

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์
 ของสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงใต้

ผู้วิจัย นายมานพ สันธิโยธิน ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จรียา กลิ่นจันทร์ 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์
 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 165 หน้า คำสำคัญ คุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมั่นใจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านความเข้าใจและการสนองตอบลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และได้รับตามประเภทบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสามารถ ผู้ได้รับตามประเภทบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้มีอายุ และได้รับตามประเภทบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ได้รับตามประเภทบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และได้รับตามประเภทบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลายมือชื่อนักศึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....  2..... 

Independent study title: Customers Opinion about the Quality of Service in the Delivery of Post by the Metropolitan Postal Bureau (South)

Researcher: Mr. Manop Santhiyothin. Degree: Master of Business Administration (General Management).
Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr. Jariya Klinjan
2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong. Academic year: 2012. 165 pp.
Keyword: quality in delivery post

Abstract

The purposes of this research were 1) to study customers' opinions about the quality of service in the delivery of post by the metropolitan postal bureau (south), and 2) to compare customers' opinion about the quality of service in delivery of post by the metropolitan postal bureau (south) in terms of their demographic characteristics feature; genders, ages, occupations, educations of level, monthly income and types of service. The sample included 384 customers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by use of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The results indicated that: 1) customers had high overall opinion about the quality of service in the postal delivery service, metropolitan postal bureau (south) (mean of 3.63).; their opinion on the 6 aspects of service were also high, arranged in descending order were: concretization of service, ideal service to reality, capability, communication, cost effectiveness, security and safety, credibility; the 2 aspects assessed and found to be moderate, arranged in descending order were: understanding and responding to problems; 2) customers' opinion about the quality of service in the delivery of post by the metropolitan postal (south) when they were classified by their demographic characteristics indicated that customers with different monthly income had significantly different overall opinion about the quality of service in the delivery of the post at .05; other demographic characteristics indicted that customers had significantly different overall opinions on capability and types of service at .05.

Student's signature.....

Independent study advisor's signatures 1..... 2.....