



คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ
ที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

โดย

นายเล็ก ตั้งวงศ์ราชัย

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2550

คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ
ที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

โดย

นายเล็ก ตั้งวงศ์วรชัย

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2550

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์

ภาคนิพนธ์

ของ
นายเล็ก ตั้งวงศ์วรราชัย

เรื่อง

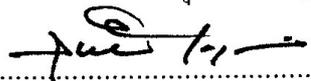
คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ
ที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

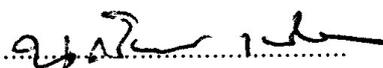
ประธานกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์


.....
(รศ.สมชัย ศรีสุทธิยากร)

กรรมการภาคนิพนธ์


.....
(รศ.ดร.สุพิน เกชาคุปต์)

คณบดี


.....
(รศ.ดร.นครินทร์ เมฆไตรรัตน์)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีน้อยที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีมากที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอัตราชัยไมตรี สุภาพ อ่อนโยนในการให้บริการและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเพศ รายได้ สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต เนื่องจากผลจากการทดสอบทางสถิติไม่มีค่าความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านบริการที่เลือกใช้ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์เนื่องจากผลจากการทดสอบทางสถิติมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027 0.020 0.005 0.001 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษามี 1) ควรตั้งที่ทำกรไปรษณีย์ให้ใกล้กับความต้องการของประชาชน 2) พนักงานให้บริการควรเพิ่มการให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ พร้อมบริการแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการตั้งญาติสนิทมิตรสหาย รวมถึงมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา 3) การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนควรมีความรวดเร็วมากขึ้นอีกโดยลดเวลา ขั้นตอนในการให้บริการลง 4) ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีระยะเวลาในการติดต่อประสานงานสั้นลง

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่านรองศาสตราจารย์ สมชัย ศรีสุทธิยากร ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์และท่านรองศาสตราจารย์ ดร. สุพิณ เกชาคุปต์ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ การตรวจและแก้ไขข้อบกพร่องของภาคนิพนธ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ท่านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน พนักงานที่ทำการไปรษณีย์คูสิตทุกคน หอสมุดแห่งชาติที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอดทำให้การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ขอขอบคุณครอบครัวตั้งวงศักราชทุกคนที่ช่วยเหลือห่วงใยดูแลให้กำลังใจและเป็นกำลังใจสนับสนุนตลอดมาจนเป็นแรงผลักดันทำให้ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน สถาบันการศึกษาทุกแห่งที่เปิดโอกาสในการศึกษาให้ความรู้อบรมสั่งสอนแก่ผู้ศึกษาจนกระทั่งสามารถทำให้ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์คุณค่าและประโยชน์อันจะพึงเกิดขึ้นจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ผู้ศึกษาขอขอบแต่ท่านผู้มีพระคุณทุกท่าน คุณพ่อคุณแม่

เล็ก ตั้งวงศักราช

พฤษภาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(7)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
วิธีการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามความหมายศัพท์สำคัญ.....	4
2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	6
2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ.....	19
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการบริการ.....	23
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการเทียบงาน (Benchmarking)	23
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการ.....	24
6. แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ.....	31
7. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	40

สารบัญ (ต่อ)

8. หลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัย ของประชาชน.....	44
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	57
สมมติฐานในการศึกษา.....	59
3 วิธีการศึกษา.....	60
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	60
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	61
เกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนของคุณภาพการให้บริการ.....	63
การทดสอบเครื่องมือ.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4 ผลการศึกษาและข้อวิจารณ์.....	65
ผลการศึกษา.....	65
ข้อวิจารณ์.....	81
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปผลการศึกษา.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	91

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์คูสิต.....	96
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	99
บรรณานุกรม.....	104
ประวัติผู้ศึกษา.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ.....	65
4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของข้อมูล ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ ที่ทำการไปรษณีย์คูสิต.....	69
4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับคุณภาพ และค่าความสัมพันธ์ (Pearson Chi- Square) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ ที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	มิติของคุณภาพการบริการ 10 มิติ เพื่อนำมาสู่การรับรู้คุณภาพการบริการ.....26
2	แสดงเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)28
3	แสดงการลดช่องว่างระหว่างความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง ของลูกค้า.....33
4	ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ.....42
5	แนวทางการดำเนินการสำหรับการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย.....48
6	กรอบแนวคิดการศึกษา.....58
7	คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของ ที่ทำการไปรษณีย์คูสิต.....83
ภาพภาคผนวกที่	
1	โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์คูสิต.....98