

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวพรศิริ ทิมปนาสิทธิ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ณฤมล	พงศ์ชัยเดชา	ประธานกรรมการ
อาจารย์บุญสุวาท	พฤทธิกานนท์	กรรมการ
อาจารย์เรณีส	เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาในการใช้บริการรับชำระเงินของผู้ใช้บริการ โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 11 แห่ง ตามโควต้า จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 200 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวนมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จำนวนมากที่สุด ใช้บริการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS จำนวนมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการในเดือนที่ผ่านมา 1 ครั้ง จำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ สามแยกสวนปรุง และข้างเผือก และส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าใช้บริการเนื่องจากใกล้ที่ทำงาน / บ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการบริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในปัจจุบันประสมการตลาดบริการต่างๆ 7 ด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากกับปัจจัยด้านประเภทบริการมีความหลากหลาย สามารถให้บริการได้หลายประเภทในสถานที่เดียว และด้านที่ทำการไปรษณีย์มีบริการรับชำระค่าบริการต่างๆตรงตามความต้องการ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมของการใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการ ด้านที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆในวัน และเวลาที่เหมาะสม และด้านการจัดพื้นที่ให้บริการ เช่น จุดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการ เหมาะสมทำให้สะดวกต่อการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผ่านสื่อต่างๆในด้านการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ด้านสื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีอย่างทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องของการโฆษณา, ประชาสัมพันธ์

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญและแนะนำในการให้บริการได้อย่างดี ด้านความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และความสุขภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และด้านเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี

ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ ด้านป้ายแสดงชื่อที่ทำการไปรษณีย์ ด้านอุณหภูมิภายในสถานที่ให้บริการ และด้านการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ใช้ได้ง่าย ด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว และด้านขั้นตอนหรือรูปแบบการให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ

**Independent Study Title**      The Customer Satisfaction towards PAY at POST Services Offered by State Enterprise Post Offices in Mueang District, Chiang Mai Province.

**Author**                              Ms.Pornsiri Limpapanasitti

**M.B.A.**

**Examining Committee**

Lecturer Narumon	Pongchaidecha	Chairman
Lecturer Boonsawart	Prugsiganont	Member
Lecturer Renus	Sernboonsang	Member

**ABSTRACT**

The main objective of this independent study is firstly, to study the customer satisfaction towards PAY at POST services offered by state enterprise post offices in Mueang District, Chiang Mai Province and secondly, to study the problems in using the services. To analyze the customers satisfaction, the data was collected from 200 samples that consisted of customers visiting eleven state enterprise post offices. Quota sampling was applied. The data was collected by using questionnaires and was analyzed according to the objective of this independent study by using descriptive statistics consisting of percentage, frequency and mean. The results were presented in table form and were concluded as followed.

The majority of the respondents were female. The majority of them were ranged in age from 20 to 30 years old. Most of them graduated from a Bachelor degree program. Most of them were employees. Most of their salary is from 5,000 to 10,000 baht per month. Most of them used the service to pay for AIS mobile phone service. Most used the service once a month. The majority of them went to Chiang Mai Post Office, Sam Yaek Suan Prung Post Office and Chang Phuak Post Office. And the major reason for using certain post offices was the location which was close to work place or home.

The respondents were satisfied in PAY at POST Services with the service marketing mixed factors in the following 7 factors.

In products, the majority of respondents were satisfied at a high level. They were satisfied with the variety of the services that they could do at one stop, and the fact that the services corresponded to their needs.

In price, the majority of respondents were satisfied at the highest level. They were satisfied with paying to the post office rather than to the companies.

In place, the majority of respondents were satisfied at a high level with the convenient location of the post office, the workdays and work hours, and the appropriate layout of the pay counter inside the post office.

In marketing promotion, the majority of respondents were satisfied at a moderate level with the clarity and the appropriateness of service information distribution through the various media, and the consistence of the advertisement.

In people, the majority of respondents were satisfied at a high level with the skills and how well the staff provided information, the staff's willingness to please, the staff's effective communication skills, their friendliness, manners and politeness in rendering services, and their understanding of customers' needs.

In physical evidence, the majority of respondents were satisfied at a high level with the suitability and cleanliness of the uniforms, the sanitation of the place, the technology used, the place nameplate, the temperature inside the building, and the decoration of the place.

In process, the majority of respondents were satisfied at a high level with the reliability, the efficiency, the simplicity and the speed of the service process.