สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	**(1)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**(3)**
กิตติกรรมประกาศ	**(5)**
สารบัญ	**(7)**
สารบัญตาราง	**(9)**
สารบัญภาพ	**(11)**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**7**
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า	16
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	22
ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ 106 ว่าด้วย การแบ่งส่วนงานของหน้าที่ความรับผิดของส่วนงานในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ.2550	26
ระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 204 ว่าด้วย การตรวจสอบการนำจ่ายไปรษณียภัณฑ์ธรรมดา พ.ศ.2533	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	**43**
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**49**
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพบริการในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้	52
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบข้อมูลด้านคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้	110
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**139**
วิธีดำเนินการวิจัย	139
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	140
อภิปรายผล	147
ข้อเสนอแนะ	153
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	154
บรรณานุกรม	**155**
ภาคผนวก	**159**
แบบสอบถาม	161
ประวัติผู้วิจัย	**165**

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการรับบริการ	50
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านคุณภาพบริการในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามเพศ	52
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านคุณภาพบริการในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามอายุ	57
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านคุณภาพบริการในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามอาชีพ	66
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านคุณภาพบริการในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามระดับการศึกษา	76
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านคุณภาพบริการในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านคุณภาพบริการในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามประเภทการรับบริการ	97
4.8	การเปรียบเทียบข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามเพศ	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	การเปรียบเทียบข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามอายุ	112
4.10	การเปรียบเทียบข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามอาชีพ	116
4.11	การเปรียบเทียบข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามระดับการศึกษา	119
4.12	การเปรียบเทียบข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	122
4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธี LSD ของข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05	127
4.14	การเปรียบเทียบข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ด้านต่าง ๆ ในความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ จำแนกตามประเภทการรับบริการ	130

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	ตัวแบบความคาดหวังของผู้บริโภค	17
2.2	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคาดหวังของผู้บริโภค	19
2.3	แบบสอบถามการนำจ่ายไปรษณียภัณฑ์ธรรมดา	34