

ชื่อภาคนิพนธ์ :	การประเมินการให้บริการงานไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ชื่อผู้เขียน :	นางนนาสิริ ธรรมพิทักษ์จิต
ชื่อปริญญา :	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม)
ปีการศึกษา :	2549

---

การศึกษาเรื่อง การประเมินการให้บริการงานไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงการให้บริการด้านต่างๆ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 2.เพื่อประเมินผลการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน 3 ด้าน คือ 2.1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ 2.2 ด้านระบบการให้บริการงานไปรษณีย์ และ 2.3 ด้านบริการและสถานที่ที่ให้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ ที่ทำการไปรษณีย์ นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 120 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐาน คือ t-test และ F-test

#### ผลการศึกษา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทฯ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการต่ำกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะสะดวก/ ใกล้บ้าน การให้บริการงานไปรษณีย์ ในส่วนของบริการด้านจดหมาย ด้านพัสดุไปรษณีย์ และบริการด้าน EMS กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บ้าง การใช้บริการการเงิน ในส่วนของบริการด้านธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ใช้ บริการด้านตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ ด้านธนาคารออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้เลย การใช้บริการ Pay at Post และการใช้บริการ Logistic Post กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้เลย

ความคิดเห็นของผู้ให้บริการงานไปรษณีย์โดยรวมอยู่ในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับประเด็นการให้บริการ อยู่ในระดับสูง ในทุกๆด้าน คือความคิดเห็นด้านการปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาเตอร์และด้านพนักงานนำจ่าย ความคิดเห็นด้านระบบการให้บริการ และความคิดเห็นด้านการบริการและสถานที่

#### ข้อเสนอแนะ

1.ควรมีการประเมินความต้องการและความพึงพอใจในการรับบริการงานไปรษณีย์จากผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาข้อบกพร่องของการบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการบริการ

2.ควรศึกษาแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถให้การบริการและพัฒนาคุณภาพของการบริการได้อย่างตรงใจผู้รับบริการ

3. ควรมีการปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารการตลาด การควบคุมคุณภาพการบริการ รวมถึงควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ

4.ควรมีการประเมินผลการให้บริการงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดอื่นๆ หลายๆ แห่ง เพื่อนำผลที่ได้ที่ได้มาศึกษาเปรียบเทียบ และนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพรวมของการบริการงานไปรษณีย์เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาในรายละเอียดของการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เจาะลึกลงในแต่ละด้าน

**Title of Research Paper** : Evaluation of the Postal Services of the Thai Postal service  
Co. Ltd. : A Case Study of the Narathiwat Post Office,  
Narathiwat Province

**Author** : Mrs.Nanasiri Thampitakjit

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2006

---

The study was made for three objectives : (1) to examine several postal services of the Thai Postal service Co. ltd., (2) to evaluate its services, and (3) to identify the factor related to the users on opinion the postal service at the Narathiwat post office.

The data were collected from 120 customers of the Narathiwat post office. An interview schedule was employed as the research instrument. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data and t – test and F – test were used to test the hypotheses.

The findings were briefly stated below.

Most of the subject were female and single. They were 26 – 35 years old. Most had a Bachelor's degree a higher and were general workers/ company employees. The monthly income was 5,000 – 10,000 baht. They came for the services less than 5 times a month. Most of them used the services there because it was near their houses. The majority used the mail service. They sent packages and use the EMS service once on a while. Most hardly used the money order service and never used postal drafts nor on – line money order services. Also, Most used neither pay at post nor Logistic Post.

As a whole, the customers considered the postal services very efficient ( $\bar{x} = 3.10$  out of 4). All three aspects, i.e., staff service, service system, service and place, were found to be very good.

The factors significantly related to their opinion on the postal services at the 0.05 level were gender and frequency of service use.

The factor that had no relationship with their opinion were marital status, age, occupation, income and type of services used, i.e., mailing letters, package delivery, postal drafts, on – line money order, Pay at Post service and Logistic Post service

The following were recommended

1. All types of postal services should be made known to the public.
2. There should be a chart displaying the service proecdures at the post office.  
This chart should also be clearly seen.
3. Enough seats should be available in the lounge and so should parking spaces.