



โครงการพิเศษ

ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการ
ควบคุมโควิด-19

SATISFACTION WITH POSTAL SERVICES IN AMPORE MUANG, PATTANI
PROVINCE UNDER THE CORONAVIRUS (COVID-19) DISEASE CONTROL
CONDITIONS

นางสาววรัญญา เกษร
รหัสนักศึกษา 61551032

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ปีการศึกษา 2564

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



SPECIAL PROJECT

SATISFACTION WITH POSTAL SERVICES IN AMPORE MUANG, PATTANI
PROVINCE UNDER THE CORONAVIRUS (COVID-19) DISEASE CONTROL
CONDITIONS

MISS WARANYA KAESON
STUDENT ID 61551032

A SPECIAL PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

2021

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2021

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาดเห็นาไปเซประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่มีเหตแบสงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองโครงการพิเศษ

หัวข้อโครงการพิเศษ

ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19
SATISFACTION IN PROVIDING POSTAL SERVICES IN
AMPORE MUANG, PATTANI PROVINCE UNDER
THE COVID-19 CONTROL CONDITIONS.

ชื่อนักศึกษา

นางสาววิรัชญา เกษร

รหัสประจำตัว

61551032

ปริญญา




บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ

อาจารย์ผู้ควบคุมโครงการพิเศษ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวัชร	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชระ ศิลป์เสวตร	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 28 กุมภาพันธ์ 2565 เวลา 09.00-16.00 น.

สถานที่สอบ ห้อง BA 208 อาคารสำนักวิชาศึกษาทั่วไป

เห็นชอบ/รับรอง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติมนต์ บุญนวล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 4 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อ-สกุล นางสาวรัฐัญญา เกษร
รหัสนักศึกษา 61551032
ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา 2564
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 2) เพื่อศึกษาปัญหาของการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของไปรษณีย์ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี จำนวน 394 ราย จากการแทนสุทธาโรยยามาเน่ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ส่วนใหญ่ 10,001-20,000 บาท การใช้บริการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ใช้บริการ EMS SUPER SPEED ส่วนใหญ่ใช้บริการ 3-6 ครั้ง/ต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ 6-10 นาที ส่วนใหญ่ใช้บริการ 75 บาท ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัยต่อความพึงพอใจไปรษณีย์นี้ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณอยู่ระหว่าง 0.676 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.457 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณอยู่ระหว่าง 0.690 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.470 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project Title	SATISFACTION WITH POSTAL SERVICES IN AMPORE MUANG, PATTANI PROVINCE UNDER THE (COVID-19) DISEASE CONTROL CONDITIONS
Student's Name	MISS WARANYA KAESON
Student ID	61551032
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2021
Project Advisors	Assoc. Prof. Dr. Chanathat Boonrattanakittibhumi.

Abstract

The objectives of this study are to, 1) examine users' satisfaction with the postal service in Mueang district, Pattani during the COVID-19 pandemic control and 2) study problems of the postal service users in Mueang District, Pattani during the COVID-19 pandemic control. The study was planned to select 394 sample sizes from 25,286 of the study populations by using Taro Yamane formula. In addition, it was designed to analyze data by using (1) Descriptive statistics, as Mean, Percentage, Frequency and Standard Deviation (S.D), and (2) Inferential statistics, such as the One-way analysis of variance (ANOVA), and Pearson's correlation coefficient.

The results of the study have shown that the majority of the respondents are female, ages range between 30 to 39 years old, hold a Bachelor's degree, and work as a government officer or a state-owned enterprise employee. Most of them also have the income range between 10,001 to 20,000 Baht. It has also found that the common service was EMS SUPER SPEED. Moreover, the result also has shown the average of using the postal service was range between 3 to 6 times per month with approximately 6 to 10 minutes for obtaining services each time. In addition, the study has found that the average price of spending money on the services at the postal was 75 Baht. When considering the hypothesis testing result, has found that the reliability of the postal service quality affected customers' satisfaction at 0.05 level of statistical significance.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

โครงการพิเศษสามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาดูแล แก้ไขปรับปรุง ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ที่ชี้แนวทางในการศึกษาให้เป็นไปตามทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้ง ยังดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานโครงการพิเศษด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรระ ศิลป์เสวตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวัชรีย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยญากาศ หล้าแหล่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ และ ดร.กิตติ แก้วเขียว ขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อโครงการพิเศษเล่มนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากโครงการพิเศษเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพพียง ที่ให้โครงการพิเศษเล่มนี้สำเร็จลงได้ตลอดจนอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

วรัญญา เกษร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติ และความเป็นมาของไปรษณีย์ไทยและไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี.....	7
2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการบริการ.....	9
2.3 แนวคิด และทฤษฎีของความพึงพอใจ.....	11
2.4 มาตรการ และสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทยและจังหวัดปัตตานี.....	12
2.5 แนวคิด และพฤติกรรมผู้ใช้บริการของไปรษณีย์.....	15
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	21
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน.....	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19.....	27
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.2 อภิปรายผล	55
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	64
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ.....	70
ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพแบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	85
ภาคผนวก จ เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองการฝึกงาน.....	114
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....	118

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงรหัสไปรษณีย์อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำแนก และเรียงลำดับตาม ตำบลการนำจ่าย.....	7
2.5 สรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.6 สรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ).....	17
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	24
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	24
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	24
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	25
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	25
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้ ไปรษณีย์.....	26
4.7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเลือกใช้ บริการ ไปรษณีย์โดยเฉลี่ยต่อเดือน.....	26
4.8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ ไปรษณีย์.....	27
4.9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการใน แต่ละครั้งของไปรษณีย์.....	27
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.....	28
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความรวดเร็ว และสร้างความปลอดภัย ลดภัยด้านโควิด-19 29 \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความดูแลเอาใจใส่	30
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความน่าเชื่อถือ.....	31
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเชื่อมั่นในบริการ.....	32
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี.....	33
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ.....	34
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการประสานงานของบริการ.....	35
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ.....	35
4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....	37
4.20 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด.....	38
4.21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.....	39
4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.....	40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.....	42
4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.....	43



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย4



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นวันที่ 14 สิงหาคม 2546 จากนโยบายรัฐบาลต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เท่าภาคเอกชน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการพัฒนา เพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยนำเครื่องจักรอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทำให้องค์กรมีจุดแข็ง และได้รับการยอมรับจากลูกค้า อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร การนำสิ่งของไปส่งมอบยังผู้รับหรือเรียกว่าการนำจ่ายไปรษณีย์ ถือเป็นงานสำคัญในการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เนื่องจากการนำส่งของที่ได้รับฝากไว้ผ่านบริการไปรษณีย์ ไปส่งมอบให้กับผู้รับ ผู้แทนของผู้รับ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนดไว้ ซึ่งในปัจจุบัน พบว่ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการนำจ่ายมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ซึ่งสาเหตุของการร้องเรียนที่พบ ได้แก่ ผู้รับได้รับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ล่าช้า สิ่งของส่งทางไปรษณีย์สูญหาย/เสียหาย เป็นต้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริการผู้ให้บริการส่งมอบความประทับใจของการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์ให้ลูกค้าพึงพอใจ รวมกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการตลอดจนการสร้างให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ระยะยาว (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2564)

ทั้งนี้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงในของบริษัทรับส่งพัสดุ / ไปรษณีย์ เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีความต้องการลูกค้าที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสังเกตได้ว่าการขยายตัวของตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการบังคับมาตรการปิดเมืองส่งผลทางธุรกิจที่ดีให้กับบริษัทรับส่งพัสดุและไปรษณีย์จะเห็นได้จากยอดกำไรและจำนวนพัสดุรายวันมากยิ่งขึ้นซึ่งในอนาคตธุรกิจในด้านดังกล่าว จำเป็นที่จะต้องเพิ่มขีดจำกัดความสามารถในการตอบสนองต่อจำนวนพัสดุที่มากขึ้นนอกจากนั้น การบริการลูกค้าเป็นหน้าตาของบริษัท ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แตกต่างจากในอดีตที่มีหน้าที่แค่ส่งของให้ถึงผู้รับแต่เพียงเท่านั้น ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาด้านการบริการให้มากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และพัฒนาด้านการอัปเดตข้อมูลให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับการส่งพัสดุอย่างเหมาะสม ในอนาคตคาดว่าจะมีความร่วมมือระหว่างร้านค้าปลีก และบริษัทรับส่งพัสดุมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการแข่งขันในอนาคตคาดว่าจะสูงขึ้นอีกด้วย (การแพร่ระบาดของโรค COVID-19, 2563)

จากเหตุผลที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การรับฟังความคิดเห็นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงสนใจ ศึกษาเรื่องการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการด้านการนำจ่ายของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของบริษัท และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด อันจะเป็นผลให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย ดังนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ที่มีต่อการบริการภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ของไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

1.3.2 เพื่อศึกษาคุณภาพของทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ในด้านประเภทที่เลือกใช้ไปรษณีย์ ความถี่ในการใช้บริการไปรษณีย์ ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการไปรษณีย์ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้งของไปรษณีย์

1.3.3 เพื่อศึกษาการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้าทั้งทางด้านความรวดเร็วและความปลอดภัยด้านโควิด-19 ตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

1.4.1 การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 โดยหาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี และความปลอดภัยด้านโควิด-19 ตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการบริการ

1.1 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

1.2 ด้านความดูแลเอาใจใส่

1.3 ความน่าเชื่อถือ

1.4 ด้านความเชื่อมั่นในบริการ

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

2.2 ด้านการประสานงานของบริการ

2.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากบริการนี้อาจอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของเขต 9 เทศบาลตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี จำนวนประชากร 394 คน ในพื้นที่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประกอบด้วยหมู่บ้าน หมู่ 1 บ้านสุหงปาแน , หมู่ 2 บ้านบานา , หมู่ 3 บ้านบานา , หมู่ 4 บ้านกำปงตรง , หมู่ 5 บ้านกุวิง , หมู่ 6 บ้านปาแดบองอ , หมู่ 6 บ้านจือโระ , หมู่ 7 บ้านปากาปาแย , หมู่ 8 บ้านยูโย , หมู่ 9 บ้านแหลมนก , หมู่ 10 บ้านกุแบตีเตะ , หมู่ 11 บ้านปากาดารอ

(ที่มา: ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย <http://pattani.kapook.com/เมืองปัตตานี/บานา>)

ผู้วิจัยจึงใช้ตัวอย่างในการวิจัย โดยสูตรในการคำนวณของ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1979) โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ตัวอย่างในตาราง 5 % ได้จำนวนเท่ากับ 394 ราย

(ที่มา : <https://www.thesis.com/post/research-tips-sampling>)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของเขต 9 อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวน 394 ราย

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2564 - 30 พฤศจิกายน 2564

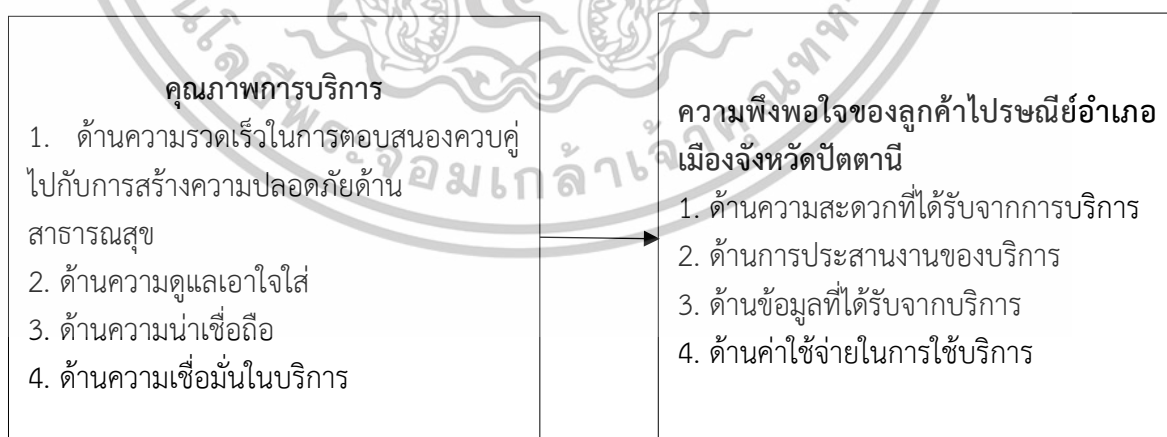
1.5 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัด ปัตตานี ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย หมายถึง องค์การรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการพัฒนา เพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยการนำเครื่องจักรอุปกรณ์อันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทำให้องค์กรมีจุดแข็ง

ไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์ปัตตานีที่ตั้งอยู่พื้นที่จังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของไปรษณีย์ ตั้งอยู่ที่ 52 ถนนปัตตานีภิรมย์ ตำบล อาเนาะรู อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ความพึงพอใจ หมายถึง หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข หมายถึง กระบวนการจัดเก็บ วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ทางสาธารณสุขที่เป็นไป อย่างต่อเนื่อง และมีระบบ รวมถึงการนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ไปเผยแพร่และใช้ให้เกิด ประโยชน์ในด้านการวางแผน การจัดทำมาตรการป้องกันและควบคุมปัญหาสาธารณสุข รวมถึงการประเมินผลมาตรการอย่างทันท่วงที ในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์การระบาดและต้องมีมาตรการที่เข้มงวดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการระบาดอันจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากร

ด้านความดูแลเอาใจใส่ หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และพนักงาน ต้องมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างทั่วถึงให้ความช่วยเหลือ ชี้แจง และให้คำแนะนำอย่างเป็นกันเอง อำนวยความสะดวก และให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนด้วยความเท่าเทียม มีการตรวจสอบติดตาม กรณีเกิดปัญหาต่างๆ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องสร้างภาพลักษณ์ และสร้างความน่าเชื่อถือทั้งต่อองค์กร และต่อพนักงานผู้ให้บริการ เช่น ในเรื่องของมาตรฐานการบริการ ความรวดเร็วในการจัดส่ง สิ่งของ ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านความเชื่อมั่นในบริการ หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความ ชำนาญ เชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความรอบรู้ และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพื่อเป็นประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา

ด้านการประสานงานของบริการ หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลักต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงาน ทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันตลอดเวลา และกิจกรรมที่

ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยไม่ทำให้เกิดความสับสน ชัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกันทั้งนี้เพื่อให้
งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆ การตี
ประกาศป้ายมีความชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำสำหรับข้อมูลใหม่ๆของ
ไปรษณีย์ ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องทันสมัยและมีความชัดเจน

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการส่ง EMS เพราะสิ่งของมี
มูลค่าไม่สูงมากพอที่จะจ่ายค่าบริการในอัตราสูง และยังเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้บริการของคู่แข่งที่
ให้ความสำคัญกับการประหยัดค่าบริการมากกว่าความเร็ว ด้วยบริการไปรษณีย์ลงทะเบียน ซึ่งมีอัตรา
ค่าบริการที่ประหยัด สามารถตรวจสอบสถานะการส่งได้ ลดค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสาร สิ่งของและ
สินค้า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาของไปรษณีย์ไทยและไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.4 มาตรการและสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทยและจังหวัดปัตตานี
- 2.5 แนวคิดและพฤติกรรมผู้ใช้บริการของไปรษณีย์
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาของไปรษณีย์ไทยและไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยแปลงสภาพมาจากหน่วยธุรกิจด้านบริการไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลักในการแปลงสภาพเป็นบริษัทจำกัดเพื่อปฏิรูปกิจการไปรษณีย์ของ ประเทศให้สามารถดำเนินงานต่อเนื่องไปด้วยตนเองในระยะยาวโดยไม่เป็นภาระของรัฐรวมทั้งสามารถรองรับการ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย, 2546)

ปัจจุบันการส่งจดหมายและสิ่งของโดยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นที่นิยมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในหลายๆ ด้านทำให้มีปริมาณงานที่สูงขึ้นจากการเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซหรือการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์มากถึงหลักล้านต่อวันไปรษณีย์ยังมีบริการมากมายให้แก่ผู้ใช้งานเช่นรับฝากส่งต่อนำจ่ายการเติมเงินออนไลน์ การจำหน่ายสินค้าออนไลน์ของไปรษณีย์เอง การต่อพ.ร.บ.รถยนต์การสำรองตั๋วการเดินทางและตั๋วการแสดง การชำระค่าสาธารณูปโภค รวมถึงการบริการ Bank Post โดยมีการฝาก-โอน-รับ แต่การบริการที่หลากหลายก็เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาด้วยเช่นกันจากการเก็บสถิติตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 ถึง ให้บริการไปรษณีย์ที่สนองตอบความต้องการของธุรกิจในประเทศและต่างประเทศโดยให้บริการสื่อสารขั้นพื้นฐานในลักษณะเชิงสังคมแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 พบว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการจัดส่งสินค้าไปแล้วทั้งสิ้น 123,495 ชิ้นและ สร้างรายได้มากกว่า 11,836,285 ล้านบาท (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2560) จากจำนวนงานที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีกระบวนการทำงานในหลายขั้นตอนตั้งแต่รับฝาก ส่งต่อ นำจ่าย และมีระบบลำเลียงซับซ้อนมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องหลายคนหลายขั้นตอนกว่าพัสดุจะถึงมือผู้รับจำนวนพนักงานก็ไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวความรับผิดชอบในหน้าที่และประสิทธิภาพในการทำงานจึงไม่เทียบเท่าพนักงานประจำที่มีประสบการณ์และความชำนาญมากกว่า จึงนำไปสู่ปัญหาด้านการบริการอย่าง

หลีกเลี่ยงไม่ได้ปัญหาพวกนี้ส่งผลให้คนใช้บริการไปรษณีย์ลดลงและเกิดการแข่งขันทางการตลาดโดยเอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนเนื้อหาสำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีคู่แข่งชั้นสูงทั้งบริษัทของคนไทย และต่างชาติที่หันเข้ามาทำธุรกิจนี้ อย่างเช่น DHL, UPS, FedEx และบริษัทนิมซีเสิ่งขนส่ง 1988 จำกัด (บริษัท ไปรษณีย์ไทย, 2546)

ที่ทำการไปรษณีย์ปัตตานี รหัสไปรษณีย์ 94000 ชื่อที่ทำการ : ที่ทำการไปรษณีย์ปัตตานี
ชื่อภาษาอังกฤษ : PATTANI POST OFFICE ที่ตั้งที่ทำการไปรษณีย์ : 52 ถนนปัตตานีภิรมย์ ตำบล
อานาหารู อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี หมายเลขโทรศัพท์ : 073 336 815 หมายเลขโทรสาร :
- สังกัด : ไปรษณีย์เขต 9 (ปช.9)

ตารางที่ 2.1 แสดงรหัสไปรษณีย์อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำแนกเรียงลำดับตาม
ตำบลการนำจ่าย

รหัสไปรษณีย์	ตำบล	อำเภอ
94000	กะมียอ	เมืองปัตตานี
94000	คลองมานิง	เมืองปัตตานี
94000	จะบังติกอ	เมืองปัตตานี
94000	ตะลุโปะ	เมืองปัตตานี
94000	ตันหยงลุโล๊ะ	เมืองปัตตานี
94000	บานา	เมืองปัตตานี
94000	บาราโหม	เมืองปัตตานี
94000	บาราเฮาะ	เมืองปัตตานี
94000	ปะกาสะรัง	เมืองปัตตานี
94000	ปูยุด	เมืองปัตตานี
94000	รูสะมิแล	เมืองปัตตานี
94000	สะบารัง	เมืองปัตตานี
94000	อานาหารู	เมืองปัตตานี

ที่มา https://www.noplink.com/postcode_pv.php?p=ปัตตานี

จุดเริ่มต้นของการสื่อสารในสมัยก่อนนั้น เกิดจากการสร้างเส้นทางคมนาคม และเส้นทางการค้า โดยมีการติดต่อข่าวสารกันอย่างง่าย ทั้งผ่านทางพ่อค้า ใช้ม้าเร็ว จนถึงการจัดตั้งคนเร็วไว้ตามเมืองสำคัญ ก็ถือเป็นพัฒนาการทางการส่งข่าวสารอย่างง่ายอีกช่องทางหนึ่ง และเป็นเช่นนี้เรื่อยมาจนถึงยุคสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น (บริษัท ไปรษณีย์ไทย, 2546)

จนมาถึงรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระมหากษัตริย์ไทยพระองค์แรกที่สนพระทัยในการเขียนจดหมายโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ และทรงใช้การไปรษณีย์ในการติดต่อกับประมุข และบุคคลทั้งภายในและภายนอกประเทศ นับเป็นกุศโลบายอันเฉียบแหลมในการเจริญสัมพันธไมตรีกับมิตรประเทศจนสามารถนำรัฐนาวาสยามฝ่าฟันวิกฤต ไม่ตกเป็นเมืองขึ้นของเหล่าประเทศมหาอำนาจในสมัยนั้น (บริษัท ไปรษณีย์ไทย, 2546)

ด้วยเหตุนี้ "กิจการไปรษณีย์ไทย" จึงถือกำเนิดในรูปแบบต่าง ๆ การจัดทำตัวแสตมป์สำหรับการส่งหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยครั้งแรก ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้นกิจการไปรษณีย์ภายในกรุงเทพฯ นับแต่นั้นเป็นต้นมา ด้วยความสำคัญ และประโยชน์ของการส่งข่าวสาร ทำให้รัฐบาลสยามเตรียมการจัดตั้งกิจการไปรษณีย์ในกรุงเทพฯ ฯ นับเป็นการเข้าสู่ยุคของการไปรษณีย์อย่างแท้จริงไม่ว่าการ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย, 2546) ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐ จะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่ม

ปิยณัฐ จันทรเกิด (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งพบว่าคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม และรายด้านมีความแตกต่างกัน ตามการรับรู้ของประชาชน โดยประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำมีการรับรู้ได้น้อยกว่ากลุ่ม ที่มีรายได้สูง สะท้อนถึงการส่งมอบคุณภาพการบริการ ของภาครัฐที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการและ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ทุกระดับรายได้ ดังนั้น จึงควรปรับปรุงการส่งมอบคุณภาพการ บริการที่ สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกระดับรายได้ โดยใส่ใจมากขึ้นต่อหลักความเสมอภาคที่ประชาชนควรได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของ บุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อ ทางศาสนา การศึกษา และอื่น ๆ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่าความ พึงพอใจของลูกค้า(Customer Satisfaction) เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นอย่างมากจนบางครั้งจำสับสนว่าเป็นเรื่อง เดียวกันแต่แท้จริงแล้วคุณภาพบริการเป็นทัศนคติที่ลูกค้าสะสม ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการ ซื้อบริการ นั้นถ้าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ลูกค้าก็จะมี ความพอใจในบริการ ซึ่งมีระดับที่แตกต่าง กันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละคน แต่ความ พึงพอใจของลูกค้าเป็นการ ประเมินผลที่ได้จาก การรับบริการนั้นๆ คุณภาพจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่สุดของธุรกิจการให้บริการ การที่กิจการจะรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้จึงต้อง คำนึงถึงตัวแปร ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ เป็นความสามารถของกิจการที่จะแสดงผลงานการบริการให้ได้อย่างที่ โฆษณาไว้และถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง เช่น ลูกค้าจะรู้สึกอย่างไรถ้าฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์แล้วแต่ไม่ ถึงผู้รับ เป็นต้น

2. จับต้องได้ ถึงแม้ว่าสินค้าบริการจะจับต้องได้ยากแต่นักการตลาดจะต้องพยายามสร้าง องค์กรประกอบทางกายภาพอื่นๆ มาประกอบกับการบริการไม่ว่าจะเป็นตัวพนักงานผู้ให้บริการวัสดุที่ใช้ อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ต้องดูแลเหมาะสมกลมกลืนกับภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เช่น พนักงานแต่ง กายสุภาพเรียบร้อยมีเครื่องมือ/อุปกรณ์พร้อมต่อการให้บริการดูน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนอง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าจะต้องถูกฝึกมาอย่างดีจะต้องตั้งใจ เอาใจใส่ และพร้อมจะให้บริการกับลูกค้าทันที เช่น พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ

4. การสร้างความมั่นใจ พนักงานที่ให้บริการจะ ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีและ แสดงออกถึง ความมีน้ำใจ เอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าไว้วางใจ และมั่นใจว่าผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในการให้ บริการได้ เช่น พนักงานที่ให้บริการสามารถให้ข้อมูล/ คำแนะนำ และตอบข้อ ซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน

5. การเอาใจใส่ดูแล พนักงานผู้ให้บริการจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และสนองตอบ ความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารบุคคล แสงเงิน (2559) การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของภูษิตบุรีนั้นเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ของประชาชนทั่วไปทุกคนจึงหลีกเลี่ยงปัญหาหรืออุปสรรคที่ เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นไม่ได้ข้าราชการมี

หน้าที่รองรับความทุกข์และให้ความสุข โดยให้บริการแก่ประชาชน อย่างใกล้ชิด ซึ่งจะเป็นผลดีรัฐบาลอย่างแน่นอน เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการที่น่าสนใจ ซึ่งมีกล่าวอ้างไว้ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย (นิติพล ภูตะโชติ, 2551) และ ประยุกต์ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นิติพล ภูตะโชติ (2561) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงผู้ใช้บริการ (Access) โดยคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการบริการได้ง่ายและรวดเร็ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) ที่ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจได้ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ต่อการได้รับการบริการที่แตกต่างตามลักษณะของผู้ใช้บริการแต่ละรายความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความถูกต้องปลอดภัย (Security) ในการบริการที่ไม่เกิดความเสียหายหรือปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง นอกจากนี้ยังมีเรื่องการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจได้ง่ายผู้ใช้บริการควรมีความรู้สภาพออนไลน์ ให้ความสนใจผู้รับบริการการสร้างคุณค่าของการให้บริการความเชื่อถือได้ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Response) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2559) พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ

การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการทั้งนี้ได้มีนักให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจน แต่สามารถรับรู้ได้จากการสังเกต การสอบถาม เพื่อสื่อให้รับรู้ได้ อาจตรงตามความรู้สึก ตรงตามความพึงพอใจจริงหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงเป็นการประเมินพฤติกรรมภายในให้ผู้ถูกประเมินแสดงออกมาให้ทราบว่ามีความพึงพอใจต่อสิ่งที่กระตุ้นหรือสิ่งที่ได้รับว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการดำเนินงานด้านการบริการหรือด้านการเรียนการสอน เพื่อให้ทราบถึงสภาวะหรือคุณภาพของสมรรถนะการดำเนินการนั้นมีรายละเอียดของแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการวัดระดับพึงพอใจ ดังนั้นความหมายของความพึงพอใจความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคลอันเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง

เป้าหมายที่คาดหวัง และความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนองเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุขกระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2551)

บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร (2551) ความพึงพอใจคือเจตคติหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น ภายในจิตเมื่อบุคคลประสบผลสำเร็จตามความคาดหวังหรือเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ปรารถนาโดยเป็นความรู้สึกที่ดีหรือเป็นความรู้สึกในทางบวก

Al-Hawari & Ward (2006) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ โดยลักษณะของความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกที่แตกต่างออกไปจากสิ่งที่คาดหวัง และสิ่งที่ได้รับ

วีระพงษ์ ภู่อ่าง (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งการได้รับบริการที่ดีความรู้สึกพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และถ้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง สามารถส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน

เชลลีย์ (Shelly, 1975) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วย ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมี ความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 มาตรการและสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทยและจังหวัดปัตตานี

มาตรการในประเทศไทย

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus 2019(COVID-19)) พบครั้งแรกที่สาธารณรัฐประชาชนจีน ประมาณปลายเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ และพบผู้ป่วยในหลายประเทศทั่วโลก จนกระทั่งเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคที่มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลก (Pandemic) ตามข้อกำหนดที่ออกตามความในมาตราแห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 33) ลงวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2564 ข้อ 1 การกำหนดพื้นที่ สถานการณ์จำแนกตามเขตพื้นที่จังหวัดยังคงบังคับใช้ต่อไปข้อ 6 การขยายเวลาการบังคับใช้มาตรการสำหรับพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวดเพื่อการควบคุมสถานการณ์ของการระบาดให้อยู่ในวงจำกัดตามการประเมินของฝ่ายสาธารณสุขจึงให้บรรดา มาตรการ ข้อห้าม ข้อยกเว้น และข้อปฏิบัติสำหรับพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวดตามที่กำหนดที่ได้ ประกาศไว้ก่อนหน้ายังคงใช้บังคับต่อไปจนถึงวันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. 2564 นั้น (มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 8)

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานบังคับคดี และเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สอดคล้องตาม มาตรการดังกล่าว กรมบังคับคดีจึงกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด จำนวน 29 จังหวัด ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน พ.ศ.2564 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2564 ดังนี้ (มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 8)

1. การตั้งเรื่องยึดทรัพย์และอายัดทรัพย์ให้ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เฉพาะสำนวนใหม่ในสำนักงานที่ใช้ระบบการยึดทรัพย์และอายัดทรัพย์ทางอิเล็กทรอนิกส์
2. การให้บริการ ณ สถานที่ทำการให้เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการเฉพาะกรณีที่มี การลง นัดผ่านระบบนัดล่วงหน้า หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือแอปพลิเคชันไลน์ของ สำนักงาน ทั้งนี้ ตามจำนวนคิวที่เจ้าพนักงานกำหนดไว้ในแต่ละวัน เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้อำนวยการ สำนักงาน บังคับคดีพิจารณาแล้วเห็นว่าจำเป็นเร่งด่วน หรือกรณีฉุกเฉินตามคำสั่งศาล
3. ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการบังคับคดีนอกสถานที่ทำการเฉพาะกรณีลงนัดล่วงหน้า เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีพิจารณาแล้วเห็นว่าจำเป็นเร่งด่วนหรือกรณีฉุกเฉิน ตามคำสั่งศาลในการส่งหมายประกาศและเอกสารของพนักงานเดินหมายขอให้ผู้อำนวยการพิจารณา ตามความเหมาะสม ทั้งนี้หากเป็นพื้นที่เสี่ยงอาจพิจารณาให้จัดส่งทางไปรษณีย์ได้
4. ในคดีที่มีกำหนดขายทอดตลาด ณ กรมบังคับคดี ให้ดำเนินการขายทอดตลาดภายใต้ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่วนในพื้นที่จังหวัด อื่นในเขตควบคุมสูงสุดและเข้มงวดให้ดำเนินการตามประกาศ คำสั่งของจังหวัดร่วมด้วยกรณีมีเหตุ จำเป็นต้องงดการขายทอดตลาดให้รายงานกรมบังคับคดีเพื่อขออนุญาตรายงานศาลขอให้มีการสั่ง อนุญาตให้งดการขายทอดตลาดเมื่อศาลมีคำสั่งแล้วให้รายงานกรมบังคับคดีทราบ หากมีเหตุขัดข้อง ให้รายงานอธิบดีกรมบังคับคดีเพื่อพิจารณามีคำสั่งต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ในส่วนของคดีล้มละลายและคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ขอให้ดำเนินการขายทอดตลาดตามมาตรการนี้และประกาศกรมบังคับคดีเรื่องการติดต่อขอรับบริการคดีล้มละลายและคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ส่วนสำนักงานบังคับคดีในพื้นที่นอกจาก 29 จังหวัดที่กำหนดหากมีความจำเป็นต้องดำเนินการดังกล่าวหรือกรณีจังหวัดใดมีประกาศกำหนดแนวทางมาตรการในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการเป็นประการใดให้ดำเนินการตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดกำหนดเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อหรือเกิดผลเสียหายต่อประสิทธิภาพในการบริหารราชการและการให้บริการประชาชนและรายงานให้กรมบังคับคดีทราบในกรณีมีเหตุจำเป็นอื่นใดนอกจากที่ระบุไว้ข้างต้นให้ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีมีอำนาจพิจารณาสั่งการได้ตามความจำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมและประชาชนที่มาติดต่อราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

มาตรการในจังหวัดปัตตานี

ตามที่ได้มีคำสั่งจังหวัดปัตตานีที่(พิเศษ) 78/2564 เรื่อง ปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ลงวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2564 ประกอบกับปัจจุบัน จังหวัดปัตตานียังมีผู้ป่วยยืนยันสะสมเพิ่มสูงขึ้น พบผู้ป่วยรายใหม่ทุกวัน จึงส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและการดำรงชีวิต โดยปกติสุขของประชาชน และต่อระบบการให้บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข กรณีดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019เพิ่มเติมในอำเภอเมืองปัตตานี และอำเภอไม้แก่นจังหวัดปัตตานี เพื่อให้เหตุการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อันเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินทวีความร้ายแรงมากขึ้น และให้สามารถยุติลงได้โดยเร็ว (คำสั่งจังหวัดปัตตานีที่ (พิเศษ) 78/2564)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 22(7) และมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และข้อ(7) ของข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) ลงวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2563 ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดปัตตานี จึงออกคำสั่งจังหวัดปัตตานีดังต่อไปนี้

1 ให้ปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีสยิด และบาลาเซาะห์ ดังต่อไปนี้

1.1 ตำบลอานาหาร ตำบลจะบังติกอ และตำบลสะบารัง (เฉพาะบ้านติดเชื้อ/ ผู้เสี่ยงสูง) อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เป็นเวลา 14 วัน ตามบัญชีผนวก ก. แนบท้ายคำสั่งนี้

1.2 บ้านปิลยา หมู่ที่ 4 ตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ตั้งแต่วันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2564 จนถึงวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2564 (14 วัน) ตามบัญชี ผนวก ข. แนบท้ายคำสั่งนี้

เนื่องจากเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อป้องกันมิให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แพร่ระบาดโดยตรง หรือทางอ้อมไปยังผู้อื่น จึงห้ามประชาชนเข้าไป หรือออกจากพื้นที่ดังกล่าว เว้นแต่เพื่อการรักษาพยาบาล การกู้ชีพ การกู้ภัย การขนส่งยาเวชภัณฑ์ และสินค้าอุปโภคบริโภค การสาธารณสุขโรค การไปรษณีย์ภัณฑ์ หรือกรณีได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ (คำสั่งจังหวัดปัตตานีที่ (พิเศษ) 78/2564)

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อให้การดำเนินการบรรลุนิติบุคคลตามข้อ 1 ให้เจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ดังกล่าวกำหนดจุดตรวจคัดกรองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. ให้เจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ดังกล่าว พิจารณาตรวจคัดกรองบุคคลที่ผ่านจุดตรวจคัดกรองตามข้อ 2 เพื่อป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4. คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

หากผู้ใดฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งนี้มีความผิดตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อพ.ศ. 2558 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับหรือเป็นความผิดตามมาตรา 18 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 14 กันยายนพ.ศ. 2564 เป็นต้นไป (คำสั่งจังหวัดปัตตานีที่ (พิเศษ) 78/2564)

2.5 แนวคิดและพฤติกรรมผู้ใช้บริการของไปรษณีย์

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค จะทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และความสามารถในการค้นหาทางแก้ไข พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้อง และสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญจะช่วยในการพัฒนาตลาด และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น ในตลาดปัจจุบันถือว่าผู้บริโภคเป็นใหญ่ และมีความสำคัญที่สุดของนักธุรกิจ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารการตลาดจะต้องศึกษากลุ่มผู้บริโภคให้ละเอียดถึงสาเหตุของการซื้อ การเปลี่ยนแปลงการซื้อ การตัดสินใจซื้อ ฯลฯ จะช่วยให้ผู้บริหารทนายใจ หรือเดาใจกลุ่มผู้บริโภคของกิจการได้ถูกต้อง ว่ากลุ่มผู้บริโภคเหล่านั้นต้องการอะไร มีพฤติกรรมการซื้ออย่างไร แรงจูงใจในการซื้อเกิดจากอะไร แหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภคนำมาตัดสินใจซื้อคืออะไร รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจซื้อข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางการตลาด ซึ่งจะขอกล่าวเป็นตอน ๆ ดังนี้

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการ หรือพฤติกรรมการตัดสินใจ การซื้อ การใช้ และการประเมินผลการใช้สินค้าหรือบริการของบุคคล ซึ่งจะมีความสำคัญต่อการซื้อสินค้า และบริการทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า

ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ความต้องการ ความคิด การกระทำ การประเมินผล การตัดสินใจซื้อ และการใช้สินค้าหรือ บริการของบุคคล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมิน และการกำจัดทิ้ง ซึ่งสินค้าบริการของผู้บริโภค

ผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก (Select) การซื้อ (Purchase) การใช้ (Use) และการกำจัดส่วนที่เหลือ (Dispose) ของสินค้าหรือบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือกลุ่มในการจัดการ การเลือกสรร การซื้อ การใช้ และการจัดการภายหลังการบริโภคผลิตภัณฑ์/บริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาหนึ่ง

พฤติกรรมผู้บริโภค คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาข้อมูล การซื้อ การใช้การประเมินผล ในสินค้าหรือบริการ จากความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคนี้สามารถแยก ได้ดังนี้

มีการแสดงกิริยาอาการของบุคคล ด้วยการเดินทางไปจับจ่ายหาซื้อ และใช้สินค้า หรือบริการ ตามความต้องการของบุคคล มีการแสดงกิริยาอาการของบุคคลด้วยการเดินทางไปจับจ่ายหาซื้อ และ ใช้สินค้า หรือบริการตามความต้องการของบุคคล

พฤติกรรมผู้บริโภค ว่า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิด และความรู้สึกที่ผู้บริโภคมี่ 3 รูปแบบ

พฤติกรรมผู้บริโภคแปรเปลี่ยนได้ (Dynamic) เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การสื่อสาร เทคโนโลยี สังคม ฯลฯ ทำให้มีผลกระทบต่อปัจจัยด้าน ความคิดความรู้สึกของผู้บริโภคด้วย และพฤติกรรมผู้บริโภคได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยภายใน และ ภายนอก จึงทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคไม่หยุดนิ่งอยู่เหมือนเดิมแต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวได้ ตลอดเวลา

พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างความคิดความรู้สึก และ การกระทำ กับสิ่งแวดล้อมภายนอก ดังนั้น ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคจึงต้องศึกษาทั้งปัจจัย ภายในและปัจจัยภายนอกว่า ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า/บริการอะไร อย่างไร และทำไม

พฤติกรรมบริโภคเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน (Exchanges) หมายความว่า ผู้บริโภคมี พฤติกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนคุณค่าบางอย่างกับบางคน ในกรณีนี้คือการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ซื้อ (ผู้บริโภค) กับผู้ขาย(เจ้าของสินค้า) เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

ชฎานิชฐ์ โสรส (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผล ต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสารณ ที่ทำการไปรษณีย์ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่หนึ่งประเภทของการบริการที่ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน พบว่าประเภทบริการทุกประเภทไม่มีผลทำให้ความ พึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีเพียงประเภทของตีพิมพ์ต่อภาพลักษณ์ความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตรระวี ทองเถา.(2562) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค และความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และมีระดับรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคือ การเลือกใช้บริการรับ-ส่งพัสดุในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้บริการเดือนละครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเวลา 12.01 – 16.00 น. และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง ต่ำกว่า 50 บาท นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านราคาค่าบริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด คือด้านลักษณะกายภาพ

ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีอันดับแรกคือด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเมินผลผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Posey (2016) ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเทท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ สอดคล้องถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ - test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการ ศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษาช่วงอายุนักศึกษาที่อายุตั้งแต่ 22 ปี และต่ำกว่าอายุ 22 ปี นอกจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุดและการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนั้นงบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh (2015) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจ

มาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

Yler, K., & Hastings, N (2017 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็น นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า อายุ และเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดปัจจัยหนึ่งที่มีประสบการณ์คอมพิวเตอร์พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการ โดย ให้ผู้ดูแลห้องสมุดสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป

จากการทบทวนจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ดังนี้
ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วัตถุประสงค์	
		ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับ	1	2
ชญาณิชฐ์ โสรส (2560)	คุณภาพการให้บริการ ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี	√	√		
จิตรระวี ทองเถา. (2562)	พฤติกรรมและความพึงพอใจ ในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซี คอนบางแค	√	√		√
ปิยะ ลิขิต มณีชัย (2560)	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ ของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด จันทบุรี	√	√		√

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.2 (ต่อ) สรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วัตถุประสงค์	
		ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับ	1	2
Posey (2016 : Abstract)	การศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเตท	✓	✓	✓	
I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh (2015)	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน	✓			
ylar, K., & Hastings, N (2017 : 1-34)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน	✓		✓	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 จะใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล หลักเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ จะมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.1 รูปแบบการวิจัย

โครงการพิเศษเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจมีแบบสอบถามออนไลน์ Google Form เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

จำนวนประชากร 25,286 คน ในพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประกอบด้วย หมู่บ้าน หมู่ 1 บ้านสุโหงปาแน , หมู่ 2 บ้านบานา , หมู่ 3 บ้านบานา, หมู่ 4 บ้านกำปงตารง , หมู่ 5 บ้านกูริง , หมู่ 6 บ้านปาแดบองอ , หมู่ 6 บ้านจือโระ , หมู่ 7 บ้านปากาปาแย , หมู่ 8 บ้านยูโย , หมู่ 9 บ้านแหลมนก , หมู่ 10 บ้านกูแบตีเตะ , หมู่ 11 บ้านปากาดารอ (ที่มา: ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย <http://pattani.kapook.com/เมืองปัตตานี/บานา>)

ผู้วิจัยจึงใช้ตัวอย่างในการวิจัย โดยสูตรในการคำนวณของ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1979) โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane ตัวอย่างในตาราง 5 % ได้จำนวนเท่ากับ 394 ราย (ที่มา : <https://www.thetsis.com/post/research-tips-sampling>)

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้การกำหนดขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
 N คือ ขนาดประชากรที่ทราบค่า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	E	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
แทนค่าในสูตร	N	=	25,286
	E	=	0.05
	n	=	$\frac{25,286}{1 + 25,286 (0.05)^2}$
	n	=	393.77

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 394 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการการศึกษางานวิจัย เอกสารต่าง ๆ โดยนำข้อมูลต่าง ๆ มาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา และได้สร้างแบบสอบถามตามความมุ่งหมาย และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่ง ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยมีลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check List) เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ความคิดเห็น คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) ในการสร้างเครื่องมือ วิจัยทำได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1 วิจัยแนวคิด ทฤษฎีและการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 วิจัยวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

- ระดับ 5 คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ระดับ 3 คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับระดับ 1 คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าการจากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ รังที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ดังนั้น ช่วงคะแนน} &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยแบ่งเป็นช่วงคะแนนดังนี้ (ทัศนีย์ ชาติไทย, 2561)

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยที่สุด

3.3.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์โควิด-19

3.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแนะนำ แก้ไข และปรับปรุง

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงการพิเศษ จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง (Validity) โดยใช้เทคนิค IOC ให้ทางอาจารย์ที่ปรึกษาแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (ต้องมีรายชื่อในภาคผนวก) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะพิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้วพิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้อง ระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
-1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

โดย $\sum X$ หมายถึงผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.3.6 ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 100 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) และพิจารณาค่า Reliability หากมีค่า 0.70 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้

3.3.7 หลังจากผู้จัดทำได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการทำโครงการต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งได้ 2 ประเภท คือข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยแต่ละข้อมูลจะมีความแตกต่างกันดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 394 ราย จากพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ ซึ่งการดำเนินการเก็บข้อมูลจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลในแบบสอบถามเอง จากนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวม และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกราย ก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้ทำการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ผลที่ได้ออกมาแล้ว นำมาเป็นข้อมูลประกอบในการสังเคราะห์ผลเชิงปริมาณต่อไป

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณนี้ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่อยู่ในลักษณะของตาราง ความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้ คือ

เมื่อได้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลตามโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายในรูปแบบของ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard -Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis) โดยมีการตั้งระดับการเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 90 และใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ One-Way ANOVA, LSD โดยมีสมมติฐานในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 สมมติฐานของการวิจัย ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

2.2 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเอกสารนี้ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับ หรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์การค่าไม่ว่าการสหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันแน่น

ระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าระดับความคิดเห็นโดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.90 - 1.00	มีระดับความพึงพอใจสูงมาก
.70 - .90	มีระดับความพึงพอใจสูง
.50 - .70	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
.30 - .50	มีระดับความพึงพอใจต่ำ
.00 - .30	มีระดับความพึงพอใจต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ลำดับ	ตัวแปรอักษร	ตัวอักษรย่อ
1	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	SP
2	ด้านความดูแลเอาใจใส่	TC
3	ด้านความน่าเชื่อถือ	RB
4	ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	TM

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 2) เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการและความพึงพอใจไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 จำแนกตาม ประเภทบริการที่เลือกใช้ไปรษณีย์ ความถี่ในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์โดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการไปรษณีย์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้งของไปรษณีย์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multiple Correlation Analysis)

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19 เป็นดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	173	43.90
หญิง	221	56.10
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็น
ร้อยละ 56.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.60
20-29 ปี	176	44.70
30-39 ปี	177	44.90
40-49 ปี	20	5.10
50 ปีขึ้นไป	3	8.00
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 177 คน คิด
เป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาเป็น 20-29 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 อายุ 40-49 ปี
จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.60 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3
คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	16	4.10
มัธยมศึกษา	163	41.10
ปริญญาตรี	206	52.30

เอกสารนี้เผยแพร่เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ใช้ประโยชน์อื่นใด
โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของลิขสิทธิ์

ปริญญาโท,หรือสูงกว่า	9	2.30
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาเป็นมัธยม,ปวช จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ปริญญาโทหรือสูงกว่า 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ระดับอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	49	12.40
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	159	40.40
พนักงานเอกชน	128	32.50
ธุรกิจส่วนตัว	58	14.70
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 159 คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาเป็นพนักงานเอกชนจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 นักเรียน/นักศึกษา 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	32	8.10
10,001-20,000 บาท	228	57.90
20,001-30,000 บาท	107	27.20
30,001-40,000 บาท	20	5.10
มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป	7	1.80
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 228 คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาเป็น 20,001-30,000 บาทจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 30,001-40,000 บาท 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้ไปรษณีย์

ประเภทบริการที่เลือกใช้ไปรษณีย์	จำนวน	ร้อยละ
EMS SUPER SPEED	66	16.80
EMS	238	60.40
ไปรษณีย์ลงทะเบียน	75	19.00
ไปรษณีย์รับประกัน	15	3.80
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ EMS SUPER SPEED จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาเป็น ไปรษณีย์ลงทะเบียน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 EMS SUPER SPEED จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ไปรษณีย์รับประกัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3 ครั้ง/เดือน	89	22.60
3-6 ครั้ง/เดือน	184	46.70
6-10 ครั้ง/เดือน	93	23.60
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	28	7.10
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 3-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาเป็น 6-10 ครั้ง/เดือนจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการไปรษณีย์

ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการไปรษณีย์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที	28	7.10
6 - 10 นาที	228	57.90
11 - 20 นาที	118	29.90
21 - 30 นาที	20	5.10
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ 6 - 10 นาที จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาเป็น 11-20 นาที จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 รองลงมา 21-30 นาที จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้งของไปรษณีย์

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้งของไปรษณีย์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 บาท	23	5.80
50 บาท	87	22.10
75 บาท	166	42.10
100 บาท	75	19.00
มากกว่า 100 ขึ้นไป	43	10.90
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 75 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาเป็น 50 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 100 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มากกว่า 100 ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ต่ำกว่า 25 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยในด้านสาธารณสุข	3.60	0.44	มาก
ด้านความดูแลเอาใจใส่	3.57	0.47	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.60	0.50	มาก
ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	3.52	0.53	มาก
ภาพรวม	3.57	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวม พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน

ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.50) รองลงมา ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยในด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.44) ด้านความดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.47) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นในบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความรวดเร็วและสร้างความปลอดภัยด้านโควิด-19

ด้านความรวดเร็วและ สร้างความปลอดภัย ด้านโควิด-19	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เน้นการจัดเก็บสินค้า แบบกระจาย Decentralized) เพื่อให้มี สินค้ารองรับความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เพิ่มความรวดเร็วในการ ตอบสนอง และยังเป็นการ กระจายความเสี่ยง	39 (9.9)	124 (31.5)	220 (55.8)	10 (2.5)	1 (3)	3.48	0.72	มาก
2. สร้างหลักประกันด้าน ความปลอดภัยแก่ผู้บริโภค โดยการบรรจุหีบห่อที่ สามารถแกะออกง่ายเพิ่ม ชั้นด้วยวัสดุที่เชื้อไวรัส COVID-19	13 (3.3)	274 (69.5)	102 (25.9)	3 (0.8)	2 (0.5)	3.74	0.55	มาก
3. เน้นการกระจายสินค้า แบบ Direct Shipment เพื่อเพิ่มความรวดเร็วใน การขนส่งและลดขั้นตอน ในการขนถ่ายลำเลียง สินค้าจากการขนส่งแบบ Milk Run หรือการขน ส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้า	14 (45.00)	206 (46.40)	167 (7.20)	7 (0.80)	0 (0.00)	3.58	0.59	มาก
ภาพรวม						3.60	0.44	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและสร้างความปลอดภัยด้านโควิด-19 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคโดยการบรรจุหีบห่อที่สามารถแกะออกง่ายเพิ่มขึ้นด้วยวัสดุที่เชื้อไวรัส COVID-19 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.55) เน้นการกระจายสินค้าแบบ Direct Shipment เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่งและลดขั้นตอนในการขนถ่ายลำเลียงสินค้าจากการขนส่งแบบ Milk Run หรือการขนส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.59) รองลงมา เน้นการจัดเก็บสินค้าแบบกระจาย (Decentralized) เพื่อให้มีสินค้ารองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง และยังเป็นการกระจายความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความดูแลเอาใจใส่

ปัจจัยด้านความดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ	18 (9.90)	124 (31.50)	236 (55.80)	15 (2.50)	1 (3.00)	3.36	0.64	มาก
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	15 (3.80)	258 (65.50)	109 (27.70)	12 (3.00)	0 (0.00)	3.70	0.59	มาก
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	20 (5.10)	236 (59.90)	119 (30.20)	18 (4.60)	1 (0.30)	3.65	0.66	มาก
ภาพรวม						3.57	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านความดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.59) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.66) รองลงมา พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยความ น่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ขั้นตอนในการรับ บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	29 (7.40)	143 (36.30)	203 (51.50)	19 (4.80)	0 (0.00)	3.46	0.70	มาก
2. มีระบบให้บริการ กวดบัตรคิว ก่อน-หลัง	21 (5.30)	242 (61.40)	119 (30.20)	11 (2.80)	1 (0.30)	3.69	0.63	มาก
3. กระบวนการ ขั้นตอนในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	23 (5.80)	238 (60.40)	113 (28.70)	18 (4.60)	2 (0.50)	3.66	0.68	มาก
ภาพรวม						3.60	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระบบให้บริการกวดบัตรคิว ก่อน-หลังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.63) รองลงมา กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.68) รองลงมา ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเชื่อมั่นในบริการ

ปัจจัยด้านความ เชื่อมั่นในบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การรับประกันใน ตัวสินค้าที่นำมาใช้ บริการมีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้ บริการ	23 (5.80)	143 (36.30)	188 (47.70)	39 (9.90)	1 (0.30)	3.38	0.75	มาก
2. มีช่องการ ร้องเรียนในกรณี เกิดปัญหาต่างๆ	16 (4.10)	234 (59.40)	117 (29.70)	26 (6.60)	1 (0.30)	3.60	0.68	มาก
3. สินค้าถึงปลายทาง ตามระยะเวลาที่ กำหนดมีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้ บริการ	22 (5.60)	214 (54.30)	137 (34.80)	21 (4.60)	1 (0.30)	3.60	0.68	มาก
ภาพรวม						3.52	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีช่องการร้องเรียนในกรณีที่เกิดปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.68) รองลงมา สินค้าถึงปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.68) รองลงมา การรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี

ความพึงพอใจของลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.67	0.44	มาก
ด้านการประสานงานของบริการ	3.56	0.51	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.57	0.47	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	3.52	0.52	มาก
ภาพรวม	3.58	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.44) รองลงมา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.47) รองลงมา ด้านการประสานงานของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.51) รองลงมา ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	21 (5.30)	189 (48.00)	174 (44.20)	9 (2.30)	1 (0.30)	3.56	0.64	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	20 (5.10)	267 (67.80)	101 (25.60)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.76	0.56	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	22 (5.60)	241 (61.20)	121 (30.70)	9 (2.30)	1 (0.30)	3.70	0.62	มาก
	ภาพรวม					3.67	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.56) รองลงมา ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.62) รองลงมาสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการประสานงานของบริการ

ด้านการ ประสานงานของ บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ให้คำอธิบายและ ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น	21 (5.30)	144 (36.50)	193 (49.00)	34 (8.60)	2 (0.50)	3.38	0.74	มาก
2. มีความชัดเจนใน การให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์	16 (4.10)	248 (62.90)	109 (27.70)	21 (5.30)	0 (0.00)	3.66	0.64	มาก
3. มีการสื่อสารที่ ตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น	21 (5.30)	235 (59.60)	120 (30.50)	16 (4.01)	2 (0.50)	3.65	0.67	มาก
ภาพรวม						3.56	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านการประสานงานของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.64) รองลงมา มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.67) รองลงมา ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีการชี้แจงหรือให้ ข้อมูล หลักเกณฑ์และ วิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	21 (5.30)	151 (38.30)	203 (51.50)	19 (4.80)	0 (0.00)	3.44	0.67	มาก
2. ขั้นตอนในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	16 (4.10)	239 (60.70)	124 (31.50)	15 (3.80)	0 (0.00)	3.65	0.62	มาก
3. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	22 (5.60)	216 (54.80)	139 (35.30)	17 (4.30)	0 (0.00)	3.62	0.66	มาก
	ภาพรวม					3.56	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยรวมความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.62) รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.66) รองลงมา มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. พอใจกับค่าใช้จ่าย ในการเดินทางมา ติดต่อเสียภาษีที่ สำนักงานสรรพากร	16 (4.10)	145 (36.80)	207 (52.50)	22 (5.60)	4 (1.00)	3.37	0.70	มาก
2. พอใจกับค่าใช้จ่าย ในการยื่นแบบเสีย ภาษี	17 (4.30)	239 (60.70)	108 (27.40)	23 (5.80)	7 (1.80)	3.60	0.74	มาก
3. พอใจเกี่ยวกับการ จ่ายในอัตราภาษีที่ ยื่นตามแบบเสียภาษี	13 (3.30)	239 (60.70)	114 (28.90)	21 (5.30)	7 (1.80)	3.58	0.72	มาก
	ภาพรวม					3.51	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยรวมความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พอใจกับค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบเสียภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.74) รองลงมา พอใจเกี่ยวกับการจ่ายในอัตราภาษีที่ยื่นตามแบบเสียภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.72) รองลงมา พอใจกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อเสียภาษีที่สำนักงานสรรพากร มีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	SP	TC	RB	TM
Mean	3.60	3.57	3.60	3.52
S.D.	0.44	0.46	0.49	0.51
SP				
TC	.641**			
RB	.538**	.632**		
TM	.499**	.516**	.601**	
VIF	1.851	2.145	2.047	1.702

** $P < .01$ * $P < .05$

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.499 – 0.641 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindler, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้วิจัยทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรต้นมีค่าตั้งแต่ 1.702-2.145 ซึ่งมิต้าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (Katz, 2006)

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 : คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.003	0.153		6.559	0.000*
1. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	0.187	0.051	0.187	3.660	0.000*
2. ด้านความดูแลเอาใจใส่	0.198	0.052	0.211	3.824	0.000*
3. ความน่าเชื่อถือ	0.202	0.048	0.227	4.226	0.000*
4. ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	0.159	0.042	0.186	3.793	0.000*
R = 0.670 ^a R ² = 0.449 Adj R ² = 0.444 F = 79.328 Sig = 0.000					

* P < .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2: คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการประสานงานของการบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

จากตารางที่ 4.21 พบว่าการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.227, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ด้านความดูแลเอาใจใส่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.211, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความดูแลเอาใจใส่ของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับไว้สำหรับการใช้งานวิชาการเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ไปทางสื่อโซเชียลมีเดีย การคัดลอกหรือการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมายและจะดำเนินคดีทางอาญาจนถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุขส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.187, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุขของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19

และด้านความเชื่อมั่นในบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.159, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความเชื่อมั่นในบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19 ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย . ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของค่างานพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 0.40 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.003 + 0.187 X1 + 0.198 X2 + 0.202 X3 + 0.159 X4$$

$$\hat{Z} = 0.187 Z1 + 0.211 Z2 + 0.227 Z3 + 0.186 Z4$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.249	0.164		1.521	0.129
1. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	0.203	0.055	0.175	3.705	0.000*
2. ด้านความดูแลเอาใจใส่	0.175	0.056	0.160	3.146	0.002*
3. ความน่าเชื่อถือ	0.304	0.051	0.296	5.945	0.000*
4. ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	0.244	0.045	0.247	5.440	0.000*

R = 0.727^a R² = 0.529 Adj R² = 0.524 F = 109.197 Sig = 0.000

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 : คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

จากตารางที่ 4.22 พบว่าการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสานงานของบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.296, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ด้านความเชื่อมั่นในบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.247, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความเชื่อมั่นในบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุขส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.175, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุขของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ไม่ควรตีพิมพ์หรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และด้านความดูแลเอาใจใส่ผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.160, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความดูแลเอาใจใส่ของลูกค้าไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของคองความพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 0.529 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.249 + 0.203 X_1 + 0.175 X_2 + 0.304 X_3 + 0.244 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.175 Z_1 + 0.160 Z_2 + 0.296 Z_3 + 0.247 Z_4$$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.703	0.161		4.363	0.000*
1. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	0.285	0.054	0.268	5.282	0.000*
2. ด้านความดูแลเอาใจใส่	0.107	0.055	0.107	1.962	0.050*
3. ความน่าเชื่อถือ	0.181	0.050	0.193	3.607	0.000*
4. ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	0.228	0.044	0.252	5.181	0.000*

R = 0.676^a R² = 0.457 Adj R² = 0.452 F = 81.947 Sig = 0.000

*P < .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 : คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

จากตารางที่ 4.23 พบว่าการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.268, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุขของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ด้านความเชื่อมั่นในบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.252, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความเชื่อมั่นในบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.193, P < .05$) ดังนั้นจึง

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมรับสมมติฐานคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

และด้านความดูแลเอาใจใส่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.107, P < .05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความดูแลเอาใจใส่ของลูกค้าไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองควบคุมไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีประสิทธิภาพพร้อมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของคองความพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 0.40 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.703 + 0.285 X_1 + 0.107 X_2 + 0.181 X_3 + 0.228 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.268 Z_1 + 0.107 Z_2 + 0.193 Z_3 + 0.252 Z_4$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardize	t	Sig
	Coefficients		d		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.711	0.177		4.017	0.000*
1. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	0.192	0.059	0.161	3.232	0.001*
2. ด้านความดูแลเอาใจใส่	0.163	0.060	0.146	2.719	0.007*
3. ความน่าเชื่อถือ	0.162	0.055	0.154	-2.931	0.004*
4. ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	0.602	0.048	0.595	12.416	0.000*

R = 0.690^a R² = 0.475 Adj R² = 0.470 F = 88.157 Sig = 0.000

*P < .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.595$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความเชื่อมั่นในบริการของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุขส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.161$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุขของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.154$, $p < 0.05$) ดังนั้น
เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูยาดเหนาไปเซประเษยนดานการคา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จึงยอมรับสมมติฐานคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

และด้านความดูแลเอาใจใส่ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.146, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความดูแลเอาใจใส่ของลูกค้าไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของลูกค้า ไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย . ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคุมไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านความดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีประสิทธิภาพพร้อมกันพยากรณ์และ อธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของค่างานพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 0.475 ซึ่ง สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.711 + 0.192 X_1 + 0.163 X_2 + 0.162 X_3 + 0.602 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.161 Z_1 + 0.146 Z_2 + 0.154 Z_3 + 0.595 Z_4$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 2) เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ที่มีอายุระหว่าง 20 -50 ปี จำนวน 394 คน การกำหนดกลุ่มประชากรโดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวนข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนพฤศจิกายน 2564 ทำการหาคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตามเทคนิค IOC โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่า IOC > 0.66 และทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามใช้วิธี Alpha Coefficient ของ Cochran โดยการทดสอบหาค่าประสิทธิ ของความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่มีมาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามเท่ากับ 0.88 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการ วิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาเป็น 20-29 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 อายุ 40-49 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.60 อายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา ระดับมัธยม,ปวช จำนวน 163 คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาเป็น ประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 รองลงมา ระดับปริญญาโท/หรือสูงกว่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 159 คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาเป็นพนักงานเอกชนจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 นักเรียน/นักศึกษา 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 228 คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาเป็น 20,001-30,000 บาทจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ไม่เกิน10,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของงานวิจัยการศึกษานี้ และอาจต่างหากไปเป็นประโยชน์ของบุคคลอื่นได้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 30,001-40,000 บาท 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ EMS SUPER SPEED จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาเป็น ไปรษณีย์ลงทะเบียน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 EMS SUPER SPEED จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ไปรษณีย์รับประกัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 3-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาเป็น 6-10 ครั้ง/เดือนจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 89คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ 6 - 10 นาที จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาเป็น 11-20 นาที จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 รองลงมา 21-30 นาที จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 75 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาเป็น 50 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 100 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มากกว่า 100 ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ต่ำกว่า 25 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวม พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยในด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ด้านความดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นในบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและสร้างความปลอดภัยด้านโควิด-19 อยู่ในระดับมาก พิจารณาหลายด้าน พบว่า สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคโดยการบรรจุหีบห่อที่สามารถแกะออกง่ายเพิ่มขึ้นด้วยวัสดุที่เชื้อไวรัส COVID-19 อยู่ในระดับมาก เน้นการกระจายสินค้าแบบ Direct Shipment เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่งและลดขั้นตอนในการขนถ่ายลำเลียงสินค้าจากการขนส่งแบบ Milk Run หรือการขนส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา เน้นการจัดเก็บสินค้าแบบกระจาย (Decentralized) เพื่อให้มีสินค้ารองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง และยังเป็นกรกระจายความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา พนักงานมีความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยเป็นอย่างสูง และขอแจ้งให้ทราบว่ากรมฯ ไม่ว่ากรณิดังๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า มีระบบให้บริการครบถ้วน ครบถ้วนก่อน-หลังอยู่ในระดับมาก รองลงมา กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่ามีช่องทางการร้องเรียนในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆอยู่ในระดับมาก รองลงมา สินค้าถึงปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา การรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการประสานงานของบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก รองลงมา ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก รองลงมา สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการประสานงานของบริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น อยู่ในระดับมาก รองลงมา ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า พอใจกับค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบเสียภาษี อยู่ในระดับมาก รองลงมา พอใจเกี่ยวกับการจ่ายในอัตราภาษีที่ยื่นตามแบบเสียภาษี อยู่ในระดับมาก รองลงมา พอใจกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อเสียภาษีที่สำนักงานสรรพากร มีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และด้านความดูแลเอาใจใส่ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อด้านความดูแลเอาใจใส่ของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งตามแนวคิด นฤมล พันธุ์เตี้ย. (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา สำหรับ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพ ทำงานบริษัทเอกชน และมีระดับรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคือ การเลือกใช้ บริการรับ-ส่งพัสดุในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้บริการ เดือนละครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเวลา 12.01 – 16.00 น. และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง ต่ำกว่า 100 บาท นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา สำหรับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านราคาค่าบริการ รองลงมาคือด้าน กระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด คือด้านลักษณะกายภาพ และ ประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทที่ เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง นฤมล พันธุ์เตี้ย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีอันดับแรกคือด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความ เข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเมินผลผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน อุษา นภสินธุ์. (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพ การให้บริการของห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการ ด้านสารสนเทศจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการ ใช้และให้บริการด้านบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่ามาตรฐานคุณภาพด้านบริการสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่รวมทุกด้านอยู่ระดับดีในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ ต้องการได้รับการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังค่อนข้างมากต่อการจัดเครื่องมือในการสืบค้น ข้อมูลที่ต้องการได้ทุกชนิดจัดทำเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ส่วนสภาพ ปัญหาในการใช้และให้บริการสภาพปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยในส่วนของผู้ใช้บริการมี ความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้านการจัดกิจกรรมห้องสมุดคณะเครื่องมือสื่อสารในห้องสมุดให้

ทันสมัยส่วนบุคคลการควรมีการอบรมหรือการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับการเข้าสู่อาเซียนและควรมีเครื่องมือในด้านการให้บริการและเครื่องมือสืบค้น

ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับให้บริการภายในห้องสมุดเพื่อรองรับกับผู้ใช้บริการที่มีเพิ่มมากขึ้นต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้

5.3.1.1 การศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นในบริการมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ดังนั้นไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ควรให้ความเชื่อมั่นในการบริการกับผู้มาใช้ บริการในสถานีไปรษณีย์ สร้างความไว้วางใจในการแสดงถึงความเชื่อมั่นและด้านความถูกต้องของ การบริการตาม

5.3.2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาครั้งต่อไป ตัวแปรในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ ไทย จำกัด เช่น ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล สถานะทางเศรษฐกิจของประเทศหรือของโลก สภาวะสังคม ส่วน ด้านกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเฉพาะบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เท่านั้น ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่สาขาอื่นด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- นฤมล พันธุ์เตี้ย (2558). *พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ จำกัด สาขาลำพรี่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2559) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุษา นภสินธุ์ (2559) *คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตระวี ทองเถา. (2562). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธีรนนท์ เฉยเจริญและคณะ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วน EMS ที่ว่าการไปรษณีย์ ศูนย์กลางจ่าย(พิเศษ) หลักเขตสี่ กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สิริยากร ปานรอด และ รัชชพงษ์ชัชवाल. (2561). *การรับรู้คุณภาพการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาเขตพื้นที่การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์สงขลา*. รายงานสืบเนื่องการประชุม วิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา วันที่ 20-21 สิงหาคม 2561 หน้า 231 – 239.
- ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการ ไปรษณีย์นครราชสีมา*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- ชญาณิชฐ์ โสรส. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุรินทร์ แพรกสงฆ์. (2561). *คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) นครศรีธรรมราช.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม(ต่อ)

ภาษาไทย

ธีติมา รณวิชญ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารและตลาดขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด.**

(วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปริญญ์รัฐ เอื้อยศิริเมธีและจตุรวิทย์ ศศิธรานนท์. (2562). **กิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการลูกค้า บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). นครราชสีมา วิทยาลัยนครราชสีมา.

สุพิชชา ศรเปลี่ยมทอง. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์พิษณุโลก. คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.**

ออนไลน์

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (2564) สืบค้นเมื่อ : 8 กันยายน 2564

จาก <https://www.thailandpost.co.th/>

ไปรษณีย์ไทย ยังให้บริการช่วงโควิด พร้อมจัดทีมบริหารไม่ให้มีพัสดุตกค้าง. (2564) สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2564 จาก <https://www.thairath.co.th/>

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี (2564) การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ของจังหวัด ปัตตานี สืบค้นเมื่อ : 10 กันยายน 2564 จาก <https://covid.pattani.go.th/>

ภาษาอังกฤษ

Scardina (1998) *experimented with the service quality measurement tool (SERVQUAL) based on the marketing concept of Setuml.* Parasurman and Berry.

Wright, Olivia Renee Louise (2006) *The study of customer satisfaction towards food service establishments Elderly care case study.*

Certo, Samuel C. (2000). *Modern management.* New Jersey: Prentice-Hall.

Daugherty, Bolumole และ Grawe (2019) *The new age of customer impatience: An agenda for reawakening logistics customer service research.* Rajamangala University.

Pinar M,; Eser Z,; Strasser S. (2010). *Bank personnel's perception of banking services and implications of service quality.* Marketing Management Journal.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม(ต่อ)

Ismail Errol, William G. Ferrell Jr. (2003) *support decision-making in choosing supply chains for distribution*. Suphanburi Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

Simon และ Gómez (2005) Study the impact of the Coronavirus Disease (COVID-19) outbreak Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

Tlaty & Moutmihi. (2015). *The Effects of Changing Societal Patterns Due to COVID-19* Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้
สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19
2. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 5 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์โควิด-19
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19
 - ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรง กับสภาพความเป็นจริง เพื่อที่จะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบ แบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถามข้าพเจ้า นางสาววัลย์ญา เกษร หมายเลขโทรศัพท์ 093-5848006 E-mail: 61551032@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาววัลย์ญา เกษร

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1.1 เพศ

 ชาย หญิง

1.2 อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี 40.-49 ปี 50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยม,ปวช ปริญญาตรี ปริญญาโท,หรือสูงกว่า

1.4 อาชีพ

 นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว

1.5 รายได้

 ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001 บาท ขึ้นไป**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19

คำชี้แจง : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง (ตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้น)

2.1 ประเภทบริการที่เลือกใช้ไปรษณีย์

 1) EMS SUPER SPEED 2) EMS 3) “ไปรษณีย์ลงทะเบียน 4) ไปรษณีย์รับประกัน

2.2 ความถี่ในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์โดยเฉลี่ยต่อเดือน

 1) 1-3 ครั้ง/เดือน 2) 3-6 ครั้ง/เดือน 3) 6-10 ครั้ง/เดือน 4) มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน

2.3 ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการไปรษณีย์

 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที 2) 6 - 10 นาที 3) 11 – 20 นาที 4) 21 – 30 นาที

2.4 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้งของไปรษณีย์

 1) ต่ำกว่า 25 บาท 2) 50 บาท 3) 75 บาท 4) 100 บาท 5) มากกว่า 100 ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสำนักงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์โควิด-19

คำชี้แจง : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง (ตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้น)

ปัจจัยในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านความรวดเร็วและสร้างความปลอดภัยช่วงโควิด-19					
1. เน้นการจัดเก็บสินค้าแบบกระจาย (Decentralized) เพื่อให้มีการบริการรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เพิ่มความเร็วในการตอบสนอง และยังเป็นการกระจายความเสี่ยง					
2. สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคโดยการบรรจุหีบห่อที่สามารถแกะออกง่ายเพิ่มขึ้นด้วยวัสดุที่เชื้อไวรัส COVID-19					
3. เน้นการกระจายสินค้าแบบ Direct Shipment เพื่อเพิ่มความเร็วในการขนส่งและลดขั้นตอนในการขนถ่ายลำเลียงสินค้าจากการขนส่งแบบ Milk Run หรือการขนส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้า					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีระบบให้บริการกดบัตรคิว ก่อน-หลัง					
3. กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความน่าเชื่อถือของไปรษณีย์					
1. การรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
2. มีช่องการร้องเรียนในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ					
3. สินค้าถึงปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19

คำชี้แจง : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง (ตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้น)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
1.สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านการประสานงานของบริการ					
1. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
3. มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น					
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ					
1. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ
 ไม่ถูกต้อง ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขข้อมูลและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. พอใจกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อเสียภาษีที่สำนักงานสรรพากร					
2. พอใจกับค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบเสียภาษี					
3. พอใจเกี่ยวกับการจ่ายในอัตราภาษีที่ยื่นตามแบบเสียภาษี					

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข.
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรระ ศิลป์เสวตร
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. อาจารย์ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
3. นายสุรงค์ กัตัญญ
 ผู้จัดการโครงการ
 บริษัท บี วี เอ็น ซิลเวอร์เซน จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “คุณภาพการบริการและความพึงพอใจประชาชนอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19” โดยนางสาววรัญญา เกษร นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551032 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการกับการไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าเป็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาววรัญญา เกษร)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น
ผู้ทรงคุณวุฒิ
หน่วยงาน

Handwritten signature and stamp of the reviewer.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาววิมลญา เกษร
รหัสนักศึกษา 61551032
หัวข้อวิทยานิพนธ์ "คุณภาพการบริการและความพึงพอใจประชนีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี
ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19"

ขอคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

รับไม่ได้นั้นเพราะมีข้อผิดพลาดใน
วิทยานิพนธ์ของนักศึกษา เพื่อ ให้มีมาตรฐานที่ดี
กว่าเดิมขอ

ลงชื่อ
ศ.ดร.ศ. ดร.วิมลญา เกษร
วันที่ ๒๘ ธ.ค. ๖๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “คุณภาพการบริการและความพึงพอใจไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19” โดย นางสาววิรัชญา เกษร นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551032 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาววิรัชญา เกษร)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น อ. ภรณ์ไพรัตน์ คุณวุฒิ
 ผู้ทรงคุณวุฒิ อ. ภรณ์ไพรัตน์ คุณวุฒิ
 หน่วยงาน สจล. ราชพร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษาอิสระ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาววิรัชญา เกษร
รหัสนักศึกษา 61551032
หัวข้อวิทยานิพนธ์ “คุณภาพการบริการและความพึงพอใจไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี
ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19”
ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)
 ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ดำเนินการต่อโดยผู้ทรงแก้ไขทบทวนได้ให้คำแนะนำไป

ลงชื่อ..... อ.กรรณ โพลิน คุณวุฒิ
(อ.กรรณ โพลิน คุณวุฒิ)
วันที่..... 6 ก.พ. 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์ควบคุมโควิด-19” โดย นางสาว วรัญญา เกษร นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551032 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการกับไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาววรัญญา เกษร)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น *กตัญญู* *กตัญญู*

ผู้ทรงคุณวุฒิ *กตัญญู* *กตัญญู*

หน่วยงาน *บริษัท บีวี เอ็ม ซิลเวอร์เซ็น จำกัด*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษาอิสระ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวรัญญา เกษร
รหัสนักศึกษา 61551032
หัวข้อวิทยานิพนธ์ “ความพึงพอใจในการให้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
ภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19

ขอคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ปรับเปลี่ยนตามที่ผู้ประเมินขอแนะ

ลงชื่อ... ศพต กตัญญู
(... สว่าง กตัญญู)
วันที่... 12 ก.พ. 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม (IOC)

ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	1. เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 29 ปี () 30 - 39 ปี () 40 - 49 ปี () มากกว่า 50 ปี	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. ระดับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยม, ปวช () ปริญญาตรี () ปริญญาโท, หรือสูงกว่า	1	1	1	1	ใช้ได้
	4. อาชีพ () นักเรียน/นักศึกษา () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงานเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว	1	1	1	1	ใช้ได้
	5. รายได้ () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001-20,000 บาท () 20,001-30,000 บาท () 30,001-40,000 บาท () 40,001 บาท ขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ข้อ ที่	แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการ ของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัด ปัตตานี	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ประเภทบริการที่เลือกใช้ไปรษณีย์						
1.	EMS SUPER SPEED	1	1	1	1	ใช้ได้
2.	EMS	1	1	1	1	ใช้ได้
3.	ไปรษณีย์ลงทะเบียน	1	1	1	1	ใช้ได้
4.	ไปรษณีย์รับประกัน	1	1	1	1	ใช้ได้
ความถี่ในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน						
5.	1-3 ครั้ง/เดือน	1	1	1	1	ใช้ได้
6.	3-6 ครั้ง/เดือน	1	1	1	1	ใช้ได้
7.	6-10 ครั้ง/เดือน	1	1	1	1	ใช้ได้
8.	มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	1	1	1	1	ใช้ได้
ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการไปรษณีย์						
9.	1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที	1	1	1	1	ใช้ได้
10.	2. 6 – 10 นาที	1	1	1	1	ใช้ได้
11.	3. 11 – 20 นาที	1	1	1	1	ใช้ได้
12.	4. 21 – 30 นาที	1	1	1	1	ใช้ได้
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้งของไปรษณีย์						
13.	ต่ำกว่า 25 บาท	1	1	1	1	ใช้ได้
14.	50 บาท	1	1	1	1	ใช้ได้
15.	75 บาท	1	1	1	1	ใช้ได้
16.	100 บาท	1	1	1	1	ใช้ได้
17.	มากกว่า 100 ขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์โควิด-19

ข้อ ที่	ปัจจัยในการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ปัจจัยด้านความรวดเร็วและสร้างความปลอดภัยด้านโควิด-19						
18.	เน้นการจัดเก็บสินค้าแบบกระจาย (Decentralized) เพื่อให้รองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง และยังเป็นการกระจายความเสี่ยง	1	1	1	1	ใช้ได้
19.	สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคโดยการบรรจุหีบห่อที่สามารถแกะออกง่ายเพิ่มขึ้นด้วยวัสดุที่เชื้อไวรัส COVID-19	1	0	1	0.66	แก้ไข
20.	เน้นการกระจายสินค้าแบบ Direct Shipment เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่ง และลดขั้นตอนในการขนถ่ายลำเลียงสินค้าจากการขนส่งแบบ Milk Run หรือการขนส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ						
21.	พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
22.	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
23.	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ						
24.	ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	1	ใช้ได้
25.	มีระบบให้บริการกดบัตรคิว ก่อน-หลัง	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ต่อ) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

ข้อ ที่	ปัจจัยในการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
26.	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของไปรษณีย์						
27.	การรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
28.	มีช่องทางการร้องเรียนในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
29.	สินค้าถึงปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้

ตอนที่4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี
ภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

ข้อที่	ปัจจัยในการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ความพึงพอใจในการใช้บริการ						
30	สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1	1	1	1	ใช้ได้
31	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
32	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ปัจจัยในการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านการประสานงานของบริการ						
33	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	1	1	1	1	ใช้ได้
34	มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	1	1	1	1	ใช้ได้
35	มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ						
36	มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	1	1	1	1	ใช้ได้
37	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
38	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ						
39	พอใจกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อเสียภาษีที่สำนักงานสรรพากร	1	1	0	0.66	แก้ไข
40	พอใจกับค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบเสียภาษี	1	1	0	0.66	แก้ไข
41	พอใจเกี่ยวกับการจ่ายในอัตราภาษีที่ยื่นตามแบบเสียภาษี	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 - 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 - 0.66 พิจารณาปรับปรุง หรือนำออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.961	24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์การควบคุมโควิด-19 จำกัดสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

เพศ

	เพศ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ชาย	173	43.9	43.9	43.9
	หญิง	221	56.1	56.1	100.0
	รวม	394	100.0	100.0	

อายุ

	อายุ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.6	4.6	4.6
	20-29 ปี	176	44.7	44.7	49.2
	30-39 ปี	177	44.9	44.9	94.2
	40-49 ปี	20	5.1	5.1	99.2
	มากกว่า 50 ปี	3	0.8	0.8	100.0
	รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ประถมศึกษา	16	4.1	4.1	4.1
มัธยม,ปวช	163	41.4	41.4	45.4
ปริญญาตรี	206	52.3	52.3	97.7
ปริญญาโท/หรือสูงกว่า	9	2.3	2.3	100.0
รวม	360	100.0	100.0	

อาชีพ

อาชีพ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid นักเรียน/นักศึกษา	49	12.4	12.4	12.4
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	159	40.4	40.4	52.8
พนักงานเอกชน	128	32.5	32.5	85.3
ธุรกิจส่วนตัว	58	14.7	14.7	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้

รายได้	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ไม่เกิน 10,000	32	8.1	8.1	8.1
10,001-20,000	228	57.9	57.9	66.0
20,001-30,000	107	27.2	27.2	93.1
30,001-40,000	20	5.1	5.1	98.2
40,001 บาทขึ้นไป	7	1.8	1.8	100.0
รวม		100.0	100.0	

ประเภทบริการที่เลือกไปรษณีย์

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid EMS SUPER SPEED	66	16.8	16.8	16.8
EMS	238	60.4	60.4	77.2
ไปรษณีย์ลงทะเบียน	75	19.0	19.0	96.2
ไปรษณีย์รับประกัน	15	3.8	3.8	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความถี่ในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์โดยเฉลี่ยต่อเดือน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid 1-3 ครั้ง/เดือน	89	22.6	22.6	22.6
3-6 ครั้ง/เดือน	184	46.7	46.7	69.3
6-10 ครั้ง/เดือน	93	23.6	23.6	92.9
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	28	7.1	7.1	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการไปรษณีย์

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยกว่า 5 นาที	22	7.1	7.1	7.1
6 - 10 นาที	228	57.9	57.9	65.0
11 - 20 นาที	118	29.9	29.9	94.9
21 - 30 นาที	20	5.1	5.1	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้งของไปรษณีย์

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ต่ำกว่า 25 บาท	23	5.8	5.8	5.8
50 บาท	87	22.1	22.1	27.9
75 บาท	166	42.1	42.1	70.1
100 บาท	75	19.0	19.0	89.1
มากกว่า 100 ขึ้นไป	43	10.9	10.9	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของไปรษณีย์อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีภายใต้สถานการณ์โควิด-19

1. เน้นการจัดเก็บสินค้าแบบกระจาย (Decentralized) เพื่อให้มีสินค้ารองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง และยังเป็นการกระจายความเสี่ยง.

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
น้อย	10	2.5	2.5	2.8
ปานกลาง	220	55.8	55.8	58.6
มาก	124	31.5	31.5	90.1
มากที่สุด	39	9.9	9.9	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคโดยการบรรจุหีบห่อที่สามารถแกะออกง่ายเพิ่มขึ้น ด้วยวัสดุที่เชื้อไวรัส COVID-19

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.5	0.5	0.5
น้อย	3	0.8	0.8	1.3
ปานกลาง	102	25.9	25.9	27.2
มาก	274	69.5	69.5	96.7
มากที่สุด	13	3.3	3.3	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

3. เน้นการกระจายสินค้าแบบ Direct Shipment เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่งและลดขั้นตอนในการขนถ่ายลำเลียงสินค้าจากการขนส่งแบบ Milk Run หรือการขนส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้า

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0
น้อย	7	1.8	1.8	1.8
ปานกลาง	167	42.4	42.4	44.2
มาก	206	52.3	52.3	96.4
มากที่สุด	14	3.6	3.6	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	เน้นการจัดเก็บสินค้า แบบกระจาย (Decentralized) เพื่อให้มีสินค้ารองรับ ความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เพิ่มความรวดเร็วใน การตอบสนอง และ ยังเป็นการกระจาย ความเสี่ยง.	สร้าง หลักประกัน ด้านความ ปลอดภัยแก่ ผู้บริโภคโดย การบรรจุหีบ ห่อที่สามารถ แกะออกง่าย เพิ่มขึ้นด้วย วัสดุที่เชื้อ ไวรัส COVID- 19	เน้นการกระจาย สินค้าแบบ Direct Shipment เพื่อ เพิ่มความรวดเร็วใน การขนส่งและลด ขั้นตอนในการขน ถ่ายลำเลียงสินค้า จากการขนส่งแบบ Milk Run หรือการ ขนส่งผ่านศูนย์ กระจายสินค้า	ด้านด้าน ความ รวดเร็ว และ สร้าง ความ ปลอดภัย ด้านโค วิด-19
N	Valid 394	94	394	394
	Missing 0	0	0	0
Mean	3.48	3.74	3.58	3.60
Std. Deviation	.718	.551	.593	.441

4. พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
น้อย	15	3.8	3.8	4.1
ปานกลาง	236	59.9	59.9	64.0
มาก	124	31.5	31.5	95.4
มากที่สุด	18	4.6	4.6	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0
น้อย	12	30.	30.	3.0
ปานกลาง	109	27.7	27.7	30.7
มาก	258	65.5	65.5	96.2
มากที่สุด	15	3.8	3.8	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

6. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
น้อย	18	4.6	4.6	4.8
ปานกลาง	119	30.2	30.2	35.0
มาก	236	59.9	59.9	94.9
มากที่สุด	20	5.1	5.1	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

Frequencies
Statistics

	พนักงานเป็น มิตร อ่อนน้อม ในการ ให้บริการ	พนักงานมีความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	พนักงานมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ	ด้านการ ขนส่ง
N	Valid 360	Valid 360	Valid 360	Valid 360
	Missing 0	Missing 0	Missing 0	Missing 0
Mean	4.29	4.56	4.25	4.33
Std. Deviation	.854	.560	.774	.383

7. ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่งานวิเคราะห์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้นำไปเผยแพร่ชนดานการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

น้อย	19	4.8	4.8	4.8
ปานกลาง	203	51.5	51.5	56.3
มาก	143	36.3	36.3	92.6
มากที่สุด	29	7.4	7.4	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

8. มีระบบให้บริการกดบัตรคิว ก่อน-หลัง

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
น้อย	11	2.8	2.8	30.
ปานกลาง	119	30.2	30.2	33.2
มาก	242	61.4	61.4	94.7
มากที่สุด	21	5.3	5.3	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

9. กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.5	0.5	0.5
น้อย	18	4.6	4.6	5.1
ปานกลาง	113	28.7	28.7	33.8
มาก	238	60.4	60.4	94.2
มากที่สุด	23	5.8	5.8	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		ขั้นตอนใน การรับ บริการไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน	มีระบบ ให้บริการท บัตริคว ก่อน-หลัง	กระบวนการ ขั้นตอนใน การให้บริการ มีความ เหมาะสม	ด้านความ น่าเชื่อถือ
N	Valid	394	394	394	394
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.46	3.69	3.66	3.60
Std. Deviation		.702	.627	.680	.497

10. การรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
	น้อย	39	9.9	9.9	10.2
	ปานกลาง	188	47.7	47.7	57.9
	มาก	143	36.3	36.3	94.2
	มากที่สุด	23	5.8	5.8	100.0
	รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. มีช่องการร้องเรียนในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
น้อย	26	6.6	6.6	6.9
ปานกลาง	117	29.7	29.7	36.5
มาก	234	59.4	59.4	95.9
มากที่สุด	16	4.1	4.1	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

12. สินค้าถึงปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	7	1.8	1.8	1.8
น้อย	21	5.3	5.3	7.1
ปานกลาง	114	28.9	28.9	36.0
มาก	239	60.7	60.7	96.7
มากที่สุด	13	3.3	3.3	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		การรับประกันใน ตัวสินค้าที่ นำมาใช้บริการมี ผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้ บริการ	มีช่องการ ร้องเรียนใน กรณีที่เกิด ปัญหาต่างๆ	สินค้าถึง ปลายทางตาม ระยะเวลาที่ กำหนดมีผล ต่อการ ตัดสินใจ เลือกใช้บริการ	ด้าน ความ เชื่อมั่น ในการ บริการ
N	Valid	394	394	394	394
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.38	3.60	3.58	3.52
Std. Deviation		.752	.685	.724	.517

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานีภายใต้สภาวะการควบคุมโควิด-19

13. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
	น้อย	9	2.3	2.3	2.5
	ปานกลาง	174	44.2	44.2	46.7
	มาก	189	48.0	48.0	94.7
	มากที่สุด	21	5.3	5.3	100.0
	รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0
น้อย	6	1.5	1.5	1.5
ปานกลาง	101	25.6	25.6	27.2
มาก	267	67.8	67.8	94.9
มากที่สุด	20	5.1	5.1	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

15. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
น้อย	9	2.3	2.3	2.5
ปานกลาง	121	30.7	30.7	33.2
มาก	241	61.2	61.2	94.4
มากที่สุด	22	5.6	5.6	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		สามารถเข้าถึง บริการได้ง่าย ขั้นตอนในการ ให้บริการมี ความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ให้บริการ ด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ทัน ตาม กำหนดเวลา	ให้บริการด้วย ความเสมอ ภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	ด้านความ สะดวกที่ ได้รับจาก การ บริการ
N	Valid	394	394	394	394
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.56	3.76	3.70	3.67
Std. Deviation		.644	.560	.621	.441

16. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.5	0.5	0.5
	น้อย	34	8.6	8.6	9.1
	ปานกลาง	193	49.0	49.0	58.1
	มาก	144	36.5	36.5	94.7
	มากที่สุด	21	5.3	5.3	100.0
	รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0
น้อย	21	5.3	5.3	5.3
ปานกลาง	109	27.7	27.7	33.0
มาก	248	62.9	62.9	95.9
มากที่สุด	16	4.1	4.1	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

18. มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.5	0.5	0.5
น้อย	16	4.1	4.1	4.6
ปานกลาง	120	30.5	30.5	35.0
มาก	235	59.6	59.6	94.7
มากที่สุด	21	5.3	5.3	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น	ด้านการประสานงานของการบริการ
N	Valid 394	394	394	394
	Missing 0	0	0	0
Mean	3.38	3.66	3.65	3.56
Std. Deviation	.739	.644	.668	.511

19. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0
น้อย	19	4.8	4.8	4.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายเจ้าหน้าที่ของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปานกลาง	203	51.5	51.5	56.3
มาก	151	38.3	38.3	94.7
มากที่สุด	21	5.3	5.3	100.0
รวม		100.0	100.0	

20. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0
น้อย	19	4.8	4.8	4.8
ปานกลาง	203	51.5	51.5	56.3
มาก	151	38.3	38.3	94.7
มากที่สุด	21	5.3	5.3	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

21. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0	0	0
น้อย	17	4.3	4.3	4.3
ปานกลาง	139	35.3	35.3	39.6
มาก	216	54.8	54.8	94.4
มากที่สุด	22	5.6	5.6	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		มีการชี้แจงหรือ ให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการ ให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	ขั้นตอน ในการ ให้บริการ มีความ เหมาะสม	ระยะเวลาใน การให้บริการ มีความ เหมาะสม	ด้าน ข้อมูลที่ ได้รับจาก การ บริการ
N	Valid	394	394	394	394
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.44	3.65	3.62	3.56
Std. Deviation		.671	.621	.660	.468

22. พอใจกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อเสียภาษีที่สำนักงานสรรพากร

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.0	1.0	1.0
	น้อย	22	5.6	5.6	6.6
	ปานกลาง	207	52.5	52.5	59.1
	มาก	145	36.8	36.8	95.9
	มากที่สุด	16	4.1	4.1	100.0
	รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23. พอใจกับค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบเสียภาษี

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	7	1.8	1.8	1.8
น้อย	23	5.8	5.8	7.6
ปานกลาง	108	27.4	27.4	35.0
มาก	239	60.7	60.7	95.7
มากที่สุด	17	4.3	4.3	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

24. พอใจเกี่ยวกับการจ่ายในอัตราภาษีที่ยื่นตามแบบเสียภาษี

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	7	1.8	1.8	1.8
น้อย	21	5.3	5.3	7.1
ปานกลาง	114	28.9	28.9	36.0
มาก	239	60.7	60.7	96.7
มากที่สุด	13	3.3	3.3	100.0
รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		พอใจกับ ค่าใช้จ่ายในการ เดินทางมา ติดต่อเสียภาษีที่ สำนักงาน สรรพากร	พอใจกับ ค่าใช้จ่าย ในการ ยื่นแบบ เสียภาษี	พอใจเกี่ยวกับ การจ่ายใน อัตราภาษีที่ ยื่นตามแบบ เสียภาษี	ด้าน ค่าใช้จ่าย ในการใช้ บริการ
N	Valid	394	394	394	394
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.37	3.60	3.58	3.51
Std. Deviation		.699	.742	.742	.523
		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด				
	น้อย				
	ปานกลาง				
	มาก				
	มากที่สุด				100.0
	รวม	394	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) คุณภาพการบริการที่ส่งผล
ความพึงพอใจของลูกค้าไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

		ผลรวมด้านความ รวดเร็วในการ ตอบสนองควบคู่ไป กับการสร้างความ ปลอดภัยด้าน สาธารณะสุข	ผลรวม ด้านความ ดูแลเอาใจ ใส่	ผลรวม ด้าน ความ น่าเชื่อถือ	ผลรวมด้าน ความเชื่อมั่น ในการ บริการ
ผลรวมด้านความรวดเร็ว ในการตอบสนองควบคู่ ไปกับการสร้างความ ปลอดภัยด้านสาธารณะ สุข	Pearson Coorrelation Sig. (2-tailed) N	1 394	.641** 394	.538** 394	.499** 394
ผลรวมด้านความดูแล เอาใจใส่	Pearson Coorrelation Sig. (2-tailed) N	.641** .000 394	1 394	.632** .000 394	.516** .000 394
ผลรวมด้านความ น่าเชื่อถือ	Pearson Coorrelation Sig. (2-tailed) N	.538** .000 394	.632** .000 394	1 394	.601** .000 394
ผลรวมด้านความเชื่อมั่น ในการบริการ	Pearson Coorrelation Sig. (2-tailed) N	.499** .000 394	.516** .000 394	.601** .000 394	1 394

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ,ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่ ^b		Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

b. All requested variables entered

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^b	.449	.444	.329

a. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.387	4	8.597	79.328	.000 ^b
	Residual	42.155	389	.108		
	Total	76.542	393			

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

b. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		Coefficients ^a				
Model		Unstandar	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		dized		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.003	.153		6.559	.000
	ผลรวมด้าน ความรวดเร็วใน การตอบสนอง ควบคู่ไปกับการ สร้างความ ปลอดภัยด้าน สาธารณสุข	.187	.051	.187	3.66	.000
	ผลรวมด้าน ความดูแลเอาใจ ใส่	.198	.052	.211	3.824	.000
	ผลรวมด้าน ความน่าเชื่อถือ	.202	.048	.227	4.226	.000
	ผลรวมด้าน ความเชื่อมั่นใน บริการ	.159	.042	.186	3.793	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ,ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข,ผลด้านความน่าเชื่อถือ,ผลด้านความดูแลเอาใจใส่ ^b		Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านการประสานงานของบริการ

b. All requested variables entered

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^b	.529	.524	.352

a. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.361	4	13.590	109.197	.000 ^b
	Residual	48.414	389	.124		
	Total	102.775	393			

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านการประสานงานของบริการ

b. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		Sig.
	B			Beta	t	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านธุรกิจ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1	(Constant)	.249	.164		1.521	.129
	ผลรวมด้าน ความรวดเร็ว ในการ ตอบสนอง ควบคู่ไปกับ การสร้างภาพ ลักษณ์ด้าน สาธารณะสุข	.203	.055	.175	3.705	.000
	ผลรวมด้าน ความดูแลเอา ใจใส่	.175	.056	.160	3.146	.002
	ผลรวมด้าน ความน่าเชื่อถือ	.304	.051	.296	5.945	.000
	ผลรวมด้าน ความเชื่อมั่นใน บริการ	.244	.045	.247	5.440	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านการประสานงานของบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ,ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข,ผลด้านความน่าเชื่อถือ,ผลด้านความดูแลเอาใจใส่ ^b		Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

b. All requested variables entered

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	
1	.676 ^b	.457	.452	.346	

a. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.401	4	9.850	81.947	.000 ^b
	Residual	46.759	389	.120		
	Total	86.159	393			

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

b. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 Coefficients^a ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.703	.161		4.363	.000
	ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	.285	.054	.268	5.282	.000
	ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่	.107	.055	.107	1.962	.000
	ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ	.181	.050	.193	3.607	.000
	ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ	.228	.044	.252	5.181	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ,ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่ ^b		Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

b. All requested variables entered

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^b	.475	.470	.381

a. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.207	4	12.802	88.157	.000 ^b
	Residual	56.489	389	.145		
	Total	107.697	393			

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

b. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านความเชื่อมั่นในบริการ, ผลรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยด้านสาธารณสุข, ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือ, ผลรวมด้านความดูแลเอาใจใส่

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		Coefficients ^a				
Model		Unstandar	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		dized		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.711	.177		4.017	.000
	ผลรวมด้าน ความรวดเร็วใน การตอบสนอง ควบคู่ไปกับการ สร้างความ ปลอดภัยด้าน สาธารณสุข	.192	.059	.161	3.232	.001
	ผลรวมด้าน ความดูแลเอาใจ ใส่	.163	.060	.146	2.719	.007
	ผลรวมด้าน ความน่าเชื่อถือ	-.162	.055	-.154	4.226	.004
	ผลรวมด้าน ความเชื่อมั่นใน บริการ	.602	.048	.595	12.416	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดปัตตานี
๕๒ ถนนปัตตานีภิรมย์ ตำบลอาเนาะรู
อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

ที่ ปณท ปช.๙(๙๔๐๐๐)/๑๖๙

๒ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งตัวนักศึกษาฝึกงานกลับสถานศึกษา

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยชุมพรเขตอุดมศักดิ์

อ้างถึง หนังสือ ที่ อว ๗๐๑๐/๑๙๘๗ ลงวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ ชุด
๒. สมุดบันทึกการฝึกงานของนักศึกษา จำนวน ๑ เล่ม

ตามหนังสือที่อ้างถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ได้ส่งตัวนักศึกษาฝึกงานภาควิชาพื้นฐานทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ เข้ารับฝึกงานระดับ ณ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดปัตตานี จำนวน ๑ คน ตั้งแต่วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ตามความละเอียดทราบแล้ว นั้น

บัดนี้ นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครบตามระเบียบกำหนดและโครงการแล้ว จึงขอส่งตัวนักศึกษากลับ สจล. มหาวิทยาลัยชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ดังรายชื่อนี้

๑. นางสาววรัญญา เกษร สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรเดช สอแม)

หัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดปัตตานี

แผนกธุรการ

โทร./โทรสาร ๐ ๗๓๓๓ ๕๐๔๗

โทร ๐๖๕ ๙๔๕ ๓๗๔๐

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST

ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดปัตตานี
๕๒ ถนนปัตตานีภิรมย์ ตำบลอานาหาร
อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

ที่ ปณท ปช.๙(๙๔๐๐๐)/พิเศษ

หนังสือรับรอง

หนังสือฉบับนี้ ให้ไว้เพื่อรับรองว่านางสาวรัฐญา เกษร นักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ได้ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เกี่ยวกับการให้บริการกิจการไปรษณีย์ ทั้งระบบ ณ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดปัตตานี อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต ๙ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระหว่างวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเยี่ยม

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔

(นายสุรเดช สะแม)

หัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดปัตตานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล นางสาวรัชฎา เกษร
 วัน เดือน ปีเกิด 16 ธันวาคม 2542
 สถานที่เกิด โรงพยาบาลปัตตานี
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 119/24 หมู่ที่ 10 ตำบล บานา อำเภอ เมือง จังหวัด ปัตตานี 94000
 สถานที่ศึกษาปัจจุบัน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2555 โรงเรียนเมืองปัตตานี
 พ.ศ.2558 โรงเรียนบรมราชินีนาถราชวิทยาลัย
 พ.ศ.2561 เข้าศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้