

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	23
ประวัติบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	29
ระบบบริหารจัดการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	32
ประเภทบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	41
ข้อมูลที่ทำให้การไปรษณีย์และบริการในจังหวัดสมุทรปราการ	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59	
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69	
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70	
การเก็บรวบรวมข้อมูล	73	
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	73	
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	76	
ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	78	
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการ ไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ	84	
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ	91	
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ	97	
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	101	
วิธีดำเนินการวิจัย	101	
สรุปผลการวิจัย	103	
อภิปรายผลการวิจัย	109	
ข้อเสนอแนะ	116	
บรรณานุกรม	119	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	125
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย	127
หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง	129
แบบสอบถาม	133
ประวัติผู้วิจัย	141

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	70
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา	76
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพและรายได้ต่อเดือน	77
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	79
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านบริการที่ต้องการใช้ และด้านสินค้าที่ต้องการซื้อ	79
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านช่วงเวลาของเดือนที่มาใช้บริการ ด้านความถี่ของการใช้บริการ และด้านวันที่มีความสะดวกในการมาใช้บริการ	81
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการด้านระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการให้บริการและด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง	82
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมและรายด้าน	84
4.8	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่ให้บริการ	85
4.9	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	86
4.10	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการรับรู้บริการ และข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์	87
4.11	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านบริการรับฝาก	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก	89
4.13	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย	90
4.14	เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ	91
4.15	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัด สมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มอายุ	92
4.16	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัด สมุทรปราการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	93
4.17	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัด สมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มอาชีพ	94
4.18	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการด้าน เจ้าหน้าที่นำจ่ายของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพ	95
4.19	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัด สมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มรายได้ต่อเดือน	96
4.20	ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้บริการของที่ทำกร ไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน	98

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
2.1	รูปแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค	15
2.2	โครงสร้างบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	33
2.3	โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์ศูนย์กลางจ่าย (พิเศษ) [ปณศ.(พ)]	54
2.4	โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์ศูนย์กลางจ่าย (ปณศ.)	55
2.5	โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์อำเภอขนาดใหญ่ [ปณภ.(ญ)]	57
2.6	โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์รับฝากขนาดใหญ่ [ปณฝ.(ญ)]	58

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์