

ชื่อปัญหาพิเศษ	ปัญหาพิเศษเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	กิตติยา เหมงค์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2547

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ไทยหลักสี่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ในด้านบริการหน้าเคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ให้บริการ คุณภาพบริการ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 37.70 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.40

ผลการศึกษา พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากในการให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง การต้อนรับของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ 4.11, 3.99 และ 3.97 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจในเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาทความสุภาพของพนักงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.04 และ 4.04 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากส่วนใหญ่พอใจ ในเรื่องสถานที่ตั้ง/ทำเล ความทันสมัย ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ ช่วงเวลาในการเปิดบริการคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.14, 4.10 และ 4.00 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจในขั้นตอน และวิธีการให้บริการการตอบสนอง เมื่อผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการ ความเพียงพอและความพร้อมแบบฟอร์มหรือวัสดุอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว โต๊ะสำหรับเขียน 3.98, 3.97 และ 3.81 ตามลำดับ