะปิ โดยการขนส่งหรือการนำจ่ายสินค้าไปยังผู้ใช้บริการในแต่ละราย และแต่ละพื้นที่นั้นจะใช้บุรุษไปรษณีย์ที่ออกจากไปรษณีย์คลองจั่นบรรทุกสินค้าใส่รถจักรยานยนต์แล้วนำจ่ายไปยังผู้ใช้บริการตามบ้านต่างๆ ซึ่งการแบ่งเส้นทางการขนส่งเกิดจากการตกลงกันของบุรุษไปรษณีย์ว่าใครจะไปส่งเส้นทางไหน โดยขนส่งจนกว่าสินค้าจะหมดและกลับมาที่ไปรษณีย์คลองจั่นที่เป็นศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า ซึ่งจะไม่มีบุรุษไปรษณีย์จากไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ และบึงทองหลางขนส่งสินค้าไปถึงมือผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคแต่อย่างใด โดยการขนส่งแบบที่ใช้ศูนย์กระจายสินค้าและใช้การขนส่งตรงไปยังปลายทางมีความเหมาะสมกับการขนส่งสินค้าทางไปรษณีย์ เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่แล้วมีขนาดเล็ก ใช้พื้นที่เก็บในคลังสินค้าไม่มาก และสินค้าไปรษณีย์นั้นไม่สามารถจะเก็บอยู่คงคลังได้นานเพราะต้องขนส่งไปยังผู้ใช้บริการให้ทันเวลา แต่อาจมีปัญหาในด้านการบริหารงานด้านคลังสินค้าบ้างเนื่องจากต้องคัดแยกสินค้าที่ไม่ใช่ของเขตบางกะปีออก และต้องจัดการกับสินค้าของพื้นที่เขตบางกะปีเอง แต่เมื่อดูที่ต้นทุนที่ใช้ในการขนส่งไปยังผู้ใช้บริการอาจสิ้นเปลืองไม่มากเนื่องจากเป็นการนำสินค้าติดตัวไปทีละมากๆ ในการขนส่งแต่ละเที่ยว และใช้ยานพาหนะขนาดเล็กในการขนส่ง

เมื่อพิจารณาที่คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์เอกชน โดยมองจากการส่งสินค้าจากผู้ใช้บริการผ่านไปรษณีย์เอกชน และส่งต่อไปยังไปรษณีย์รัฐสาขาต่างๆ จะพบว่าเป็นการขนส่งโดยตรง แต่ยังไม่ครบวงจรการขนส่งเนื่องจากยังไม่ถึงมือผู้ใช้บริการอีกคนหนึ่งที่คอยรับสินค้าอยู่ การพิจารณาในมุมนี้เพื่อให้เห็นถึงโครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์เอกชนได้ชัดเจนขึ้นว่าแตกต่างจากของรัฐอย่างไร โดยการขนส่งของไปรษณีย์เอกชนนั้นเมื่อรับสินค้าจากผู้ใช้บริการแล้วก็ทำการคัดแยกประเภทของสินค้า และนำส่งต่อไปยังที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐในสาขาที่ขนส่งได้สะดวก นับเป็นการจบขั้นตอนคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์เอกชน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน โดยไปรษณีย์เอกชนนั้นเพียงแต่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการรับสินค้าจากผู้ใช้บริการแล้วนำมาส่งต่อที่ไปรษณีย์รัฐอีกต่อหนึ่งเท่านั้น ทำให้ไม่ต้องลงทุนในด้านการขนส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากเหมือนกับไปรษณีย์ของรัฐ และไม่จำเป็นต้องบริหารจัดการคลังสินค้าที่ซับซ้อนแต่อย่างใด โดยรายละเอียดแสดงในภาพที่ 4.4 และ 4.7

4.10 สรุป

การวิเคราะห์ในบทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์รูปแบบ ลักษณะการให้บริการ ที่ตั้ง การกระจายตัว ระบบคลังสินค้า และโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์รัฐและเอกชน โดยผลการศึกษาสรุปได้ว่า การจัดบริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ของภาครัฐในพื้นที่เขตบางกะปีมีบริการที่ครบวงจรตั้งแต่การบริการรับฝากสินค้าหน้าเคาน์เตอร์ไปจนถึงการส่งสินค้าถึงมือผู้รับ ทั้งนี้เนื่องจากไปรษณีย์รัฐมีโครงสร้างพื้นฐานของระบบโลจิสติกส์ที่ครบถ้วน เพียงแต่จุดฝากสินค้าหรือที่ทำการไปรษณีย์อาจจะยังมีไม่ทั่วถึงในทุกพื้นที่ของเขตบางกะปี ซึ่งแตกต่างจากของไปรษณีย์เอกชนที่มีจุดเด่นในเรื่องของจุดรับฝากสินค้าที่มีกระจายตัวอยู่ทั่วถึงกว่า แต่การจัดบริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ไม่ครบวงจร เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานของโลจิสติกส์โดยเฉพาะโครงข่ายการขนส่งที่ไม่สามารถจัดบริการให้ได้ ทำให้ไม่อาจส่งสินค้าถึงมือผู้รับได้โดยตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์รัฐและเอกชน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลจำนวน 522 ชุด โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตบางกะปิที่เคยใช้บริการของทั้งไปรษณีย์รัฐและเอกชน เมื่อทำการวิเคราะห์ถึงการใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีผู้ที่เคยใช้บริการไปรษณีย์ของทั้งของรัฐและเอกชนจำนวน 515 คน (ร้อยละ 98.7) และเคยใช้บริการไปรษณีย์ขององค์กรเดียวจำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.3) เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือจึงจะไม่นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เคยบริการไปรษณีย์ขององค์กรเดียวมาวิเคราะห์รวมด้วย เพราะฉะนั้นข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จึงมีจำนวน 515 ตัวอย่าง และสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้มีการวิเคราะห์ทั้งในส่วนของอุปสงค์ และอุปทานบางส่วนที่สามารถวิเคราะห์ได้ด้วยโปรแกรม SPSS เท่านั้น โดยข้อมูลที่เหลือจะมีการนำเสนอการวิเคราะห์ในบทอื่น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย สามารถแบ่งการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วนดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรและพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน

5.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบันของไปรษณีย์รัฐและเอกชน

5.3 การวิเคราะห์ความต้องการคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในอนาคต

5.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

5.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรและพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.7) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นกัน (ร้อยละ 68.5) เมื่อคิดรวมผู้ใช้บริการจากทั้ง 2 บริษัทพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.0) ที่เหลือเป็นเพศชาย (ร้อยละ 40.0) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ชาย	161 (43.3)	45 (31.5)	206 (40.0)
หญิง	211 (56.7)	98 (68.5)	309 (60.0)
รวม	372 (100.0)	143 (100.0)	515 (100.0)

ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 81.5) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเช่นกัน (ร้อยละ 62.9) เมื่อคิดรวมผู้ใช้บริการจากทั้ง 2 บริษัทพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.3) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ประถมศึกษา	4 (1.1)	4 (2.8)	8 (1.6)
มัธยมศึกษาตอนต้น	6 (1.6)	8 (5.6)	14 (2.7)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33 (8.9)	21 (14.7)	54 (10.5)
อนุปริญญา/ปวส.	12 (3.2)	6 (4.2)	18 (3.5)
ปริญญาตรี	303 (81.5)	90 (62.9)	393 (76.3)
สูงกว่าปริญญาตรี	14 (3.8)	14 (9.8)	28 (5.4)
รวม	372 (100.0)	143 (100.0)	515 (100.0)

อาชีพ ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 47.8) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 54.5) ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าค่าบริการของไปรษณีย์เอกชนที่มีราคาสูงกว่าของรัฐ ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้เป็นของตนเองสามารถจ่ายค่าบริการได้ ส่วนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีรายได้เป็นของตนเองจึงต้องการจ่ายค่าบริการที่ถูกกว่า เมื่อคิดรวมผู้ใช้บริการจากทั้ง 2 บริษัทพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 41.7) รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 40.0) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.3 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
นักเรียน/นักศึกษา	178 (47.8)	28 (19.6)	206 (40.0)
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน	137 (36.8)	78 (54.5)	215(41.7)
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29 (7.8)	23 (16.1)	52 (10.1)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ	6 (1.6)	5 (3.5)	11 (2.1)
รับจ้าง	20 (5.4)	8 (5.6)	28 (5.4)
อื่นๆ	2 (0.5)	1 (0.7)	3 (0.6)
รวม	372 (100.0)	143 (100.0)	515 (100.0)

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีอายุเฉลี่ยประมาณ 25 ปี ส่วนผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมีอายุเฉลี่ยประมาณ 29 ปี ซึ่งมีความสอดคล้องกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐที่เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาซึ่งมีอายุน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการไปรษณียเอกชนที่เป็นกลุ่มคนทำงานแล้วซึ่งมีอายุมากกว่า โดยเมื่อคิดรวมผู้ใช้บริการจากทั้ง 2 บริษัทพบว่ามีอายุเฉลี่ย 27 ปี โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

บริษัทไปรษณีย์	อายุ (ปี)			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ไปรษณีย์รัฐ	24.72	5.620	57	17
ไปรษณีย์เอกชน	29.34	7.806	62	18
รวม	27.03	6.713	59.5	17.5

รายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 10,220 บาท/เดือน ส่วนผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 14,940 บาท/เดือน ซึ่งมีรายได้มากกว่าผู้ใช้บริการของรัฐ 1.5 เท่าเมื่อคิดรวมผู้ใช้บริการจากทั้ง 2 บริษัทพบว่ามีรายได้เฉลี่ย 12,580 บาท/เดือน โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

บริษัทไปรษณีย์	รายได้ (บาท/เดือน)			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ไปรษณีย์รัฐ	10,218.94	8,495.980	80,000	2,000
ไปรษณีย์เอกชน	14,940.75	15,157.286	150,000	3,500
รวม	12,579.845	11,826.633	115,000	2,750

รายได้ครัวเรือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยประมาณ 34,800 บาท/เดือน ส่วนผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยประมาณ 36,807 บาท/เดือน ซึ่งมีรายได้มากกว่าผู้ใช้บริการของรัฐ 1.1 เท่า เมื่อคิดรวมผู้ใช้บริการจากทั้ง 2 บริษัทพบว่ามีรายได้เฉลี่ย 35,803 บาท/เดือน โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 รายได้ครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทบริษัทไปรษณีย์	รายได้ครัวเรือน (บาท/เดือน)			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ไปรษณีย์รัฐ	34,799.18	34,785.744	300,000	5,000
ไปรษณีย์เอกชน	36,807.34	34,277.119	250,000	6,000
รวม	35,803.26	34,531.432	250,000	5,500

ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการเป็นประจำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ (ร้อยละ 72.2) และกลุ่มตัวอย่างที่เหลือเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ (ร้อยละ 27.8) ซึ่งมีผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำมากกว่าเอกชนถึง 2.6 เท่าโดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้เป็นประจำ

ประเภทของบริษัทไปรษณีย์	จำนวน (ร้อยละ)
รัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด)	372 (72.2)
เอกชน	143 (27.8)
รวม	515 (100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาขาไปรษณีย์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการเป็นประจำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์รัฐสาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง (ร้อยละ 37.3) ส่วนการใช้บริการของไปรษณีย์เอกชนนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ในห้างเดอะมอลล์บางกะปิ (ร้อยละ 21.0)โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 สาขาไปรษณีย์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการเป็นประจำทั้งของรัฐและเอกชน

สาขาของไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	จำนวน (ร้อยละ)
ม.รามคำแหง (รัฐ)	138 (37.3)
เดอะมอลล์บางกะปิ (เอกชน)	30 (21.0)
ไม่ตอบ	70 (13.6)

พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐพบว่าส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ประมาณ 3 ครั้ง/เดือน ใช้เวลาในการเดินทางไปใช้บริการประมาณ 16 นาที/ครั้ง โดยเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการในแต่ละครั้ง 15 บาท ซึ่งระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนไปยังที่ทำการไปรษณีย์ที่ไปใช้บริการเป็นประจำประมาณ 3 กิโลเมตร มีการต่อรถเพื่อไปใช้บริการประมาณ 1 ครั้ง และเสียเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 13 นาที มีค่าขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในแต่ละครั้งประมาณ 52 บาท โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ความถี่ในการไปใช้บริการ (ครั้ง/เดือน)	2.55	4.289	50	1
เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ (นาที/ครั้ง)	15.83	10.713	80	1
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ (บาท/ครั้ง)	14.65	18.089	100	0
ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนถึงที่ทำการไปรษณีย์ที่ไปใช้บริการ (กิโลเมตร)	2.864	3.9194	40.0	0.2
จำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการ (ครั้ง)	0.94	1.321	15	0
เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ (นาที/ครั้ง)	13.18	10.127	100	1
ราคาในการใช้บริการ (บาท/ครั้ง)	51.88	41.062	400	0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนพบว่า ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ประมาณ 2 ครั้ง/เดือน ใช้เวลาในการเดินทางไปใช้บริการประมาณ 13 นาที/ครั้ง โดยเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการในแต่ละครั้ง 10 บาท ซึ่งระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนไปยังที่ทำการไปรษณีย์ที่ไปใช้บริการเป็นประจำประมาณ 2 กิโลเมตร มีการต่อรถเพื่อไปใช้บริการประมาณ 1 ครั้ง และเสียเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 11 นาที มีค่าขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในแต่ละครั้งประมาณ 72 บาท โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่าง

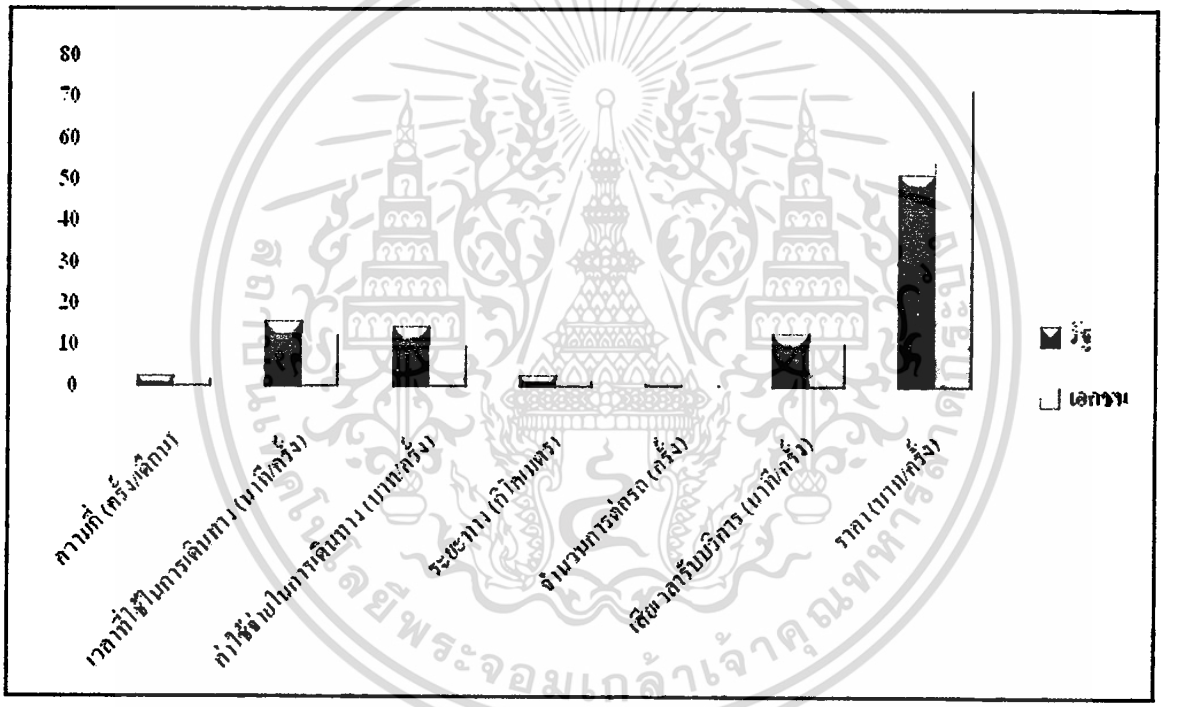
พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ความถี่ในการไปใช้บริการ (ครั้ง/เดือน)	2.04	1.860	15	1
เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ (นาที/ครั้ง)	12.82	7.125	30	3
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ (บาท/ครั้ง)	10.18	13.231	60	0
ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนถึงที่ทำการไปรษณีย์ที่ไปใช้บริการ (กิโลเมตร)	1.774	1.5326	7.0	0.1
จำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการ (ครั้ง)	0.70	.624	2	0
เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ (นาที/ครั้ง)	11.09	7.130	30	2
ราคาในการใช้บริการ (บาท/ครั้ง)	72.08	57.232	350	1

พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้ คือ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐมีความถี่ในการใช้บริการสูงกว่าของเอกชน เสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการมากกว่าเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์เอกชน ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนถึงที่ทำการไปรษณีย์ไกลกว่าของเอกชน จำนวนการต่อรถมากกว่าของเอกชน และเสียเวลาในการรอรับบริการนานกว่าไปใช้บริการไปรณีย์เอกชน แต่ค่าบริการของไปรษณีย์รัฐถูกกว่าของเอกชน ซึ่งจากพฤติกรรมการใช้บริการที่แสดงออกมามีความสอดคล้องกับจำนวน ทำเลที่ตั้งและการกระจายตัวของบริษัทไปรษณีย์ในเขตบางกะปิที่ไปรษณีย์ของรัฐมีจำนวนและการกระจายตัวน้อยกว่าของเอกชนส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทางเพื่อไปใช้บริการทั้งหมดโดยตรงในทางตรงกันข้ามการไปใช้บริการไปรษณีย์เอกชนผู้ใช้บริการต้องจ่ายค่าบริการที่สูงกว่าราคาปกติเพื่อแลกกับความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์ โดยรายละเอียดการเปรียบเทียบข้อมูลแสดงในตารางที่ 5.11 และแผนภูมิที่ 5.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.11 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์	ค่าเฉลี่ยไปรษณีย์รัฐ	ค่าเฉลี่ยไปรษณีย์เอกชน
ความถี่ในการไปใช้บริการ (ครั้ง/เดือน)	2.55	2.04
เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ (นาที/ครั้ง)	15.83	12.82
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ (บาท/ครั้ง)	14.65	10.18
ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนถึงที่ทำการไปรษณีย์ที่ไปใช้บริการ (กิโลเมตร)	2.864	1.774
จำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการ (ครั้ง)	0.94	0.70
เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ (นาที/ครั้ง)	13.18	11.09
ราคาในการใช้บริการ (บาท/ครั้ง)	51.88	72.08



แผนภูมิที่ 5.1 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน

ตารางที่ 5.12 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะประชากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เป็นประจำจากบริษัทของรัฐและเอกชน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ครัวเรือน	ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด) บริษัทไปรษณีย์เอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ลักษณะประชากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. อาชีพ (χ^2 = 37.202, C = 0.269, Sig = 0.000)

2. รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (t-value = -3.210, Sig = 0.002)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 37.202) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.269 โดยรายละเอียดในการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.13

ตารางที่ 5.13 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน

อาชีพ	ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ		
	รัฐ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เอกชน จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
นักเรียน/นักศึกษา	178 (47.8) [86.4]	28 (19.6) [13.6]	206 [40.0]
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน	137 (36.8) [63.7]	78 (54.5) [36.3]	215 [41.7]
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	29 (7.8) [55.8]	23 (16.1) [44.2]	52 [10.1]
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ	6 (1.6) [54.5]	5 (3.5) [45.5]	11 [2.1]
รับจ้าง	20 (5.4) [71.4]	8 (5.6) [28.6]	28 [5.4]
อื่นๆ	2 (0.5) [66.7]	1 (0.7) [33.3]	3 [0.6]
รวม	372 (72.2)	143 (27.8)	515 (100.0)

χ^2 = 37.202 P < 0.05 C = 0.269 Sig = 0.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลของตารางที่ 5.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษามากกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานบริษัทต่างๆ 1.3 เท่า (ร้อยละ 47.8 และ 36.8) ในขณะที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานบริษัทต่างๆ มากกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา 2.8 เท่า (ร้อยละ 54.5 และ 19.6) แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนส่วนใหญ่แล้วมีรายได้เป็นของตนเอง ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์รัฐเป็นประจำที่ส่วนใหญ่ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง อาจเนื่องมาจากว่าค่าบริการของไปรษณีย์เอกชนมีราคาสูงกว่าของรัฐทำให้กลุ่มผู้ที่มีรายได้เป็นของตนเองสามารถจ่ายค่าบริการที่แพงกว่าได้ รวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของไปรษณีย์เอกชนที่อาจอยู่ใกล้สถานที่ทำงานจึงสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ประกอบกับในพื้นที่มีที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยถึง 2 แห่ง คือ สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง และสาขามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทำให้กลุ่มที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาไปใช้บริการไปรษณีย์รัฐซึ่งอยู่ใกล้ที่เรียนเนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทาง และราคาถูกกว่า

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 10,206 บาท/เดือน และใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 14,940 บาท/เดือน แสดงให้เห็นว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5.14

ตารางที่ 5.14 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรายได้ต่อเดือนจำแนกตามการเลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์	จำนวน (คน)	รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	275	10,206	8,471.460	-3.210	0.002
เอกชน	120	14,940	15,157.286		
รวม	395	12,573	11,814.373		

ผลของตารางที่ 5.14 ยังสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐประมาณ 1.5 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องมาจากค่าบริการของไปรษณีย์เอกชนที่มีราคาสูงทำให้ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องมีรายได้ที่สูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.5) เป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้เป็นของตนเองทำให้สามารถจ่ายค่าบริการที่สูงได้

5.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบันของไปรษณีย์รัฐและเอกชน

สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบัน ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนเป็นประจำ

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน

5.2.1 การวิเคราะห์เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนเป็นประจำ

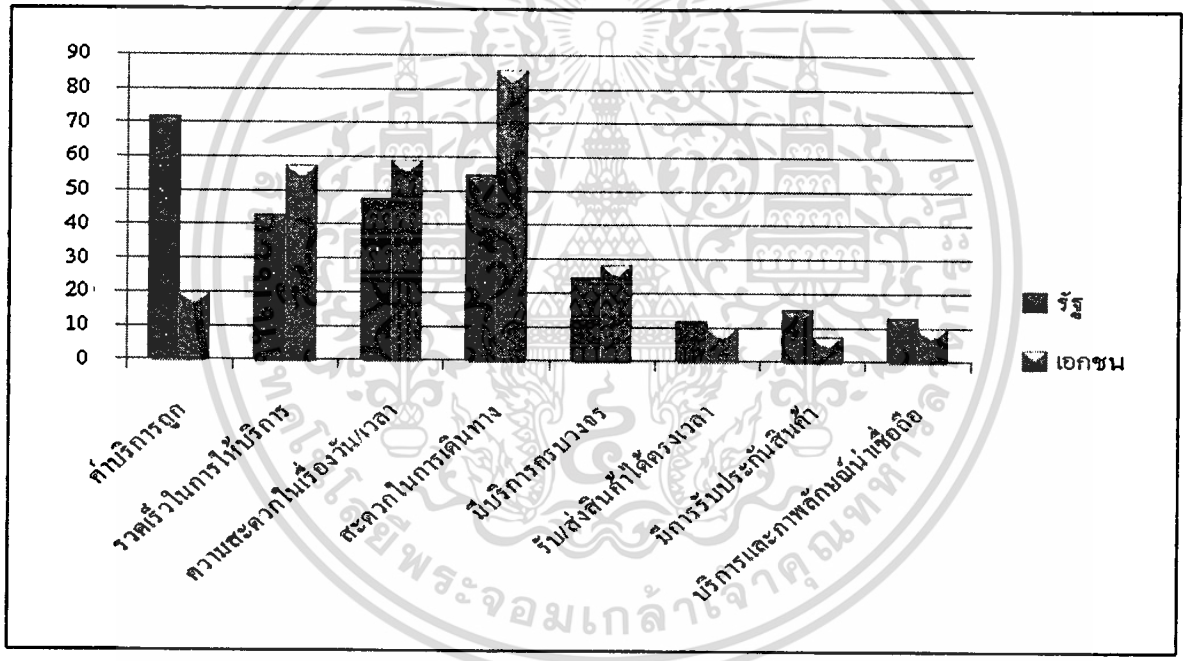
เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐมากที่สุดคือ ราคาค่าบริการที่ถูก (ร้อยละ 71.5) เหตุผลรองลงมาคือ มีความสะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน (ร้อยละ 54.6) และมีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาที่ให้บริการ (ร้อยละ 47.6) เป็นลำดับสาม สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของบริษัทเอกชนมากที่สุดคือ มีความสะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน (ร้อยละ 85.3) รองลงมาคือมีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ (ร้อยละ 58.7) และมีความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 57.3) เป็นลำดับสามโดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.15 และแผนภูมิ 5.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.15 เหตุผลที่เลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	ไปรษณีย์รัฐ		ไปรษณีย์เอกชน	
	จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
ราคาค่าบริการที่ถูก	266 (71.5)	1	28 (19.6)	5
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	158 (42.5)	4	82 (57.3)	3
มีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ	177 (47.6)	3	84 (58.7)	2
สะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน	203 (54.6)	2	122 (85.3)	1
มีบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	90 (24.2)	5	40 (28.0)	4
สามารถรับ/ส่งสินค้าได้ตรงเวลา	43 (11.6)	8	14 (9.8)	6
มีการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	55 (14.8)	6	10 (7.0)	8
การให้บริการและภาพลักษณ์ของบริษัทน่าเชื่อถือ	47 (12.6)	7	14 (9.8)	7

หมายเหตุ : ค่าร้อยละแต่ละปัจจัยเป็นค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แยกตามประเภทบริษัทไปรษณีย์



แผนภูมิที่ 5.2 การเปรียบเทียบเหตุผลการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลของตารางที่ 5.15 สามารถสรุปได้ว่าเหตุผลที่ใช้ไปรษณีย์ของรัฐมากกว่าเอกชนเพราะราคาค่าบริการ สะดวกในการเดินทาง และสะดวกในเรื่องวัน/เวลาที่ให้บริการ ส่วนไปใช้ไปรษณีย์เอกชนมากกว่าไปรษณีย์รัฐเพราะสะดวกในการเดินทาง สะดวกในเรื่องวัน/เวลาที่ให้บริการ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ จากเหตุผลในการเลือกใช้บริการทั้งของรัฐและเอกชนสามลำดับแรก พบว่ามีประเด็นที่เกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์แฝงอยู่ เมื่อมีการพิจารณาทำเลที่ตั้งพบว่าไปรษณีย์รัฐมีที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยถึง 2 แห่ง แต่ของเอกชนจะตั้งอยู่ตามย่านการค้าและชุมชนมากกว่า ทำให้ผู้ใช้บริการรัฐส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษา และผู้ใช้บริการเอกชนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพแล้วเกิดความสะดวกทั้งในเรื่องของในการเดินทางและวัน/เวลาที่จะไปใช้บริการ เพราะการเดินทางไปส่งเอกสารหรือพัสดุไปรษณีย์จะไม่ส่งผลให้เกิดการเสียเวลาในการทำกิจกรรมการศึกษาหรือการทำงานของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลที่ออกมามีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 5.16 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการ ได้แก่ ราคาค่าบริการถูก มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน มีบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ สามารถรับ/ส่งสินค้าได้ตรงเวลา มีการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย การบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทดูน่าเชื่อถือ	ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ ได้แก่ ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด) บริษัทไปรษณีย์เอกชน

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เหตุผลเรื่องราคาค่าบริการ (χ^2 = 113.684, C = 0.470, Sig = 0.000)

2. เหตุผลเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ (χ^2 = 9.178, C = 0.133, Sig = 0.002)

3. เหตุผลเรื่องมีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ (χ^2 = 5.147, C = 0.100, Sig = 0.023)

4. เหตุผลเรื่องมีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน (χ^2 = 41.937, C = 0.285, Sig = 0.000)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องค่าบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 113.684) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.470 โดยรายละเอียดในการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.17

ตารางที่ 5.17 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องราคาค่าบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	เหตุผลเรื่องราคาค่าบริการที่ถูก		
	ไม่เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	106 (28.5) [48.0]	266 (71.5) [90.5]	372 [72.2]
เอกชน	115 (80.4) [52.0]	28 (19.6) [9.5]	143 [27.8]
รวม	221 (42.9)	294 (57.1)	515 (100.0)

χ^2 = 113.684 P < 0.05 C = 0.470 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเพราะราคาค่าบริการมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในเหตุผลเดียวกันประมาณ 3.6 เท่า (รัฐร้อยละ 71.5 และเอกชน ร้อยละ19.6) ใ นขณะที่ ไม่เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเพราะราคาค่าบริการมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่เลือกใช้เพราะเหตุผลนี้จากไปรษณีย์รัฐประมาณ 2.8 เท่า (รัฐร้อยละ 28.5 และเอกชน ร้อยละ 80.4) แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์มองเห็นว่าค่าบริการเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไปใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำมากกว่าของเอกชนในเหตุผลเดียวกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากค่าบริการไปรษณีย์ของรัฐมีราคาที่ถูกกว่าของไปรษณีย์เอกชนที่เปิดให้บริการโดยมีการบวกค่าบริการเพิ่มเข้าไปจากราคาปกติ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.15 ซึ่งแสดงจำนวนของผู้ที่เลือกเหตุผลในการใช้บริการในเรื่องค่าบริการของไปรษณีย์รัฐที่มาเป็นลำดับ 1 (ร้อยละ 71.5) และเลือกใช้ของเอกชนในเหตุผลเดียวกันเป็นลำดับ 5 (ร้อยละ 19.6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 9.178) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.133 โดยรายละเอียดในการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.18

ตารางที่ 5.18 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	เหตุผลเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการ		
	ไม่เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	214 (57.5) [77.8]	158 (42.5) [65.8]	372 [72.2]
เอกชน	61 (42.7) [22.2]	82 (57.3) [20.0]	143 [27.8]
รวม	275 (53.4)	240 (46.6)	515 (100.0)

χ^2 = 9.178 P < 0.05 C = 0.133 Sig = 0.002

ผลของตารางที่ 5.18 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนเพราะมีความรวดเร็วในการให้บริการมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐในเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.3 เท่า (เอกชนร้อยละ 57.3 และรัฐ ร้อยละ42.5) ในขณะที่ ไม่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐเพราะมีความรวดเร็วในการให้บริการมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่เลือกใช้เพราะเหตุผลนี้จากไปรษณีย์เอกชนประมาณ 1.3 เท่า (รัฐร้อยละ 57.5 และเอกชน ร้อยละ 42.7) แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์มองเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไปใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนเป็นประจำมากกว่าของรัฐในเหตุผลเดียวกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนมีขั้นตอนในการให้บริการที่น้อยพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว หรืออาจจะมีปริมาณผู้ใช้บริการที่น้อย เนื่องจากจำนวนและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์เอกชนที่สามารถเข้าถึงพื้นที่ทั้งย่านการค้าและย่านชุมชนได้ทั่วถึงทำให้ผู้ใช้บริการมีการกระจายตัวกันไปจึงไม่จำเป็นต้องมากระจุกตัวที่สาขาใดสาขาหนึ่งเพื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.15 ที่ผู้ใช้บริการเลือกเหตุผลเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนมาเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 57.3) และให้ของรัฐเป็นลำดับที่ 4 (ร้อยละ 42.5) จากเหตุผลเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 5.147) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.100 โดยรายละเอียดในการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.19

ตารางที่ 5.19 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการเรื่องความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	เหตุผลเรื่องความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ		
	ไม่เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	195 (52.4) [76.8]	177 (47.6) [67.8]	372 [72.2]
เอกชน	59 (41.3) [23.2]	84 (58.7) [32.3]	143 [27.8]
รวม	254 (49.3)	261 (50.7)	515 (100.0)

χ^2 = 5.147 P < 0.05 C = 0.100 Sig = 0.023

ผลของตารางที่ 5.19 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนเพราะสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐในเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.2 เท่า (เอกชนร้อยละ 58.7 และรัฐ ร้อยละ47.6) ในขณะที่ ไม่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐเพราะสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่เลือกใช้เพราะเหตุผลนี้จากไปรษณีย์เอกชนประมาณ 1.3 เท่า (รัฐร้อยละ 52.4 และเอกชน ร้อยละ 41.3) แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์มองเห็นว่าวัน/เวลาในการให้บริการเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไปใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนเป็นประจำมากกว่าของรัฐในเหตุผลเดียวกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่แล้วมีจำนวนวัน และเวลาในการเปิดให้บริการที่มากกว่าไปรษณีย์รัฐซึ่งมีการเปิด/ปิดตามเวลาราชการ ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานประจำ (ร้อยละ 41.7) ทำให้อาจเป็นไปได้ว่ามีการใช้บริการไปรษณีย์นอกเวลาราชการเป็นส่วนใหญ่ และอีกสาเหตุหนึ่งอาจจะมาจากตำแหน่งที่ตั้งของไปรษณีย์เอกชนที่อยู่ย่านการพาณิชยกรรมและย่านชุมชนทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกที่จะไปใช้บริการในเวลาทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.15 ที่ผู้ใช้บริการเลือกเหตุผลเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการของไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกชนมาเป็นลำดับที่ 2 (ร้อยละ 58.7) และให้ของรัฐเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 47.6) จากเหตุผลเดียวกัน

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 41.937) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.285 โดยรายละเอียดในการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.20

ตารางที่ 5.20 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	เหตุผลเรื่องมีความสะดวกในเรื่องการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน		
	ไม่เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	169 (45.4) [88.9]	203 (54.6) [62.5]	372 [72.2]
เอกชน	21 (14.7) [11.1]	122 (85.3) [37.5]	143 [27.8]
รวม	190 (36.9)	325 (63.1)	515 (100.0)

χ^2 = 41.937 P < 0.05 C = 0.285 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนเพราะมีที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน มีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐในเหตุผลเดียวกันคิดเป็น 1.6 เท่า (เอกชนร้อยละ 85.3 และรัฐ ร้อยละ54.6) ในขณะที่ ไม่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่เลือกใช้เพราะเหตุผลนี้จากไปรษณีย์เอกชนประมาณ 3.1 เท่า (รัฐร้อยละ 45.4 และเอกชน ร้อยละ 14.7) แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์คิดเห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ที่อยู่ใกล้ที่บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไปใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนเป็นประจำมากกว่าของรัฐในเหตุผลเดียวกัน ซึ่งสาเหตุอาจมาจากปริมาณ ที่ตั้ง และการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์เอกชนมีสูงกว่าที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐส่งผลให้การเดินทางไปใช้บริการสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.11 ซึ่งแสดงถึงการเปรียบเทียบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่พบว่า ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนถึงที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐไกลกว่าของเอกชน และจำนวนการต่อรถมากกว่าของเอกชน และยังสอดคล้องกับตารางที่ 5.15 ที่ผู้ใช้บริการเลือกไปรษณีย์เอกชนจากเหตุผลเรื่องมีความสะดวกเพราะใกล้บ้าน/ที่เรียน/ที่ทำงานมาเป็นลำดับที่ 1 (ร้อยละ 85.3) และให้ของรัฐเป็นลำดับที่ 2 (ร้อยละ 54.6) จากเหตุผลเดียวกัน

5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นลำดับแรก (5.38) รองลงมาคือพึงพอใจเรื่องการบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ (5.30) และพึงพอใจต่อวัน/เวลาในการเปิดให้บริการเป็นลำดับสาม (5.02) สำหรับระดับความพึงพอใจที่มีให้กับบริการของรัฐต่ำที่สุดคือ ระบบติดตามสินค้า (4.66) และผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจต่อภาพรวมของบริการทั้งหมดที่ 5.33 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.21

ตารางที่ 5.21 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของไปรษณีย์รัฐ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด-ต่ำสุด
ราคาในการใช้บริการ	4.85	7	1.422	7-1
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	8	1.342	7-1
การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	5.30	2	1.250	7-1
มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.87	5	1.347	7-1
การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	4.86	6	1.368	7-1
ระบบติดตามสินค้า	4.66	9	1.334	7-1
วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	5.02	3	1.366	7-1
การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	4.89	4	1.489	7-1
ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท	5.38	1	1.310	7-1
ภาพรวมของบริการทั้งหมด	*5.33*	-	*1.191*	*7-1*

หมายเหตุ : ระดับความพึงพอใจมีทั้งหมด 7 ระดับ โดยที่ 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด 7 คือ พึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์เอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อวัน/เวลาในการเปิดให้บริการของบริษัทเป็นลำดับแรก (5.24) รองลงมาคือพึงพอใจต่อการกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ (5.09) และพึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการเป็นลำดับที่ 3 (4.99) สำหรับระดับความพึงพอใจที่มีให้กับบริการของไปรษณีย์เอกชนต่ำที่สุดคือ ราคาในการใช้บริการ (4.02) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.22

ตารางที่ 5.22 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เอกชน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของไปรษณีย์เอกชน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด-ต่ำสุด
ราคาในการใช้บริการ	4.02	9	1.147	7-1
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.99	3	1.316	7-1
การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	4.80	4	1.318	7-2
มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.68	5	1.335	7-1
การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	4.58	6	1.241	7-2
ระบบติดตามสินค้า	4.37	8	1.282	7-1
วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	5.24	1	1.256	7-1
การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	5.09	2	1.434	7-1
ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท	4.52	7	1.383	7-2
ภาพรวมของบริการทั้งหมด	*4.94*	-	*1.271*	*7-2*

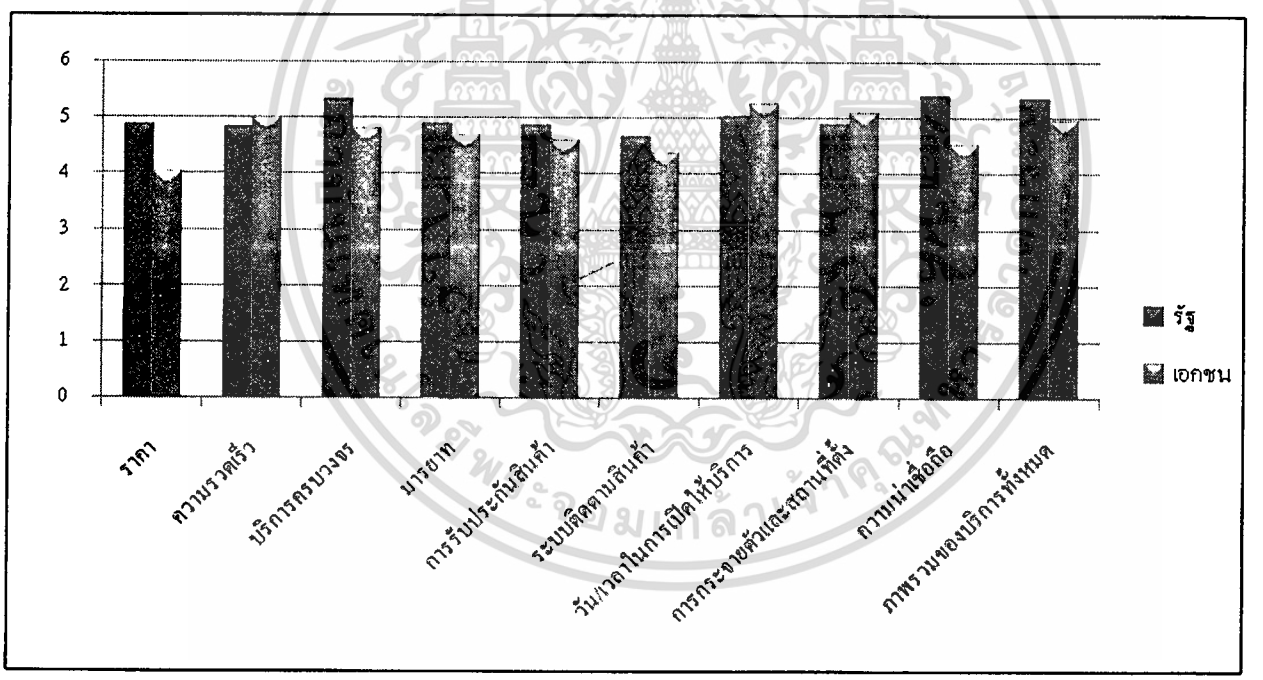
หมายเหตุ : ระดับความพึงพอใจมีทั้งหมด 7 ระดับ โดยที่ 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด 7 คือ พึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของไปรษณีย์รัฐและเอกชน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจให้กับรัฐเพียงในเรื่องของการบริการหน้าเคาน์เตอร์เท่านั้นแต่สำหรับไปรษณีย์เอกชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของทำเลที่ตั้งประกอบเข้ามาด้วย ซึ่งแสดงถึงคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์รัฐที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี แต่เมื่อมาพิจารณาที่การเข้าถึงบริการของประชาชนกลับพบว่าไปรษณีย์เอกชนสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่าอันเนื่องมาจากการขั้นตอนการจัดตั้งไปรษณีย์เอกชนสามารถทำได้ง่ายและลงทุนน้อยกว่าการที่จะตั้งที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐขึ้นมา ประกอบกับผู้ลงทุนเปิดให้บริการไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไปที่สนใจลงทุนในธุรกิจไปรษณีย์ ซึ่งแตกต่างจากไปรษณีย์รัฐที่ทางภาครัฐหรือทางผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายในการจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์ขึ้นมา เหล่านี้จึงทำให้ไปรษณีย์เอกชนสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ดี รายละเอียดการเปรียบเทียบแสดงไว้ในตารางที่ 5.23 และแผนภูมิที่ 5.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยรัฐ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ยเอกชน	ลำดับ
ราคาในการใช้บริการ	4.85	7	4.02	9
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	8	4.99	3
การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	5.30	2	4.80	4
มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.87	5	4.68	5
การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	4.86	6	4.58	6
ระบบติดตามสินค้า	4.66	9	4.37	8
วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	5.02	3	5.24	1
การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	4.89	4	5.09	2
ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท	5.38	1	4.52	7
ภาพรวมของบริการทั้งหมด	*5.33*	-	*4.94*	-



แผนภูมิที่ 5.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้เป็นประจำ

ตารางที่ 5.24 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้เป็นประจำในปัจจุบัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ราคาในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย ระบบติดตามสินค้า วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท ภาพรวมของบริการทั้งหมด	**ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ** ได้แก่ ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด) บริษัทไปรษณีย์เอกชน

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ราคาในการใช้บริการ (t-value = 6.830, Sig = 0.000)
2. การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ (t-value = 6.830, Sig = 0.000)
3. การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย (t-value = 2.122, Sig = 0.034)
4. ระบบติดตามสินค้า (t-value = 2.252, Sig = 0.025)
5. ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท (t-value = 6.578, Sig = 0.000)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจในเรื่องราคาในการใช้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากความพึงพอใจด้านราคาในการใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.85 เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.02 บาท แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการเรื่องราคาในการใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราที่ 5.25

ตารางที่ 5.25 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องราคาในการใช้บริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบรษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	368	4.85	1.441	6.830	0.000
เอกชน	143	4.02	1.147		
รวม	511	4.435	1.294		

ผลของตารางที่ 5.25 ยังสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.2 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนที่มีราคาในการให้บริการที่สูงกว่าบริการไปรษณีย์ของรัฐซึ่งเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.23 ที่ผู้ใช้บริการเลือกความพึงพอใจเรื่องราคาค่าบริการของรัฐเป็นลำดับ 7 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 9 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจในเรื่องการบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์กับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากความพึงพอใจด้านการบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 5.30 เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 บาท แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรื่องการบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราที่ 5.26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.26 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องการบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องบริการครบวงจร	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	368	5.30	1.247	3.940	0.000
เอกชน	143	4.80	1.318		
รวม	511	5.05	1.283		

ผลของตารางที่ 5.26 ยังสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.1เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากการที่ผู้ใช้บริการอาจจะยังไม่เคยใช้บริการอื่นๆ ของไปรษณีย์เอกชนที่นอกเหนือจากการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ จึงอาจจะไม่ทราบว่าไปรษณีย์เอกชนมีบริการอื่นๆ อีก ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.23 ที่ผู้ใช้บริการเลือกความพึงพอใจเรื่องบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ของรัฐเป็นลำดับ 2 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 4

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจในเรื่องการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย กับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากความพึงพอใจด้านการรับประกันสินค้าในกรณีเสียหาย/สูญหาย มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.86 และใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราที่ 5.27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.27 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหายและค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องรับประกันสินค้า	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	368	4.86	1.364	2.122	0.034
เอกชน	143	4.58	1.241		
รวม	511	4.72	1.301		

ผลของตารางที่ 5.27 ยังสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.1เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อดูจากตารางที่ 5.23 ซึ่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้ไปรษณีย์รัฐและเอกชนพบว่าผู้ใช้บริการเลือกการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหายของรัฐเป็นลำดับ 6 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 6 เช่นกัน นับเป็นลำดับที่ต่ำ โดยสาเหตุอาจจะไม่เกิดจากการกฎระเบียบในการรับประกันสินค้าที่ทางผู้ให้บริการไปรษณีย์รัฐมีการรับประกันสินค้าหรือเอกสารทุกชิ้นซึ่งรวมถึงสินค้าที่มาจากไปรษณีย์เอกชนด้วย แต่ปัญหาอาจมาจากขั้นตอนในการขอชดเชยค่าเสียหายจากความเสียหายหรือสูญหายของสินค้าที่มีหลายขั้นตอนและต้องไปติดต่อยังที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐด้วยตนเองซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเบื่อหน่าย

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจในเรื่องระบบติดตามสินค้ากับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากความพึงพอใจเรื่องระบบติดตามสินค้ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในระบบติดตามสินค้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราที่ 5.28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.28 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านความพึงพอใจเรื่องระบบติดตามสินค้าและค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องติดตามสินค้า	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	368	4.66	1.331	2.252	0.025
เอกชน	143	4.37	1.282		
รวม	511	4.52	1.310		

ผลของตารางที่ 5.28 ยังสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.1เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อดูจากตารางที่ 5.23 ซึ่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้ไปรษณีย์รัฐและเอกชนพบว่าผู้ใช้บริการเลือกระบบติดตามสินค้าของรัฐเป็นลำดับ 9 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายและรองสุดท้าย นับเป็นลำดับที่ต่ำมาก โดยสาเหตุอาจมาจากระบบติดตามสินค้าที่สามารถใช้ได้กับบริการไปรษณีย์พิเศษเท่านั้นซึ่งเสียค่าบริการแพงกว่าปกติโดยไม่รวมถึงบริการไปรษณีย์ทั่วไปที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์ธรรมดา ทำให้ระบบติดตามสินค้าไม่ครอบคลุมกับสินค้าทุกชิ้น

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจในเรื่องความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 5.39 เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรื่องความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5.29

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.29 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชนจากปัจจัยความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องความน่าเชื่อถือ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	368	5.39	1.307	6.578	0.000
เอกชน	143	4.52	1.383		
รวม	511	4.96	1.345		

ผลของตารางที่ 5.29 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.2 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากการเปิดให้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นองค์กรที่ดูมีความน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นองค์กรที่เป็นของรัฐและเปิดให้บริการมาอย่างยาวนานกว่า 125 ปี ซึ่งดูน่าเชื่อถือบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่เปิดดำเนินการโดยบุคคล หรือบริษัทแฟรนไชส์ไปรษณีย์เอกชนที่เปิดตัวมาได้ไม่เกิน 30 ปี และอาจทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่มีความเชื่อมั่นในบริการและภาพลักษณ์เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.23 ที่ผู้ใช้บริการเลือกความพึงพอใจเรื่องบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ของรัฐเป็นลำดับ 1 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 7

5.2.2.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนที่มีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจ

ตารางที่ 5.30 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการ เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ ราคาในการใช้บริการ	**ปัจจัยด้านความพึงพอใจ** ได้แก่ ราคาในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย ระบบติดตามสินค้า วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท ภาพรวมของบริการทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐที่มีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เวลาที่เสียไปในการรอรับบริการกับความรวดเร็วในการให้บริการ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.213, Sig = 0.000) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

2. เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการไปรษณีย์กับการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.188, Sig = 0.000) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการไปรษณีย์กับการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.171, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ0.05 โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเวลาที่รอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความรวดเร็วในการให้บริการ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.213) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ แสดงว่าเมื่อใช้เวลาในการรอรับบริการที่น้อยลงจะทำให้ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการธนาคาร ซื้อสินค้า หรือไปรษณีย์ ย่อมต้องการความรวดเร็วและเสียเวลาในการรอรับบริการที่น้อย ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าการรอรับบริการที่เสียเวลามากๆ

ตัวแปรต่อมาคือเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.188 และ -0.171) ตามลำดับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ แสดงให้เห็นว่าเมื่อใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการที่น้อยลงจะมีความพึงพอใจต่อการกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์มากขึ้น แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์รัฐเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์มีความสะดวกมากขึ้นหรือลดลง ซึ่งจากการวิเคราะห์ตำแหน่งที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างและระดับความพึงพอใจในตารางที่ 5.21 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษายังไม่ให้ความพึงพอใจด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์รัฐซึ่งตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยถึง 2 แห่งติดอยู่ใน 3 อันดับแรก แต่จะพึงพอใจกับการบริการหน้าเคาน์เตอร์มากกว่า เหล่านี้เป็นนัยบ่งบอกว่าไปรษณีย์รัฐยังไม่มีตำแหน่งที่ตั้งและการกระจายตัวที่ตอบสนองต่อย่านที่พักอาศัย หรือย่านการค้าแหล่งสำคัญอื่นๆ ได้ดี แต่อาจตอบสนองได้เพียงในด้านที่ตั้งที่สอดคล้องกับกิจกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาเท่านั้น ซึ่งอาจพิจารณาได้ในอีกมิติหนึ่งว่าหากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรัฐเป็นประจำนี้ไม่มีกิจกรรมการเรียนเข้ามาเกี่ยวข้องอาจไปใช้บริการไปรษณีย์เอกชนที่อยู่ใกล้ที่พักอาศัยมากกว่า โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.31

ตารางที่ 5.31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐ		
	เวลาที่รอรับบริการ (p-value)	เวลาที่ใช้ในการเดินทาง (p-value)	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (p-value)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	-0.213**(0.001)	X	X
การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	X	-0.188**(0.000)	-0.171**(0.001)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนกับความพึงพอใจในการใช้บริการ</u>

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ<u>ไปรษณีย์เอกชน</u>ที่มีผลต่อความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เวลาที่เสียไปในการรอรับบริการไปรษณีย์กับความรวดเร็วในการให้บริการ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.358, Sig = 0.000) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการไปรษณีย์กับการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.310, Sig = 0.000) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coeffcient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเวลาที่รอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความรวดเร็วในการให้บริการ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.358) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ แสดงว่าเมื่อใช้เวลาในการรอรับบริการที่น้อยลงจะทำให้ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีสูงขึ้น ซึ่งสาเหตุมีลักษณะเดียวกับไปรษณีย์รัฐ และแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของไปรษณีย์เอกชน

ตัวแปรต่อมาคือจำนวนการต่อรถมีความสัมพันธ์กับการกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -0.310) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการที่น้อยส่งผลให้มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจด้านการกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ที่สูงขึ้น แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์เอกชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์มีความสะดวกมากขึ้นหรือลดลง ซึ่งจากการวิเคราะห์ตำแหน่งที่ตั้งของไปรษณีย์เอกชนเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างและระดับความพึงพอใจในตารางที่ 5.22 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ประกอบอาชีพแล้วให้ความพึงพอใจด้านที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์เป็นลำดับ 2 เหล่านี้เป็นนัยบ่งบอกว่าไปรษณีย์เอกชนมีตำแหน่งที่ตั้งและการกระจายตัวที่สามารถตอบสนองต่อกิจกรรมการอยู่อาศัย การทำงาน หรือย่านการค้าแหล่งสำคัญอื่นๆ ได้ดี โดยรายละเอียดการวิเคราะห์ทั้งหมดแสดงในตารางที่ 5.32

ตารางที่ 5.32 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

	พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชน	
ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	เวลาที่รอรับบริการ (p-value)	จำนวนการต่อรถ (p-value)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	-0.358**(0.000)	X
การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	X	-0.310**(0.000)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์รัฐพบกับอุปสรรค/ปัญหาด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นลำดับแรก (3.96) รองลงมาคืออุปสรรค/ปัญหาด้านความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า (3.93) พบปัญหาเรื่องระบบบัตรคิวและการให้ข้อมูลกับลูกค้าเป็นลำดับสามเท่ากัน (3.89) สำหรับระดับอุปสรรค/ปัญหาที่มีให้กับบริการของรัฐต่ำที่สุดคือ ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (3.31) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.33 และแผนภูมิที่ 5.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.33 ระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐ

ปัจจัยด้านอุปสรรคของไปรษณีย์รัฐ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด-ต่ำสุด
ขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	6	1.635	7-1
จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ	3.86	5	1.543	7-1
ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	3.93	2	1.669	7-1
การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า	3.63	8	1.728	7-1
ระบบบัตรคิว	3.89	3	1.820	7-1
การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	3.89	3	1.638	7-1
ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย	3.96	1	1.776	7-1
ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับส่งสินค้า	3.55	9	1.631	7-1
ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก	3.31	10	1.783	7-1
ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.69	7	1.911	7-1
ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด	*3.58*	-	*1.726*	*7-1*

หมายเหตุ : ระดับอุปสรรค/ปัญหามีทั้งหมด 7 ระดับ โดยที่ 1 คือ ปัญหาน้อยที่สุด 7 คือ ปัญหามากที่สุด

ไปรษณีย์เอกชนพบว่า มีอุปสรรค/ปัญหาจำนวนที่นั่งในการรอรับบริการเป็นลำดับแรก (3.13) รองลงมาคืออุปสรรค/ปัญหาด้านความความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า (3.08) และมีปัญหาเรื่องการให้ข้อมูลกับลูกค้ามากเป็นลำดับสาม (3.03) สำหรับระดับอุปสรรค/ปัญหาที่มีให้กับบริการของเอกชนต่ำที่สุดคือ ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (2.32) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.34 ระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เอกชน

ปัจจัยด้านอุปสรรคของไปรษณีย์เอกชน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด
ขั้นตอนในการให้บริการ	2.82	8	1.461	6-1
จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ	3.13	1	1.445	7-1
ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	3.08	2	1.511	7-1
การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า	2.95	4	1.355	7-1
ระบบบัตรคิว	2.90	5	1.585	7-1
การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	3.03	3	1.570	7-1
ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย	2.88	6	1.625	7-1
ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับส่งสินค้า	2.84	7	1.417	7-1
ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก	2.32	10	1.513	7-1
ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	2.76	9	1.932	7-1
ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด	*2.83*	-	*1.553*	*7-1*

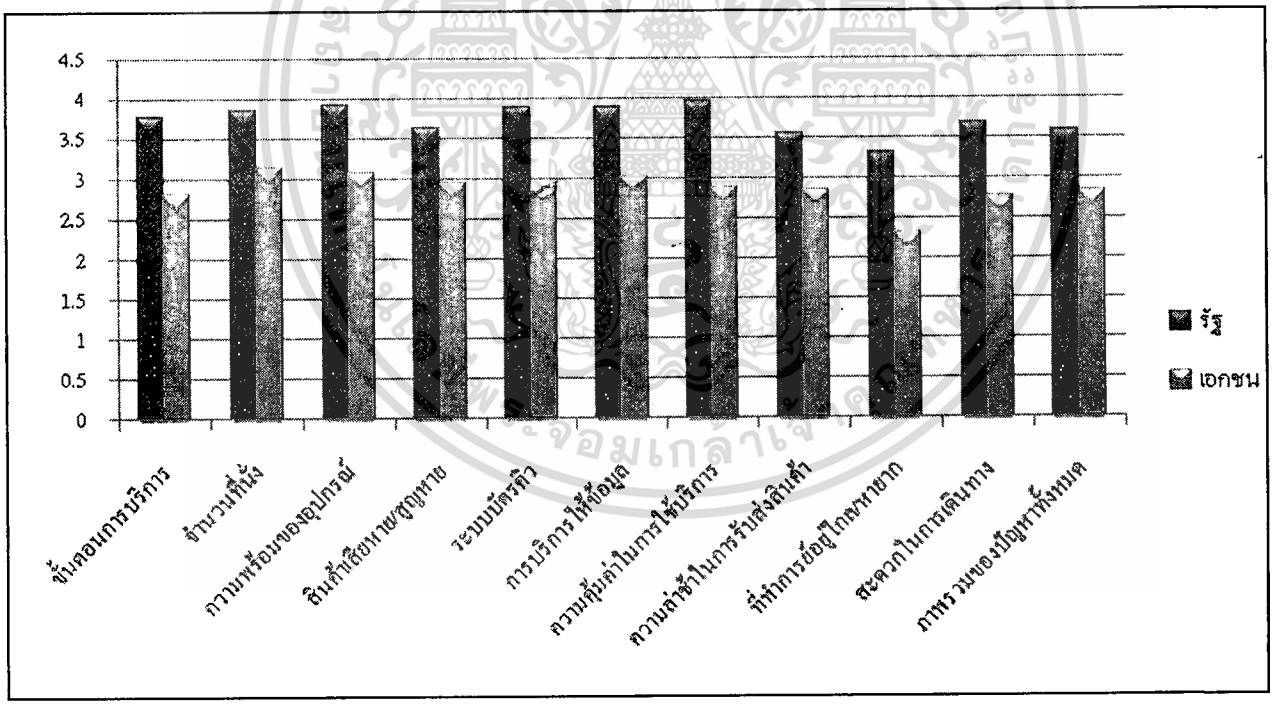
หมายเหตุ : ระดับอุปสรรค/ปัญหามีทั้งหมด 7 ระดับ โดยที่ 1 คือ ปัญหาน้อยที่สุด 7 คือ ปัญหามากที่สุด

ผลของระดับอุปสรรค/ปัญหาของไปรษณีย์รัฐและเอกชนพบว่าไปรษณีย์รัฐประสบทั้งปัญหาในเรื่องการบริการและทำเลที่ตั้งติดอยู่ในสามลำดับแรก แต่ของเอกชนพบปัญหาเรื่องบริการทั้ง 3 ลำดับ แสดงว่าเมื่อผู้ใช้บริการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์รัฐจะพิจารณาในเรื่องเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับบริการทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นด้านการเดินทางหรือด้านบริการไปรษณีย์ว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ที่จะเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์เพียงอย่างเดียวโดยไม่มีกิจกรรมอื่นเกี่ยวข้อง ซึ่งแตกต่างกับไปรษณีย์เอกชนที่พบว่าคุณภาพการให้บริการยังมีปัญหาที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการที่แสดงออกมา โดยรายละเอียดการเปรียบเทียบแสดงไว้ในตารางที่ 5.35 และแผนภูมิที่ 5.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.35 การเปรียบเทียบระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

ปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหา	ค่าเฉลี่ยรัฐ	ลำดับ	ค่าเฉลี่ยเอกชน	ลำดับ
ขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	6	2.82	8
จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ	3.86	5	3.13	1
ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	3.93	2	3.08	2
การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า	3.63	8	2.95	4
ระบบบัตรคิว	3.89	3	2.90	5
การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	3.89	3	3.03	3
ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย	3.96	1	2.88	6
ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับส่งสินค้า	3.55	9	2.84	7
ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก	3.31	10	2.32	10
ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.69	7	2.76	9
ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด	*3.58*	-	*2.83*	-



แผนภูมิที่ 5.4 การเปรียบเทียบระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.3.1 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้เป็นประจำ

ตารางที่ 5.36 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์อุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้เป็นประจำ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า ระบบบัตรคิว การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับ/ส่งสินค้า ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด	**ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ** ได้แก่ ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด) บริษัทไปรษณีย์เอกชน

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้เป็นประจำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนในการให้บริการ (t-value = 6.143, Sig = 0.000)
2. จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ (t-value = 4.819, Sig = 0.000)
3. ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย (t-value = 6.217, Sig = 0.000)
4. ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (t-value = 6.320, Sig = 0.000)
5. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (t-value = 4.939, Sig = 0.000)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐพบอุปสรรค/ปัญหาด้านขั้นตอนในการให้บริการ เฉลี่ย 3.78 ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ย 2.82 แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการเรื่องที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายากที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5.37

ตารางที่ 5.37 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยปัญหาในเรื่องขั้นตอนการบริการ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	366	3.78	1.631	6.143	0.000
เอกชน	143	2.82	1.461		
รวม	509	3.30	1.546		

ผลของตารางที่ 5.37 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.3 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากการที่ผู้ใช้บริการซึ่งเคยใช้บริการทั้ง 2 องค์กรเห็นว่าการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนมีความรวดเร็วกว่าจึงคิดว่าขั้นตอนในการให้บริการของเอกชนมีน้อย หรืออาจจะมาจากประเด็นในเรื่องจำนวนและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนที่มีมากทำให้ผู้ใช้บริการกระจายตัวกันไปตามสาขาต่างๆ ไม่มาแออัดในที่เดียวจึงให้ความรู้สึกว่ามีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วก็เป็นไปได้ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับตารางที่ 5.23 ที่ผู้ใช้บริการให้ปัจจัยเรื่องความรวดเร็วของเอกชนเป็นลำดับ 3 และให้ของรัฐเป็นลำดับที่ 8 และสอดคล้องกับตารางที่ 5.35 ที่ผู้ใช้บริการเลือกปัญหาเรื่องขั้นตอนในการให้บริการของรัฐเป็นลำดับ 6 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 8 ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่น้อยมากสำหรับเอกชน

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องจำนวนที่นั่งในการรอรับบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐพบอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องจำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ เฉลี่ย 3.85 ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ย 3.13 แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการเรื่องจำนวนที่นั่งในการรอรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5.38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.38 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องจำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยปัญหาในเรื่องจำนวนที่นั่งรอบริการ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	366	3.85	1.540	4.819	0.000
เอกชน	143	3.13	1.445		
รวม	509	3.49	1.493		

ผลของตารางที่ 5.38 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.2 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจมีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีจำนวนมาก และมาใช้บริการพร้อมๆ กันในช่วงเวลาเร่งด่วนจึงมีจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ แต่เมื่อมาดูตารางที่ 5.35 พบว่าผู้ใช้บริการให้ปัญหาในเรื่องนี้ของรัฐเป็นลำดับที่ 5 และให้ของเอกชนเป็นลำดับที่ 1 ซึ่งสาเหตุอาจมาจากขนาดของที่ทำการไปรษณีย์ เพราะว่าที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐโดยส่วนใหญ่มีพื้นที่ในการให้บริการและจำนวนที่นั่งรอรับบริการมาก แต่ไปรษณีย์ของเอกชนแต่ละแห่งมีขนาดของพื้นที่เล็ก ใหญ่ไม่เท่ากัน ทำให้พื้นที่ในการให้บริการและจำนวนที่นั่งรอรับบริการขึ้นอยู่กับขนาดของพื้นที่ และส่วนใหญ่แล้วพื้นที่และจำนวนที่นั่งในที่ทำการไปรษณีย์เอกชนจะน้อยกว่าของไปรษณีย์รัฐ

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐพบอุปสรรค/ปัญหาด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย เฉลี่ย 3.95ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ย 2.88 แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5.39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.39 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยปัญหาในเรื่องความคุ้มค่า	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	366	3.95	1.777	6.217	0.000
เอกชน	143	2.88	1.625		
รวม	509	3.42	1.701		

ผลของตารางที่ 5.39 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.4 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากทำเลที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐยังไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากเหมือนกันไปรษณีย์เอกชน ส่งผลให้เกิดการเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐที่มีมากกว่าของเอกชนซึ่งดูได้จากตาราง 5.11ที่เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐว่าเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการมากกว่าของเอกชน และสอดคล้องกับตารางที่ 5.35 ที่ผู้ใช้บริการเลือกปัญหานี้ของรัฐเป็นลำดับ 1 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 6 ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่มากที่สุดของรัฐ

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายากกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐพบอุปสรรค/ปัญหาด้านที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก เฉลี่ย 3.31ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ย 2.32 แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.40 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยปัญหาในเรื่องที่ทำการอยู่ไกล/หายาก	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	366	3.31	1.779	6.320	0.000
เอกชน	143	2.32	1.513		
รวม	509	2.82	1.646		

ผลของตารางที่ 5.40 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.4 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากในพื้นที่เขตบางกะปินั้นมีจำนวนและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐเพียง 5 แห่ง แต่มีจำนวนและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนอยู่ตามชุมชน และแหล่งกิจกรรมต่างๆ ประมาณ 25 แห่ง ทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐอยู่ไกลหรือหายากกว่าของเอกชน แต่เมื่อดูที่ตารางที่ 5.35 ผู้ใช้บริการเลือกปัญหานี้ของรัฐเป็นลำดับ 10 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 10 เช่นเดียวกัน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดของรัฐและเอกชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าที่ทำการของไปรษณีย์รัฐตั้งอยู่ในแหล่งกิจกรรมสำคัญ เช่น ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐส่วนใหญ่ก็เป็นนักเรียน/นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ภายใน 2 มหาวิทยาลัยนี้ เช่นเดียวกับไปรษณีย์ของเอกชนที่มีที่ตั้งและกระจายตัวอยู่ตามย่านธุรกิจ และย่านพาณิชยกรรมที่กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้ว ซึ่งที่ตั้งทั้งไปรษณีย์รัฐและเอกชนสามารถตอบสนองต่อกิจกรรมการใช้บริการไปรษณีย์และกิจกรรมหลักคือ ด้านการศึกษา และการทำงานได้ ดีเพียงแต่ไปรษณีย์รัฐมีจำนวนและการกระจายตัวน้อยกว่าจึงทำให้มีค่าเฉลี่ยปัญหามากกว่าของเอกชน

<u>การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ</u>

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐพบอุปสรรค/ปัญหาด้านความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเฉลี่ย 3.69 ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนจากปัจจัยเดียวกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ย 2.76 แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่แตกต่างกันมีระดับอุปสรรค/ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5.41

ตารางที่ 5.41 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอุปสรรค/ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากบริษัทขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนจากปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยปัญหาในเรื่องความสะดวกในการเดินทาง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
รัฐ	366	3.69	1.906	4.939	0.000
เอกชน	143	2.76	1.932		
รวม	509	2.23	1.919		

ผลของตารางที่ 5.41 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐมีระดับอุปสรรค/ปัญหาเฉลี่ยมากกว่าผู้เลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากเหตุผลเดียวกันประมาณ 1.3 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากในพื้นที่เขตบางกะปินั้นมีจำนวนและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐเพียง 5 แห่ง แต่มีจำนวนและการกระจายตัวของไปรษณีย์เอกชนอยู่ตามชุมชน และแหล่งกิจกรรมต่างๆ ประมาณ 25 แห่ง ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากกว่าในการเดินทางไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.11 ที่เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐว่ามีจำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าของเอกชน และสอดคล้องกับตารางที่ 5.35 ที่ผู้ใช้บริการเลือกปัญหานี้ของรัฐเป็นลำดับ 7 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับที่ 9 ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่น้อยมากของเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.3.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนที่มีผลต่ออุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ

ตารางที่ 5.42 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการ เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ ราคาในการใช้บริการ	**ปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหา** ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า ระบบบัตรคิว การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับ/ส่งสินค้า ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐกับปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการกับที่ทำทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.123, Sig = 0.020) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการกับที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.142, Sig = 0.008) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการกับที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.192, Sig = 0.000) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ0.05 โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐกับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการ และจำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการมีความสัมพันธ์กับที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สหสัมพันธ์ 0.123) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.142 และ 0.192) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก แสดงว่าเมื่อเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และจำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐที่มากขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการพบกับอุปสรรคในเรื่องที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายากเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์รัฐเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์มีความสะดวกมากขึ้นหรือลดลง ซึ่งจากการวิเคราะห์ตำแหน่งที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐพบว่าไปรษณีย์รัฐยังมีจำนวนและการกระจายตัวที่ไม่ทั่วถึงโดยเฉพาะในย่านชุมชนขนาดใหญ่ เช่น เคหะคลองจั่น แยกลำสาลี เป็นต้น เหล่านี้ส่งผลถึงความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเพราะสภาพการจราจรในเขตบางกะปิมีการติดขัดอยู่ตลอดเวลาผู้ใช้บริการจึงอาจใช้ทางเลือกที่สะดวกกว่าคือใช้บริการไปรษณีย์เอกชนที่อยู่ใกล้ โดยรายละเอียดผลการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.43

ตารางที่ 5.43 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐกับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหา	พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์รัฐ		
	เวลาที่ใช้ในการเดินทาง (p-value)	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (p-value)	จำนวนการต่อรถ (p-value)
ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก	0.123*(0.020)	0.142**(0.008)	0.192**(0.000)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนที่มีผลต่อปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการไปรษณีย์กับที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.366, Sig = 0.000) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการไปรษณีย์กับที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.214, Sig = 0.012) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการไปรษณีย์กับที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.248, Sig = 0.004) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ0.05 โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชนกับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ

ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปใช้บริการ จำนวนการต่อรถ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการมีความสัมพันธ์กับที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.336 และ 0.248) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.214) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก แสดงว่าเมื่อเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และจำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนที่มากขึ้นส่งผลให้ผู้ใช้บริการพบกับอุปสรรคในเรื่องที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายากเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งมีลักษณะความสัมพันธ์ และเหตุผลเหมือนกันกับของไปรษณีย์รัฐ โดยรายละเอียดการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 5.44

ตารางที่ 5.44 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนกับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านอุปสรรค/ปัญหา	พฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เอกชน		
	เวลาที่ใช้ในการเดินทาง (p-value)	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (p-value)	จำนวนการต่อรถ (p-value)
ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก	0.336**(0.000)	0.214*(0.012)	0.248**(0.004)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 การวิเคราะห์ความต้องการคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในอนาคต

สำหรับการวิเคราะห์ความต้องการคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในอนาคตสำหรับบริษัทไปรษณีย์รัฐและเอกชน ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสำหรับการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต

1. <u>ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ</u> สำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐ ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 58.9) รองลงมาคือต้องการปรับปรุงในเรื่องจำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ (ร้อยละ 53.2) ต้องการปรับปรุงความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์เป็นลำดับที่สาม (ร้อยละ 35.9)

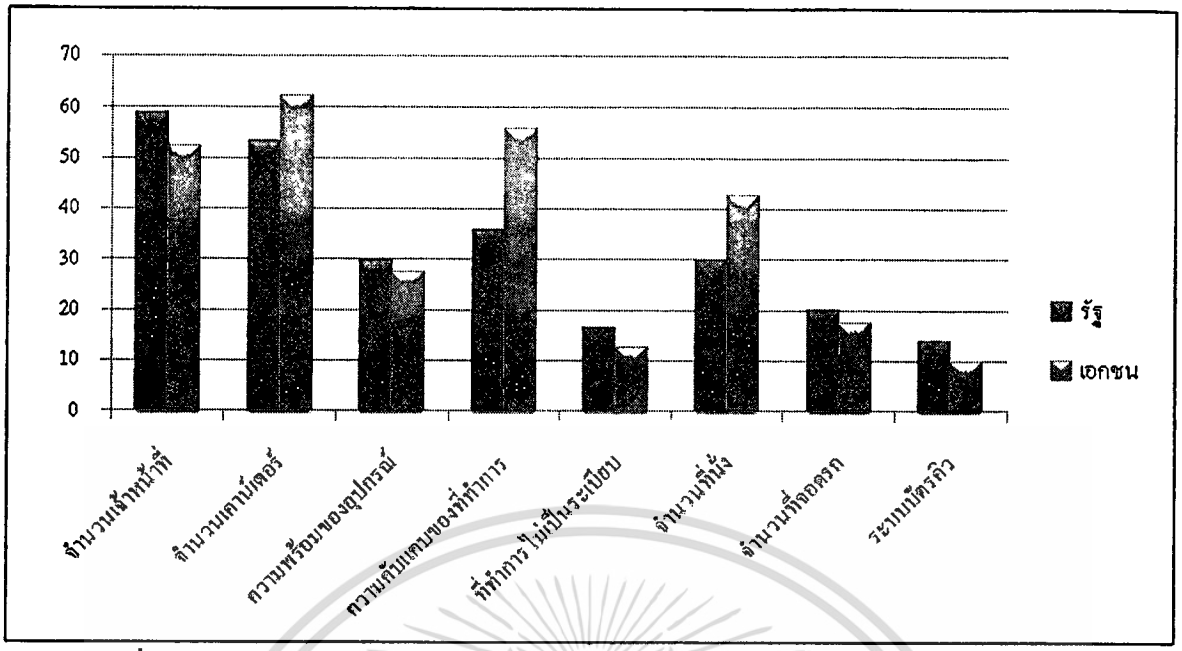
ความต้องการปรับปรุงของไปรษณีย์เอกชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงในเรื่องจำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 62.2) รองลงมาคือต้องการปรับปรุงความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ (ร้อยละ 55.9) และต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเป็นลำดับสาม (ร้อยละ 52.4). โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.45 และแผนภูมิที่ 5.5

ตารางที่ 5.45 ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน

คุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	218 (58.9)	1	75 (52.4)	3
จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ	197 (53.2)	2	89 (62.2)	1
ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	110 (29.7)	5	39 (27.3)	5
ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์	133 (35.9)	3	80 (55.9)	2
ความไม่เป็นระเบียบ ไม่น่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์	61 (16.5)	7	18 (12.6)	7
จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	111 (30.0)	4	61 (42.7)	4
จำนวนที่จอดรถลูกค้า	74 (20.0)	6	25 (17.5)	6
ระบบบัตรคิวทั้งหมด	51 (13.8)	8	14 (9.8)	8
อื่นๆ	1 (0.3)	9	0 (0.0)	9

หมายเหตุ : ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยที่ต้องการปรับปรุงได้ 3 ปัจจัยโดยไม่ต้องเรียงลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.5 การเปรียบเทียบต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

เมื่อนำความต้องการในการปรับปรุงบริการด้านกายภาพมาเปรียบเทียบกันระหว่างรัฐและเอกชนพบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุงสำหรับไปรษณีย์รัฐในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ความไม่เป็นระเบียบของที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนที่จอดรถลูกค้า และระบบบัตรคิวทั้งหมด มากกว่าของเอกชน และสำหรับไปรษณีย์เอกชนต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องจำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ และจำนวนที่นั่งรอรับบริการ มากกว่าของไปรษณีย์รัฐ จากผลที่ออกมาพบว่าทั้งไปรษณีย์รัฐและเอกชนยังมีศักยภาพในการรองรับปริมาณผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ แม้ว่าไปรษณีย์รัฐจะมีพื้นที่ในการให้บริการและอุปกรณ์ในการให้บริการต่างๆ ที่มากกว่าของเอกชน และไปรษณีย์เอกชนที่มีวัน/เวลา จำนวนและการกระจายตัวที่มาก แต่ในส่วนของกายภาพด้านไปรษณีย์ยังต้องปรับปรุงทั้ง 2 องค์กร

2. ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านรูปแบบและประเภท สำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐ ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องโปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้ามากที่สุด (ร้อยละ 66.5) รองลงมาคือต้องการปรับปรุงในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการ (ร้อยละ 55.4) ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์เป็นลำดับสาม (ร้อยละ 46.2)

ความต้องการปรับปรุงของไปรษณีย์เอกชนพบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องโปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้ามากที่สุด (ร้อยละ 59.4) รองลงมาคือต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องขนาดซอง/กล่องใส่พัสดุฯ ให้ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 56.6) และต้องการให้ปรับปรุงเรื่อง

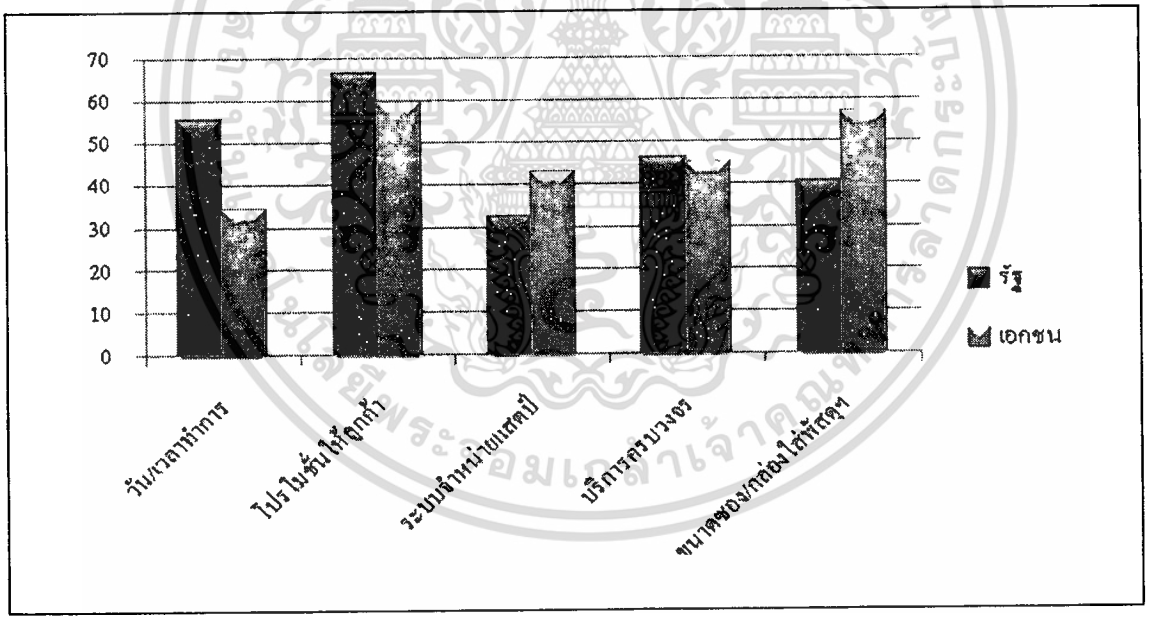
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์เป็นลำดับสาม (ร้อยละ 44.8) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.46 และแผนภูมิที่ 5.6

ตารางที่ 5.46 ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านรูปแบบและประเภทการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน

คุณภาพการให้บริการด้านรูปแบบและประเภทของบริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	205 (55.4)	2	49 (34.3)	5
โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า	246 (66.5)	1	85 (59.4)	1
ระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก	120 (32.4)	5	61 (42.7)	4
การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	171 (46.2)	3	64 (44.8)	3
ขนาดซอง/กล่องใส่พัสดุฯ ตรงตามความต้องการ	149 (40.3)	4	81 (56.6)	2
อื่นๆ	0 (0.0)	6	1(1.4)	6

หมายเหตุ : ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยที่ต้องการปรับปรุงได้ 3 ปัจจัยโดยไม่ต้องเรียงลำดับ



แผนภูมิที่ 5.6 การเปรียบเทียบความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านรูปแบบและประเภทการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

ผลของตารางที่ 5.46 พบว่าต้องการให้มีการปรับปรุงสำหรับไปรษณีย์รัฐในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการ การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ มากกว่าของเอกชน และสำหรับไปรษณีย์เอกชนต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก และขนาดซอง/กล่องพัสดุฯ ให้ตรงตามความต้องการ มากกว่าของไปรษณีย์รัฐ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าจำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐเป็นประจำมีอยู่มากกว่าของเอกชนจึงต้องการให้มีปรับปรุงวัน/เวลา และบริการงานไปรษณีย์ที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้บริการที่มีมากในแต่ละวันให้สามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึงไม่ต้องเร่งรีบมาใช้บริการในช่วงเวลาที่จำกัด ในส่วนของเอกชนส่วนใหญ่แล้วต้องการปรับปรุงเกี่ยวกับวัสดุหรืออุปกรณ์ที่ใช้ควบคู่กับการส่งไปรษณีย์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าทางไปรษณีย์เอกชนบางสาขาที่มีพื้นที่ให้บริการขนาดเล็กจะให้บริการเพียงแต่งานไปรษณีย์เท่านั้น ไม่มีการขายบรรจุภัณฑ์และแสตมป์สะสม อันเนื่องมาจากสิ่งของเหล่านี้ต้องใช้พื้นที่ในการเก็บหรือแสดงสินค้าให้เห็นส่งผลให้เปลืองพื้นที่ใช้สอย และในเรื่องความต้องการโปรโมชั่นของทั้ง 2 องค์กร ผู้ใช้บริการอาจเห็นว่าผู้ให้บริการควรตอบแทนหรือให้ความใกล้ชิดกับลูกค้าในโอกาสต่างๆ เพื่อความคุ้มค่าในการใช้บริการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับองค์กร

3. ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐ ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 52.4) รองลงมาคือต้องการปรับปรุงในเรื่องการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย (ร้อยละ 47.3) และต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้าเป็นลำดับสาม (ร้อยละ 44.3)

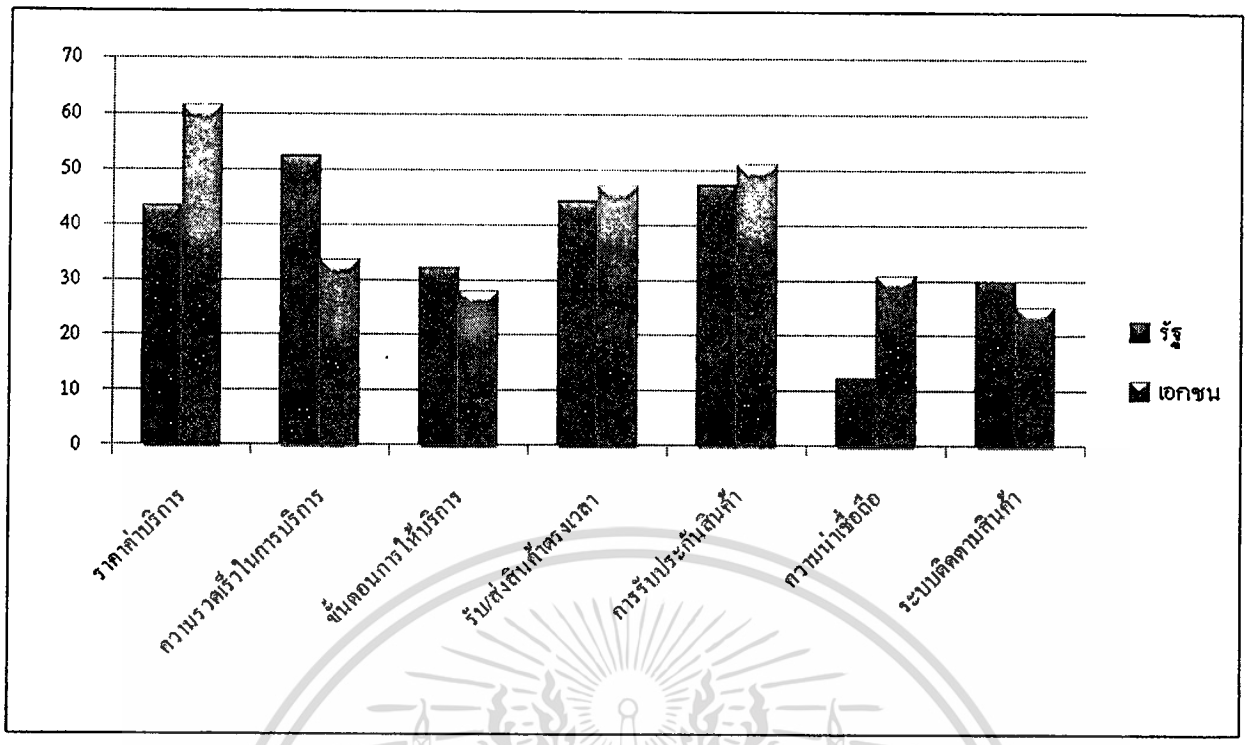
ความต้องการปรับปรุงของไปรษณีย์เอกชนพบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องราคาค่าบริการมากที่สุด (ร้อยละ 61.5) รองลงมาคือต้องการปรับปรุงในเรื่องการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย (ร้อยละ 51.0) และปรับปรุงในเรื่องความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้าเป็นลำดับสาม (ร้อยละ 46.9) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.47 และแผนภูมิที่ 5.7

ตารางที่ 5.47 ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน

คุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
ราคาค่าบริการ	160 (43.2)	4	88 (61.5)	1
ความรวดเร็วในการให้บริการ	194 (52.4)	1	48 (33.6)	4
ขั้นตอนการให้บริการ	119 (32.2)	5	40 (28.0)	6
ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า	164 (44.3)	3	67 (46.9)	3
การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	175 (47.3)	2	73 (51.0)	2
ความน่าเชื่อถือด้านบริการ/ภาพลักษณ์ของบริษัท	45 (12.2)	7	44 (30.8)	5
ระบบติดตามสินค้า	110 (29.7)	6	36 (25.2)	7
อื่นๆ	1 (0.3)	8	0 (0.0)	8

หมายเหตุ : ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยที่ต้องการปรับปรุงได้ 3 ปัจจัยโดยไม่ต้องเรียงลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.7 การเปรียบเทียบความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชน (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

ผลของตารางที่ 5.47 สามารถสรุปได้ว่าต้องการให้มีการปรับปรุงสำหรับไปรษณีย์รัฐในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และระบบติดตามสินค้ามากกว่าของเอกชน และสำหรับไปรษณีย์เอกชนต้องการให้ปรับปรุงเรื่อง ราคาค่าบริการ ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้าในกรณีเสียหาย/สูญหาย และความน่าเชื่อถือในการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทมากกว่าของรัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตที่มีผลต่อประเภทของบริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำ

ตารางที่ 5.48 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดบริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการลูกค้า ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ ความไม่เป็นระเบียบของที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ จำนวนที่จอดรถลูกค้า ระบบบัตรคิว วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ โปรโมชั่นสำหรับลูกค้า การจอง/จำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก บริการครบวงจรงานไปรษณีย์ ขนาดซอง/กล่องพัสดุตามความต้องการ ราคาค่าบริการ ความรวดเร็วในการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย ความน่าเชื่อถือด้านบริการและภาพลักษณ์ ระบบติดตามสินค้า	**ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ** ได้แก่ ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด) บริษัทไปรษณีย์เอกชน

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ ($\chi^2 = 17.363$, C = 0.184, Sig = 0.000)
2. วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ ($\chi^2 = 18.886$, C = 0.191, Sig = 0.000)
3. ราคาค่าบริการ ($\chi^2 = 14.203$, C = 0.166, Sig = 0.000)
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\chi^2 = 15.149$, C = 0.172, Sig = 0.000)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์กับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 17.363) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.184 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.49

ตารางที่ 5.49 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์กับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความต้องการในการปรับปรุงเรื่องความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์		
	ไม่ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	239 (64.2) [79.1]	133 (35.8) [62.4]	372 [72.2]
เอกชน	63 (44.1) [20.9]	80 (55.9) [37.6]	143 [27.8]
รวม	302 (58.6)	213 (41.4)	515 (100.0)

χ^2 = 17.363 P < 0.05 C = 0.184 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.49 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนต้องการปรับปรุงเรื่องความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์มากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.6 เท่า (เอกชนร้อยละ 55.9 และรัฐร้อยละ 35.8) ซึ่งอาจมาจากสาเหตุที่ว่าที่ทำการของไปรษณีย์เอกชนสามารถเปิดให้บริการตรงจุดใดก็ได้ไม่ว่าจะเป็น ตึกแถว บ้านที่อยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ ในห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ซึ่งต่างจากที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐที่ต้องมีขนาดของที่ทำการขนาดใหญ่เพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้บริการจำนวนมากเนื่องจากในอดีตยังไม่มีไปรษณีย์เอกชนเปิดให้บริการ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำจึงต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ของเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.45 ที่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องนี้มากเป็นลำดับ 2 ซึ่งมากกว่าของรัฐที่ต้องการปรับปรุงเป็นลำดับ 3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 18.886) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.191 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.50

ตารางที่ 5.50 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความต้องการในการปรับปรุงเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการ		
	ไม่ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	165 (44.4) [63.7]	207 (55.6) [80.9]	372 [72.2]
เอกชน	94 (65.7) [36.3]	49 (34.3) [19.1]	143 [27.8]
รวม	259 (50.3)	256 (49.7)	515 (100.0)

χ^2 = 18.886 P < 0.05 C = 0.191 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.50 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐต้องการปรับปรุงเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.6 เท่า (รัฐร้อยละ 55.6 และเอกชนร้อยละ 34.3) ซึ่งอาจมาจากสาเหตุที่ว่าวันและเวลาทำการของไปรษณีย์รัฐนั้นเป็นไปตามช่วงเวลาทำงานของหน่วยงานราชการส่วนใหญ่ คือเปิดและปิดประมาณ 8.00 น.- 16.00 น. ให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวันเช้า และหยุดในวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ แต่การเปิดให้บริการของไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่แล้วจะมีช่วงวันและเวลาในการเปิดให้บริการที่มากกว่าของรัฐ และไม่ได้กำหนดวันหยุดที่แน่นอน ซึ่งแล้วแต่เจ้าของสาขานั้นๆ ทำให้ไปรษณีย์รัฐมีวันและเวลาในการให้บริการที่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.46 ที่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องนี้มากเป็นลำดับ 2 ซึ่งมากกว่าของเอกชนที่ต้องการปรับปรุงเป็นลำดับ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องราคาค่าบริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 14.203) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.166 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.51

ตารางที่ 5.51 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องราคาค่าบริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน

บริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความต้องการในการปรับปรุงเรื่องราคาค่าบริการ		
	ไม่ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	212 (57.0) [79.4]	160 (43.0) [64.5]	372 [72.2]
เอกชน	55 (38.5) [20.6]	88 (61.5) [35.5]	143 [27.8]
รวม	267 (51.8)	248 (48.2)	515 (100.0)

χ^2 = 14.203 P < 0.05 C = 0.166 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.51 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนต้องการปรับปรุงเรื่องราคาค่าบริการมากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.4 เท่า (เอกชนร้อยละ 61.5 และรัฐร้อยละ 43.0) โดยมีสาเหตุมาจากค่าบริการของไปรษณีย์เอกชนนั้นมีราคาสูงกว่าของรัฐ เนื่องจากผู้เปิดให้บริการไปรษณีย์เอกชนต้องไปขอจดทะเบียนการเปิดร้านกับทางบริษัทไปรษณีย์ไทยและเสียค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทยเป็นรายปี ทำให้ต้องเก็บค่าบริการที่สูงกว่าของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.47 ที่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องนี้มากเป็นลำดับ 1 ซึ่งต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด และมากกว่าของรัฐที่ต้องการปรับปรุงเป็นลำดับ 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 15.149) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.172 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.52

ตารางที่ 5.52 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน

บริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความต้องการในการปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ		
	ไม่ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	ต้องการปรับปรุง จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	176 (47.3) [64.9]	196 (52.7) [80.3]	372 [72.2]
เอกชน	95 (66.4) [35.1]	48 (33.6) [19.7]	143 [27.8]
รวม	271 (52.6)	244 (47.4)	515 (100.0)

χ^2 = 15.149 P < 0.05 C = 0.172 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.52 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐต้องการปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.6 เท่า (รัฐร้อยละ 52.7 และเอกชนร้อยละ 33.6) โดยอาจมีสาเหตุมาจากจำนวนสาขาที่ให้บริการของรัฐมีน้อยกว่าเอกชนทำให้ผู้ใช้บริการของไปรษณีย์รัฐที่มีจำนวนมากต้องรอคิวนาน ซึ่งต่างจากของไปรษณีย์เอกชนที่มีสาขาในการให้บริการมาก ทำให้ผู้ใช้บริการกระจายตัวกันไปตามสาขาต่างๆ ทำให้ไม่ต้องรอคิวนาน ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.11 ที่เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของทั้งสององค์กรพบว่า ผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐเสียเวลารอรับบริการเฉลี่ยมากกว่าของเอกชน และสอดคล้องกับตารางที่ 5.47 ที่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องนี้มากเป็นลำดับ 1 ซึ่งต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด และมากกว่าของเอกชนที่ต้องการปรับปรุงเป็นลำดับ 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในอนาคต

ตารางที่ 5.53 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะประชากรที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนในอนาคต

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ลักษณะประชากร ได้แก่ อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายได้ครัวเรือนต่อเดือน	**ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต** ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดบริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการลูกค้า ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ ความไม่เป็นระเบียบของที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ จำนวนที่จอดรถลูกค้า ระบบบัตรคิว วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ โปรโมชั่นสำหรับลูกค้า การจอง/จำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก บริการครบวงจรงานไปรษณีย์ ขนาดซอง/กล่องพัสดุตามความต้องการ ราคาค่าบริการ ความรวดเร็วในการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย ความน่าเชื่อถือด้านบริการและภาพลักษณ์ ระบบติดตามสินค้า

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรที่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐในอนาคต สามารถสรุปได้ดังนี้

1. รายได้ครัวเรือน (t-value = 2.263, Sig = 0.025)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้ครัวเรือนกับความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของรัฐในเรื่องราคาค่าบริการ

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องราคาค่าบริการ มีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 38,894 บาท/เดือน ต้องการให้มีการปรับปรุงจากปัจจัยเดียวกันมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 26,989 บาท/เดือน แสดงให้เห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าจำนวนรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกันมีความต้องการปรับปรุงในเรื่องราคาค่าบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.54

ตารางที่ 5.54 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายได้ครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของรัฐ ในเรื่องราคาค่าบริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ราคาค่าบริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยรายได้ครัวเรือน (บาท/เดือน)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
ไม่ต้องการ	146	38,893.84	38,711.186	2.263	0.025
ต้องการ	98	28,698.98	26,989.186		
รวม	244	33,796.41	27,850.186		

ผลของตารางที่ 5.54 ยังสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต้องการปรับปรุงเรื่องราคาค่าบริการมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากปัจจัยเดียวกัน 1.4 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจมาจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้ครัวเรือนสูงมีความสามารถในการจ่ายที่สูง และยังอาจเป็นไปได้ว่าราคาค่าบริการของไปรษณีย์รัฐสมเหตุสมผลอยู่แล้วจึงไม่เป็นปัญหาในการใช้บริการมากนัก

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรที่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ของเอกชนในอนาคต สามารถสรุปได้ดังนี้

1. รายได้ครัวเรือน (t-value = 2.637, Sig = 0.011)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้ครัวเรือนกับความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของเอกชนในเรื่องราคาค่าบริการ

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องราคาค่าบริการ มีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 49,402 บาท/เดือน ต้องการให้มีการปรับปรุงจากปัจจัยเดียวกันมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 29,213 บาท/เดือนแสดงให้เห็นว่ารายได้ครัวเรือนเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความต้องการปรับปรุงในเรื่องราคาค่าบริการไปรษณีย์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.55 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายได้ครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของเอกชน ในเรื่องราคาค่าบริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ราคาค่าบริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยรายได้ครัวเรือน (บาท/เดือน)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
ไม่ต้องการ	41	49,402.44	46,027.060	2.637	0.011
ต้องการ	68	29,213.24	21,760.624		
รวม	109	39,307.84	33,893.842		

ผลของตารางที่ 5.55 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต้องการปรับปรุงเรื่องราคาค่าบริการ มีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.7 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจมาจากผู้ที่มีรายได้ครัวเรือนมากคิดว่าราคาในการใช้บริการไม่เป็นปัญหาสำหรับการใช้บริการ ส่วนผู้ที่มีรายได้รองลงมาอาจต้องการให้ปรับปรุงราคาให้ถูกลงในอนาคต ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับความต้องการปรับปรุงของไปรษณีย์รัฐ

5.3.1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ที่มีผลความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในอนาคต

ตารางที่ 5.56 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชนในอนาคต

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการ เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ ราคาในการใช้บริการ	**ความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต** ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนเคาน์เตอร์ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการาความดับแคบของที่ทำการ ความไม่เป็นระเบียบของที่ทำการ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ จำนวนที่จอดรถ ระบบบัตรคิว วัน/เวลาที่เปิดบริการ โปรโมชั่นสำหรับลูกค้า การจอง/จำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก บริการครบวงจร ขนาดซอง/กล่องพัสดุตามความต้องการ ราคาค่าบริการ ความรวดเร็วในการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้า ความน่าเชื่อถือด้านบริการและภาพลักษณ์ ระบบติดตามสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐในอนาคต สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เวลาที่เสียไปในการรอรับบริการ (t-value = -2.193, Sig = 0.029)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ของเอกชนในอนาคตไม่มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใดๆ มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยรายละเอียดการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างเวลาที่เสียไปในการรอรับบริการกับความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของรัฐในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

ใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบทดสอบที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ เสียเวลาในการรอรับบริการเฉลี่ย 11.93 นาที/ครั้ง ต้องการให้มีการปรับปรุงจากปัจจัยเดียวกันเสียเวลาในการรอรับบริการเฉลี่ย 14.28 นาที/ครั้ง แสดงให้เห็นว่าเวลาที่เสียไปในการรอรับบริการที่แตกต่างกันมีความต้องการปรับปรุงในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.57

ตารางที่ 5.57 จำนวนข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการไปรษณีย์ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคุณภาพการให้บริการในอนาคตจากไปรษณีย์ของรัฐ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และค่า t ที่ใช้ทดสอบ

ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยเวลาที่เสียไปในการรอรับบริการ (นาที/ต่อครั้ง)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p-value
ไม่ต้องการ	165	11.93	8.305	-2.193	0.029
ต้องการ	189	14.28	11.393		
รวม	354	13.105	9.849		

ผลของตารางที่ 5.57 ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ต้องการปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการเสียเวลาในการรอรับบริการเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่ไม่ต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.2 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาเหตุอาจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาจากการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐอาจมีผู้ที่มาใช้บริการมากทำให้ต้องรอคิวนาน หรืออาจจะต้องเสียเวลาในการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าเป็นปัญหา และควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านนี้ในอนาคต

5.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคต

ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐ ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มเคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ทมากที่สุด (ร้อยละ 44.9) รองลงมาคือต้องการให้เพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน (ร้อยละ 38.6) และต้องการให้เพิ่มบริการรับเอกสารและพัสดุฯถึงบ้าน/ที่ทำงานเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 35.9)

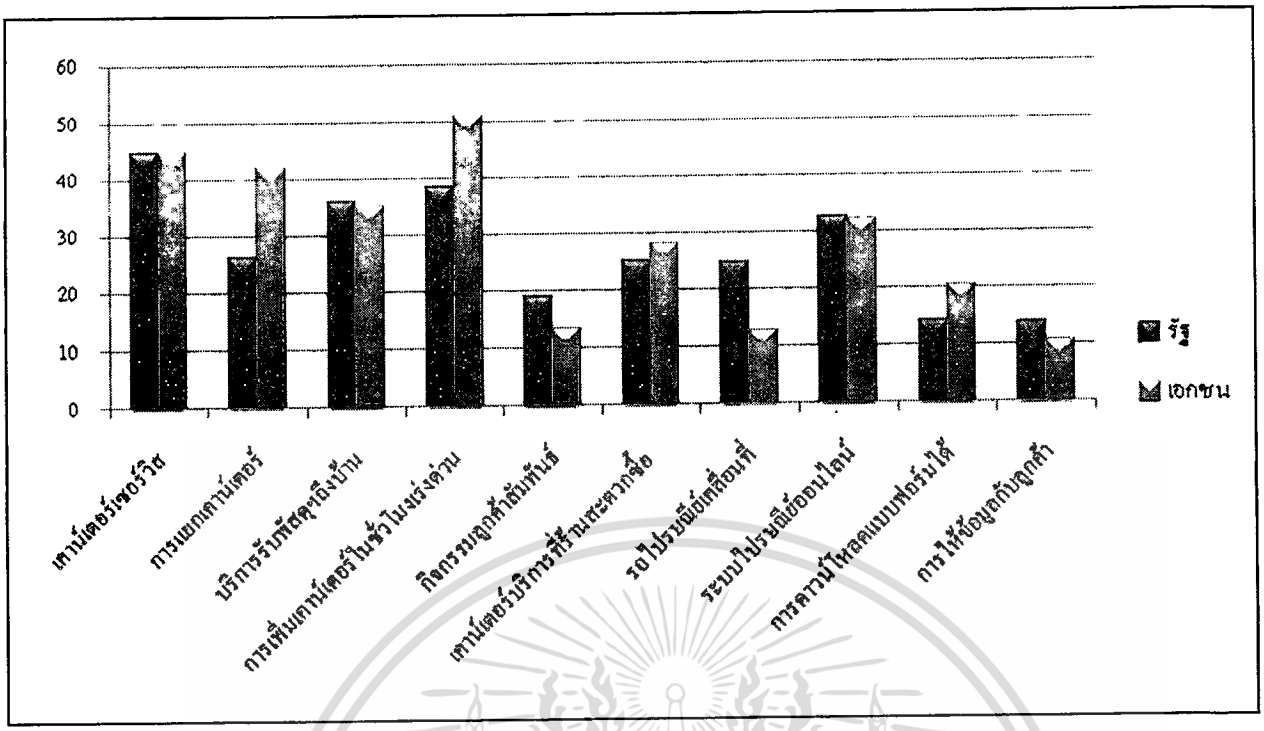
ความต้องการเพิ่มบริการในอนาคตของไปรษณีย์เอกชนพบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มเคาน์เตอร์ในชั่วโมงเร่งด่วนมากที่สุด (ร้อยละ 51.0) รองลงมาคือต้องการให้มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ท (ร้อยละ 44.8) และต้องการให้มีการแยกเคาน์เตอร์บริการที่ชัดเจนเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 42.0) โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.58 และแผนภูมิที่ 5.8

ตารางที่ 5.58 ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง

คุณภาพการให้บริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
เคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ท	166 (44.9)	1	64 (44.8)	2
การแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการชัดเจน	97 (26.2)	5	60 (42.0)	3
การรับเอกสารและพัสดุฯถึงบ้าน/ที่ทำงาน	133 (35.9)	3	50 (35.0)	4
การเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน	143 (38.6)	2	73 (51.0)	1
กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์เพื่อตอบแทนลูกค้า	70 (18.9)	8	19 (13.3)	8
เคาน์เตอร์บริการที่ร้านสะดวกซื้อ (มินิมาร์ท)	93 (25.1)	6	40 (28.0)	6
ระบบรถไปรษณีย์เคลื่อนท	91 (24.6)	7	18 (12.6)	9
ระบบไปรษณีย์ออนไลน์หลากหลายรูปแบบ	121 (32.7)	4	46 (32.2)	5
การดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ทางอินเตอร์เน็ต	53 (14.3)	9	29 (20.3)	7
การให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัย ติดตามเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ณ.ที่ทำการไปรษณีย์	51 (13.8)	10	15 (10.5)	10
อื่นๆ	0 (0)	11	0 (0)	11

หมายเหตุ : ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยที่ต้องการเพิ่มบริการในอนาคตได้ 3 ปัจจัยโดยไม่ต้องเรียงลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.8 การเปรียบเทียบความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตสำหรับการบริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์รัฐและเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

5.3.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตที่มีผลต่อประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ

ตารางที่ 5.59 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตที่มีผลต่อประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคต ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ท แยกเคาน์เตอร์ตามประเภทบริการ การรับเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ถึงบ้าน/ที่ทำงาน เพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ เคาน์เตอร์บริการที่ร้านสะดวกซื้อ ระบบรถไปรษณีย์เคลื่อนที่ ระบบไปรษณีย์ออนไลน์ การดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอใช้บริการทางอินเตอร์เน็ต การให้ข้อมูลกับลูกค้า	**ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ** ได้แก่ ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด) บริษัทไปรษณีย์เอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตที่มีผลประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการชัดเจน ($\chi^2 = 11.841$, C = 0.152 Sig = 0.001)

2. การเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน ($\chi^2 = 6.743$, C = 0.114, Sig = 0.009)

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องการแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทบริการชัดเจนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ($\chi^2 = 11.841$) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.152 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.60

ตารางที่ 5.60 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน

บริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความต้องการแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทบริการชัดเจน		
	ไม่ต้องการเพิ่มบริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	ต้องการเพิ่มบริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	275 (73.8) [76.8]	97 (26.2) [62.0]	372 [72.2]
เอกชน	83 (58.0) [23.2]	60 (42.0) [38.0]	143 [27.8]
รวม	358 (69.4)	157 (30.6)	515 (100.0)

$\chi^2 = 11.841$ $P < 0.05$ C = 0.152 Sig = 0.001

ผลของตารางที่ 5.60 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนต้องการให้มีการแยกเคาน์เตอร์บริการตามประเภทมากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.6เท่า (เอกชนร้อยละ 42.0และรัฐร้อยละ 26.2) อาจมีสาเหตุมาจากที่บริการไปรษณีย์เอกชนหลายๆ สาขามักมีจำนวนเคาน์เตอร์บริการน้อยกว่าของรัฐ และให้บริการหลายๆ ประเภทในเคาน์เตอร์เดียวกันทำให้ผู้ใช้บริการบางรายเห็นว่าการให้บริการไปรษณีย์บางประเภทอาจต้องเสียเวลาในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รอรับบริการนาน ซึ่งน่าจะมีการแยกเคาน์เตอร์บริการที่ชัดเจนสำหรับผู้ใช้บริการที่ใช้บริการทั่วไปที่ไม่เสียเวลามาก และผู้ใช้บริการเฉพาะที่เสียเวลามากกว่า และสอดคล้องกับตารางที่ 5.58 ที่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนต้องการให้เพิ่มบริการในเรื่องนี้มากเป็นลำดับ 3 มากกว่าของรัฐที่ต้องการเป็นลำดับ 5

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องการเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 6.743) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.114 โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.61

ตารางที่ 5.61 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตในเรื่องเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วนกับบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน

บริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำ	ความต้องการเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน		
	ไม่ต้องการเพิ่มบริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	ต้องการเพิ่มบริการ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	229 (61.6) [76.6]	143 (38.4) [66.2]	372 [72.2]
เอกชน	70 (49.0) [23.4]	73 (51.0) [33.8]	143 [27.8]
รวม	299 (58.1)	216 (41.9)	515 (100.0)

χ^2 = 6.743 P < 0.05 C = 0.114 Sig = 0.009

ผลของตารางที่ 5.61 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนต้องการให้มีการเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วนมากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐจากปัจจัยเดียวกันประมาณ 1.3 เท่า (เอกชนร้อยละ 51.0 และรัฐร้อยละ 38.4) อาจมีสาเหตุมาจากส่วนใหญ่แล้วบริการไปรษณีย์เอกชนมักมีจำนวนเคาน์เตอร์บริการน้อยกว่าของรัฐ ทำให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากอาจต้องเสียเวลาในการรอรับบริการนาน ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.58 ที่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนต้องการให้เพิ่มบริการในเรื่องนี้มากเป็นลำดับ 1 ซึ่งต้องการมากที่สุดและมากกว่าของรัฐที่ต้องการเป็นลำดับ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

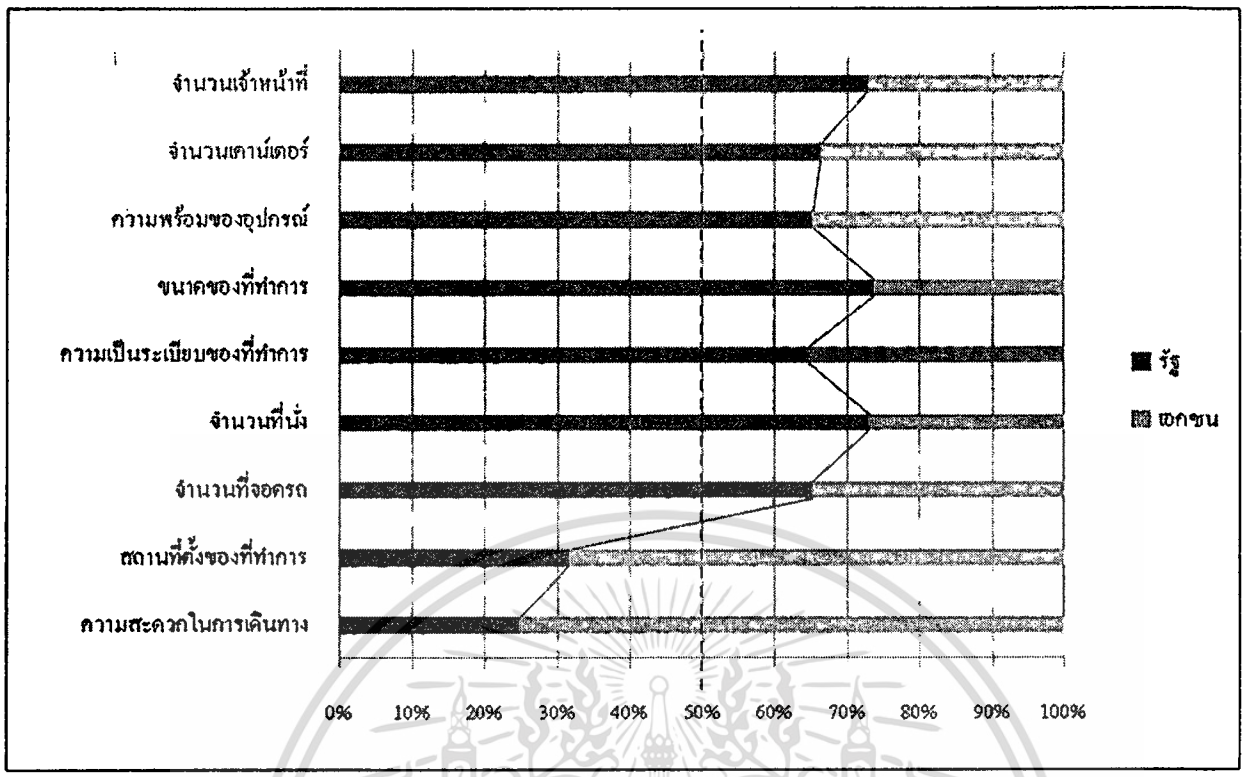
1. เมื่อมีการเปรียบเทียบปัจจัยด้านกายภาพเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเรื่องความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์มากเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 72.8) รองลงมาคือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (ร้อยละ 72.4) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเป็นลำดับ 3 (ร้อยละ 72.2)

ส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ เป็นลำดับแรก (ร้อยละ 75.1) รองลงมาคือสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ (ร้อยละ 68.2) และความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์เป็นลำดับ 3 (ร้อยละ 35.0) โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.62 และแผนภูมิที่ 5.9

ตารางที่ 5.62 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ปัจจัยด้านกายภาพ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	372 (72.8)	3	139 (27.2)	7
จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ	339 (66.3)	4	172 (33.7)	6
ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	333 (65.2)	5	178 (34.8)	4
ความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์	375 (73.7)	1	134 (26.3)	9
ความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์	331 (64.8)	7	180 (35.2)	3
จำนวนทนั่งรอรับบริการ	373 (73.0)	2	138 (27.0)	8
จำนวนที่จอดรถลูกค้า	333 (65.2)	5	178 (34.8)	4
สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	162 (31.6)	8	351 (68.4)	2
ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	128 (24.9)	9	387 (75.1)	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.9 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

ผลของตารางที่ 5.62 สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยด้านกายภาพเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์ ความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ และจำนวนที่จอดรถลูกค้าส่วนผู้ใช้บริการที่ตัดสินใจเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจะเลือกจากปัจจัยเรื่อง สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ และความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

เมื่อพิจารณาผลการตัดสินใจเลือก จากการแยกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มคือผู้ใช้รัฐประจำกับผู้ใช้เอกชนประจำพบว่ามีความสอดคล้องกับผลรวมที่ได้ ซึ่งประเด็นสำคัญที่พบคือ ผู้ใช้รัฐในปัจจุบันมีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงมาใช้เอกชนในปัจจัยเรื่อง สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ และความสะดวกในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการเข้าถึงบริการของไปรษณีย์เอกชนมีมากกว่าของรัฐอย่างชัดเจน ซึ่งไม่เพียงแต่ในเขตบางกะปีเท่านั้น แต่รวมถึงพื้นที่หลายๆ เขตของกรุงเทพฯ ที่ไปรษณีย์เอกชนมีจำนวนและการกระจายตัวมากกว่าของรัฐ ถึงแม้ว่าในเขตบางกะปีจะมีไปรษณีย์รัฐเปิดให้บริการในมหาวิทยาลัยถึง 2 แห่ง และสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง แต่ว่ากลุ่มตัวอย่างอาจเดินทางไปมหาวิทยาลัยเพื่อทำกิจกรรมการศึกษาเป็นกิจกรรมหลักและเข้าไปใช้บริการไปรษณีย์รัฐเป็น

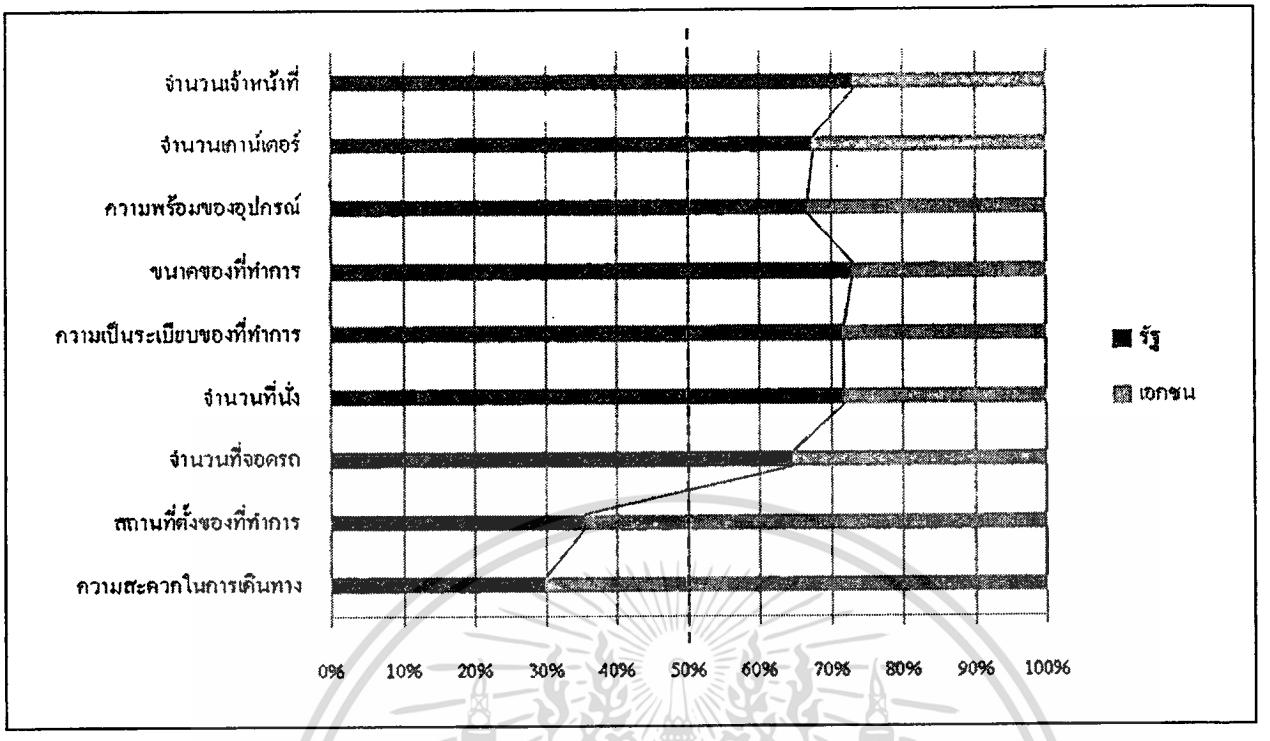
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรมที่รองลงมาเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการเดินทางมามหาวิทยาลัย แต่ถ้าหากต้องการใช้บริการไปรษณีย์เพียงอย่างเดียวโดยไม่มีกิจกรรมอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง หรือทำกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น ช้อปปิ้ง ทำงาน ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างอาจมีการตัดสินใจไปเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนที่อยู่ใกล้ที่พัก หรือที่เที่ยวเพื่อหลีกเลี่ยงการเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์รัฐที่อยู่ไกลกว่า รวมไปถึงสภาพการจราจรในเขตบางกะปิ หรือกรุงเทพฯ ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อความสะดวกในการเดินทางในระยะไกลๆ จึงส่งผลต่อการตัดสินใจ โดยผลการวิเคราะห์แยกตามกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 5.63 5.64 แผนภูมิที่ 5.10 และ 5.11

ตารางที่ 5.63 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ

ปัจจัยด้านกายภาพ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	269 (73.1)	1	99 (26.9)	9
จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ	248 (67.4)	5	120 (32.6)	5
ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	246 (66.8)	6	122 (33.2)	4
ความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์	267 (73.0)	2	99 (27.0)	8
ความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์	264 (71.7)	3	104 (28.3)	6
จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	264 (71.7)	3	104 (28.3)	6
จำนวนที่จอดรถลูกค้า	238 (64.7)	7	130 (35.3)	3
สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	131 (35.4)	8	239 (64.6)	2
ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	111 (29.8)	9	261 (70.2)	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

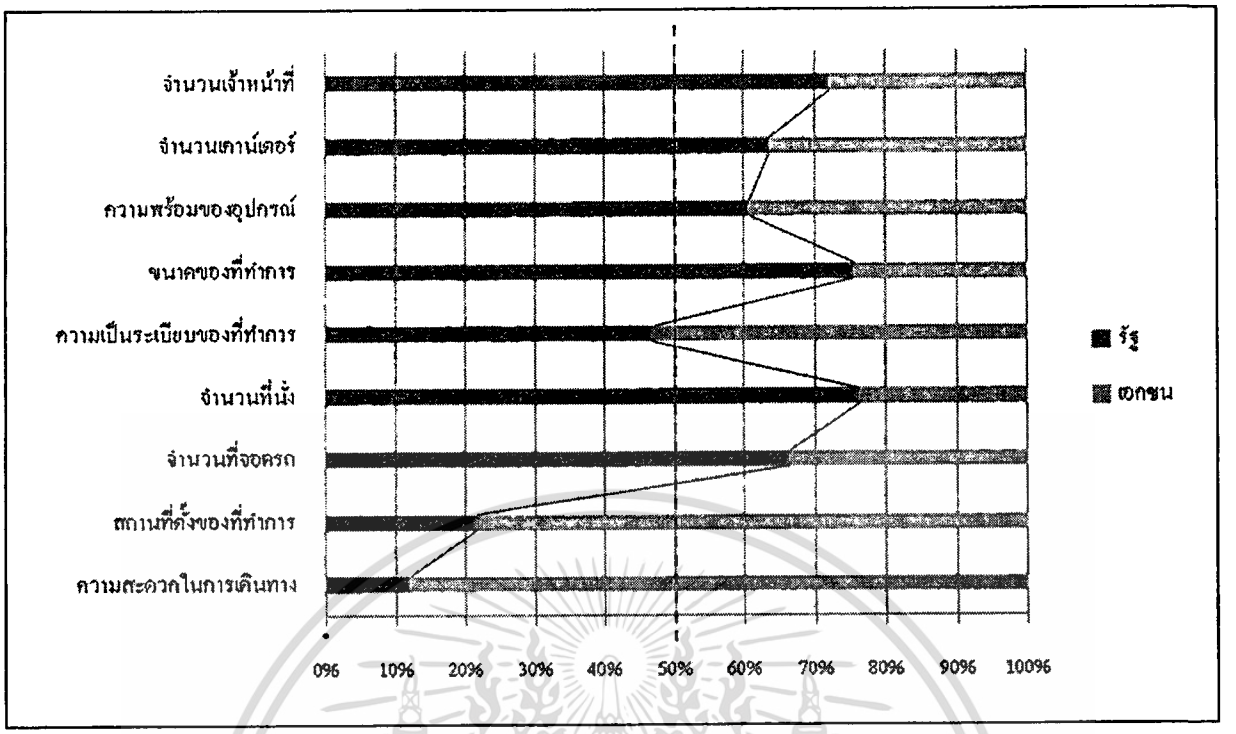


แผนภูมิที่ 5.10 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

ตารางที่ 5.64 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ

ปัจจัยด้านกายภาพ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	103 (72.0)	3	40 (28.0)	7
จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ	91 (63.6)	5	52 (36.4)	5
ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	87 (60.8)	6	56 (39.2)	4
ความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์	108 (75.5)	2	35 (24.5)	8
ความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์	67 (46.9)	7	76 (53.1)	3
จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	109 (76.2)	1	34 (23.8)	9
จำนวนที่จอดรถลูกค้า	95 (66.4)	4	48 (33.6)	6
สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	31 (21.7)	8	112 (78.3)	2
ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	17 (11.9)	9	126 (88.1)	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.11 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านกายภาพระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

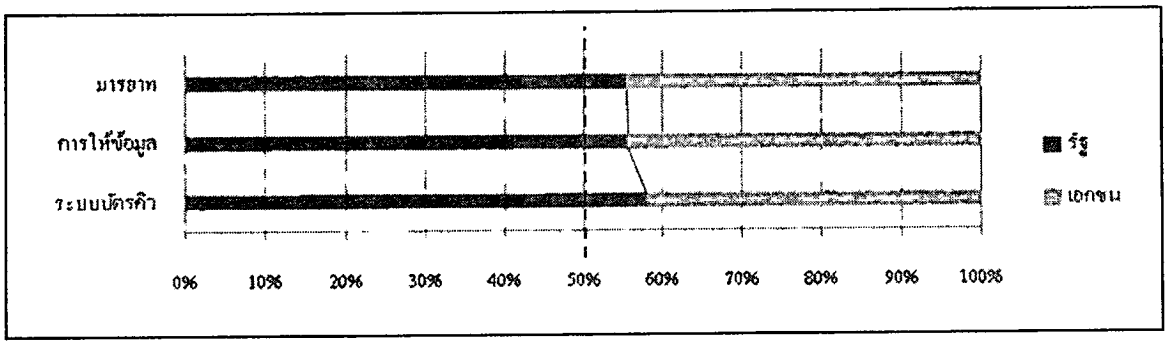
2. เมื่อมีการเปรียบเทียบปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเรื่องระบบบัตรคิวมากเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 57.7) รองลงมาคือการบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า (ร้อยละ 55.0) และมารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับ 3 (ร้อยละ 54.8)

ส่วนของกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเรื่องมารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการบริการให้ข้อมูลกับลูกค้าเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 43.9 เท่ากัน) รองลงมาคือระบบบัตรคิว (ร้อยละ 41.2) โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.65 และแผนภูมิที่ 5.12

ตารางที่ 5.65 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าท	282 (55.5)	3	226 (44.5)	1
การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	283 (55.6)	2	226 (44.4)	1
ระบบบัตรคิว	297 (58.0)	1	212 (42.0)	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.12 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

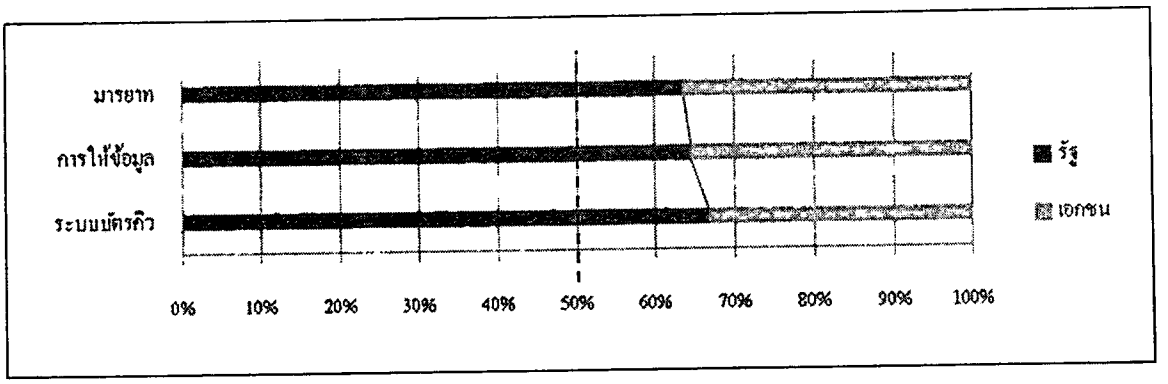
ผลของตารางที่ 5.65 สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐมากกว่าของเอกชนจากทุกปัจจัย

เมื่อพิจารณาผลการตัดสินใจเลือก จากการแยกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มคือผู้ใช้รัฐประจำกับผู้ใช้เอกชนประจำพบว่าผู้ที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำเลือกใช้รัฐต่อไป และผู้ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำก็เลือกใช้เอกชนต่อไปในทุกปัจจัย ซึ่งขัดแย้งกับผลรวมที่ได้ที่พบว่าผู้ใช้บริการเอกชนเปลี่ยนมาใช้รัฐทุกปัจจัย แต่เมื่อพิจารณาที่ค่าร้อยละของผลรวมจะพบว่าจำนวนผู้ที่ตัดสินใจใช้รัฐและเอกชนมีจำนวนใกล้เคียงกัน สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการได้รับคุณภาพการบริการที่ดีในปัจจัยเหล่านี้ และให้ความเชื่อถือต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำอยู่แล้ว โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงมาใช้บริการของอีกบริษัทหนึ่ง โดยผลการวิเคราะห์แยกตามกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 5.66 5.67 แผนภูมิที่ 5.13 และ 5.14

ตารางที่ 5.66 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าท	233 (63.7)	3	133 (36.3)	1
การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	237 (64.6)	2	130 (35.4)	2
ระบบบัตรคิว	245 (66.8)	1	122 (33.2)	3

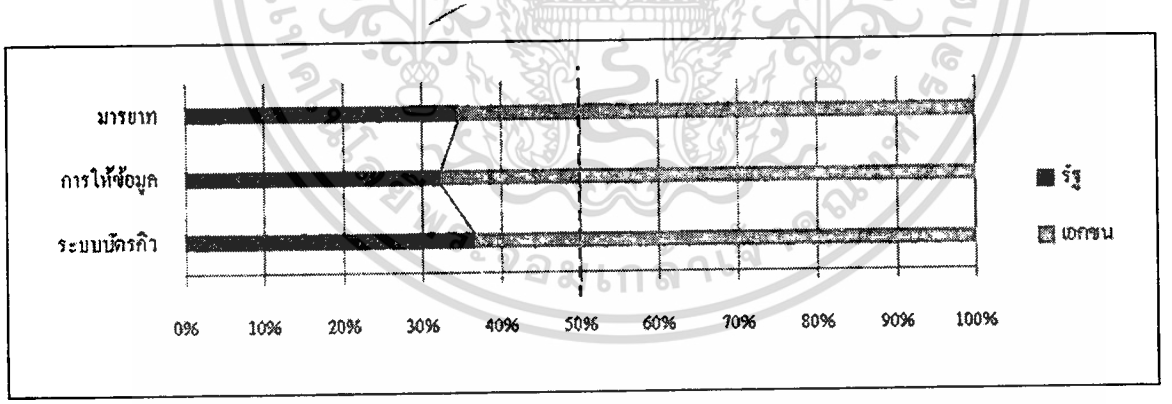
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.13 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

ตารางที่ 5.67 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าท	49 (34.5)	2	93 (65.5)	2
การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	46 (32.4)	3	96 (67.6)	1
ระบบบัตรคิว	52 (36.6)	1	90 (63.4)	3



แผนภูมิที่ 5.14 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

3. เมื่อมีการเปรียบเทียบปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเรื่องระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์

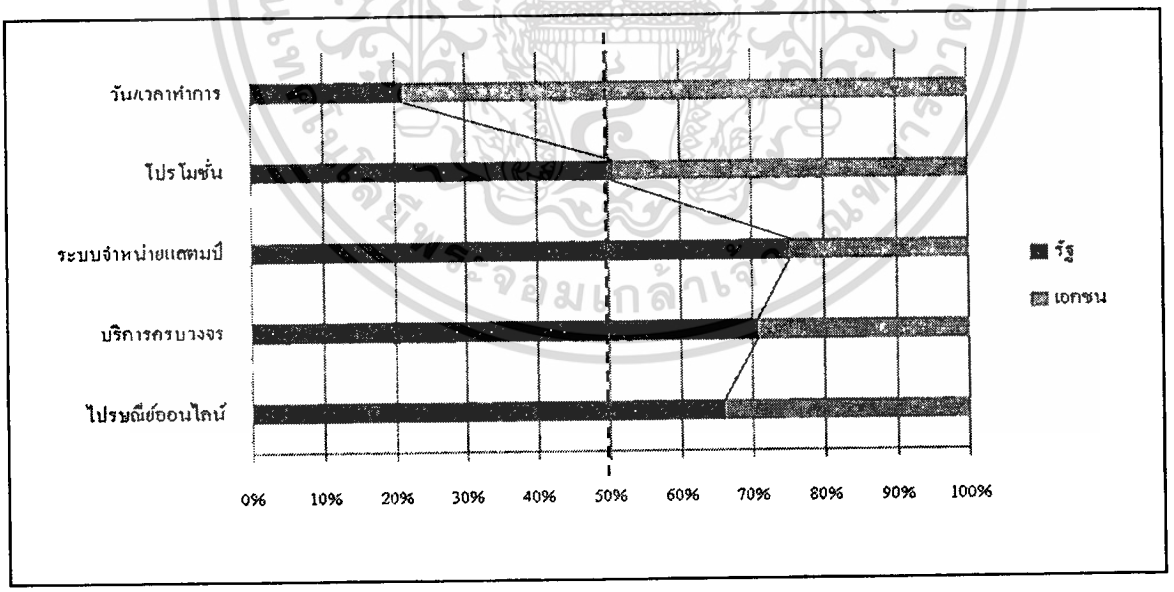
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ระลึกเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 74.8) รองลงมาคือ บริการครบวงจรงานไปรษณีย์ (ร้อยละ 70.3) และบริการไปรษณีย์ประเภทต่างๆ แบบออนไลน์ เป็นลำดับ 3 (ร้อยละ 65.6)

ส่วนของกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเรื่องวันเวลาในการเปิดให้บริการเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 78.4) รองลงมาคือโปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า (ร้อยละ 48.9) และบริการงานไปรษณีย์ต่างๆ แบบออนไลน์เป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 33.6)โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.68 และแผนภูมิที่ 5.15

ตารางที่ 5.68 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	109 (21.2)	5	404 (78.8)	1
โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า	259 (50.7)	4	252 (49.3)	2
ระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก	385 (75.3)	1	126 (24.7)	5
การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	362 (70.8)	2	149 (29.2)	4
บริการงานไปรษณีย์ประเภทต่างๆ แบบออนไลน์	338 (66.1)	3	173 (33.9)	3



แผนภูมิที่ 5.15 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

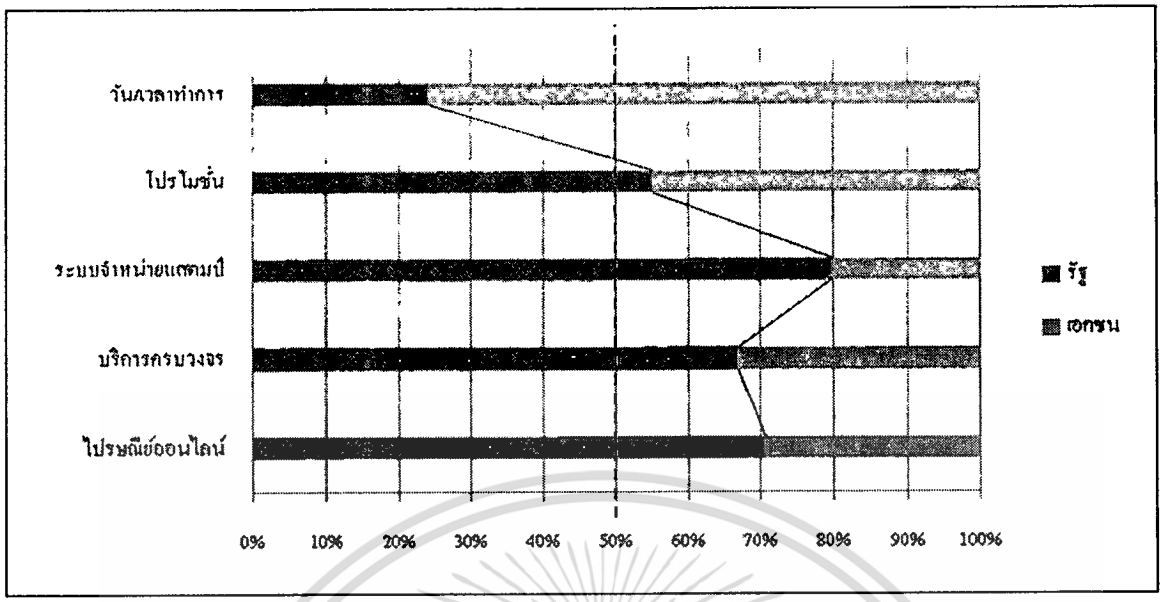
ผลของตารางที่ 5.68 สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการเรื่อง โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า ระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก การบริการครบวงจรงานไปรษณีย์ และบริการไปรษณีย์ต่างๆ แบบออนไลน์ ส่วนผู้ใช้บริการที่ตัดสินใจเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจะเลือกจากปัจจัยเรื่อง วัน/เวลาในการเปิดให้บริการเพียงอย่างเดียว

เมื่อพิจารณาผลการตัดสินใจเลือก จากการแยกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มคือผู้ใช้รัฐประจำกับผู้ใช้เอกชนประจำพบว่ามีความสอดคล้องกับผลรวมที่ได้ ซึ่งประเด็นสำคัญที่พบคือ ผู้ใช้รัฐในปัจจุบันมีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงมาใช้เอกชนในปัจจัยเรื่อง วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า กิจกรรมการใช้บริการไปรษณีย์เป็นกิจกรรมที่ไม่ได้ใช้การวางแผนในระยะยาวว่าจะส่งสินค้าใด วันไหนไปให้กับปลายทาง แต่จะเป็นการตัดสินใจในระยะเวลาประมาณ 1-2 วัน หรือเพียงชั่วครู่เท่านั้น หรือบางครั้งอาจจำเป็นต้องส่งไปรษณีย์อย่างกระทันหัน เหล่านี้จึงทำให้วัน/เวลาเปิดบริการของไปรษณีย์เอกชนสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้บริการได้เป็นอย่างดี และในประเด็นสำคัญที่พบต่อมา คือ ผู้ใช้เอกชนในปัจจุบันตัดสินใจเปลี่ยนแปลงมาใช้รัฐในปัจจัยเรื่อง ระบบการจองและจำหน่ายแสตป์ การบริการครบวงจร และบริการไปรษณีย์ออนไลน์ สาเหตุสำคัญที่เกิดการตัดสินใจเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการดำเนินงานของไปรษณีย์เอกชนเป็นระบบที่จำลองแบบมาจากไปรษณีย์ของรัฐซึ่งเปิดให้ดำเนินงานมาก่อน ซึ่งในบางประเภทบริการไปรษณีย์ของเอกชนในบางสาขาอาจมีบริการที่ไม่ครบถ้วน เนื่องมาจากการลงทุนในเรื่องระบบและเครื่องมือที่ให้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง จึงให้บริการตามความสามารถ ประกอบกับสินค้าที่เกี่ยวกับไปรษณีย์เช่นแสตมป์ที่ระลึก หรือของที่ระลึกอื่นๆ ส่วนใหญ่แล้วจะมีจัดแสดงในที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐ และในเอกชนมีบางสาขาเท่านั้น เนื่องมาจากขนาดของที่ทำการไปรษณีย์มีพื้นที่ให้บริการมากกว่าของเอกชน โดยผลการวิเคราะห์แยกตามกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 5.69 5.70 แผนภูมิที่ 5.16 และ 5.17

ตารางที่ 5.69 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ

ปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	89 (24.1)	5	281 (75.9)	1
โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า	203 (55.2)	4	165 (44.8)	2
ระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก	294 (79.9)	1	74 (20.1)	5
การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	271 (73.6)	2	97 (36.4)	3
บริการงานไปรษณีย์ประเภทต่างๆ แบบออนไลน์	260 (70.7)	3	108 (29.3)	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

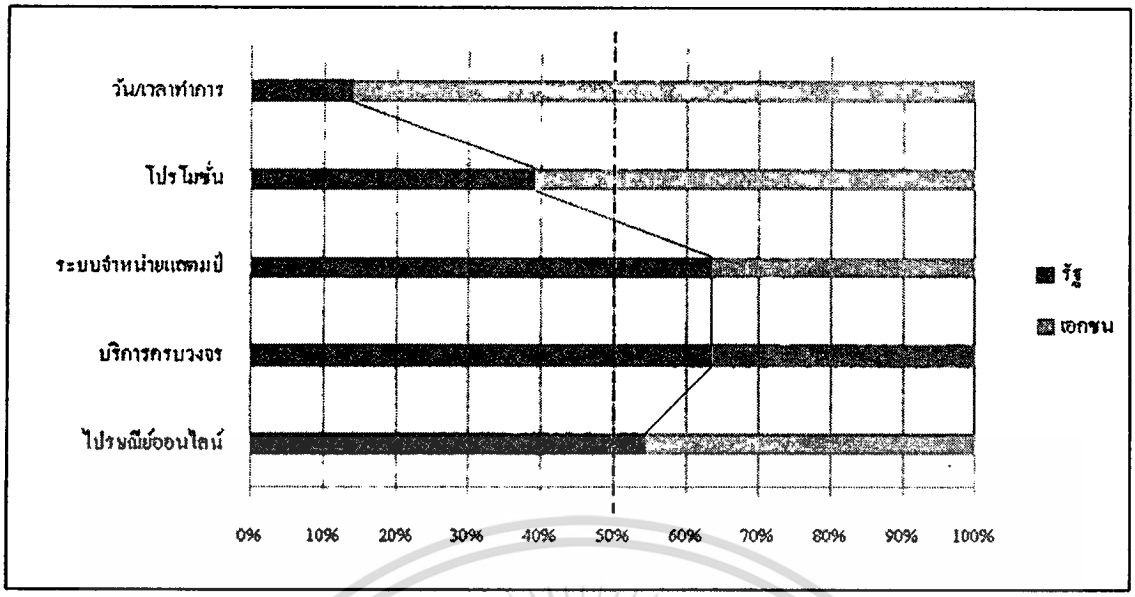


แผนภูมิที่ 5.16 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

ตารางที่ 5.70 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ

ปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	20 (14.0)	5	123 (86.0)	1
โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า	56 (39.2)	4	87 (60.8)	2
ระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก	91 (63.6)	1	52 (36.4)	3
การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	91 (63.6)	1	52 (36.4)	3
บริการงานไปรษณีย์ประเภทต่างๆ แบบออนไลน์	78 (54.5)	3	65 (45.5)	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 5.17 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

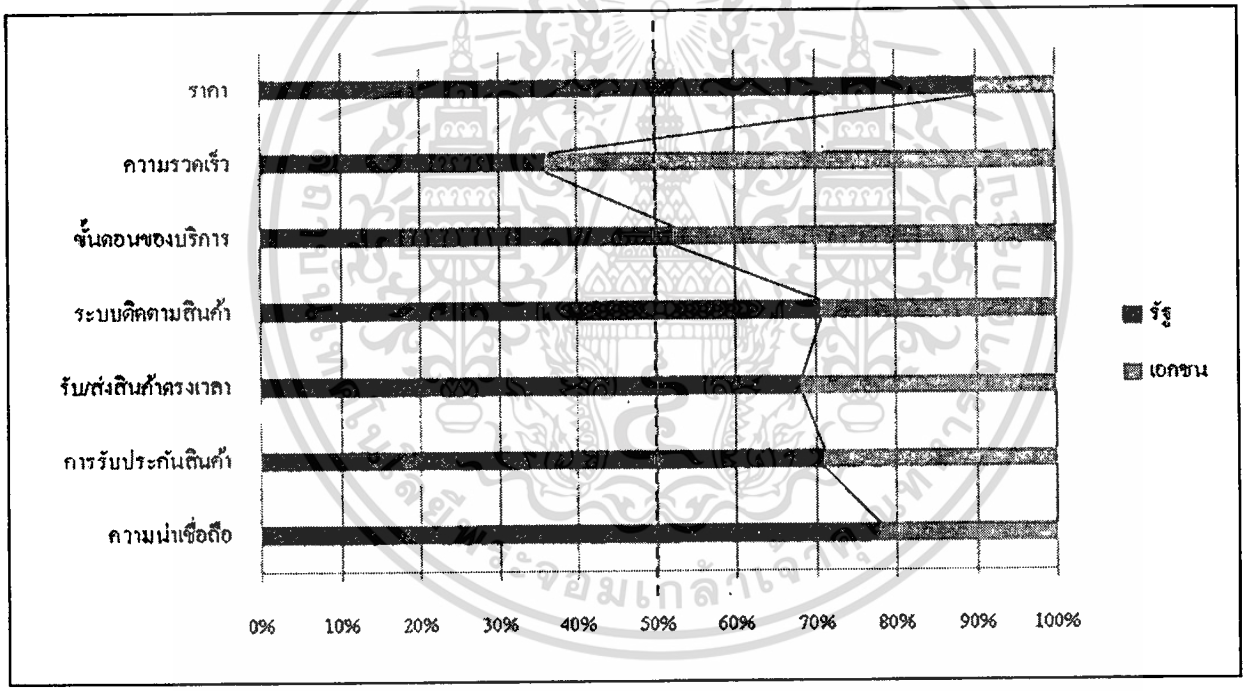
4. การเปรียบเทียบปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเรื่องราคาค่าบริการเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 89.3) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท (ร้อยละ 77.1) และการรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย เป็นลำดับ 3 (ร้อยละ 65.6)

ส่วนของกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 63.5 เท่ากัน) รองลงมาคือขั้นตอนในการให้บริการ (ร้อยละ 47.4) และความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้าเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 31.5) โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.71 และแผนภูมิที่ 5.18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.71 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
ราคาค่าบริการ	460 (90.0)	1	51 (10.0)	7
ความรวดเร็วในการให้บริการ	184 (36.0)	7	327 (64.0)	1
ขั้นตอนการให้บริการ	267 (52.3)	6	244 (47.7)	2
ระบบติดตามสินค้า	361 (70.6)	4	150 (29.4)	4
ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า	349 (68.3)	5	162 (31.7)	3
การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	362 (71.0)	3	148 (29.0)	5
ความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท	397 (77.7)	2	114 (22.3)	6



แผนภูมิที่ 5.18 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

ผลของตารางที่ 5.71 สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการเรื่อง ราคาค่าบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระบบติดตามสินค้า ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย และความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท ส่วนผู้ใช้บริการที่ตัดสินใจเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจะเลือกจากปัจจัยเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการเพียงอย่างเดียว

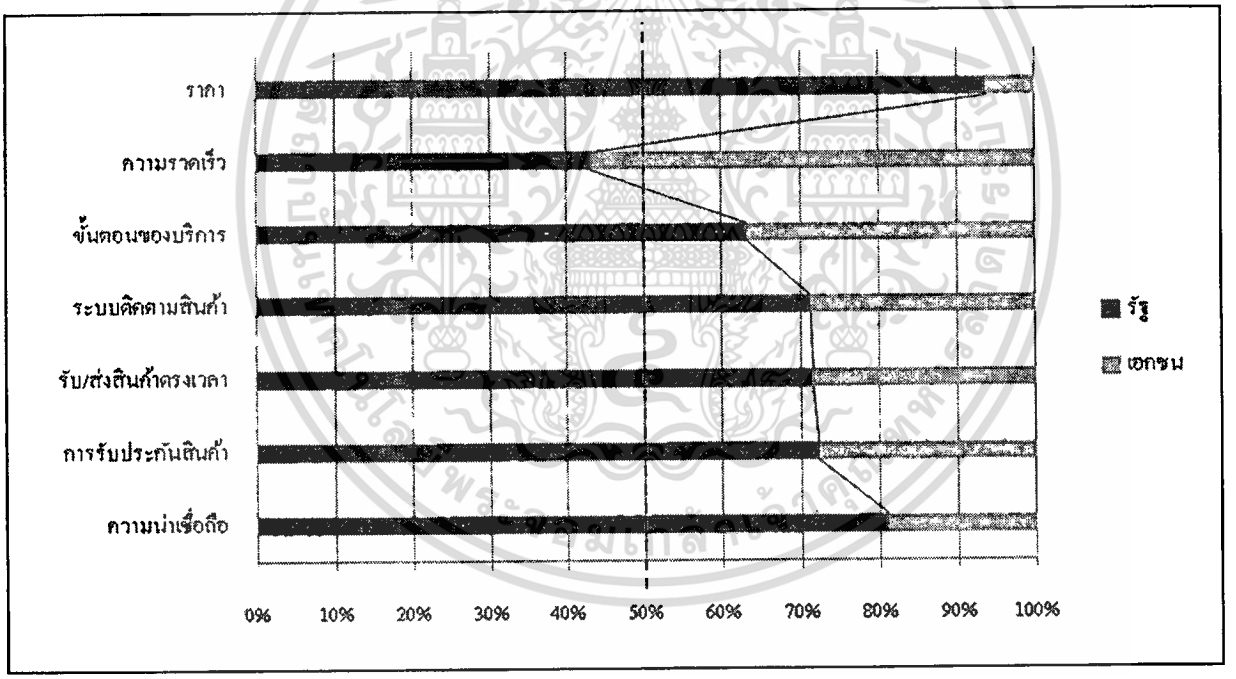
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาผลการตัดสินใจเลือก จากการแยกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มคือผู้ใช้รัฐประจำกับผู้ใช้เอกชนประจำพบว่ามีความสอดคล้องกับผลรวมที่ได้ ซึ่งประเด็นสำคัญที่พบคือ ผู้ใช้รัฐในปัจจุบันมีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงมาใช้เอกชนในปัจจัยเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ แต่เมื่อดูจากค่าร้อยละแล้วพบว่ามีจำนวนห่างกันไม่มาก โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไปรษณีย์ของรัฐมีช่วงเวลาที่เปิดทำการเท่ากับช่วงเวลาทำงานหรือเวลาเรียนของผู้ใช้บริการทั่วไป ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรีบไปใช้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือช่วงเวลาเร่งด่วนอื่นๆ ก่อนที่ไปรษณีย์จะปิด ประกอบกับสาขาในการให้บริการมีน้อยกว่าของเอกชนจึงส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการพร้อมกันคราวละมากๆ และต้องมีการรอคิว จึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าขั้นตอนการให้บริการล่าช้า ซึ่งต่างจากของเอกชนที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการและมีสาขามากกระจายตัวกันไปตามพื้นที่ต่างๆ อาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรีบมาใช้บริการ และกระจายตัวไปตามสาขาต่างๆ ที่ไปใช้บริการได้สะดวก จึงไม่เกิดการแออัดหรือรอคิวนาน หรืออาจจะเป็นเพราะว่าขนาดของที่ทำการไปรษณีย์เอกชนมีขนาดเล็กจึงต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วเพื่อระบายจำนวนผู้ใช้บริการออกไปอย่างรวดเร็ว ประเด็นที่พบต่อมาคือ ผู้ใช้เอกชนมีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงมาใช้รัฐในปัจจัยเรื่อง ราคาค่าบริการ ระบบติดตามสินค้า การรับส่งสินค้าตรงเวลา การรับประกันสินค้าและความน่าเชื่อต่อบริษัท โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ไปรษณีย์รัฐเป็นบริการสาธารณะที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการรับฝากและขนส่งไปรษณีย์แก่ประชาชนรายย่อยไปยังปลายทางที่ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงได้ โดยภาครัฐเป็นผู้ลงทุนให้ทั้งหมดในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานไปรษณีย์ ไม่ว่าจะเป็นที่ทำการไปรษณีย์ ที่ดิน คลังสินค้า หรือโครงข่ายการขนส่ง เป็นต้น ดังนั้นจึงไม่สามารถเก็บค่าบริการที่สูงกว่าความสามารถในการจ่ายของประชาชนทั่วไปได้ โดยอาจจะมีการปรับราคาขึ้นบ้างตามค่าใช้จ่ายการขนส่งที่เพิ่มขึ้น แต่ไม่ถึงกับแพงจนเกินไปนัก ซึ่งผิดกับไปรษณีย์เอกชนที่เปิดให้บริการเพื่อเป้าหมายทางธุรกิจที่ต้องการตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ของชุมชนเมือง ต้องเสียค่าลงทุนเปิดร้านด้วยตัวเอง และเสียธรรมเนียมให้กับไปรษณีย์รัฐเป็นรายปี ปีละ 2,000 บาท จึงทำให้ค่าบริการสูงกว่าของรัฐ ในส่วนของปัจจัยอื่นๆ ที่เกิดให้เปลี่ยนการตัดสินใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์ที่มีให้กับไปรษณีย์ของรัฐ เพราะไปรษณีย์ของรัฐมีการเปิดให้บริการมายาวนานกว่า 125 ปี ทำให้คนในสังคมคุ้นเคยกับความเป็นไปรษณีย์รัฐมากกว่าของเอกชนที่มีเข้ามาในไทยไม่เกิน 30 ปี รวมถึงไปรษณีย์เอกชนเป็นเพียงผู้รับฝากสินค้าหรือคนกลางเท่านั้น ไม่ได้เป็นผู้ขนส่งเอง ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงเห็นว่าระบบติดตามสินค้า การรับประกันสินค้า หรือการส่งสินค้าได้ล่าช้าหรือรวดเร็ว ถือเป็นบริการจากไปรษณีย์รัฐ จึงให้คะแนนด้านนี้ของรัฐมากกว่า โดยผลการวิเคราะห์แยกตามกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 5.72 5.73 แผนภูมิที่ 5.19 และ 5.20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.72 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ

ปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
ราคาค่าบริการ	345 (93.8)	1	23 (6.3)	7
ความรวดเร็วในการให้บริการ	159 (43.2)	7	209 (56.8)	1
ขั้นตอนการให้บริการ	233 (63.3)	6	135 (36.7)	2
ระบบติดตามสินค้า	262 (71.2)	5	106 (28.8)	3
ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า	263 (71.5)	4	105 (28.5)	4
การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	265 (72.2)	3	102 (27.8)	5
ความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท	298 (81.0)	2	70 (19.0)	6

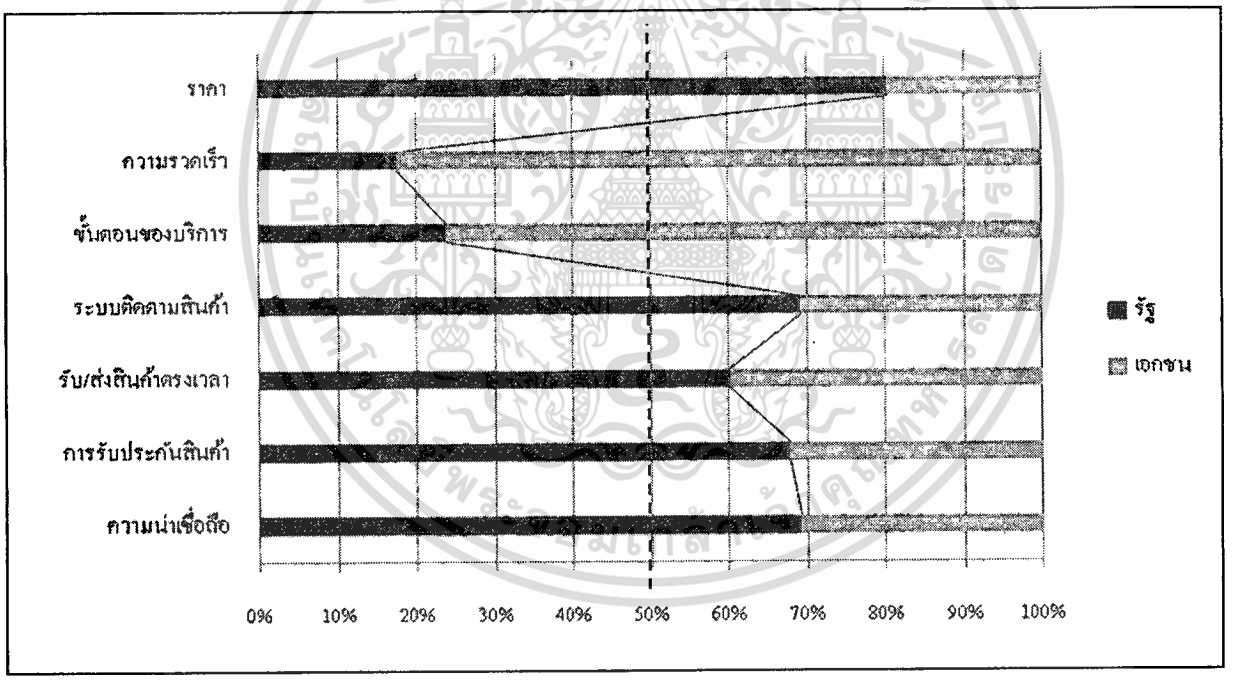


แผนภูมิที่ 5.19 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์รัฐเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.73 การตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ

ปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ	ไปรษณีย์รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ	ไปรษณีย์เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับ
ราคาค่าบริการ	115 (80.4)	1	28 (19.6)	7
ความรวดเร็วในการให้บริการ	25 (17.5)	7	118 (82.5)	1
ขั้นตอนการให้บริการ	34 (23.8)	6	109 (76.2)	2
ระบบติดตามสินค้า	99 (69.2)	2	44 (30.8)	5
ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า	86 (60.1)	5	57 (39.9)	3
การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	97 (67.8)	4	46 (32.2)	4
ความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท	99 (69.2)	2	44 (30.8)	5



แผนภูมิที่ 5.20 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการระหว่างไปรษณีย์ของรัฐกับไปรษณีย์เอกชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ (แสดงเป็นค่าร้อยละ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐและเอกชน

5.4.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์รัฐและเอกชนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ

ตารางที่ 5.74 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์รัฐและเอกชนกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
การตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์ ความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการฯ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ จำนวนที่จอดรถลูกค้า สถานที่ตั้งของที่ทำการฯ ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ มารยาทในการให้บริการ การให้ข้อมูลกับลูกค้า ระบบบัตรคิว วัน/เวลาในการให้บริการ โปรโมชั่นสำหรับลูกค้า การจอง/จำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก บริการครบวงจรงานไปรษณีย์ บริการงานไปรษณีย์ออนไลน์ ราคาค่าบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระบบติดตามสินค้า ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย ความน่าเชื่อด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท	**ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ** ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด) บริษัทไปรษณีย์เอกชน

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างรัฐกับเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ ($\chi^2 = 9.788$, C = 0.138, Sig = 0.007)
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ($\chi^2 = 17.821$, C = 0.186, Sig = 0.000)
3. วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ ($\chi^2 = 7.035$, C = 0.117, Sig = 0.030)
4. ราคาค่าบริการ ($\chi^2 = 22.016$, C = 0.207, Sig = 0.000)
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\chi^2 = 31.266$, C = 0.246, Sig = 0.000)
6. ความน่าเชื่อถือด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท ($\chi^2 = 9.789$, C = 0.138, Sig = 0.007)

เอกสารนี้เป็น... ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ดังต่อไปนี้

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างรัฐกับเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์กับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 9.788) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.138 โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.75

ตารางที่ 5.75 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างรัฐกับเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์กับบริษัทประเภทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์		
	เลือกใช้รัฐ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้เอกชน จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	131 (35.4) [80.9]	239 (64.6) [68.1]	370 [72.2]
เอกชน	31 (21.7) [19.1]	112 (78.3) [31.9]	143 [27.8]
รวม	162 (31.6)	351 (68.4)	513 (100.0)

χ^2 = 9.788 P < 0.05 C = 0.138 Sig = 0.007

ผลของตารางที่ 5.75 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐในปัจจุบันส่วนใหญ่ตัดสินใจมาเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชน (ร้อยละ 64.2) และผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนในปัจจุบันส่วนใหญ่ก็ยังตัดสินใจเลือกใช้บริการของไปรษณีย์เอกชนต่อไปจากปัจจัยเดียวกัน (ร้อยละ 78.3) และเมื่อดูจากจำนวนรวมแล้วพบว่ามีผู้ตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมากกว่าของรัฐ 2.1 เท่า (เอกชนร้อยละ 68.2 และรัฐร้อยละ 31.5) แสดงให้เห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์เอกชนมีการกระจายตัวอย่างทั่วถึงทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในสถานที่ตั้งที่ดี สามารถไปใช้บริการได้ง่าย ผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐในปัจจุบันจึงมีความต้องการเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการของอีกองค์กร ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการมาก ซึ่งสอดคล้องกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.62 ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยนี้เป็นลำดับ 2 และเลือกของรัฐเป็นลำดับ 8 ซึ่งเป็นลำดับรองสุดท้าย

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างรัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการกับบริษัทประเภทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 17.821) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.186 โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.76

ตารางที่ 5.76 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างรัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการกับบริษัทประเภทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ		
	เลือกใช้รัฐ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้เอกชน จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	111 (29.8) [86.7]	261 (70.2) [67.4]	372 [72.2]
เอกชน	17 (11.9) [13.3]	126 (88.1) [32.6]	143 [27.8]
รวม	128 (24.9)	387 (75.1)	515 (100.0)

χ^2 = 17.821 P < 0.05 C = 0.186 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.76 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำส่วนใหญ่ตัดสินใจมาเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชน (ร้อยละ 70.2) และผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำส่วนใหญ่ก็ยังตัดสินใจเลือกใช้บริการของไปรษณีย์เอกชนต่อไปจากปัจจัยเดียวกัน (ร้อยละ 88.1) และเมื่อดูจากจำนวนรวมแล้วพบว่ามีผู้ตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมากกว่าของรัฐ 3.0 เท่า (เอกชนร้อยละ 75.1 และรัฐร้อยละ 24.9) แสดงให้เห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ของและเอกชนตั้งอยู่ในสถานที่ที่เป็นจุดสำคัญ อยู่ไม่ไกลจากที่บ้าน ที่ทำงาน หรือที่เรียนของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าที่ทำการไปรษณีย์เอกชนอยู่ในสถานที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐเป็นประจำมีความต้องการเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการของอีกองค์กรหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.62 ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยนี้เป็นลำดับ 1 ซึ่งเป็นลำดับสูงสุด และเลือกของรัฐเป็นลำดับ 9 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 7.035) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.117 โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.77

ตารางที่ 5.77 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องวัน/เวลาในการเปิดให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ		
	เลือกใช้รัฐ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้เอกชน จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	89 (24.1) [81.7]	281 (75.9) [69.6]	370 [72.2]
เอกชน	20 (14.0) [18.3]	123 (86.0) [30.4]	143 [27.8]
รวม	109 (21.2)	404 (78.8)	513 (100.0)

χ^2 = 7.035 P < 0.05 C = 0.117 Sig = 0.030

ผลของตารางที่ 5.77 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำส่วนใหญ่ตัดสินใจมาเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชน (ร้อยละ 75.5) และผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำส่วนใหญ่ก็ยังตัดสินใจเลือกใช้บริการของไปรษณีย์เอกชนต่อไปจากปัจจัยเดียวกัน (ร้อยละ 86.0) และเมื่อดูจากจำนวนรวมแล้วพบว่ามีผู้ตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมากกว่าของรัฐ 3.7 เท่า (เอกชนร้อยละ 78.4 และรัฐร้อยละ 21.2) แสดงให้เห็นว่าวันและเวลาในการเปิดให้บริการของไปรษณีย์รัฐและเอกชนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวันและเวลาในการเปิดให้บริการของไปรษณีย์เอกชนมีจำนวนที่มากกว่าของรัฐอย่างชัดเจน ซึ่งไปรษณีย์เอกชนส่วนใหญ่แล้วจะปิดทำการช้ากว่าไปรษณีย์รัฐ และมีการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ ซึ่งในจุดนี้ทำให้ผู้บริโภคเห็นถึงความสะดวกในการไปใช้บริการไปรษณีย์เอกชน เพราะไม่ต้องคำนึงถึงวัน/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เวลาในการไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.68 ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยนี้เป็นลำดับ 1 ซึ่งเป็นลำดับสูงสุด และเลือกของรัฐเป็นลำดับ 5 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องราคาค่าบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 22.016) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.207 โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.78

ตารางที่ 5.78 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องราคาค่าบริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ราคาค่าบริการ		
	เลือกใช้ของรัฐ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้ของเอกชน จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	345 (93.8) [75.0]	23 (6.2) [45.1]	368 [72.2]
เอกชน	115 (80.4) [25.0]	28 (19.6) [54.9]	143 [27.8]
รวม	460 (90.0)	51 (10.0)	511 (100.0)

χ^2 = 22.016 P < 0.05 C = 0.207 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.78 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำในปัจจุบันส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐต่อไป (ร้อยละ 92.7) และสำหรับผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำส่วนใหญ่มีการตัดสินใจเปลี่ยนมาเลือกใช้บริการของไปรษณีย์รัฐจากปัจจัยเดียวกัน (ร้อยละ 80.4) และเมื่อมาดูที่ผลรวมสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่ามีผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการของรัฐมีจำนวนมากกว่าของเอกชนประมาณ 9 เท่า (รัฐร้อยละ 89.3 และเอกชนร้อยละ 9.9) แสดงให้เห็นว่าราคาค่าใช้บริการไปรษณีย์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าราคาในการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐมีราคาถูกกว่าของเอกชน ซึ่งการเก็บค่าบริการของไปรษณีย์เอกชนมักมีค่าธรรมเนียม หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าบริการที่เพิ่มเข้ามา ทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าราคาค่าบริการของรัฐมีความเหมาะสมสำหรับการไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.71 ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐจากปัจจัยนี้เป็นลำดับ 1 ซึ่งเป็นลำดับสูงสุด และเลือกของเอกชนเป็นลำดับ 7 ซึ่งเป็นลำดับต่ำที่สุด

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 31.266) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.246 โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.79

ตารางที่ 5.79 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความรวดเร็วในการให้บริการ		
	เลือกใช้รัฐ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกใช้เอกชน จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	159 (43.2) [86.4]	209 (56.8) [63.9]	368 [72.2]
เอกชน	25 (17.5) [13.6]	118 (82.5) [36.1]	143 [27.8]
รวม	187 (36.0)	327 (64.0)	511 (100.0)

χ^2 = 31.266 P < 0.05 C = 0.246 Sig = 0.000

ผลของตารางที่ 5.79 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำส่วนใหญ่เปลี่ยนมาตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชน (ร้อยละ 56.2) และผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำส่วนใหญ่ก็ยังตัดสินใจเลือกใช้บริการของไปรษณีย์เอกชนต่อไปจากปัจจัยเดียวกัน (ร้อยละ 82.5) และเมื่อมาดูที่ผลรวมสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่ามีผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการของเอกชนมากกว่าของรัฐประมาณ 1.8 เท่า (เอกชนร้อยละ 63.5 และรัฐร้อยละ 35.7) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของไปรษณีย์รัฐและเอกชนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าบริการของไปรษณีย์เอกชนมีความรวดเร็วในการให้บริการกว่าไปรษณีย์รัฐ ซึ่งเหตุผลอาจมาจากผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีจำนวนมากทำให้ต้องรอคิวนาน หรืออาจจะเป็นเพราะการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วกว่าของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.65 ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจากปัจจัยนี้เป็นลำดับ 1 ซึ่งเป็นลำดับสูงสุด และเลือกของรัฐเป็นลำดับ 7 ซึ่งเป็นลำดับต่ำที่สุด

<u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน</u>

ใช้สถิติวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (χ^2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน (χ^2 = 9.789) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.138 โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.80

ตารางที่ 5.80 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกันด้วยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทกับประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบัน

ประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำ	ความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท		
	เลือกของรัฐ จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	เลือกของเอกชน จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]	รวม จำนวน (ร้อยละ) [ร้อยละสดมภ์]
รัฐ	298 (81.0) [75.1]	70 (19.0) [61.4]	368 [72.2]
เอกชน	99 (69.2) [24.9]	44 (30.8) [38.6]	143 [27.8]
รวม	397 (77.7)	114 (22.3)	511 (100.0)

χ^2 = 9.789 P < 0.05 C = 0.138 Sig = 0.007

ผลของตารางที่ 5.80 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นประจำส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐต่อไป (ร้อยละ 80.1) และผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนมาตัดสินใจเลือกใช้บริการของไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเดียวกัน (ร้อยละ 69.2) และเมื่อมาดูที่ผลรวมสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่ามีผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการของรัฐมากกว่าของเอกชนประมาณ 3.5 เท่า (รัฐร้อยละ 77.1 และเอกชนร้อยละ 22.1) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัทมีผลต่อการตัดสินใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลือกใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าชื่อเสียงของบริษัทไปรษณีย์ไทยยังคงความน่าเชื่อถือ และดูมั่นคงกว่าของไปรษณีย์เอกชน เนื่องจากไปรษณีย์ของรัฐมีการก่อตั้งมาไม่ต่ำกว่า 125 ปี แต่ของเอกชนเพิ่งมีการก่อตั้งได้ไม่เกิน 30 ปี ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 5.65 ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐจากปัจจัยนี้เป็นลำดับ 2 และเลือกของเอกชนเป็นลำดับ 6 ซึ่งเป็นลำดับรองสุดท้าย

5.5 สรุป

การวิเคราะห์เนื้อหาในบทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมและความต้องการคุณภาพการให้บริการโลจิสติสก์ไปรษณีย์ของผู้บริโภค โดยผลการศึกษาสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์รัฐและเอกชนมีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันออกไปในหลายๆ ปัจจัย โดยการจัดบริการของไปรษณีย์เอกชนนั้นสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสังคมเมืองได้ดีทั้งในเรื่องของวัน/เวลาเปิดทำการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการเข้าถึงที่ง่ายต่อผู้ใช้บริการ แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของอุตสาหกรรมบริการโลจิสติกส์คือราคาค่าบริการ และความน่าเชื่อถือของบริษัท (Hoiland, J. 2004) ซึ่งไปรษณีย์รัฐได้เปรียบไปรษณีย์เอกชนในทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ถึงแม้ว่าไปรษณีย์เอกชนจะมีวัน/เวลาทำการ การเข้าถึง และปัจจัยอื่นๆ ที่ดีกว่าของไปรษณีย์รัฐ แต่เมื่อเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์ทั้งรัฐและเอกชนเป็นประจำได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐ ด้วยสาเหตุที่ว่าราคาค่าบริการของไปรษณีย์รัฐมีราคาต่ำ และมีความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากการบริการของไปรษณีย์รัฐที่มีอยู่คู่กับสังคมไทยมาอย่างยาวนานกว่า 125 ปี ทำให้เป็นที่คุ้นเคยและผูกพันธ์กับผู้ใช้บริการมากกว่า ถึงแม้การบริการของไปรษณีย์รัฐจะเกิดปัญหาแก่ผู้ใช้บริการในหลายๆ ครั้ง แต่ยังคงให้ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของไปรษณีย์รัฐต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6
วิเคราะห์ศักยภาพของไปรษณีย์รัฐและเอกชน

บทนี้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพ (SWOT) ของทั้งไปรษณีย์รัฐและไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปี การวิเคราะห์จะนำข้อมูลจากการวิเคราะห์พื้นที่ในบทที่ 4 การวิเคราะห์ทางสถิติในบทที่ 5 การสำรวจในพื้นที่ และการสัมภาษณ์จากหัวที่ทำการไปรษณีย์รัฐในพื้นที่เขตบางกะปี ในที่นี้คือหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น และผู้ประกอบการ หรือเจ้าของร้านไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่จำนวน 9 ราย มาประกอบการวิเคราะห์ในบทนี้

6.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา

การสัมภาษณ์จากไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ศึกษาใช้การสัมภาษณ์จากหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นเพียงแห่งเดียว เนื่องจากการให้บริการของไปรษณีย์รัฐมีมาตรฐานเหมือนกันในทุกสาขา ประกอบกับที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นเป็นศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้าทางไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนในพื้นที่เขตบางกะปีเพียงแห่งเดียว จึงใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลที่มาจากไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ และการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการไปรษณีย์เอกชนนักวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการจำนวน 9 ราย จากทั้งหมด 25 ราย ที่มีอยู่ในรายชื่อผู้รวบรวมสินค้าไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยปี พ.ศ.2552 โดยข้อมูลส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐและเอกชนได้นำมาวิเคราะห์ในบทที่ 4 เนื่องจากคำถามส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบโลจิสติกส์ ซึ่งไม่เกี่ยวกับข้อมูลทางการตลาด และจะสรุปรวมทั้งหมด เนื่องจากคำตอบของแต่ละที่มีความคล้ายคลึงกัน แตกต่างกันไม่มาก คำถามและข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 6.1

คำถามในการสัมภาษณ์

1. เลือกทำเลที่ตั้งของที่ทำการ/บริษัทอย่างไร
2. เกณฑ์ในการเลือกช่วงเวลาในการขนส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ
3. ระบบการคัดแยกเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ (แยกที่ไหน อย่างไร)
4. ขั้นตอนที่ทำร่วมกันระหว่างรัฐกับเอกชน
5. ขั้นตอนและวิธีการขนส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.1 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปรษณีย์รัฐและเอกชนบริษัทต่างๆ

บริษัทไปรษณีย์ไทย สาขาคลองจั่น คำตอบข้อ 1. ทางบริษัทไปรษณีย์ไทยเป็นผู้กำหนดที่ตั้งไว้อยู่แล้ว ให้อยู่ใกล้กับประชาชน และสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการของประชาชน 2. กำหนดช่วงเวลาขนส่งไว้ในเวลาช่วงเช้าของแต่ละวันโดยใช้บุรุษไปรษณีย์โดยเริ่มปฏิบัติงานเวลาประมาณ 8:00 น. 3. คัดแยกสินค้าตามประเภทและพื้นที่มาจากที่ทำการไปรษณีย์รัฐสาขาต่างๆ ในพื้นที่ และนำมารวบรวมที่ไปรษณีย์คลองจั่น และไปนำสินค้าที่จ่าหน้าเป็นเขตบางกะปิมาจากศูนย์ไปรษณีย์จระเข้บัว โดยการคัดแยกสินค้าที่ไปรษณีย์คลองจั่นจะทำตั้งแต่ 23:00-6:00 น. ในทุกวันเพื่อให้ทันนำจ่ายไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ 4. มีด้วยกัน 2 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนแรกในการขอจดทะเบียนเป็นผู้รวบรวมสินค้าไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์เอกชนจะต้องมาขอจดทะเบียนกับบริษัทไปรษณีย์ไทย และจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายปีให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทย และขั้นตอนที่สองคือไปรษณีย์เอกชนจะต้องนำสินค้าที่รับฝากจากผู้ใช้บริการมาส่งให้กับไปรษณีย์รัฐในสาขาที่สะดวกวันละ 2 รอบ รอบ 11:30 น. และรอบ 17:00 น. 5. ในการขนส่งจากที่ทำการไปรษณีย์ต่างๆ มารวบรวมยังที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นจะใช้รถบรรทุกในการขนส่งมา ส่วนการไปนำสินค้ามาจากศูนย์จระเข้บัวมายังไปรษณีย์คลองจั่นจะใช้รถบรรทุกเช่นกัน และนำจ่ายไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการโดยบุรุษไปรษณีย์ใช้รถจักรยานยนต์ไปยังผู้บริโภค
บริษัทไปรษณีย์เอกชน สรุปรวมทุกสาขา **คำตอบข้อ** 1. เลือกในบริเวณที่เป็นย่านการค้า ใกล้กับชุมชน และในหมู่บ้าน เพราะต้องการให้ผู้ใช้บริการสะดวกที่สุด และต้องการทำเลที่มีประชาชนสัญจรผ่านไปมามาก 2. ทางบริษัทไม่มีการขนส่งให้ถึงมือผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีต้นทุนในการลงทุนที่สูง และต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของบริษัทไปรษณีย์ไทยที่กำหนดไว้กับ ปณอ.รับฝาก 3. คัดแยกสินค้าจากที่ร้านไปรษณีย์ของตนเองตามประเภทของสินค้า แต่ไม่มีการแยกพื้นที่ 4. มี 2 ขั้นตอนเหมือนกันกับของไปรษณีย์รัฐ คือ ขั้นตอนแรกในการขอจดทะเบียนเป็นผู้รวบรวมสินค้าไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์เอกชนจะต้องมาขอจดทะเบียนกับบริษัทไปรษณีย์ไทย และจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายปีให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทย และขั้นตอนที่สองคือไปรษณีย์เอกชนจะต้องนำสินค้าที่รับฝากจากผู้ใช้บริการมาส่งให้กับไปรษณีย์รัฐในสาขาที่สะดวกวันละ 2 รอบ รอบ 11:30 น. และรอบ 17:00 น. 5. ทางบริษัทไม่มีการขนส่งให้ถึงมือผู้ใช้บริการ แต่จะต้องนำสินค้าไปส่งให้กับไปรษณีย์รัฐในสาขาที่สะดวกวันละ 2 รอบ รอบ 11:30 น. และรอบ 17:00 น. หลังจากนั้นเป็นหน้าที่ของไปรษณีย์รัฐที่จะต้องส่งสินค้าไปให้กับผู้ใช้บริการ

ที่มา : จากการสัมภาษณ์หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่นและเจ้าของร้านไปรษณีย์เอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 วิเคราะห์ศักยภาพของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่ศึกษา

การวิเคราะห์ศักยภาพของไปรษณีย์รัฐและเอกชนในเขตบางกะปิเป็นการวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาองค์กรไปรษณีย์ทั้งรัฐและเอกชนเพื่อให้ทั้งสององค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ได้ โดยใช้หลักการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SWOT Analysis ซึ่งนำมาประเมินสถานการณ์ และข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการทั้งรัฐและเอกชน และการสำรวจข้อมูลในพื้นที่ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.2.1 วิเคราะห์ศักยภาพของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ไปรษณีย์รัฐ)

6.2.1.1 จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (Strengths-S)

1. คุณภาพการให้บริการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 และบทที่ 5 พบว่าจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบของไปรษณีย์รัฐในด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้แก่ (1) ราคาค่าบริการ ที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีราคาที่เหมาะสมอันเนื่องมาจากการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐเป็นการบริการสาธารณะที่จัดให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป ไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรมากเมื่อเทียบกับธุรกิจของเอกชน จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบต่อมาคือ (2) งานบริการไปรษณีย์ที่มีอย่างครบวงจรสำหรับไปรษณีย์รัฐที่เป็นจุดขายของบริษัทไปรษณีย์ไทยอย่างหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากโฆษณา หรือการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับประเภทของงานบริการไปรษณีย์ของรัฐที่มีอย่างมากมาย เช่น โฆษณาทางโทรทัศน์ตัวหนึ่งที่มีผู้ใช้บริการจะไปส่งสินค้าทางไปรษณีย์ แล้วเดินผ่านตู้ไปรษณีย์สีแดงที่มีช่องรับฝากสินค้าทางไปรษณีย์หลายช่อง และหลายประเภท และตู้ไปรษณีย์ที่เป็นตัวการ์ตูนมาบอกว่ามาใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยที่เดียวมีครบทุกบริการ สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมั่นใจของไปรษณีย์รัฐว่าสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างดีเยี่ยมสำหรับประเภทของงานไปรษณีย์ (3) ขนาดของที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่นั่งในการรอรับบริการสำหรับผู้ใช้บริการ และระบบบัตรคิว สิ่งเหล่านี้นับเป็นข้อได้เปรียบทางกายภาพของไปรษณีย์รัฐที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความสะดวกสบายในการมาใช้บริการไปรษณีย์ เนื่องจากมีพื้นที่ในการให้บริการที่กว้างขวางไม่แออัด มีการให้บริการที่เป็นระบบระเบียบ และ (4) จุดแข็งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของไปรษณีย์รัฐคือความน่าเชื่อถือในด้านการบริการและภาพลักษณ์ขององค์กร อันเนื่องมาจากการให้บริการไปรษณีย์รัฐนั้นมีมามากกว่า 100 ปี ส่งผลให้ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ขององค์กรติดอยู่คู่กับสังคมไทยมาอย่างช้านาน ประกอบกับในอดีตการให้บริการไปรษณีย์เป็นการผูกขาดขององค์กรรัฐ แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนชื่อองค์กร หรือมีการแปรรูปองค์กรมาหลายครั้งตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง แต่ก็ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ มีโอกาสในการล้มละลายยากเพราะเป็นองค์กรของรัฐ แม้จะถูกแปรรูปเป็นรัฐวิสาหกิจตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 แล้วก็ตาม ประชาชนก็ยังนิยมไปใช้บริการของไปรษณีย์รัฐ แม้ว่าจะมีการส่งสินค้าผิดบ้าน หรือเสียหายไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บ้าง แต่ทางบริษัทไปรษณีย์ไทยก็มีการดำเนินกลยุทธ์ และนโยบายต่างๆ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นให้ดีที่สุด เพื่อต้องการลบภาพลักษณ์ที่ไม่ดีออกจากสายตาประชาชน

2. ทำเลที่ตั้ง ที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐในเขตบางกะปีมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมต่อธุรกิจที่เน้นการขายบริการอย่างธุรกิจไปรษณีย์ ทำให้ผู้ใช้บริการเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้บริเวณสถานที่สำคัญอย่างบริเวณมหาวิทยาลัย หรือย่านศูนย์การค้า ซึ่งถ้าหากไปรษณีย์ของรัฐมีการลงทุนบริการเสริมอื่นๆ หรือลงทุนร่วมกับภาคธุรกิจอื่นๆ โดยใช้สถานที่ทำการของไปรษณีย์รัฐร่วมกัน นับเป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ตัวองค์กรไปรษณีย์รัฐเองด้วย เพราะเป็นทำเลที่มีผู้คนสัญจรผ่านไปมามาก จึงสามารถส่งผ่านข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ได้โดยตรง ไม่ต้องผ่านสื่อใดๆ

3. การขนส่ง โครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่นับว่าเป็นจุดที่ได้เปรียบต่อคู่แข่งที่ทำธุรกิจไปรษณีย์อย่างไปรษณีย์เอกชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากไปรษณีย์รัฐเป็นผู้ผูกขาดการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เพียงรายเดียว มียานพาหนะที่เป็นขององค์กรเองเพื่อใช้ในการขนส่งหลากหลายรูปแบบ และให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ประกอบกับทางไปรษณีย์รัฐทราบถึงเส้นทางการขนส่งสินค้าในพื้นที่เป็นอย่างดี ส่งผลให้ไปรษณีย์รัฐในพื้นที่สามารถเสาะหาช่องทางในการหารายได้จากธุรกิจการขนส่งได้อีกทางหนึ่ง รวมไปถึงการที่ไม่มีบริษัทอื่นมาเปรียบเทียบทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการขนส่งของไปรษณีย์รัฐได้ว่าอยู่ในระดับใด

6.2.1.2 จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (Weakness-W)

1. จำนวนและการกระจายตัวของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ ถึงแม้ว่าทำเลที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่จะอยู่ในทำเลที่ดี เหมาะสมกับธุรกิจประเภทบริการไปรษณีย์ แต่ว่าในการที่มีจำนวนของที่ทำการอยู่เพียง 5 แห่งก็ยังถือว่าน้อยกว่าจำนวนของไปรษณีย์เอกชนถึง 5 เท่า ทำให้การกระจายตัวของที่ทำการในพื้นที่ยังไม่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ของเขตบางกะปี ประชาชนจากย่านอื่นๆ ที่อยู่ห่างไกลต้องเสียค่าใช้จ่าย และเวลาในการเดินทางมาใช้บริการมากกว่าเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์เอกชน ซึ่งเมื่อประกอบกับปัญหาการจราจรติดขัดในย่านที่มีไปรษณีย์ของรัฐตั้งอยู่ อาจทำให้ผู้ใช้บริการหันไปใช้ไปรษณีย์เอกชนที่อยู่ใกล้กว่า

2. ระบบติดตามสินค้าของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ดี เนื่องจากสินค้าที่มีระบบติดตามสินค้าต้องใช้บริการพิเศษ ซึ่งมีค่าบริการที่สูงกว่าปกติ แต่ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการทั่วไปมักจะส่งแบบธรรมดา ทำให้ไม่สามารถติดตามได้ว่าสินค้าของตนไปถึงจุดใดแล้ว และจะถึงมือผู้รับอีกฝั่งตอนไหน สาเหตุในเรื่องนี้อาจมาจากต้นทุนในการจัดทำระบบติดตามสินค้าที่สูง ทำให้ไม่สามารถจัดทำระบบติดตามสินค้าได้กับของทุกชิ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระบบคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งที่ซับซ้อนอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้สินค้าส่งถึงมือผู้รับล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากสินค้าทั้งหมดที่จ่าหน้าเป็นพื้นที่เขตบางกะปีจำเป็นจะต้องนำมารวบรวม และกระจายออกจากไปรษณีย์คลองจั่นแห่งเดียว ทำให้มีสินค้าในแต่ละวันปริมาณมาก ยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีการส่งของขวัญทางไปรษณีย์กันมากจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการคัดแยกสินค้า และอาจจะเกิดความล่าช้าในการคัดแยก และขนส่งสินค้าได้ รวมไปถึงการใช้กำลังคนในการคัดแยกเพียงอย่างเดียวไม่ได้ใช้เครื่องจักร หรือระบบอัตโนมัติในการคัดแยกขนาดของสินค้า จึงอาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ เช่น สินค้าที่เสียหายง่ายอาจได้รับการกระทบกระแทกจากขั้นตอนการคัดแยก หรือสินค้าที่จ่าหน้าเป็นเขตบางกะปีอาจไปรวมอยู่กับสินค้าในพื้นที่เขตอื่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้สินค้าถึงผู้รับล่าช้า และทางไปรษณีย์รัฐต้องชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยเสียหาย

6.2.1.3 โอกาส (Opportunities-O)

1. จากการที่ภาพลักษณ์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยยังดูน่าเชื่อถือในสังคมไทย และในพื้นที่ศึกษา ทำให้ทางไปรษณีย์รัฐมีช่องทางในการขยายสาขา หรือที่ทำการไปรษณีย์เพิ่มมากขึ้นในรูปแบบของการขายสิทธิสัมปทาน (แฟรนไชส์) โดยมีนโยบายที่ให้ผู้ที่กำลังจะขอเปิดกิจการหรือผู้ที่เปิดให้บริการไปรษณีย์เอกชนแบรนด์ต่างๆ อยู่แล้วหันมาซื้อแฟรนไชส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย เพื่อให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยมากขึ้น และเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยในปัจจุบันทางไปรษณีย์รัฐได้เริ่มดำเนินโครงการไปแล้วในหลายพื้นที่ แต่ยังได้รับความสนใจน้อยอยู่ แต่ในอนาคตอาจจะมีสาขาของไปรษณีย์รัฐเพิ่มขึ้นในพื้นที่เขตบางกะปี เนื่องจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น และโครงการต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่อาจจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดความต้องการด้านบริการไปรษณีย์ตามมา

2. ในภาคการขนส่งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่เนื่องจากเป็นผู้ผูกขาดการขนส่งสินค้าทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้ใช้บริการทำให้ในทุกวันต้องมีบุรุษไปรษณีย์ส่งสินค้าไปตามบ้าน และพื้นที่ต่างๆ ในเขตบางกะปีจึงต้องพบกับผู้ใช้บริการโดยตรงในแต่ละวัน ซึ่งถ้าหากทางไปรษณีย์รัฐมีการร่วมมือกับองค์กร หรือภาคธุรกิจอื่นๆ ที่มีความต้องการส่วนสนับสนุนในด้านการขนส่ง เช่น บริการส่งตั๋วคอนเสิร์ต ตั๋วรถโดยสาร ตั๋วเครื่องบิน หรือส่งสินค้าอื่นๆ จากองค์กรที่มีความร่วมมือกัน ย่อมเป็นการเพิ่มรายได้ และลดต้นทุนให้กับภาคการขนส่งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ หรือไปรษณีย์รัฐสาขาอื่นๆ นอกพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2.1.4 อุปสรรค (Threats-T)

1. จากการที่ในพื้นที่เขตบางกะปิมีสภาพปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด โดยเฉพาะบนถนนลาดพร้าว และรามคำแหงที่มีศูนย์การค้า และสถานศึกษาตั้งอยู่หลายแห่ง และเป็นย่านที่มีที่ทำการของไปรษณีย์รัฐตั้งอยู่ อาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่อยู่ย่านอื่นๆ พบกับปัญหาในเรื่องการเข้าถึงไปรษณีย์รัฐ เนื่องจากไม่อยากเสียเวลาในการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์รัฐ และหันไปใช้บริการไปรษณีย์เอกชนที่อยู่ใกล้บ้านแทน ซึ่งจะทำให้ไปรษณีย์รัฐเสียลูกค้ากลุ่มนี้ไป

2. กฎหมายการเปิดเสรีไปรษณีย์อาจส่งผลให้เกิดคู่แข่งรายใหญ่ที่มาจากต่างชาติ เช่น FedEx UPS หรือ DHL เข้ามาแย่งกลุ่มลูกค้ารายย่อยไปจากไปรษณีย์ของรัฐ ซึ่งจะทำให้รัฐเสียรายได้จากภาคการขนส่งสินค้าไป เนื่องจากบริษัทรายใหญ่จากต่างชาติเหล่านี้มียานพาหนะในการขนส่งสินค้าเป็นของบริษัทเอง ซึ่งไม่จำเป็นต้องนำสินค้ามาผ่านที่ศูนย์กระจายสินค้าของไปรษณีย์รัฐอีกต่อไป มีขีดความสามารถคัดแยกและส่งสินค้าให้กับลูกค้าในพื้นที่ได้เองโดยตรง ประกอบกับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทเหล่านี้อยู่ในระดับโลก อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการได้เช่นกัน

3. งบประมาณ และบุคลากรในการจัดการด้านคลังสินค้าที่มีจำกัดทำให้ทางไปรษณีย์รัฐไม่สามารถจัดหาซอฟท์แวร์ หรือโปรแกรม และเครื่องจักรในการจัดการกับสินค้ามาใช้งานได้ จำเป็นต้องใช้แรงงานจากคนในการคัดแยก และจัดสรรระบบต่างๆ ในคลังสินค้า จึงทำให้การจัดการคลังสินค้าไปรษณีย์ในพื้นที่ไม่ลื่นไหลต่อเนื่อง (Flow) และไม่ได้มาตรฐาน อาจทำให้สินค้าและพัสดุไปรษณีย์เกิดความเสียหาย และแยกสินค้าผิดพื้นที่ สินค้าตกค้างอยู่ในคลัง สินค้าจึงไม่ถึงมือผู้รับ และเกิดความเสียหาย

6.2.2 วิเคราะห์ศักยภาพของบริษัทไปรษณีย์เอกชน

6.2.2.1 จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (Strengths-S)

1. คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนในเขตบางกะปิมีจุดแข็งที่สามารถแข่งขันกับไปรษณีย์ของรัฐได้ คือ (1) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ ถึงแม้ว่าในประเด็นนี้เป็นจุดแข็งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่เช่นเดียวกัน แต่ว่าวัน/เวลาในการเปิดให้บริการโดยรวมของไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่นั้นมีมากกว่าของรัฐ ซึ่งเป็นทางเลือกที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชน โดยอาจจะเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ต้องการมาใช้ไปรษณีย์เอกชนอยู่แล้ว หรืออาจจะได้ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐไม่ทันจึงเลือกมาใช้เอกชน ทำให้เอกชนมีรายได้เพิ่มขึ้นหลังจากการปิดทำการของไปรษณีย์รัฐในแต่ละวัน โดยประเด็นในเรื่องวัน/เวลาเปิดทำการเป็นวัตถุประสงค์ของการเปิดให้บริการไปรษณีย์เอกชนที่ต้องการอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ และสร้างรายได้ให้กับบริษัท เนื่องจากเห็นช่องว่างในการให้บริการของรัฐในด้านนี้ (2) ความรวดเร็วในการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนที่ผู้ใช้บริการคิดว่าให้บริการได้รวดเร็วกว่าของรัฐ โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสำรวจข้อมูลในพื้นที่พบว่าไปรษณีย์ของเอกชนมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวดเร็วในการให้บริการจริง และสาเหตุที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วเพราะว่าผู้ใช้บริการของไปรษณีย์เอกชนแต่ละแห่งมีจำนวนคนไปใช้บริการไม่มากเท่ากับผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐ แต่มีความถี่สูง คือมาใช้บริการคนละเวลากัน ประกอบกับบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่มีจำนวนมาก ผู้ใช้บริการจึงกระจายตัวไปใช้บริการตามที่ต่างๆ ไม่ได้กระจุกตัวอยู่ที่ใดที่หนึ่ง ทำให้สามารถบริการได้ด้วยความรวดเร็ว

2. ทำเลที่ตั้งรวมไปถึงจำนวนและการกระจายตัวของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในเขตบางกะปีที่อยู่ในทำเลที่ดีมากเพราะอยู่บริเวณชุมชนหนาแน่น และศูนย์การค้าขนาดใหญ่ ประกอบกับมีการกระจายตัวมากทำให้บริษัทไปรษณีย์เอกชนที่ทำหน้าที่เปรียบเสมือนศูนย์รับและส่งสินค้าสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์รัฐ ซึ่งเมื่อพิจารณาในมุมมองของธุรกิจที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ทางบริษัทไปรษณีย์เอกชนนั้นก็คือคนกลางในการรับและกระจายสินค้าจากผู้ใช้บริการที่อยู่ห่างไกลจากการศูนย์รับสินค้าของรัฐไปยังผู้ใช้บริการปลายทาง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการในที่ไกลๆ

6.2.2.2 จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (Weakness-W)

1. ราคาในการให้บริการที่แพงกว่าเมื่อเทียบกับการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการตัดสินใจในการเลือกใช้ การให้บริการไปรษณีย์เอกชนจำเป็นต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทยเป็นรายปี รวมไปถึงในกรณีของบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่เสียเงินซื้อแฟรนไชส์จากแบรนด์ต่างๆ มา ทำให้ต้องบวกค่าบริการเพิ่มเข้าไป ผู้ใช้บริการบางรายจึงมีความคิดเห็นว่าแพงเกินไปควรลดค่าบริการลงมาบ้าง

2. ความคับแคบของที่ทำการซึ่งส่งผลไปถึงจำนวนเคาน์เตอร์ จำนวนเจ้าหน้าที่และที่นั่งในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีน้อย ทำให้ผู้ใช้บริการได้น้อย เมื่อมองเข้ามาแล้วรู้สึกเหมือนมีผู้ใช้บริการมาก ส่งผลให้ผู้ใช้บริการคนอื่นคิดว่าต้องรอคิวนาน จึงอาจตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

3. ความน่าเชื่อถือในด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท เนื่องจากธุรกิจไปรษณีย์เอกชนยังเข้าเปิดกิจการได้ไม่นาน ยิ่งเมื่อเปรียบเทียบกับไปรษณีย์ของรัฐที่เปิดให้บริการมากว่า 100 ปี ยิ่งทำให้ความน่าเชื่อถือมีน้อย เพราะว่าความคุ้นเคยของคนในสังคมที่มีให้กับไปรษณีย์ของรัฐนั้นมีมากกว่า

4. การขนส่งสินค้าของบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่ไม่สามารถให้บริการด้านการขนส่งแบบครบวงจรไปจนถึงมือผู้รับปลายทางได้ ทำให้ไม่สามารถเพิ่มรายได้ ความน่าเชื่อถือของบริษัท และความสามารถในการแข่งขันธุรกิจการขนส่งทางไปรษณีย์ได้ เนื่องจากสินค้าทั้งหมดต้องไปฝากไปรษณีย์ของรัฐขนส่งอีกทีหนึ่ง สิ่งนี้อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าส่งกับบริษัทไหนก็ถึงปลายทางในเวลาเดียวกัน แทนที่ฝากส่งกับไปรษณีย์เอกชนแล้วจะถึงปลายทางเร็วกว่า ซึ่งแม้ว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันและเวลาในการเปิดทำการจะมีนานกว่าของรัฐ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจะส่งสินค้าไปถึงปลายทางได้หลายเที่ยว เพราะต้องไปสินค้าที่ไปรษณีย์ของรัฐตามเวลาที่กำหนด

6.2.2.3 โอกาส (Opportunities-O)

1. บริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่สามารถพัฒนาบริการทางด้านโลจิสติกส์ให้ครบวงจรมากขึ้นหากมีการเปิดเสรีทางไปรษณีย์ โดยเฉพาะด้านคลังสินค้า และการขนส่ง เนื่องจากบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่ไม่มีระบบคลังสินค้า และการขนส่งสินค้าที่ส่งตรงไปยังปลายทาง มีเพียงการขนส่งต่อไปที่ไปรษณีย์ของรัฐ หากบริษัทไปรษณีย์มีการร่วมมือกันระหว่างเอกชนด้วยกัน หรือระหว่างรัฐกับเอกชน เพื่อจัดวางระบบคลังสินค้า และการขนส่งที่เป็นมาตรฐาน จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ได้โดยตรง เพราะผู้ใช้บริการหวังว่าเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์ของตนที่ฝากส่งไปไม่ว่าจะกับไปรษณีย์รัฐหรือเอกชน จะถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว และไม่เกิดความเสียหาย หรือสูญหายระหว่างการขนส่ง

2. จากแผนพัฒนาโครงการต่างๆ ที่จะมีเข้ามาในเขตบางกะปีที่จะส่งผลให้มีจำนวนประชากรที่เข้ามาทำงาน และเข้ามาอยู่อาศัยเพิ่มขึ้น ประกอบกับปัญหาสภาพการจราจรที่ติดขัดในพื้นที่ ซึ่งจะส่งผลให้การเดินทางในพื้นที่เขตบางกะปีเกิดความไม่สะดวก ทำให้บริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่ที่มีการกระจายตัวอยู่ตามย่านสำคัญไม่ว่าจะเป็นย่านการค้า และย่านที่อยู่อาศัย มีโอกาสได้ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปัญหาในเรื่องการเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐ

6.2.2.4 อุปสรรค (Threats-T)

1. จากการที่บริษัทไปรษณีย์ของรัฐเริ่มมีการขายแฟรนไชส์ให้กับผู้ที่สนใจในการเปิดธุรกิจไปรษณีย์ ประกอบกับในพื้นที่เขตบางกะปีมีการห้ามเปิดบริษัทไปรษณีย์เอกชนแบรนด์อื่นๆ ยกเว้นแบรนด์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งคูเรียร์ขนาดใหญ่อย่าง FedEx DHL หรืออื่นๆ ที่เป็นลักษณะเดียวกัน ทำให้บริษัทผู้ขายแฟรนไชส์ไปรษณีย์เอกชนขาดรายได้ และผู้ที่ต้องการเปิดร้านไปรษณีย์เป็นแบรนด์ของตนเองไม่สามารถทำได้ จำเป็นต้องซื้อแฟรนไชส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

2. การประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักของประชาชนยังไม่ดีพอ อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้ชื่อเสียงของไปรษณีย์เอกชนบริษัทต่างๆ ไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนเมื่อเทียบกับไปรษณีย์ของรัฐที่มีการประชาสัมพันธ์องค์การผ่านสื่อต่างๆ ตลอดเวลา ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในเรื่องชื่อเสียง และการบริการขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 7
สรุปผลและเสนอแนะงานวิจัย

องค์กรผู้ให้บริการไปรษณีย์ไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนนับว่าเป็นองค์กรผู้ให้บริการระบบโลจิสติกส์ที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสกับบริการได้โดยตรงและใกล้ตัวกว่าองค์กรที่ให้บริการโลจิสติกส์ด้านอื่นๆ เนื่องจากการเปิดให้บริการไปรษณีย์ทั้งของรัฐและเอกชนเป็นบริการขนส่งสินค้าที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป และมีจุดรับสินค้าโดยตรงจากผู้ใช้บริการ และนำส่งต่อไปยังปลายทาง โดยที่ทำการไปรษณีย์จะทำหน้าที่เป็นศูนย์รับ-กระจายสินค้า และเป็นคลังสินค้าขนาดเล็กภายในตัวที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งจากการให้บริการไปรษณีย์ทั้งของรัฐและเอกชนทำให้เห็นถึงความจำเป็นที่มีต่อประชาชนในชีวิตประจำวันเพราะหากมีผู้ที่ต้องการส่งสินค้าไปให้อีกคนหนึ่งซึ่งอยู่ต่างพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าขนาดเล็กหรือใหญ่ย่อมต้องหาผู้ที่รับจ้างรวบรวมและขนส่งสินค้าไปให้ยังปลายทาง

ในการศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงอุปสงค์และอุปทานของระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ทั้งของรัฐและเอกชน ซึ่งศึกษาจากคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้โดยตรงจากองค์กรผู้ที่ทำธุรกิจด้านบริการ

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษาจึงทำการกำหนดประเด็นที่นำมาทบทวนวรรณกรรมได้ 4 ประเด็นคือ (1) แนวคิดของโลจิสติกส์ (2) การวัดความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ (3) แนวคิดในการวิเคราะห์ SWOT และ (4) งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการทบทวนในประเด็นแรกที่เกี่ยวกับโลจิสติกส์เป็นการนำมาใช้เพื่อชี้ให้เห็นถึงกิจกรรมหลัก และองค์ประกอบของโลจิสติกส์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ของไปรษณีย์ มีการนำเสนอแบบจำลองในการขนส่งสินค้าประเภทต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับแนวทางการขนส่งสินค้าของไปรษณีย์ และการออกแบบโครงข่ายสำหรับการขนส่งเพื่อให้มีความเหมาะสมกับประเภท และพื้นที่ในการขนส่งสินค้า ประเด็นต่อมาสามารถบ่งบอกถึงแนวทางในการวิเคราะห์ช่องว่างในการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ซึ่งนำไปถึงการกำหนดตัวแปรที่จะนำมาใช้ในงานวิจัย เทคนิคในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลประเภทต่างๆ ซึ่งประเด็นส่วนใหญ่เป็นการประยุกต์มาจากทฤษฎีทางการตลาด เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นที่ยอมรับในงานวิจัยทางการตลาดมาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง ซึ่งจะแตกต่างกันที่การได้ข้อมาของข้อมูล และเทคนิคในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลสรุปออกมาตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ประเด็นที่สามเป็นการศึกษาถึงเนื้อหา จุดเด่นและจุดด้อยของการใช้ SWOT เข้ามาวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ที่ให้ผลลัพธ์อย่างถูกต้องและเหมาะสม และสุดท้ายการทบทวนในเรื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเรื่องการกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และเป็นกรณีศึกษาสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการแยกวิธีการเก็บข้อมูลเป็น 3 วิธี คือ (1) การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบางกะปิซึ่งเคยใช้บริการทั้งไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน จำนวน 515 ตัวอย่าง (2) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์จากผู้ประกอบการไปรษณีย์ของรัฐคือหัวหน้าไปรษณีย์คลองจั่น และผู้ประกอบการไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่จำนวน 9 บริษัท และ (3) ใช้วิธีการสำรวจข้อมูลทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐและเอกชนในพื้นที่ โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS for Window และการวิเคราะห์ศักยภาพโดยใช้วิธีการ SWOT Analysis ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดสามารถนำเสนอเป็นสองประเด็นคือ อุปสงค์ และอุปทานจากการศึกษา ซึ่งอธิบายได้ดังต่อไปนี้

7.1 ผลการศึกษาด้านอุปสงค์

7.1.1 ข้อมูลด้านประชากร

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 515 ตัวอย่าง สามารถแบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐ 372 ตัวอย่าง และผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชนจำนวน 143 ตัวอย่าง โดยอธิบายดังนี้

ผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.7 มีอายุเฉลี่ย 25 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 81.5 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษาร้อยละ 47.8 มีรายได้เฉลี่ย 10,218 บาท/เดือน และมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 34,799 บาท/เดือน

ผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.5 มีอายุเฉลี่ย 29 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 62.9 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 54.5 มีรายได้เฉลี่ย 14,940 บาท/เดือน และมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 35,803 บาท/เดือน

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนมีอายุเฉลี่ย รายได้ส่วนตัว และรายได้ครัวเรือนมากกว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐ และเป็นผู้ที่มีรายได้เป็นของตัวเอง (ประกอบอาชีพแล้ว) ซึ่งต่างจากผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐที่ยังไม่มีรายได้เป็นของตัวเอง (เป็นนักเรียน/นักศึกษาซึ่งยังไม่ได้ประกอบอาชีพ)

7.1.2 เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์รัฐหรือเอกชน

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 515 ตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยใช้บริการไปรษณีย์ทั้งของรัฐและเอกชน โดยแบ่งเป็นใช้ของรัฐ 372 ตัวอย่าง (ร้อยละ 72.2) และเอกชน 143 ตัวอย่าง (ร้อยละ 27.8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์รัฐ สาขาที่ใช้บริการเป็นประจำคือไปรษณีย์รามคำแหง ร้อยละ 37.8 เหตุผลสำคัญ 3 ลำดับแรกที่เลือกใช้บริการของไปรษณีย์รัฐได้แก่ (1) ราคาค่าบริการที่ถูก ร้อยละ71.5 (2) มีความสะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน ร้อยละ 54.6 และ (3) มีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ ร้อยละ 47.6

ไปรษณีย์เอกชน สาขาที่ใช้บริการเป็นประจำคือในห้างฯเดอะมอลล์บางกะปิ ร้อยละ 21.0 เหตุผลสำคัญ 3 ลำดับแรกที่เลือกใช้บริการของไปรษณีย์เอกชน ได้แก่ (1) มีความสะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน ร้อยละ 85.3 (2) มีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ ร้อยละ 58.7 และ (3) มีความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 57.3

สรุปคือ ผู้ใช้บริการไปใช้บริการของไปรษณีย์รัฐเพราะราคาถูก และเลือกใช้ของเอกชนเพราะอยู่ใกล้เดินทางไปใช้บริการได้สะดวก

7.1.3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมและลักษณะการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์

ไปรษณีย์รัฐ กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการไปใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 3 ครั้ง/เดือน ใช้เวลาในการเดินทางไปใช้บริการเฉลี่ย 15.83 นาที/ครั้ง เสียค่าเดินทางเพื่อไปใช้บริการเฉลี่ย 14.65 บาท/ครั้ง โดยมีระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการเฉลี่ย 2.864 กิโลเมตร จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้ง ใช้เวลาในการใช้บริการเฉลี่ย 13.18 นาที/ครั้ง และเสียค่าบริการเฉลี่ย 52 บาท/ครั้ง

ไปรษณีย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการไปใช้บริการเฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน ใช้เวลาในการเดินทางไปใช้บริการเฉลี่ย 12.82 นาที/ครั้ง เสียค่าเดินทางเพื่อไปใช้บริการเฉลี่ย 10.18 บาท/ครั้ง โดยมีระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการเฉลี่ย 1.774 กิโลเมตร จำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้ง ใช้เวลาในการใช้บริการเฉลี่ย 11.09 นาที/ครั้ง และเสียค่าบริการเฉลี่ย 72 บาท/ครั้ง

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐมีความถี่ในการใช้บริการสูงกว่าของเอกชน เสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการมากกว่าไปใช้บริการไปรษณีย์เอกชน ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนถึงที่ทำการไปรษณีย์ไกลกว่าของเอกชน จำนวนการต่อรถมากกว่าของเอกชน และเสียเวลาในการรอรับบริการนานกว่าไปใช้บริการไปรณีย์เอกชน แต่ค่าบริการของไปรษณีย์รัฐถูกกว่าของเอกชน

7.1.4 ความพึงพอใจในปัจจุบันสำหรับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์

ไปรษณีย์รัฐ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท (2) ภาพรวมของบริการทั้งหมด (3) การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ (4) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ (5) การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ (6) มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(7) การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย (8) ราคาในการใช้บริการ (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ (10) ระบบติดตามสินค้า

ไปรษณีย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับการใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ (2) การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ (3) ความรวดเร็วในการให้บริการ (4) ภาพรวมของบริการทั้งหมด (5) การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ (6) มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (7) การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย (8) ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท (9) ระบบติดตามสินค้า (10) ราคาในการใช้บริการ

7.1.5 อุปสรรคหรือปัญหาที่พบในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์

ไปรษณีย์รัฐ กลุ่มตัวอย่างพบกับอุปสรรคหรือปัญหาในการใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย (2) ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า (3) ระบบบัตรคิว (4) การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า (5) จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ (6) ขั้นตอนในการให้บริการ (7) ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (8) การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า (9) ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด (10) ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับส่งสินค้า (11) ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก

ไปรษณีย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างพบกับอุปสรรคหรือปัญหาในการใช้บริการไปรษณีย์ของเอกชนโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ (2) ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า (3) การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า (4) การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า (5) ระบบบัตรคิว (6) ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย (7) ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับส่งสินค้า (8) ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด (9) ขั้นตอนในการให้บริการ (10) ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (11) ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก

7.1.6 ความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และความต้องการในอนาคต

1. ความต้องการปรับปรุงบริการด้านกายภาพ

ไปรษณีย์รัฐ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ (2) จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ (3) ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์

ไปรษณีย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ (2) ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์ (3) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความต้องการปรับปรุงรูปแบบและประเภทของการบริการ

ไปรษณีย์รัฐ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า (2) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ (3) การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์

ไปรษณีย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า (2) ขนาดซอง/กล่องใส่พัสดุฯ ตรงตามความต้องการ (3) การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์

3. ความต้องการปรับปรุงมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ

ไปรษณีย์รัฐ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) ความรวดเร็วในการให้บริการ (2) การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย (3) ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า

ไปรษณีย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) ราคาค่าบริการ (2) การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย (3) ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า

4. ความต้องการเพิ่มบริการในอนาคต

ไปรษณีย์รัฐ กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มบริการในอนาคต 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) เคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ท (2) การเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน (3) การรับเอกสารและพัสดุฯถึงบ้าน/ที่ทำงาน

ไปรษณีย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มบริการในอนาคต 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน (2) เคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ท (3) การแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการชัดเจน

7.1.7 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างรัฐและเอกชนเมื่อผู้ใช้บริการต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการระหว่างรัฐและเอกชน จากปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์ ความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ และจำนวนที่จอดรถลูกค้า

ส่วนผู้ใช้บริการที่ตัดสินใจเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจะเลือกจากปัจจัยเรื่อง สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ และความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเรื่อง มารยาทในการให้บริการ การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า และระบบบัตรคิว โดยไม่เลือกใช้ของเอกชนจากปัจจัยด้านนี้

3. ปัจจัยด้านรูปแบบและประเภทของบริการ

ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐเรื่อง โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้าระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก การบริการครบวงจรงานไปรษณีย์ และบริการไปรษณีย์ต่างๆ แบบออนไลน์

ส่วนผู้ใช้บริการที่ตัดสินใจเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนจะเลือกจากปัจจัยเรื่อง วัน/เวลาในการเปิดให้บริการเพียงอย่างเดียว

4. ปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ

ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐจากปัจจัยเรื่อง ราคาค่าบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระบบติดตามสินค้า ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า การรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย และความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท

ส่วนผู้ใช้บริการที่ตัดสินใจเลือกใช้ไปรษณีย์เอกชนเลือกจากปัจจัยเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการเพียงอย่างเดียว

7.1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบันของไปรษณีย์รัฐและเอกชน

7.1.8.1 เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์บริษัทของรัฐเป็นประจำ ได้แก่ ราคาค่าบริการ ใช้ของเอกชนเป็นประจำ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน

7.1.8.2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน

1) ความพึงพอใจที่มีผลต่อประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน ได้แก่ ราคาในการใช้บริการ บริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย ระบบติดตามสินค้า ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท

2) พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐ ได้แก่ เวลาที่เสียไปในการรอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ของเอกชน ได้แก่ เวลาที่เสียไปในการรอรับบริการ และจำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.1.8.3 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างบริษัทของรัฐและเอกชน

1) อุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการที่มีผลต่อประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการ จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก และความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

2) พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อระดับอุปสรรค/ปัญหาในการใช้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ของรัฐ ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ และจำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการ ของเอกชน ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ และจำนวนการต่อรถเพื่อไปใช้บริการ

7.1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในเรื่องความต้องการคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ในอนาคต

7.1.9.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต

1) ความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตที่มีผลต่อประเภทของบริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน ได้แก่ ความคับแคบของขนาดที่ทำการไปรษณีย์ วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ ราคาค่าบริการ และ ความรวดเร็วในการให้บริการ

2) ลักษณะประชากรที่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์รัฐในอนาคต ได้แก่ รายได้ครัวเรือน ของไปรษณีย์เอกชน ได้แก่ รายได้ครัวเรือน

3) พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ของรัฐในอนาคต ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในส่วนของเอกชนไม่มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใดๆ มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7.1.9.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคต

1) ความต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอนาคตที่มีผลต่อประเภทบริษัทไปรษณีย์ที่ใช้บริการเป็นประจำระหว่างรัฐและเอกชน ได้แก่ การแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการชัดเจน และการเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน

7.1.10 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

7.1.10.1 ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างไปรษณีย์รัฐและเอกชนเมื่อเปรียบเทียบด้วยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ วัน/เวลาในการเปิด ราคาค่าบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท

7.2 ผลการศึกษาด้านอุปทาน

7.2.1 ลักษณะการให้บริการ

ไปรษณีย์รัฐ การให้บริการของไปรษณีย์รัฐมีมาตรฐานเหมือนกันทุกสาขาคือ (1) บริการหลัก เช่น การส่งข่าวสาร เอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ต่างๆ (2) บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เป็นการส่งสินค้าด้วยความรวดเร็วกว่าไปรษณีย์ธรรมดา และ (3) บริการพิเศษ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนต่อบริการหลัก และบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ รวมไปถึงบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด้านอื่นๆ เช่น บริการไปรษณีย์ตอบรับ ไปรษณีย์ลงทะเบียน ฯลฯ สำหรับวันและเวลาในการเปิดทำการของแต่ละสาขามีความแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยเฉลี่ยแล้วเปิดให้บริการเต็มเวลาในวันจันทร์-ศุกร์ วันเสาร์เปิดให้บริการครึ่งวัน และวันอาทิตย์หยุดให้บริการ มีราคาในการให้บริการตามมาตรฐานของบริษัทไปรษณีย์ไทย คือคิดตามน้ำหนักของสินค้า โดยมีขนาดที่ทำการเฉลี่ยใหญ่กว่าของเอกชน ซึ่งส่งผลให้จำนวนเคาน์เตอร์จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และที่นั่งในการรอรับบริการ มีจำนวนเฉลี่ยมากกว่าของเอกชน โดยใน 4 สาขามีระบบบัตรคิวที่เป็นมาตรฐานเดียวกันคือมีเครื่องรับบัตรคิว และจอแสดงหมายเลขพร้อมเสียงเรียก ยกเว้นไปรษณีย์อัสสัมชัญที่เป็นที่ทำการขนาดเล็กไม่มีระบบบัตรคิว

ไปรษณีย์เอกชน การให้บริการของไปรษณีย์เอกชนมีมาตรฐานบริการด้านไปรษณีย์เหมือนกับของไปรษณีย์รัฐ และมีบริการเสริมที่คล้ายกันในทุกสาขา มีความแตกต่างของบริการเสริมเพียงเล็กน้อยซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการลงทุนด้านการบริการ โดยมีบริการดังนี้ (1) บริการหลัก (2) บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) (3) บริการพิเศษ ซึ่งบริการทั้ง 3 ประเภทมีลักษณะการให้บริการเหมือนกับไปรษณีย์ของรัฐ และ (4) บริการเสริม เช่น ถ่ายเอกสาร นามบัตรด่วน บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ บริการเช่าตู้เก็บเอกสาร ฯลฯ เปิดบริการทุกวันไม่มีวันหยุด มีเวลาในการให้บริการเฉลี่ยมากกว่าของไปรษณีย์รัฐ ราคาค่าบริการสูงกว่าของไปรษณีย์รัฐซึ่งคิดค่าบริการตามน้ำหนักของสินค้าเช่นเดียวกันแต่คิดค่าบริการเพิ่มเข้าไป ซึ่งมีขนาดที่ทำการเฉลี่ยประมาณตึกแถว 1 คูหา ซึ่งเล็กกว่าของไปรษณีย์รัฐ ส่งผลให้จำนวนเคาน์เตอร์ จำนวนเจ้าที่ที่ให้บริการ และจำนวนที่นั่งในการรอรับบริการเฉลี่ยมีน้อยกว่าของไปรษณีย์รัฐ สำหรับการให้บริการของไปรษณีย์เอกชนไม่มีระบบบัตรคิว เนื่องจากส่วนใหญ่มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการเพียงเคาน์เตอร์เดียวเมื่อมีผู้ใช้บริการมาจึงต้องเข้าคิวรอรับบริการโดยอัตโนมัติ

7.2.2 ที่ตั้งและการกระจายตัวของที่ทำการไปรษณีย์

ไปรษณีย์รัฐ ในเขตบางกะปิมีที่ทำการไปรษณีย์รัฐทั้งหมด 5 สาขา ได้แก่ ไปรษณีย์คลองจั่น รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ และบึงทองหลาง ทั้งหมดมีทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านสำคัญของเขต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บางกะปีทั้งสิ้น เช่น ย่านสถานศึกษา และย่านการค้า ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากมีรถสาธารณะผ่านที่ทำการแต่ละแห่งหลายสาย แต่การกระจายตัวอาจยังไม่ทั่วถึงเนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ตามแนวถนนลาดพร้าว และรามคำแหงเท่านั้น

ไปรษณีย์เอกชน มีจำนวนทั้งหมด 25 สาขาในพื้นที่ มีทำเลที่ตั้งอยู่บริเวณย่านสำคัญของเขตบางกะปิ เช่น ในห้างสรรพสินค้า ย่านการค้า และกระจายตัวอยู่ตามชุมชน ทำให้การเข้าถึงทำได้ง่ายกว่าของไปรษณีย์รัฐเนื่องจากบางแห่งตั้งอยู่ในชุมชนจึงเดินไปใช้บริการได้ ประกอบกับมีรถสาธารณะผ่านหลายสาย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

7.2.3 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์

ไปรษณีย์รัฐ มีหน้าที่ทางด้านคลังสินค้าที่ชัดเจน เนื่องจากมีการรับสินค้าจากผู้ใช้บริการและทำการคัดแยกสินค้าตามประเภท และพื้นที่ แต่ยังไม่มีมาตรฐานในการจัดการเนื่องจากเมื่อนำสินค้ามารวมกันทั้งหมดที่ไปรษณีย์คลองจั่นจะทำให้มีปริมาณมาก ซึ่งอาจเกิดข้อผิดพลาดและความเสียหายในการคัดแยก เพราะใช้กำลังคนในการทำงาน ไม่ได้มีการวางโปรแกรม หรือใช้เครื่องจักรช่วยแบ่งเบา ส่งผลให้สินค้าเสียหาย และตกหล่น และสำหรับโครงข่ายการขนส่งมีความซับซ้อน เนื่องจากไปรษณีย์คลองจั่นที่เป็นศูนย์กระจายสินค้าในพื้นที่เขตบางกะปิมีการรับสินค้าจากทุกสาขามารวมกันและรับส่ง-แลกเปลี่ยนสินค้าไปยังศูนย์กระจายสินค้าจระเข้บัว ซึ่งศูนย์จระเข้บัวรับสินค้าที่จ่าหน้าเป็นของเขตบางกะปิมาจากศูนย์ไปรษณีย์อื่นๆ ในกรุงเทพฯ และศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่อีกที หลังจากนั้นจึงให้บุรุษไปรษณีย์นำจ่ายต่อไปยังผู้บริโภค

ไปรษณีย์เอกชน มีหน้าที่ในด้านคลังสินค้าไม่มาก โดยเพียงแค่รับสินค้ามาจากผู้ใช้บริการแล้วทำการคัดแยกประเภทของสินค้าแต่ไม่ได้แยกตามพื้นที่ หลังจากนั้นจึงทำการขนส่งไปต่อไปยังที่ทำการไปรษณีย์ของรัฐที่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ หลังจากนั้นจึงเป็นหน้าที่ของไปรษณีย์รัฐที่จะต้องนำจ่ายไปยังผู้บริโภค โดยไปรษณีย์เอกชนไม่มียานพาหนะ และโครงข่ายสำหรับขนส่งไปยังผู้ใช้บริการปลายทาง ซึ่งต่างกับโครงข่ายของบริษัทไปรษณีย์ไทยที่มีครบวงจร

7.3 สรุป

การศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชน เริ่มต้นจากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นของบริษัทไปรษณีย์ไทยในหลายๆ ด้าน รวมถึงการขยายตัวอย่างรวดเร็วของบริษัทไปรษณีย์เอกชน ดั้งนั้นจึงได้ทำการศึกษาทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทานของไปรษณีย์รัฐและเอกชนเปรียบเทียบกันในทุกประเด็น ซึ่งผลการศึกษาสามารถตอบได้ว่าคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ไปรษณีย์ของรัฐที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยังสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้บนพื้นฐานของราคาค่าบริการ และความคุ้นเคยในภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อไปรษณีย์รัฐ เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการทั้งไปรษณีย์รัฐและเอกชนอยู่ในระดับที่ไม่สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(10,000-15,000 บาท/เดือน) อาจทำให้ไปรษณีย์รัฐไม่สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในบางประเด็นได้ โดยเฉพาะระบบโลจิสติกส์ เช่น การจัดการคลังสินค้า และการขนส่งที่มีผลต่อความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า เนื่องจากการปรับปรุงที่ระบบดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายสูงมาก โดยหากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้บริการที่เป็นมาตรฐานและรวดเร็วอาจต้องจ่ายค่าบริการที่สูงขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการถือว่าเป็นการยากที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการเป็นผู้ผูกขาดการขนส่งไปรษณีย์ภายในประเทศแต่เพียงรายเดียวของบริษัทไปรษณีย์ไทย ทำให้ผู้ใช้บริการทั่วไปที่ส่วนใหญ่ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ในประเทศเกิดความคุ้นชินกับระบบการดำเนินงานของไปรษณีย์รัฐ เพราะไม่มีผู้ให้บริการรายอื่นๆ มาเปรียบเทียบว่าแตกต่างกันอย่างไร สำหรับคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ของเอกชนนั้นสามารถตอบสนองของผู้ใช้บริการได้เพียงด้านพฤติกรรมการใช้บริการเท่านั้น เนื่องจากไปรษณีย์เอกชนเกิดขึ้นมาเพื่อลดช่องว่างการให้บริการที่ไปรษณีย์รัฐไม่สามารถจัดให้กับผู้ใช้บริการได้ในเรื่องของวัน/เวลาทำการ และการเข้าถึงบริการ แต่ในส่วนของการจัดการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์นับว่าไม่สามารถเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการได้ทั้งในด้านของการจัดการคลังสินค้าและระบบโครงข่าย มีเพียงจุดรับสินค้าเท่านั้นที่กระจายตัวกันอย่างทั่วถึงให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้สะดวก ดังนั้นหากผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ทั้งของรัฐและเอกชน ผู้ให้และผู้ใช้บริการจำเป็นต้องมีความพร้อมในการแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นสำหรับการปรับปรุงและราคาค่าบริการที่สูงขึ้นตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน

7.4 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางได้ 3 ประเด็น คือ คุณภาพการให้บริการ ทำเลที่ตั้ง และคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่ง โดยแต่ละประเด็นเป็นข้อเสนอแนะที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง และเป็นแนวโน้มที่อาจสร้างขึ้นในอนาคตเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ไปรษณีย์ของรัฐและเอกชน

7.4.1 คุณภาพการให้บริการ

ไปรษณีย์รัฐ

1. เนื่องจากไปรษณีย์รัฐแต่ละสาขาในพื้นที่เขตบางกะปิมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน ประกอบกับมีช่วงเวลาในการเปิดให้บริการแต่ละวันที่จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือช่วงเวลาที่ไล่เลี่ยกันเกิดการแออัดในที่ทำการไปรษณีย์ ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการว่าไปรษณีย์รัฐให้บริการล่าช้า จึงควรเพิ่มเคาน์เตอร์ และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการบริการเข้าไปในชั่วโมงเร่งด่วน หรือในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก หรืออาจขยายช่วงเวลาในการให้บริการออกไปเพื่อกระจายผู้ใช้บริการไม่ต้องเร่งรีบมาใช้บริการในช่วงเวลาเดียวกัน แต่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับความต้องการให้ปรับปรุงเรื่องความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์จากกลุ่มตัวอย่างอาจทำได้ยากเนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งไม่สามารถขยายพื้นที่ของส่วนให้บริการได้มากนัก เพราะติดขัดเรื่องงบประมาณ และพื้นที่ข้างเคียงของที่ทำการมีการใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย หรืออาคารเรียน ไม่ใช่ที่ว่างเปล่า แต่อาจจะปรับปรุงโดยการจัดพื้นที่ส่วนบริการภายในอาคารให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด

2. ทางไปรษณีย์รัฐควรให้ความสำคัญกับการนำเสนอโปรโมชั่นต่างๆ แก่ลูกค้าเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการไปรษณีย์ของรัฐมากขึ้น โดยอาจจะเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อชิงรางวัล หรือมีการจัดแพ็กเก็จหรือชุดบริการในราคาที่ถูกลงเมื่อมีผู้มาใช้บริการหลายๆ ประเภทในครั้งเดียวกัน หรืออาจจะมีการออกสลากของไปรษณีย์รัฐคล้ายๆ กับสลากออมสิน โดยอาจจะศึกษาแนวทางจากธุรกิจบริการด้านอื่นๆ เช่น ร้านค้าสะดวกซื้อ หรือธนาคาร เป็นต้น

3. ในส่วนของการขนส่งสินค้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องการรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย ในข้อนี้เป็นปัญหาของไปรษณีย์รัฐมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาขึ้นแล้วผู้ใช้บริการไม่สามารถร้องเรียนหรือถามถึงความรับผิดชอบได้เนื่องจากเวลารับสินค้าก็รับจากมือของบุรุษไปรษณีย์เมื่อถามถึงความรับผิดชอบก็ต้องไปติดต่อกับที่ทำการไปรษณีย์ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่สะดวกในการติดต่อ หรือบางรายไม่อยู่บ้านก็ไม่สามารถถามหรือติดต่อได้ต้องเดินทางไปที่ทำการไปรษณีย์เพื่อดำเนินการเอง เหล่านี้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเบื่อหน่ายส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ทางบริษัทจึงควรมอบหมายภาระในการรับผิดชอบเมื่อเกิดกรณีเหล่านี้ไปกับบุรุษไปรษณีย์ โดยมีการฝึกอบรมบุรุษไปรษณีย์ให้มีหน้าที่ในการประสานงานกับผู้เสียหายควบคู่ไปกับบริการขนส่งสินค้า คล้ายๆ กับตัวแทนของบริษัทประกันภัยรถยนต์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบผลลัพธ์และตกลงในเรื่องค่าเสียหายได้ทันทีที่รับของ สำหรับในเรื่องของความต้องการปรับปรุงในเรื่องการส่งสินค้าที่ล่าช้าสามารถอธิบายได้ในหัวข้อคลังสินค้าและการขนส่ง

4. จากความสะดวกสบายของบริการอื่นๆ ในปัจจุบันทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าทางไปรษณีย์ของรัฐควรเพิ่มบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่รับชำระค่าสาธารูณูปโภคต่างๆ หรือการจองตั๋วต่างๆ เข้ามาเพื่อให้ผู้ใช้บริการบางรายที่มีความต้องการสามารถใช้บริการไปรษณีย์ควบคู่ไปกับบริการเหล่านี้ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับไปรษณีย์รัฐอีกทางหนึ่ง

5. ความต้องการให้มีบริการรับสินค้าถึงบ้านหรือที่ทำงาน สำหรับผู้ใช้บริการรายย่อยอาจทำได้ยากเนื่องจากไม่สามารถทราบได้ว่าจะไปรับสินค้าจากใคร เวลาไหน และไม่คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายด้านการขนส่ง โดยอาจจะมีการจัดรถไปรษณีย์เคลื่อนที่ให้แทนเพื่อให้เข้าถึงชุมชนมากขึ้น แต่สำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ทางไปรษณีย์รัฐมีบริการด้านนี้อยู่แล้วซึ่งขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่าง 2 ฝ่ายว่าจะให้มารับสินค้าที่ไหน อย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์เอกชน

1. จากขนาดของบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่มีพื้นที่ขนาดเล็กทำให้เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาจำนวน 4-5 คนอาจทำให้รู้สึกแออัดและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ จึงเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องขนาด จำนวนเคาน์เตอร์ หรือแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการให้ชัดเจน และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ แต่ในการดำเนินการอาจมีอุปสรรคเนื่องจากบริษัทไปรษณีย์เอกชนที่เปิดให้บริการเป็นกิจการที่ใช้ส่วนพักอาศัยมาเป็นพื้นที่ให้บริการทำให้ขยายได้ยาก และหลายๆ บริษัทเช่าพื้นที่จากศูนย์การค้าซึ่งมีค่าเช่าแพงไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน อาจต้องใช้การปรับรูปแบบการใช้พื้นที่โดยการจัดพื้นที่ใช้สอยใหม่ให้ใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ซึ่งอาจทำได้ไม่มากนัก

2. ราคาในการให้บริการนับเป็นปัญหาใหญ่ของไปรษณีย์เอกชน ซึ่งในด้านนี้อาจปรับปรุงให้ถูกลงได้ยากเนื่องจากต้องพิจารณาในหลายๆ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง แต่อาจจะปรับปรุงราคาในการให้บริการให้มีมาตรฐานเดียวกันได้โดยทำให้ราคาเหมือนกันทุกบริษัท เพราะในปัจจุบันราคาในการให้บริการแต่ละบริษัทไม่เท่ากัน ซึ่งจุดนี้ต้องอาศัยข้อบังคับหรือนโยบายจากไปรษณีย์รัฐมากำหนดซึ่งต้องคำนึงผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นกับไปรษณีย์เอกชนและผู้ใช้บริการ

3. ควรมีการจัดโปรโมชั่นต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึงรายจ่ายที่เพิ่มเข้ามาของไปรษณีย์เอกชน แต่เมื่อเทียบกับผลตอบแทนทางด้านชื่อเสียง และการดึงลูกค้าแล้วอาจส่งผลดีในระยะยาว โดยไม่จำเป็นต้องเป็นโปรโมชั่นขนาดใหญ่ หรือเสียค่าใช้จ่ายมาก อาจจัดตามเทศกาล เช่น มอบปฏิทินปีใหม่ หรือแต้มสะสมในการใช้บริการแต่ละครั้งเพื่อแลกของรางวัล เป็นต้น เหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติในด้านบวก และรู้สึกคุ้มค่าขึ้นเมื่อใช้บริการไปรษณีย์เอกชน และอาจลบทัศนคติในเรื่องราคาค่าบริการที่แพงออกไปได้บางส่วน

4. ควรมีการปรับปรุงในด้านการรับประกันสินค้าเสียหาย/สูญหาย และความล่าช้าในการส่งสินค้า ในจุดนี้ทางไปรษณีย์เอกชนอาจทำได้ยาก เนื่องจากทำหน้าที่เป็นเพียงศูนย์รับและกระจายสินค้าจากผู้ใช้บริการไปยังไปรษณีย์รัฐเท่านั้น ไม่ได้ส่งไปยังปลายทางตามที่จ่าหน้าโดยตรง ซึ่งต้องความเข้าใจกับผู้ใช้บริการว่าขั้นตอนการขนส่งไปยังปลายทางเป็นความรับผิดชอบของไปรษณีย์รัฐ

5. ควรปรับปรุงในด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทให้เป็นที่รู้จักของประชาชนมากขึ้น โดยอาจใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ใช้งบไม่สูง เช่น โปสเตอร์ วิทยุชุมชน อินเทอร์เน็ต หรือการทำสติ๊กเกอร์ติดรถที่มีชื่อของบริษัทแจกจ่ายแก่ผู้ใช้บริการเป็นสื่อประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

7.4.2 ทำเลที่ตั้ง

ไปรษณีย์รัฐ ในการปรับปรุงด้านทำเลที่ตั้งไปรษณีย์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการถือว่าทำได้ยาก เนื่องจากไปรษณีย์รัฐในพื้นที่มีการก่อตั้งมานานแล้ว ไม่สามารถย้ายได้ แต่ในอนาคตหากมีการเปิดที่ทำการแห่งใหม่ หรือผู้ที่สนใจซื้อแฟรนไชส์ของไปรษณีย์รัฐไปเปิดบริการ ควรเลือกทำเลที่ตั้งบริเวณที่มีชุมชนหนาแน่น ย่านการค้า หรือย่านการศึกษา ไม่ควรตั้งใกล้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับที่ทำการรัฐและเอกชนแห่งอื่นๆ สามารถเข้าถึงได้ง่าย และควรมีพื้นที่สำรองไว้ในกรณีที่ต้องการขยายพื้นที่ในการให้บริการในอนาคต ในกรณีที่ผู้มาขอซื้อแฟรนไชส์จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูงอาจจะต้องลดองค์ประกอบในการเลือกทำเลที่ตั้งลง เพื่อให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย แต่ควรคำนึงถึงการเข้าถึงของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

ไปรษณีย์เอกชน ในการปรับปรุงด้านนี้มีข้อเสนอแนะเช่นเดียวกับกับการเลือกที่ตั้งของไปรษณีย์รัฐ

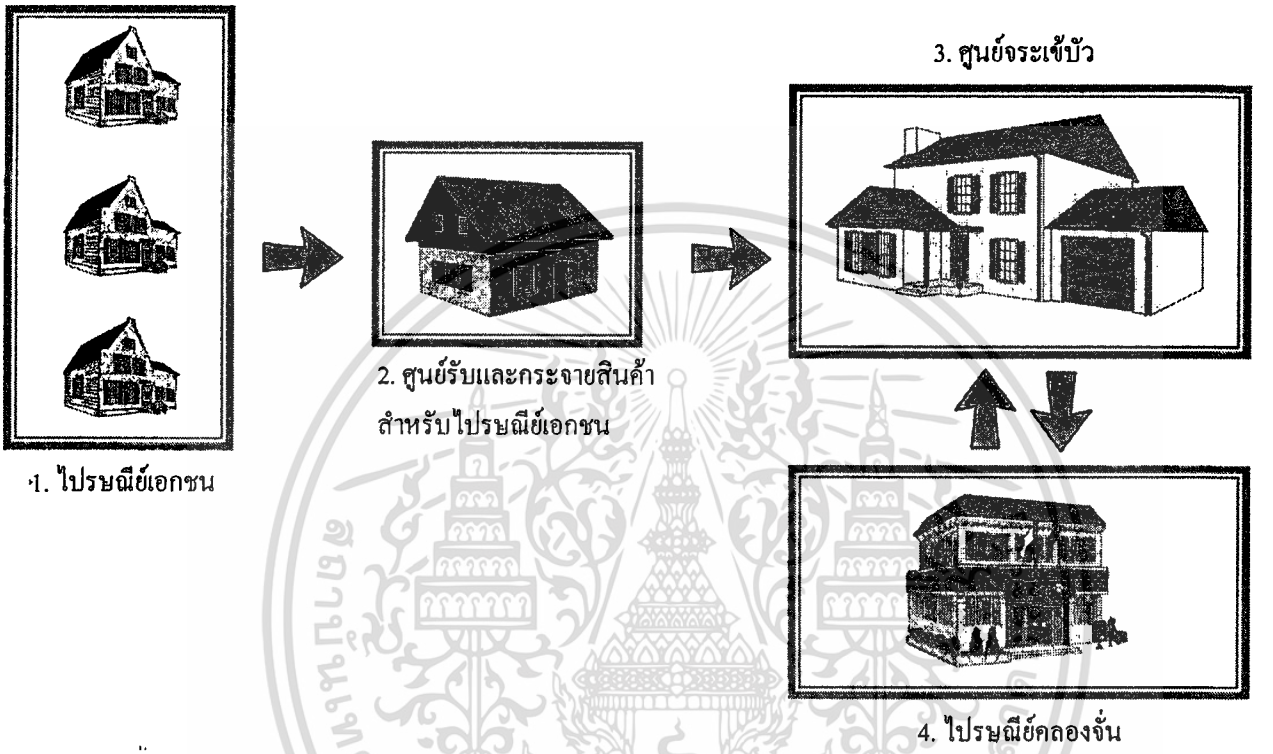
7.4.3 คลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งสินค้า

ไปรษณีย์รัฐ ในการจัดการด้านคลังสินค้าของไปรษณีย์ในพื้นที่ควรใช้ระบบคัดแยกอัตโนมัติ เช่น การใช้ระบบบาร์โค้ดแยกตามพื้นที่ และประเภทของสินค้า เข้ามาช่วยเพื่อลดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เนื่องจากปัญหาด้านความเสียหาย/สูญหาย การส่งสินค้าผิดพื้นที่และการส่งสินค้าล่าช้า ซึ่งอาจใช้งบประมาณในการลงทุนที่สูง แต่ในอนาคตหากมีการเปิดเสรีทางไปรษณีย์ จะส่งผลให้ทางไปรษณีย์รัฐเกิดคู่แข่งที่สำคัญในการขนส่งสินค้าทางไปรษณีย์ ดังนั้นทางไปรษณีย์รัฐควรมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการโลจิสติกส์ให้กับองค์กร สำหรับการปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะโครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์รัฐในพื้นที่ยังทำได้ยากเนื่องจากโครงข่ายในปัจจุบันเป็นระบบที่วางไว้และมีการใช้มานาน ประกอบกับเป็นโครงข่ายขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงกับศูนย์รับและกระจายสินค้าอื่นๆ จึงจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ในการออกแบบโครงข่ายด้วย

ไปรษณีย์เอกชน ด้านคลังสินค้าและโครงข่ายการขนส่งผู้วิจัยมีข้อเสนอในการปรับปรุง เนื่องจากในปัจจุบันไปรษณีย์เอกชนต้องเสียเวลาในการขนส่งไปยังไปรษณีย์รัฐวันละ 2 รอบ และการส่งแต่ละครั้งสินค้ามักมีปริมาณมากเสียเวลาในการส่งนาน ประกอบกับผู้ที่มาจากไปรษณีย์เอกชนมีหลายรายในพื้นที่ ทำให้เป็นการเสียเวลาผู้ใช้บริการรายย่อยอื่นๆ หลังจากนั้นจึงเป็นขั้นตอนของไปรษณีย์รัฐซึ่งต้องทำการคัดแยกและขนส่งต่อไปยังศูนย์อื่นๆ เหล่านี้เป็นการเพิ่มภาระให้กับระบบคลังสินค้าของไปรษณีย์รัฐ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าทางไปรษณีย์เอกชนควรร่วมมือกับทางไปรษณีย์รัฐเพื่อเพิ่มศูนย์รับและกระจายสินค้าสำหรับสินค้าที่มาจากไปรษณีย์เอกชนโดยเฉพาะขึ้นมา 1 จุด โดยให้ทางไปรษณีย์เอกชนมาส่งสินค้าเพียงรอบเดียวในแต่ละวัน และไม่ต้องไปใช้บริการไปรษณีย์รัฐสาขาอื่นๆ ในพื้นที่เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการรายย่อย โดยจุดรับและกระจายสินค้าที่ตั้งขึ้นมานี้จะมีหน้าที่ในการคัดแยกสินค้าตามประเภท และพื้นที่ และแยกสินค้าที่เป็นพื้นที่เขตบางกะปิจากจุดนี้ แล้วนำทั้งหมดส่งไปยังศูนย์รับและกระจายสินค้าจระเข้บัว เพื่อให้รถที่ต้องขนส่งสินค้ามาจากไปรษณีย์คลองจั่นทุกวันอยู่แล้วมารับสินค้าทั้งหมดที่เป็นของเขตบางกะปิได้ที่ศูนย์จระเข้บัว ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการด้านคัดแยกและขนส่งสินค้าในอนาคต เนื่องจากแนวโน้มการเกิดขึ้นของผู้ให้บริการไปรษณีย์เอกชนไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าจะเป็นแฟรนไชส์ของไปรษณีย์รัฐหรือเอกชนรายอื่นๆ ยังมีอยู่ในพื้นที่เขตบางกะปี โดยภาพเสนอแนะโครงข่ายการขนส่งของไปรษณีย์เอกชนแสดงในภาพที่ 7.1



ภาพที่ 7.1 โครงข่ายเสนอแนะการขนส่งไปรษณีย์เอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 7.1 สามารถอธิบายหน้าที่ของแต่ละขั้นตอนได้ตามตารางที่ 7.1

ตารางที่ 7.1 หน้าที่แต่ละขั้นตอนสำหรับโครงข่ายการขนส่งสินค้าเสนอแนะของบริษัทไปรษณีย์เอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิ

ขั้นตอน	หน้าที่
1. ไปรษณีย์เอกชน	- รับฝากสินค้าจากผู้บริโภค - คัดแยกสินค้าตามประเภทของสินค้า
2. ศูนย์รับและกระจายสินค้าสำหรับไปรษณีย์เอกชน	- รับสินค้าจากไปรษณีย์เอกชนทุกสาขาในพื้นที่ และพื้นที่ใกล้เคียง - คัดแยกสินค้าตามประเภทและพื้นที่ รวมถึงคัดแยกสินค้าที่เป็นของพื้นที่เขตบางกะปิ - ส่งสินค้าทั้งหมดไปยังศูนย์จระเข้บัว
3. ศูนย์รับ/กระจายสินค้าจระเข้บัว	- รับสินค้าจากศูนย์รับและกระจายสินค้าของไปรษณีย์เอกชน - รับ/ส่ง และแลกแปลี่ยนสินค้าจากศูนย์ต่างๆ ในกทม.และศูนย์หลักสี่ (สินค้าจากต่างจังหวัด) - ไปรษณีย์คลองจั่นมารับสินค้าที่จ่าหน้าเป็นเขตบางกะปิที่นี่
4. ไปรษณีย์คลองจั่น	- คัดแยกสินค้าตามประเภทและพื้นท - เก็บสินค้าที่จ่าหน้าเป็นพื้นที่เขตบางกะปิไว้ - ขนส่งสินค้าที่รวบรวมจากไปรษณีย์รามคำแหง หัวหมาก อัสสัมชัญ บึงทองหลาง และคลองจั่นไปยังศูนย์จระเข้บัว - รับสินค้าที่จ่าหน้าเป็นพื้นที่บางกะปิกลับมา - คัดแยกสินค้าขาเข้าแบ่งตามพื้นที่ในบางกะปิ - นำจ่ายสินค้าไปยังผู้ใช้บริการ

7.4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในอนาคตไปรษณีย์รัฐและเอกชนในพื้นที่อาจมีโอกาสในการขยายสาขา ซึ่งควรจะมีการร่วมมือกับร้านสะดวกซื้อ หรือมินิมาร์ทที่มีอยู่แล้วเพื่อขอเช่าพื้นที่ร่วมในการเปิดให้บริการไปรษณีย์เนื่องจากทำเลที่ตั้งของร้านค้าเหล่านี้อยู่ในย่านชุมชน หรือย่านศูนย์รวมกิจกรรมต่างๆ ของประชาชนภายในเมืองอยู่แล้ว ทำให้ผู้ประกอบการไปรษณีย์ไม่ต้องเสียเวลาในการหาทำเลที่ตั้งใหม่ และอาจใช้ประโยชน์จากระบบการขนส่งสินค้าของร้านค้าเหล่านี้ที่ต้องขนส่งสินค้าให้กับสาขาต่างๆ ช่วยในการเก็บรวบรวมเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ที่รับฝากจากผู้ใช้บริการในแต่ละวันมาส่งต่อที่ศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้าไปรษณีย์ของรัฐในสาขาที่เดินทางไปได้สะดวก เหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกยิ่งขึ้นในการเดินทางไปใช้บริการและอาจเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในระบบโครงข่ายการขนส่งไปรษณีย์ด้วย เนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้รถจากบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์ไทยหรือไปรษณีย์เอกชนไปรับสินค้าจากร้านค้าสาขาต่างๆ แต่ใช้รถร่วมกับร้านค้าสะดวกซื้อได้

7.5 ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ในเบื้องต้นผู้วิจัยสามารถเก็บได้จำนวน 442 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐ 375 ตัวอย่าง และผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชน 67 ตัวอย่าง ซึ่งอาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มอีก 100 ตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไปรษณีย์เอกชนเป็นประจำ ดำเนินการเก็บจากร้านไปรษณีย์เอกชนสาขาต่างๆ ซึ่งได้ข้อมูลมา 73 ตัวอย่าง และเมื่อรวมกับข้อมูลเดิมที่เก็บได้ ทำให้มีข้อมูลทั้งหมด 515 ตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์รัฐ 372 ตัวอย่าง และเป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์เอกชน 143 ตัวอย่าง โดยจำนวนนี้ตัดข้อมูลที่มาจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกทั้งหมด 27 ตัวอย่าง ซึ่งทำให้ผลลัพธ์ที่ออกมามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

7.6 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงข่ายการขนส่งไปรษณีย์ของรัฐในระดับจังหวัด ภูมิภาค หรือระดับประเทศ โดยเน้นไปที่การศึกษาจากแบบจำลองการขนส่ง (Transportation Model) ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาด้านการเลือกรูปแบบการขนส่ง (Mode Choice) การเลือกเส้นทางการขนส่ง (Route Choice) หรือการออกแบบโครงข่าย (Transportation Network Design) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น และนำมาเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการลดปัญหาด้านการส่งสินค้าไม่ตรงเวลา การลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง หรือการลดมลพิษที่เกิดจากการขนส่งไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2552. *จำนวนประชากรประจำปี*. [Online]. Available : http://www.dopa.go.th/.

บริษัท โชติจินดา มูเชล คอนซัลแตนท์ จำกัด. 2550. *โครงการพัฒนาศูนย์พาณิชยกรรมชุมชนย่านบางกะปิ*. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550. *คู่มือการใช้บริการไปรษณีย์*. เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550. *คู่มือการใช้บริการไปรษณีย์*. เล่มที่ 2. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2547. *รายงานประจำปี 2546 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายกลยุทธ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2548. *รายงานประจำปี 2547 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายกลยุทธ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2549. *รายงานประจำปี 2548 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายกลยุทธ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550. *รายงานประจำปี 2549 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายกลยุทธ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2551. *รายงานประจำปี 2550 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายกลยุทธ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

บริษัท DHL. 2005. *Historical Development of Logistics*. [Online]. Available : http://www.dhl-discoverlogistics.com/cms/en/course/origin/historical_development.jsp.

บริษัท TNT ประเทศไทย จำกัด. 2550. *"City of Logistics"*. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. เอกสารอัดสำเนา.

ประพัทธ์พงษ์ อุปลา. 2545. *"การศึกษาแนวทางการใช้จักรยานเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้า บีทีเอส กรณีศึกษาสถานีอารีย์."* วิทยานิพนธ์ผังเมืองมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล. 2550. *โลจิสติกส์ ก้าวย่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์. 2550."สร้างแบรนด์สร้างอนาคต." *วารสารไปรษณีย์ไทย*. 5(ธันวาคม 2550) : 7-8.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยมหิดล. 2547. *รายงานโครงการศึกษาวิจัยแบบอย่างการลงทุนอุตสาหกรรมเฉพาะเรื่องธุรกิจไปรษณีย์เอกชน*. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เลี่ยงเชียง.

สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. 2547. *ข้อมูลพื้นฐานเพื่อการผังเมือง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

อภิชาติ โสภาแดง. ม.ป.ป. *"Introduction to Logistics Management"*. เชียงใหม่ : ม.ป.ท. เอกสารอัดสำเนา.

อิศรา วัจฎานนท์. 2542. *"ทิศทางการตลาดของธุรกิจไปรษณีย์เอกชนในอนาคต ในเขตกรุงเทพมหานคร."* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. *Journal of marketing*. 49(4): 41-50.

Blanchard, S. Benjamin. 2004. *Logistics Engineering and Management*. Sixth edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Christensen, R., Berg, N., Salter, M. 1976. *Policy Formulation and Administration* : Homewood.

David, F.R. 1998. *Strategic Management: Concept and Cases*. New Jersey: Prentice-Hall.

Forest E Harding. 1998. "Logistics service provider quality private measurement, evaluation, and improvement." *Journal of Business Logistics*. 19(1) : 20-103.

Friesz, T.L. 2000. *Handbook of transport modelling*, First Edition. Edited by D.A. Hensher and K.J.Button. Kidlington: Elsevier Science Ltd.

Friesz, T.L., J. Gottfried and P.T. Hacker. 1983a. "The state of art in predictive freight network models." *Transportation Research A*. 17(6):409-417.

Friesz, T.L., Z.-G. Suo and L. Westin. 1998. "Integration of freight network and computable general equilibrium models." in L. Lundquist, L.-G. Mattson and T.J. Kim, eds., *Network Infrastructure and the Urban Environment*. Berlin: Springer-Verlag.

Hill, Nigel and Alexander ,Jim. 2000. *Handboof of customer satisfaction and loyalty measurement*. 2nd. Hamshire: Gower.

Hoiland, J. 2004. "Selection Factors in Logistics Outsourcing – A View from Third-party Logistics Provider Customers." 71-72. in Richard W Moras. *Business Briefing : Global Purchasing & Supplychain Strategies 2004*. n.p.

Johh T. Mentzer, Flint J. Daniel, and Kent L. John, "Developing a Logistics Service Quality Scale" *Journal of Business Logistics*. 20 (1): 9-32.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Logistics History Shows the Benefit and Importance of Logistics. 2008. [Online]. Available : http://www.bestlogisticsguide.com/logistics-history.html.

Transportation Research Board. 1999. *A handbook for measuring customer satisfaction and service quality*. Washington, D.C.. Transportation Research Board.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

No.....

แบบสอบถามวิทยานิพนธ์

สาขาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์ในการส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์

กรณีศึกษา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทไปรษณีย์เอกชน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ในระดับมหาบัณฑิต จึงใคร่ของความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่การศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการระบบโลจิสติกส์จากบริษัทผู้ให้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อ นายสุฒธิเกษม เวลาดี หรือ ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โทร. 083-491-9070

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 ที่อยู่ปัจจุบัน ชื่อชุมชน/หมู่บ้าน/หอพัก.....ซอย.....ถนน.....

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ

☐ รับจ้าง ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.6 รายได้ของท่าน.....บาท/เดือน

1.7 รายได้ครัวเรือนประมาณ.....บาท/เดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมและลักษณะการใช้บริการขนส่งเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์

2.1 ท่านเคยใช้บริการไปรษณีย์ทั้งของรัฐ (บริษัทไปรษณีย์ไทย) และไปรษณีย์เอกชน

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

2.2 ประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ไปใช้บริการเป็นประจำ

☐ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ไปรษณีย์ของรัฐ) ☐ บริษัทไปรษณีย์ของเอกชน

สาขา/ที่ตั้งที่ใช้บริการเป็นประจำ..... สาขา/ที่ตั้งที่ใช้บริการเป็นประจำ.....

สำหรับการตอบคำถามในข้อ 2.3 – 5.4 ให้พิจารณาจากประเภทของบริษัทไปรษณีย์ที่ท่านเลือกในข้อ 2.2

2.3 เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ตามข้อที่ 2.2 (เลือกเหตุผลที่ท่านคิดว่าสำคัญมากที่สุด 3 คำตอบ)

☐ ราคาค่าบริการที่ถูก ☐ มีความรวดเร็วในการให้บริการ

☐ มีความสะดวกในเรื่องวัน/เวลาในการให้บริการ ☐ มีความสะดวกในการเดินทางเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียน

☐ มีบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์ ☐ สามารถรับ/ส่งสินค้าได้ตรงเวลา

☐ มีการรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย ☐ การบริการและภาพลักษณ์ของบริษัทดูน่าเชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 ความถี่ในการไปใช้บริการ.....ครั้ง/เดือน
2.5 เวลาที่ใช้เดินทางเพื่อไปใช้บริการประมาณ.....นาที/ครั้ง
2.6 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการประมาณ.....บาท/ครั้ง
2.7 ระยะทางจากบ้าน หรือที่ทำงาน หรือที่เรียนของท่านถึงที่ทำการไปรษณีย์.....กิโลเมตร
2.8 จำนวนการต่อรถเพื่อเดินทางไปใช้บริการแต่ละครั้ง (ดูตัวอย่างด้านล่าง) จำนวน.....ครั้ง
ตัวอย่าง : การเดินทางจากบ้าน/ที่ทำงาน/ที่เรียนไปยังที่ทำการไปรษณีย์ที่ท่านไปใช้บริการ ด้วยการ เดิน → *รถเมล์สาย 8* → *รถสองแถว* (การเดินทางทั้งหมดนับเป็น 2 ครั้ง ถ้าหากเดินอย่างเดียวนับเป็น 0 ครั้ง)
2.9 เวลาที่เสียไปกับการรอรับบริการ ณ.ที่ทำการไปรษณีย์ประมาณ.....นาที/ครั้ง
2.10 ราคาในการใช้บริการประมาณ.....บาท/ครั้ง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในปัจจุบันสำหรับการใช้บริการขนส่งเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์ จากบริษัทไปรษณีย์ที่ท่านเลือกในข้อ 2.2

(3.1) ราคาในการใช้บริการ	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.3) การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.4) มารยาทในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.5) การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.6) ระบบติดตามสินค้า	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.7) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.8) การกระจายตัวและสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.9) ความน่าเชื่อถือด้านการบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3.10) ภาพรวมของบริการทั้งหมด	*①*	*②*	*③*	*④*	*⑤*	*⑥*	*⑦*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 อุปสรรคหรือปัญหาที่พบในการใช้บริการขนส่งเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์ <u>จากบริษัทไปรษณีย์ที่ท่านเลือกในข้อ 2.2</u>

ประเภทปัญหา	ระดับปัญหาที่พบ (น้อยที่สุด → มากที่สุด)						
	1	2	3	4	5	6	7
(4.1) ขั้นตอนในการให้บริการ	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.2) จำนวนที่นั่งในการรอรับบริการ	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.3) ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.4) การเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.5) ระบบบัตรคิว	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.6) การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.7) ความคุ้มค่าในการใช้บริการเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่าย	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.8) ความล่าช้ากว่ากำหนดในการรับ/ส่งสินค้า	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.9) ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกล/หายาก	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.10) ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4.11) ภาพรวมของอุปสรรค/ปัญหาทั้งหมด	*①*	*②*	*③*	*④*	*⑤*	*⑥*	*⑦*

ตอนที่ 5 การปรับปรุงและความต้องการคุณภาพการให้บริการขนส่งเอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ในอนาคต <u>พิจารณาจากบริษัทไปรษณีย์ที่ท่านเลือกในข้อ 2.2</u>

5.1 การบริการด้านกายภาพที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด (เลือกคำตอบที่อยากให้มีการ<u>ปรับปรุงมากที่สุด 3 ข้อ</u>)

- ☐ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ
- ☐ ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า
- ☐ ความไม่เป็นระเบียบ ไม่น่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์
- ☐ จำนวนที่จอดรถลูกค้า
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ
- ☐ ความคับแคบของที่ทำการไปรษณีย์
- ☐ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ
- ☐ ระบบบัตรคิวทั้งหมด เช่น จอแสดงหมายเลข เสียงเรียก ฯลฯ

5.2 รูปแบบและประเภทของการบริการที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด (เลือกคำตอบที่อยากให้มีการ<u>ปรับปรุงมากที่สุด 3 ข้อ</u>)

- ☐ วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ
- ☐ ระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก
- ☐ ขนาดซอง/กล่องใส่พัสดุฯ ตรงตามความต้องการ
- ☐ โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า
- ☐ การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5.3 มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด (เลือกคำตอบที่อยากให้มีการ<u>ปรับปรุงมากที่สุด 3 ข้อ</u>)

- ☐ ราคาค่าบริการ
- ☐ ขั้นตอนการให้บริการ
- ☐ การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย
- ☐ ระบบติดตามสินค้า
- ☐ ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ☐ ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า
- ☐ ความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์ของบริษัท
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4 ถ้ามีการเพิ่มบริการไปรษณีย์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ ท่านอยากให้มีบริการใดมากที่สุด (เลือกบริการที่อยากให้มีการเพิ่มมากที่สุด 3 ข้อ)

- ☐ เคาน์เตอร์เซอร์วิสแบบในมินิมาร์ท
- ☐ การรับเอกสารและพัสดุฯถึงบ้าน/ที่ทำงาน
- ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์เพื่อตอบแทนลูกค้า
- ☐ ระบบรถไปรษณีย์เคลื่อนที่
- ☐ การดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอใช้บริการได้ทางอินเตอร์เน็ต
- ☐ การแยกเคาน์เตอร์ตามประเภทของบริการชัดเจน
- ☐ การเพิ่มเคาน์เตอร์บริการในชั่วโมงเร่งด่วน
- ☐ เคาน์เตอร์บริการที่ร้านสะดวกซื้อ (มินิมาร์ท)
- ☐ ระบบไปรษณีย์ออนไลน์หลากหลายรูปแบบ
- ☐ การให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัย ติดตามเรื่องร้องเรียน และแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ณ.ที่ทำการไปรษณีย์
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างบริษัทไปรษณีย์ของรัฐ กับบริษัทไปรษณีย์เอกชน

หากท่านจำเป็นต้องใช้บริการขนส่งเอกสาร หรือพัสดุไปรษณีย์โดย ต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการระหว่าง บริษัทขนส่งพัสดุไปรษณีย์ของรัฐกับเอกชน เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อไปนี้ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกใช้บริการของหน่วยงานใด

(1) ปัจจัยด้านกายภาพ	รัฐ	เอกชน
(1.1) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	☐	☐
(1.2) จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ	☐	☐
(1.3) ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า	☐	☐
(1.4) ความกว้างขวางของที่ทำการไปรษณีย์	☐	☐
(1.5) ความเป็นระเบียบน่าใช้ของที่ทำการไปรษณีย์	☐	☐
(1.6) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	☐	☐
(1.7) จำนวนที่จอดรถลูกค้า	☐	☐
(1.8) สถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์	☐	☐
(1.9) ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	☐	☐

(2) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่	รัฐ	เอกชน
(2.1) มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	☐	☐
(2.2) การบริการให้ข้อมูลกับลูกค้า	☐	☐
(2.3) ระบบบัตรคิว	☐	☐

(3) ปัจจัยด้านการจัดการและประเภทการบริการ	รัฐ	เอกชน
(3.1) วัน/เวลาในการเปิดให้บริการ	☐	☐
(3.2) โปรโมชั่นต่างๆ สำหรับลูกค้า	☐	☐
(3.3) ระบบการจองและจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก	☐	☐
(3.4) การบริการครบวงจรสำหรับงานไปรษณีย์	☐	☐
(3.5) บริการงานไปรษณีย์ประเภทต่างๆ แบบออนไลน์	☐	☐

(4) ปัจจัยด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของการบริการ	รัฐ	เอกชน
(4.1) ราคาค่าบริการ	☐	☐
(4.2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐
(4.3) ขั้นตอนการให้บริการ	☐	☐
(4.4) ระบบติดตามสินค้า	☐	☐
(4.5) ความตรงต่อเวลาในการรับ/ส่งสินค้า	☐	☐
(4.6) การรับประกันสินค้าในกรณีสินค้าเสียหาย/สูญหาย	☐	☐
(4.7) ความน่าเชื่อถือในด้านบริการและภาพลักษณ์บริษัท	☐	☐

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามมิให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปรษณีย์รัฐและเอกชน

1. เลือกทำเลที่ตั้งของที่ทำการ/บริษัทอย่างไร
2. เกณฑ์ในการเลือกช่วงเวลาในการขนส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ
3. ระบบการคัดแยกเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ (แยกที่ไหน อย่างไร)
4. ขั้นตอนที่ทำร่วมกันระหว่างรัฐกับเอกชน
5. ขั้นตอนและวิธีการขนส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ.2477

พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ.2477 มีใจความที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ดังต่อไปนี้

หมวด 2
อำนาจสิทธิ์ขาด

มาตรา 5 รัฐบาลทรงไว้ซึ่งอำนาจสิทธิ์ขาดที่จะจัดการไปรษณีย์ และตั้งที่ทำการไปรษณีย์ภายในราชอาณาจักร

อำนาจนี้มอบหมายให้ไว้แก่กรมซึ่งมีสิทธิและหน้าที่จัดการไปรษณีย์ และตั้งที่ทำการไปรษณีย์ขึ้น ตามที่รัฐมนตรีเห็นสมควร และมีหน้าที่ทำกิจการต่างๆ อันเกี่ยวแก่การรับ รวบรวม ส่ง จ่าย และส่งมอบไปรษณียภัณฑ์ตามกฎ ข้อบังคับ และคำสั่งที่ตั้งขึ้น

การตั้งหรือเลิกที่ทำการไปรษณีย์ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 6 เมื่อกรมได้จัดการไปรษณีย์ขึ้นที่ใดแล้ว ห้ามมิให้บุคคลซึ่งไม่ได้รับอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น ส่ง จัดให้ส่ง ฝาก ส่งมอบให้แก่ผู้อื่นเพื่อให้ไปส่ง นำส่ง หรือกระทำการอื่นเกี่ยวกับการนำส่งจดหมาย หรือไปรษณียบัตรโดยทางอื่นนอกจากทางไปรษณีย์ เว้นแต่ในกรณีต่อไปนี้

(1) จดหมายหรือไปรษณียบัตรไม่เกินสามฉบับที่ฝากผู้เดินทาง โดยผู้รับฝากนั้นมิได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง รางวัล หรือผลประโยชน์อย่างใดๆ ในการนั้น

(2) จดหมายหรือไปรษณียบัตรที่ได้จัดให้ผู้เดินหนังสือพิเศษถือไป และเกี่ยวข้องด้วยกิจธุระของผู้ฝาก หรือผู้รับจดหมายหรือไปรษณียบัตรนั้นโดยเฉพาะ และผู้เดินหนังสือนั้นต้องห้ามมิให้รับจดหมายหรือไปรษณียบัตรจากผู้อื่น หรือนำส่งจดหมายหรือไปรษณียบัตรให้แก่ผู้อื่น

(3) จดหมายหรือไปรษณียบัตรที่เกี่ยวข้องเฉพาะสินค้า หรือทรัพย์สินที่ส่งไปโดยทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ ซึ่งจะต้องส่งมอบพร้อมกับสินค้าหรือทรัพย์สินนั้นโดยมิต้องเสียค่าจ้าง รางวัล หรือได้ผลประโยชน์อย่างใดในการรับนำไป หรือส่งมอบจดหมายหรือไปรษณียบัตรนั้น แต่จดหมายหรือไปรษณียบัตรนั้น ต้องให้เจ้าพนักงานตรวจดูได้ และต้องมีคำว่า “จดหมายของผู้รับตราส่ง” หรือถ้อยคำอย่างอื่นทำนองเดียวกัน

มาตรา 7 ภายใต้บังคับแห่งมาตรา 6 ห้ามมิให้บุคคลต่อไปนี้นำส่ง รับ รวบรวม หรือส่งมอบจดหมาย หรือไปรษณียบัตร แม้ว่าตนจะมิได้รับเงินเดือนค่าจ้าง รางวัล หรือผลประโยชน์อย่างใดๆ กล่าวคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(1) ผู้ทำการรับขนของ หรือคนโดยสารโดยปกติ รวมทั้งผู้ขับ ลูกจ้าง หรือตัวแทนของบุคคลนั้นๆ ด้วย เว้นแต่จดหมาย หรือไปรษณียบัตรอันเกี่ยวข้องกับของซึ่งรับขนนั้น

(2) เจ้าของ นาย ผู้บังคับการ หรือกะลาสีเรือ หรืออากาศยาน ที่ผ่านหรือแล่นไปตามแม่น้ำลำคลอง หรือในอากาศภายในราชอาณาจักร หรือแล่นผ่านไปตามฝั่งทะเล หรือระหว่างท่าเรือ หรือที่ใดๆ ภายในราชอาณาจักร หรือระหว่างที่ใดๆ ภายในและภายนอกราชอาณาจักร หรือลูกจ้าง หรือตัวแทนของบุคคลนั้นๆ เว้นแต่จดหมายหรือไปรษณียบัตรนั้น เกี่ยวกับของที่รับขนนั้น หรือเป็นจดหมาย หรือไปรษณียบัตรที่ได้รับไว้เพื่อนำส่งไปโดยได้รับอำนาจจากกรม

มาตรา 8 กรมไม่จำต้องรับผิดในการที่ไปรษณียภัณฑ์ซึ่งอยู่ในระหว่างส่งทางไปรษณีย์สูญหาย ส่งผิด เนิ่นช้า แตกหัก หรือบุบสลาย เว้นไว้แต่ในกรณีพิเศษที่มีกฎหมาย หรือกฎข้อบังคับระบุไว้แจ้งชัดว่าต้องเสียค่าทำขวัญ

มาตรา 9 โดยอนุมัติของรัฐมนตรี อธิบดีอาจอนุญาตโดยออกเป็นข้อบังคับข้อสัญญาและเงื่อนไขทั่วไป หรือให้แต่เฉพาะบุคคลในกรณีพิเศษ

(1) ให้ตั้งที่ทำการไปรษณีย์ประเภทรับอนุญาตขึ้นภายในราชอาณาจักร

(2) ให้ส่ง นำส่ง หรือส่งมอบไปรษณียภัณฑ์โดยทางอื่นนอกจากทางไปรษณีย์

(3) ให้ผู้อื่นรวบรวมไปรษณียภัณฑ์ เพื่อส่งโดยทางไปรษณีย์ หรือโดยทางที่ได้อนุญาตเป็นพิเศษตามมาตรานี้

(4) ให้ทำกิจการอย่างอื่นทั่วไปตามที่เห็นสมควร เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

หมวด 6
การลงทะเบียนและการรับประกัน

มาตรา 28 ผู้ฝากอาจขอให้ลงทะเบียนหรือประกันไปรษณียภัณฑ์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ตามกฎข้อบังคับที่ได้ตั้งขึ้น

มาตรา 29 กรมจะต้องรับผิดใช้ค่าสินไหมทดแทนในการที่ไปรษณียภัณฑ์ลงทะเบียนสูญหายไป หรือไปรษณียภัณฑ์รับประกันแตกหัก หรือสูญหายไปในระหว่างส่งทางไปรษณีย์ตามข้อบังคับที่ใช้อยู่เวลานั้น เว้นไว้แต่การแตกหักหรือสูญหายนั้น เกิดแต่เหตุสุดวิสัย หรือเกิดแต่สภาพแห่งไปรษณียภัณฑ์นั้นเอง หรือเกิดเพราะความผิดของผู้ฝากหรือผู้รับ

มาตรา 30 เมื่อกรมจะต้องใช้ราคาไปรษณียภัณฑ์ที่แตกหักหรือสูญหายไปนั้น โดยที่ผู้ฝากได้ระบุแจ้งราคาไว้แล้วให้ถือว่าการระบุแจ้งราคาไว้นั้น เป็นข้อสันนิษฐาน ว่าไปรษณียภัณฑ์นั้นมีราคาตามที่ได้ระบุแจ้งไว้ แต่ทั้งนี้ผู้ฝากจะเรียกค่าสินไหมทดแทนเกินกว่ากำหนดราคาที่ได้ระบุแจ้งไว้นั้นหาได้ไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรา 31 ผู้รับ หรือผู้ฝากมีสิทธิที่จะขอให้เปิดไปรษณียภัณฑ์ที่จะส่งมอบแก่ตนก่อนรับต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมได้ ในกรณีเช่นนี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่นั้นทำบันทึกแสดงพฤติการณ์หรือข้อเท็จจริงตามที่ปรากฏแก่ตนไว้ แล้วลงลายมือชื่อทั้งสองฝ่ายไว้เป็นสำคัญ

มาตรา 32 ในเรื่องความรับผิดของกรมในการที่ไปรษณียภัณฑ์แตกหักหรือสูญหายนั้น ห้ามมิให้ฟ้องเมื่อพ้นกำหนดปีหนึ่งนับแต่วันส่งมอบ หรือวันที่ควรจะได้ส่งมอบ

มาตรา 33 โดยอนุมัติของรัฐมนตรี อธิบดีอาจออกข้อบังคับว่าด้วยการลงทะเบียน และการประกันไปรษณียภัณฑ์ทั่วไป แต่โดยเฉพาะไม่ลบล้างอำนาจทั่วไป คือ

(1) กำหนดว่าไปรษณียภัณฑ์ประเภทใด ที่อาจให้ลงทะเบียนหรือเอาประกันได้ หรือต้องบังคับให้ลงทะเบียนหรือให้เอาประกัน

(2) กำหนดว่าไปรษณียภัณฑ์ที่ต้องบังคับให้ลงทะเบียนหรือเอาประกัน ซึ่งได้ส่งไปโดยมิได้ลงทะเบียนหรือเอาประกันนั้นให้ส่งกลับคืนแก่ผู้ฝาก หรือให้ส่งต่อไปยังผู้รับ หรือให้จัดการเป็นอย่างอื่น

(3) จำกัดจำนวนเงิน สำหรับลงทะเบียน หรือรับประกันไปรษณียภัณฑ์ และจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทน

(4) วางระเบียบที่ต้องเสียไปรษณียากร หรือค่าธรรมเนียมอื่นสำหรับลงทะเบียนหรือรับประกัน และการออกใบรับใบสำคัญสำหรับการลงทะเบียนหรือรับประกันนั้น

(5) กำหนดเวลาและระเบียบว่าด้วยการจัดส่งไปรษณียภัณฑ์ลงทะเบียน หรือรับประกันที่ส่งมอบแก่ที่ทำการไปรษณีย์

ข้อบังคับนี้เมื่อได้โฆษณาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

มาตรา 34 ถ้ากรมได้ทำความตกลงไว้กับต่างประเทศเป็นพิเศษว่าด้วยการรับและส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนหรือรับประกันทางไปรษณีย์ไว้อย่างใด ให้ใช้ความตกลงนั้นเป็นข้อบังคับ

หมวด 11

การตรวจค้น จับกุม ฟ้องร้อง และบทลงโทษ

ส่วนที่ 2 ความผิดอย่างอื่น

มาตรา 61 ผู้ใดกระทำการฝ่าฝืนต่อมาตรา 6 คือ

(ก) นำส่งจดหมายหรือไปรษณียบัตรโดยทางอื่นนอกจากทางไปรษณีย์ภายในเขตซึ่งกรมมีสิทธิพิเศษที่จะทำการนี้ได้ฝ่ายเดียว

(ข) กระทำการอย่างใดๆ ที่เกี่ยวแก่การนำส่งจดหมายหรือไปรษณียบัตรโดยทางอื่นนอกจากทางไปรษณีย์ ภายในเขตซึ่งกรมมีสิทธิพิเศษที่จะทำการนี้ได้ฝ่ายเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ค) ส่งหรือขอให้รับ หรือส่งมอบจดหมาย หรือไปรษณียบัตรเพื่อให้ส่งโดยทางอื่นนอกจากทางไปรษณีย์ ภายในเขต ซึ่งกรมมีสิทธิพิเศษที่จะทำการนี้ได้ฝ่ายเดียว

(ง) รวบรวมจดหมาย หรือไปรษณียบัตร เพื่อส่งไปทางอื่นนอกจากทางไปรษณีย์ เว้นแต่ได้สิทธิพิเศษดังกล่าวข้างต้น

ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษปรับตามจำนวนจดหมายหรือไปรษณียบัตรไม่เกินฉบับละสิบบาท

มาตรา 62 ผู้ใดรวบรวมจดหมาย หรือไปรษณียบัตรหลายฉบับ ถึงบุคคลหลายคน เข้าในห่อหรือซองเดียวกันเพื่อส่งทางไปรษณีย์เป็นห่อจดหมาย หรือตนรู้อยู่แล้ว ขอให้รับหรือส่งมอบจดหมายหรือไปรษณียบัตรเพื่อให้ส่งเป็นห่อจดหมาย เว้นแต่ได้สิทธิพิเศษดังกล่าวข้างต้น ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษปรับตามจำนวนจดหมาย หรือไปรษณียบัตรไม่เกินฉบับละสิบบาท

มาตรา 63 ผู้ใดนำส่ง รับ ขอให้รับ หรือส่งมอบจดหมายหรือไปรษณียบัตร หรือรวบรวมจดหมายหรือไปรษณียบัตรเป็นการฝ่าฝืนต่อมาตรา 7 ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษปรับตามจำนวนจดหมายหรือไปรษณียบัตรไม่เกินฉบับละยี่สิบบาท

มาตรา 64 ผู้ใดส่ง ขอให้รับ หรือจัดทำขึ้นแล้วส่งไปเพื่อให้ส่งไปรษณียภัณฑ์หรือสิ่งใดๆ ทางไปรษณีย์ เป็นการฝ่าฝืนต่อมาตรา 23 หรือ 24 ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินห้าร้อยบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 74 ผู้ใดซึ่งกรมได้อนุญาตให้ตั้งที่ทำการไปรษณีย์ประเภทรับอนุญาตหรือแต่งตั้งให้เป็นผู้ขายตราไปรษณียากร

(ก) เรียกเอาราคาตราไปรษณียากรจากผู้ซื้อสูงกว่าหรือต่ำกว่าราคาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ อันได้ตั้งขึ้นตามมาตรา 17 (2) ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินสองร้อยบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(ข) กระทำความผิดต่อข้อบังคับอื่น ที่ได้ตั้งขึ้นตามมาตรา 17 ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท

มาตรา 75 ห้ามมิให้ผู้ใดซึ่งไม่ได้รับอำนาจจากกรมปิดถ้อยคำ ตัวอักษร หรือเครื่องหมายตามที่ระบุไว้ต่อไปนี้ หรือให้ถ้อยคำ ตัวอักษร หรือเครื่องหมายนั้นๆ ปรากฏอยู่ที่เรือน กำแพง ประตู หน้าต่าง หีบ เสา หรือที่อื่นอันเป็นของตน หรืออยู่ในความคุ้มครองของตน กล่าวคือ

(ก) คำว่า "ที่ทำการไปรษณีย์" หรือ "ตู้ไปรษณีย์" ประกอบด้วยถ้อยคำตัวอักษรหรือเครื่องหมายใดๆ ที่แสดงให้รู้หรือส่อให้เห็น หรืออาจชักนำให้ประชาชนเชื่อว่าเป็นที่ทำการไปรษณีย์ หรือตู้ไปรษณีย์

(ข) ถ้อยคำ ตัวอักษร หรือเครื่องหมายใดๆ ที่แสดงให้รู้ หรือส่อให้เห็นหรืออาจชักนำให้ประชาชนเชื่อว่าเรือนหรือที่นั้นๆ เป็นที่ทำการไปรษณีย์ หรือตู้ไปรษณีย์

ผู้ใดกระทำผิดต่อมาตรานี้ ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าสิบบาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรา 76 ผู้ใดกระทำการฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติมาตรา 75 กรมอาจบังคับให้ถอนหรือลบถ้อยคำ ตัวอักษร หรือเครื่องหมายนั้นออกเสียภายในเวลาอันสมควร หรือให้ย้ายหรือถอน หรือปิดตู้จดหมายที่เป็นของผู้นั้น หรืออยู่ในความคุ้มครองของผู้นั้น ซึ่งอาจทำให้เข้าใจว่าเป็นที่ทำการไปรษณีย์หรือตู้ไปรษณีย์

ถ้าผู้กระทำความผิดได้รับคำบังคับตามวรรคต้น ละเลยไม่ปฏิบัติตาม มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินวันละสิบบาททุกวันตลอดเวลาที่ความผิดนั้นยังปรากฏอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 299
ว่าด้วย ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต พ.ศ.2539 และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การบริหารงานระบบตัวแทนของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ประเภทที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 34(2) แห่งพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2519 และข้อ 5 แห่งข้อบังคับการสื่อสารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 3 ว่าด้วยที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต พ.ศ. 2524 จึงกำหนดระเบียบต่างๆ ไว้ ตามที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ ดังนี้

กสท. หมายความว่าการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) หมายความว่า ที่ทำการซึ่ง กสท. จัดตั้งขึ้นโดยการตั้งของบุคคลภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลให้เป็นตัวแทนในการให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคม ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศของ กสท. ในท้องถิ่นที่กำหนดในนามของ กสท.

ปณอ.รับจ่าย หมายความว่า ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาติซึ่งเป็นตัวแทนในการให้บริการรับฝาก และนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ กสท.กำหนด

ปณอ.รับฝาก หมายความว่า ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตซึ่งเป็นตัวแทนในการให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ กสท.กำหนด

ผู้รับตั้ง หมายความว่า บุคคลภายนอกที่ กสท. ตั้งเป็นตัวแทนดำเนินงานที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตภายใต้เงื่อนไขของระเบียบนี้ โดยมีค่าบำเหน็จตอบแทนหรือไม่ก็ได้

ค่าบำเหน็จ หมายความว่า ผลประโยชน์ตอบแทนที่ กสท. จ่ายให้ผู้รับตั้งเพื่อเป็นการตอบแทนในการรับเป็นตัวแทนดำเนินการที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมวด 1
หลักเกณฑ์การจัดตั้ง

ข้อ 8 หลักเกณฑ์การตั้งตัวแทนและการจัดตั้ง ปณอ. เป็นไปตามที่ กสท.กำหนด

ข้อ 9 ปณอ. ที่จัดตั้งขึ้นใหม่ต้องจัดตั้งเป็นชั้นต่ำสุดก่อน

ข้อ 10 บรรดาครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ แบบพิมพ์และเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในกิจการไปรษณีย์อนุญาต กสท. จะเป็นผู้จัดหาให้ ส่วนวัสดุครุภัณฑ์ทั่วไป เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ และยานพาหนะที่ใช้ในการนำจ่าย ผู้รับตั้งต้องเป็นผู้จัดหาและรับภาระค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด

ข้อ 11 ผู้รับตั้งต้องทำการขนส่งถุงไปรษณีย์หรือรวบรวมรับ-ส่งมอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แล้วแต่กรณีระหว่าง ปณอ. กับที่ทำการกำกับดูแลหรือสถานที่หรือจุดรับ-ส่งมอบถุงไปรษณีย์ตามวัน เวลาที่ กสท. กำหนด เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นที่ไม่อาจทำการขนส่งถุงไปรษณีย์ได้ หรือในพื้นที่นั้นมีเส้นทางขนส่งถุงไปรษณีย์ผ่านอยู่แล้ว หรือการจ้างผู้อื่นทำการขนส่งถุงไปรษณีย์จะสะดวกให้ผลดีกว่า กสท. อาจาพิจารณาผ่อนผันไม่ต้องให้ผู้รับตั้งทำการขนส่งถุงไปรษณีย์ได้เป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย

ข้อ 12 กรณี ปณอ. รับจ่าย หากผู้รับตั้งนำรถจักรยานยนต์หรือเรือยนต์ส่วนตัวมาใช้ในการนำจ่ายไปรษณีย์และโทรคมนาคม กสท. จะจ่ายค่าบำเหน็จเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าบำรุงรักษายานพาหนะในอัตราที่เห็นควร

ข้อ 13 ผู้รับตั้งจะต้องวางหลักประกันในการรับเป็นตัวแทนดำเนินการ ปณอ. ไว้กับ กสท. ดังนี้

13.1 หลักประกันสัญญาเป็นการประกันการปฏิบัติตามสัญญาตัวแทน (นอกจากเงินประกันตามข้อ 13.2) เป็นจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท โดยจะวางเป็นเงินสดค้ำประกันทั้งหมด หรือวางเงินสดค้ำประกันเป็นจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 3,000 บาท และส่วนที่เหลือใช้บุคคล หลักทรัพย์ ธนาคารหรือพันธบัตรรัฐบาลค้ำประกันแทนก็ได้ (ยกเว้นผู้รับตั้งซึ่งเป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจไม่ต้องวางเงินสดค้ำประกัน)

13.2 หลักประกันความเสียหายอย่างตามที่ กสท. กำหนด เช่น เงินประกันการให้บริการตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ เงินประกันการให้บริการวิทยุโทรศัพท์สาธารณะ เงินประกันการขนส่งถุงไปรษณีย์ เป็นต้น ตามจำนวนเงินที่ กสท. กำหนด ทั้งนี้จะวางเงินประกันเป็นเงินสดหรือใช้บุคคล หลักทรัพย์ ธนาคารหรือพันธบัตรรัฐบาลค้ำประกันแทนก็ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมวด 2
ชนิด ชั้น หน้าที่ และค่าบำเหน็จตอบแทน

ข้อ 14 ปณอ.แบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ ปณอ.รับจ่าย และ ปณอ.รับฝาก ปณอ.แต่ละชนิดแบ่งออกเป็นชั้นตามปริมาณงานที่ กสท. กำหนด จากปริมาณชิ้นงานโดยพิจารณาจากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่มีหลักฐานในการฝากส่งและนำจ่าย โทรเลขและงานอื่นๆ ดังนี้

14.1 ปณอ.รับจ่าย แบ่งออกเป็น 5 ชั้น โดยถือปริมาณงานที่ทั้งรับฝากและนำจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเป็นตัวกำหนด คือ

14.1.1 ชั้น 1 มีปริมาณงานเกินกว่า 800 ชิ้นงาน

14.1.2 ชั้น 2 มีปริมาณงานระหว่าง 601-800 ชิ้นงาน

14.2.3 ชั้น 3 มีปริมาณงานระหว่าง 401-600 ชิ้นงาน

14.2.4 ชั้น 4 มีปริมาณงานระหว่าง 201-400 ชิ้นงาน

14.2.5 ชั้น 5 มีปริมาณงานไม่เกิน 200 ชิ้นงาน

ปณอ.รับจ่ายชั้น 5 นี้ยังแบ่งย่อยเป็น ปณอ.รับจ่ายชั้น 5 พิเศษอีก 5 ประเภท (ประเภท 1-5) โดยกำหนดตามจำนวนวันนำจ่ายต่อสัปดาห์ (5 วัน-1 วัน ตามลำดับ) อีกด้วย

14.2 ปณอ.รับฝาก แบ่งออกเป็น 3 ชั้น โดยถือปริมาณงานรับฝากเฉลี่ยต่อเดือนเป็นตัวกำหนด คือ

14.2.1 ชั้น 1 มีปริมาณงานเกินกว่า 1,200 ชิ้นงาน

14.2.2 ชั้น 2 มีปริมาณงานระหว่าง 600-1,200 ชิ้นงาน

14.2.3 ชั้น 3 มีปริมาณงานต่ำกว่า 600 ชิ้นงาน

ทั้งนี้ กสท.สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไข เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกำหนดชั้นและปริมาณงานของ ปณอ.รับจ่าย และปณอ.รับฝากได้เมื่อเห็นสมควร

ข้อ 15 หลักเกณฑ์การกำหนดชิ้นงานเพื่อปรับเปลี่ยนชั้นของ ปณอ. มีดังนี้

15.1 การรับฝากแลการนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน รับรอง พัสดุไปรษณีย์ และโทรเลขแต่ละชิ้นคิดเป็น 1 ชิ้นงาน

15.2 การรับฝากและนำจ่ายไปรษณีย์รับประกันแต่ละชิ้นคิดเป็น 1.5 ชิ้นงาน

15.3 การรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษแต่ละชิ้นคิดเป็น 1.5 ชิ้นงาน และการนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษแต่ละชิ้นคิดเป็น 1 ชิ้นงาน

15.4 การจำหน่ายตราไปรษณียากร รวมทั้งสิ่งจำหน่ายร่วมอื่นๆ เพื่อการสะสมตราไปรษณียากร (ถ้ามี) ทุกๆ 200 บาท คิดเป็น 1 ชิ้นงาน เศษของ 200 บาท หากเกินกว่า 100 บาท คิดเป็น 1 ชิ้นงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15.5 การจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ทุกๆ 25 บาท คิดเป็น 1 ชิ้นงาน

15.6 การจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ หรือการจ่ายเงินตามตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ รวมถึงการรับฝากและการจ่ายเงินธนาณัติ (ถ้ามี) ทุกๆ 100 บาท คิดเป็น 1 ชิ้นงาน เศษของ 100 บาท หากเกินกว่า 50 บาท คิดเป็น 1 ชิ้นงาน

ทั้งนี้ กสท.สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไข เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การกำหนดชิ้นงานสำหรับบริการหนึ่งบริการใดก็ได้ตามเห็นสมควร

ข้อ 16 การเลื่อนชั้นหรือลดชั้น ปณอ.จะพิจารณาจากปริมาณชิ้นงานที่กำหนดไว้ในข้อ 14 เป็นหลัก โดยใช้ปริมาณชิ้นงานเฉลี่ยย้อนหลังอย่างน้อย 6 เดือน ทั้งนี้จะเลื่อนชั้นหรือลดชั้นเกินกว่า 1 ชั้น ก็ได้หากปริมาณชิ้นงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อ 17 ปณอ.มีหน้าที่ ดังนี้

17.1 ปณอ.รับจ่าย

17.1.1 จำหน่ายตราไปรษณียากรและสินค้าไปรษณีย์

17.1.2 รับฝากไปรษณียภัณฑ์ในประเทศและระหว่างประเทศ

17.1.3 รับฝากพัสดุไปรษณีย์ในประเทศและระหว่างประเทศ

17.1.4 รับฝากโทรเลขในประเทศและระหว่างประเทศและให้บริการโทรคมนาคมอื่นตามที่ กสท.กำหนด

17.1.5 จำหน่ายและจ่ายเงินตั๋วแลกเงินไปรษณีย์

17.1.6 เก็บรวบรวมไปรษณียภัณฑ์จากตู้ไปรษณีย์ในความรับผิดชอบ

17.1.7 ปิด-เปิดถุงไปรษณีย์กับที่ทำการตามที่ กสท.กำหนด

17.1.8 จำหน่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และโทรเลข ครอบคลุมพื้นที่ที่ กสท.กำหนด

17.2 ปณอ.รับฝากต้องดำเนินงานเช่นเดียวกับ ปณอ.รับจ่ายในข้อ 17.1 ยกเว้นหน้าที่การงานที่กำหนดไว้ในข้อ 17.1.8

17.3 กสท.อาจมอบหมายให้ ปณอ.ดำเนินงานบางอย่างเพิ่มขึ้นหรือลดลงจากที่กำหนดไว้ในข้อ 17.1 และ 17.2 ได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ 18 ปณอ.มีกำหนดเวลาทำการดังนี้ล

18.1 ปณอ.ซึ่งมีสถานที่ตั้งนอกเหนือจากข้อ 18.2 วันจันทร์-วันเสาร์ ระหว่างเวลา 8:30-16:30 น. (หยุดพัก 1 ชั่วโมง) หรือเวลา 9:00-17:00 น. (หยุดพัก 1 ชั่วโมง) วันอาทิตย์ และวันหยุดตามประเพณี และวันหยุดชดเชยของวันอาทิตย์ ไม่เปิดให้บริการ

18.2 ปณอ. ที่จัดตั้งภายในสถานที่ราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และบริษัทห้างร้านเอกชนต่างๆ จะมีกำหนดวัน เวลาให้บริการตามกำหนดวัน เวลาทำการของหน่วยงานนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ผู้อำนวยการเขตอาจจะกำหนดให้ ปณอ.แห่งใดมีเวลาทำการแตกต่างจากที่กำหนดข้างต้นเป็นการประจำหรือครั้งคราวก็ได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่นยิ่งขึ้น โดยจะต้องประกาศให้ผู้ใช้บริการในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องทราบ และต้องแจ้งให้กองระบบงานไปรษณีย์ทราบโดยเร็วด้วย

ข้อ 19 ให้แบ่งเวลาการให้บริการของ ปณอ.รับจ่ายออกเป็นเวลาสำหรับปฏิบัติการรับฝาก ณ ปณอ.ช่วงหนึ่ง และการรับ-ส่งถุงไปรษณีย์ การปฏิบัติการนำจ่ายและติดต่อเบิกหรือรับส่งเงินตราไปรษณียากรและตั๋วแลกเงินไปรษณีย์อีกช่วงหนึ่ง รายละเอียดให้เป็นไปตามที่ตกลงกับ กสท.เป็นรายๆ ไป

ข้อ 20 ให้ ปณอ.ได้รับค่าบำเหน็จในการเป็นตัวแทนดำเนินงาน ปณอ.เป็นรายเดือนตามอัตราที่ กสท.กำหนด ตามชนิดและชั้นของ ปณอ.

ทั้งนี้หาก ปณอ.ชั้น 1 แห่งใดมีปริมาณชิ้นงานย้อนหลัง 6 เดือน เฉลี่ยเกินกว่าเดือนละ 1,000 ชิ้นงาน สำหรับ ปณอ.ชนิดรับจ่าย และเกินกว่าเดือนละ 1,800 ชิ้นงาน สำหรับ ปณอ.ชนิดรับฝาก กสท.อาจพิจารณาจ่ายค่าบำเหน็จรายเดือนเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษได้ตามที่เห็นสมควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

นายสุฒธิเกษม เวลาดี เกิดเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ.2524 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ปีการศึกษา 2547

เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทการวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้