



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์
รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Development of Post Office Service Delivery of
Rajabhat Maha Sarakham University



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พรรณี มุลบุตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์
รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Development of Post Office Service Delivery of
Rajabhat Maha Sarakham University



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พรรณี มูลบุตร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์
รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Development of Post Office Service Delivery of
Rajabhat Maha Sarakham University



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พรรณี มุลบุตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์
รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Development of Post Office Service Delivery of
Rajabhat Maha Sarakham University



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พรรณี มูลบุตร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามปีงบประมาณ 2561)

กิตติกรรมประกาศ

ประสิทธิภาพของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่ง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและหาแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นขั้น เป็นตอน และปฏิบัติหน้าที่และการบริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการประเมินข้อเสนอองานวิจัย ที่ได้พิจารณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ขอขอบพระคุณ บุคลากร และนักศึกษา ทุกหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และใช้เครื่องในการทดสอบ ซึ่งเป็นส่วนของรายงานการวิจัยนี้

สุดท้ายนี้ต้อง ขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ให้ทุนสนับสนุนในการวิจัยในครั้งนี้ หวังว่างานวิจัยนี้คงมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้ต่อไป



นางสาวพรณี มูลบุตร
2562

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้วิจัย	นางสาวพรรณี มุลบุตร
หน่วยงาน	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน	2561
ปีที่แล้วเสร็จ	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ 70 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการจากการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และชาย มีอายุระหว่าง 25 – 45 ปี และเป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุน พิจารณาในภาพรวมเกี่ยวกับความคิดเห็นการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความเห็นว่าได้รับการสนับสนุนในระดับมากที่สุด มีลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวมของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.93, 4.92, 4.91, 4.89 และ 4.65 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title	Development of post office service delivery of Rajabhat Maha Sarakham University.
Research Team	Miss. Punnee Moonbute
Organization	Rajabhat Maha Sarakham University
Year of Grant	2018
Research Completed	2019

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the development of postal service delivery of Rajabhat Maha Sarakham University. The sample group used in the research was personnel of Rajabhat Maha Sarakham University. By using questionnaires as a survey tool. 70 samples. Statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation.

The results of the study showed that those who received the postal service of the university Most of them are female and male, aged between 25 - 45 years and are support personnel. Considering the overall opinion about the development of postal service delivery of Rajabhat Maha Sarakham University Commented that it was supported at the highest level With the following order Process Service staff Facilities Service results By providing an overview of the service With an average of 4.93, 4.92, 4.91,4.89 and 4.65 respectively.

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	4
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจรของไปรษณีย์ไทย	6
งานวิจัยในประเทศ	7
งานวิจัยต่างประเทศ.....	8
กรอบแนวคิดการวิจัย	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	10
การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล.....	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
บทที่ 4 ผลการสังเคราะห์ข้อมูล.....	13
ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร.....	13
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

หัวเรื่อง	หน้า
ตอนที่ 2 การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.....	15
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	20
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	20
สรุปผลการวิจัย.....	20
อภิปรายผล.....	21
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	21
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	22
บรรณานุกรม	23
ภาคผนวก	25
ภาคผนวก ก.....	26
ประวัติผู้วิจัย	31



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวน และร้อยละของบุคลากรและนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ	14
4.2	จำนวน และร้อยละของบุคลากรและนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ	14
4.3	จำนวน และร้อยละของบุคลากรและนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนก ระดับการศึกษา	15
4.4	จำนวน และร้อยละของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับประสบการณ์ในการ ทำงานในการทำงาน	15
4.5	การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งโดยรวม (N=13).....	16
4.6	สภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ (N=13).....	16
4.7	สภาพการปฏิบัติงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=13)	17
4.8	สภาพการปฏิบัติงานสิ่งอำนวยความสะดวก (N=13)	17
4.9	สภาพการปฏิบัติงานด้านผลการให้บริการ (N=13).....	18
4.10	สภาพการปฏิบัติงานด้านโดยภาพรวมของการให้บริการ (N=13)	18

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
-----	----------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในศตวรรษที่ 21 แนวคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์ ทำให้การบริหารงานทุกองค์การต้องปรับตัวมีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันอย่างสูง ทุกองค์การต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางจะนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพหรือไม่ องค์การไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์การจะต้องมีวิธีการในการค้นหาความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2543, หน้า 6)

กิจการไปรษณีย์ไทย เป็นบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ก่อกำเนิดขึ้นในประเทศไทยเป็นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวโดยสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ทรงเป็นอธิบดีผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขพระองค์แรกเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2526 (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2546, หน้า 2) เพื่อให้บริการด้านสื่อสารไปรษณีย์และบริการการเงินรวมทั้งธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกับกิจการไปรษณีย์เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลง โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เกี่ยวกับไปรษณีย์ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชน มีการปฏิรูประบบวิธีการทำงานของไปรษณีย์ใหม่ จากการทำงานด้วยระบบมือ (Manual) ไปสู่ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation Point of Sales) โดยรวมบริการประเภทต่าง ๆ ที่กระจัดกระจาย แบ่งงานกันทำตามความถนัดของพนักงานแต่ละคนมารวบรวมไว้อย่างเป็นระบบสามารถให้บริการได้เสร็จสิ้นทุกขั้นตอนครบวงจร ณ จุด ๆ เดียวด้วยสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และได้รับการบริการจากพนักงานด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 ที่แปรสภาพเป็นบริษัทจำกัดจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาลและพันธกรณีการเปิดธุรกิจเสรีในสินค้าและบริการที่ประเทศไทยได้ทำไว้กับสมาชิกในองค์การการค้าโลก (WTO) โดยกิจการด้านไปรษณีย์ การให้บริการส่วนหนึ่งเป็นการให้บริการด้านสาธารณชนขั้นพื้นฐาน ซึ่งอยู่ในสภาพที่แบกรับภาระขาดทุนตลอดมา

ดังนั้น การดำเนินกิจการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด ในอนาคตจึงเป็นงานหนักที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารที่จําพาศักยภาพให้ก้าวไปสู่ความเจริญมั่นคงไม่เป็นภาระต่อรัฐบาลต้องมาอุดหนุนอีกต่อไป และสามารถเลี้ยงตัวเองได้ในที่สุด ซึ่งวิธีการปรับปรุงบริการอื่น ๆ ที่มีอยู่ตลอดจนการสร้างมูลค่าเพิ่มจากบริการใหม่ ที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากขึ้นโดยได้ดำเนินการจัดตั้งโครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของ

กิจการไปรษณีย์ไทย โดยใช้งบประมาณลงทุนไปถึง 1,955 ล้านบาท วางระบบการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ One Stop Service
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยมุ่งเน้นศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในเขตมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - 1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม
 - 1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ
2. ศึกษาโดยการเก็บตัวอย่างข้อมูลจากผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการแบบ One Stop Service ของไปรษณีย์ไทย หมายถึง การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ให้บริการในด้านต่อไปนี้ 1) บริการรับ-ส่ง จดหมายในประเทศและต่างประเทศ 2) บริการรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ 3) บริการธนาคารอัตโนมัติออนไลน์ 4) บริการรับ-ส่งธนบัตรในประเทศและต่างประเทศ 5) บริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ (Western Union) 6) บริการชำระเงินผ่านไปรษณีย์ (Pay@Pist) 7) บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ 8) บริการไปรษณีย์เก็บเงิน (ฝากส่งจดหมายและพัสดุโดยเรียกเก็บเงินจากผู้รับ) 9) บริการสำรองตั๋วการเดินทางและตั๋วการแสดง 10) บริการเติมเงินออนไลน์ U Top Up (บริการเติมเงินมือถือ) ซึ่งเป็นการให้บริการในช่องบริการเดียวจบการให้บริการทุกขั้นตอน

ระบบการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสมรวดเร็วมีระเบียบและหลักเกณฑ์ในการขอรับบริการที่สะดวก มีทำเลสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ร่มรื่นเหมาะสมสวยงาม มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะอาดเรียบร้อยปลอดภัย ห้องโถงบริการประชาชนมีแสงสว่าง

เสียง และติดเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย ช่องบริการและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการทำงาน มีจำนวนเพียงพอ ระบบบัตรคิวทำให้การติดต่อใช้บริการมีความต่อเนื่อง สะดวกรวดเร็วลดระยะเวลา รอคอยใช้บริการเอง จัดให้มีที่นั่งรอคิวใช้บริการให้เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์ใช้บริการ มีตัวอย่าง การกรอกแบบฟอร์มการใช้บริการแสดงไว้อ่านแล้วเข้าใจง่ายและมีใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการแสดง รายละเอียดไว้อย่างชัดเจนให้ผู้ใช้บริการทุกคน

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ ให้บริการ ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น มีกิริยา มารยาทสุภาพอ่อนโยน มีความละเอียดรอบคอบ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ตอบคำถามให้ คำแนะนำในกรณีผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ตอบคำถามให้ คำแนะนำในกรณีผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพเจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการมีจำนวนเพียงพอใน การให้บริการด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้มีใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการมอบให้ ผู้ใช้บริการทุกราย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการในสิ่งที่คุณใช้บริการต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการที่คาดหวังหรือ มุ่งหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้เกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการแบบ One Stop ของไปรษณีย์ไทย ซึ่งมุ่งหวัง 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการ One Service ของไปรษณีย์ไทย ซึ่งได้อำนาจความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนการให้บริการในจุด แรกจนกระทั่งสิ้นสุดการให้บริการ ใน 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพ การบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการไปรษณีย์แบบ One Stop Service ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้ที่สนใจทำธุรกิจไปรษณีย์เอกชน ได้นำไปปรับปรุงการ ให้บริการตามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาตามเนื้อหา ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร
4. งานวิจัยในประเทศ
5. งานวิจัยต่างประเทศ
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความของ คำว่าการบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น คำว่า การบริการในภาษาอังกฤษมักมีคำ ที่ใช้กันอยู่ 2 คำ คือ “Service และ Hospitality” คำว่า “Service” ถ้าแยกออกมาตามตัวอักษรแล้วให้ได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = service mind คือการมีใจใ้บริการปรารถนาให้ผู้อื่นพอใจและสุขใจ

E = enthusiasm คือการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R = readiness คือการมีความพร้อมทั้งบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = value คือการตระหนักถึงคุณค่าในการบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = interested คือมีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = cleanliness คือความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = endurance คือความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่นผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = smile คือการยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 428) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพอใจในผลกระทำนั้น

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, หน้า 81) กล่าวว่า คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าและครอบคลุมไปถึงความต้องการหรือความคาดหวังหรือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าประสงค์นั่นเอง ครอบคลุมไปถึงความต้องการหรือความคาดหวังหรือความพึงพอใจของลูกค้า

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542, หน้า 3) กล่าวว่าคุณภาพหมายถึงสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้านเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง ดังนั้นคุณภาพจะมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึกหรือความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าซึ่งมักจะวัดกันด้วยความพึงพอใจหรือความประทับใจของลูกค้าสำคัญ

ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ และธนิกันต์ มาฆะศิริานนท์ (2547, หน้า 13) ได้กล่าวถึงคุณภาพว่า หมายถึงการตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าการให้บริการที่มีคุณภาพในระดับโลกนั้นจะมีการแข่งขันกันมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ ดังนั้นลูกค้าจึงมีความต้องการที่ซับซ้อนและสูงขึ้น ส่งผลให้มีความจำเป็นที่ผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาทักษะการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับความสำเร็จในการให้บริการลูกค้า

นอกจากนี้ กำพล กิจชระภูมิ และสุชาติ ยวรี (2546, หน้า 7) ได้รวบรวมความหมายของคุณภาพที่ปรมาจารย์ด้านคุณภาพแต่ละท่านได้บัญญัติความหมายของคำว่าคุณภาพไว้สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการโดยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศได้มาตรฐานปราศจากการชำรุดบกพร่องสนองตอบความต้องการให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องโดยมีต้นทุนที่เหมาะสม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจในยุคที่มีการแข่งขันกันอย่างในปัจจุบันทุกองค์การต่างก็ให้ความสำคัญความพึงพอใจของลูกค้า ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 17) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในทุกวันนี้คือความพึงพอใจของลูกค้า

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2543, หน้า 12) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการ เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์การจะต้องแยกแยะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ได้

โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลัก ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ ความต้องการดังกล่าวมักจะเกี่ยวข้องกับราคา คุณภาพ การส่งมอบและการบริการ เป็นต้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 140) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการและความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพึงพอใจนั้นยังคงอยู่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกสมหวังที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการและมีความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจรของไปรษณีย์ไทย

การให้บริการแบบครบวงจร

หวังดี คงทอง (2540, หน้า 1) กล่าวว่า การให้บริการแบบครบวงจรหรือที่เรียกว่า One Stop Service ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็น การนำเสนอในขอบเขตที่เป็นแนวคิดและถือปฏิบัติ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับที่ทำการที่ยังไม่ได้จัดให้มีบริการในระบบดังกล่าวหรือจัดแล้วแต่ยังไม่สมบูรณ์หรือจำเป็นต้องพัฒนาต่อไปอีกตลอดจนเสนอให้ทราบถึงที่มาหลักการและผลตอบแทนที่จะได้รับจากการให้บริการตามระบบดังกล่าว

ที่มาของการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service)

ในปี 2538 การสื่อสารแห่งประเทศไทย ต้องการจัดระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับระบบการให้บริการสมัยใหม่ และมีผู้ดำเนินการโดยเลือกทดลองให้บริการที่หน้าเคาเตอร์เป็นอันดับแรก เพื่อสร้างความพอใจต่อผู้ใช้บริการ ณ จุดนี้ขณะเดียวกันก็หาทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในโอกาสเดียวกันด้วย โดยศึกษาปัญหา การหาทางแก้ไขโดยพิจารณาทั้งหลักการ ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติที่พอสอดคล้องกันเพื่อมุ่ง ไปสู่เป้าหมายสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเป็นหลัก และได้พบว่า ปัญหาการให้บริการเกิดจากปัญหาจากภายนอก เช่น การปล้นที่เคาเตอร์บริการธนาณัติ ปัญหารายวันภายในที่ทำการไปรษณีย์ ได้แก่ ปัญหาจากประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น การบ่นว่าบริการล่าช้า ในกรณีที่ใช้บริการหลายอย่างต้องเสียเวลาเข้าคิวหลายครั้ง เกิดความไม่เป็นมิตรจากผู้ใช้บริการ และปัญหาจากการถูกรบกวนด้วยแนวความคิดและเทคโนโลยี เช่น แนวความคิดเรื่องรีเอนจิเนียริง (Reengineering) ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงทั้งความสามารถของบุคลากรและเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องเข้มงวดในเรื่องประสิทธิภาพของพนักงานยิ่งขึ้น และมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานประจำมากขึ้นและได้นำแนวคิดสมัยใหม่ในเรื่อง แนวความคิด Reengineering แนวความคิดของ TQM และแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารบุคคลสมัยใหม่ มีส่วนร่วมมาใช้ คือ

1. แนวความคิดของ Reengineering ในส่วนที่ว่า ให้ความสำคัญกับลูกค้าและเน้นที่การทำงานเป็นกระบวนการและมีระบบมากกว่าการทำงานตามหน้าที่

2. แนวความคิดของ TQM เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปที่ละเล็กละน้อย แบบค่อยเป็นค่อยไป และเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องโดยใช้ระบบเดิมเป็นฐาน

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารบุคคลสมัยใหม่ที่มุ่งเน้น สร้างระบบการมีส่วนร่วมมาควบคุมบุคลากร ผู้ควบคุมเปลี่ยนแปลงบทบาทมาเป็นผู้นำหรือพี่เลี้ยงและเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างมีระบบ

ผลของการศึกษาปัญหาและการตรวจสอบทางวิชาการ ประกอบกับประสบการณ์ของการปฏิบัติงานในแง่มุมต่าง ๆ ของคณะทำงานแต่ละคน จึงได้ตกลงกันกำหนดให้การทำที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขตัวอย่าง เป็นเรื่อง ให้แต่ละเคาเตอร์เปิดบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ หรือที่เรียกว่า One Stop Service โดยได้นำไปทดลองกับที่ทำการตัวอย่าง คือ ที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต พัฒนาการ สำหรัและสหประชาชาติ ภายใต้ข้อกำหนดที่เป็นหลักการซึ่งได้มีการผสมผสานแล้วทั้งความคิดทางวิชาการ ปัญหาประจำวันของที่ทำการประสบการณ์ของคณะทำงานและเป้าหมายที่ต้องการจะไปถึงในอนาคต

งานวิจัยในประเทศ

ฟ้ามุ่ย สุกัญศีล (2547) ได้ศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คณาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา ที่สังกัดภาควิชาและศูนย์สตรีศึกษาของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการในระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 25 ปี ขึ้นไปผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงได้แก่ 1) จัดทำและเร่งพัฒนาฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ 2) การดูแลรักษาความสะอาด 3) มารยาทในการติดต่อประสานงาน 4) ความรวดเร็วในการให้บริการ 5) การปฏิบัติหน้าที่แทนกัน แสดงให้เห็นถึงการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังมีข้อบกพร่อง และควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

วรวิทย์ เชิงเขา (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของไปรษณีย์อ่อนนุช กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้แก่ ระยะเวลาที่ให้บริการ อาชีพ และระดับการศึกษาตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการโดยภาพรวมแล้วได้คะแนนความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละลักษณะการให้บริการ และค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยมีการจัดแผนกต่าง ๆ เป็นสัดส่วนได้คะแนนสูงสุด มีงานบริการบางด้านที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาให้เอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของไปรษณีย์สาขาอ่อนนุช คือการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำบริการ โดยเฉพาะรวมทั้งบริการอำนวยความสะดวกในการให้บริการทุกรูปแบบ นอกจากนั้นจะต้องเร่งรัดพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความพร้อมต่อการบริการทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

วัชรา ตาสอน (2548) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจร ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการ

ไปรษณีย์นทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

งานวิจัยต่างประเทศ

Aday and Andersen (1978) กล่าวถึงทฤษฎีหลักที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่มีผู้ใช้บริการได้รับการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการและความรู้สึกที่มีผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care when Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Baswe of Getting to Care)
2. ความความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co - Ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Met at One Place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow - up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality - of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output – off - Pocket Cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

Parasuraman et al (1988) สรุปได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพเริ่มจากผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการ แต่ละฝ่ายต่างมีความคาดหวังซึ่งกันและกัน โดยฝ่ายผู้ที่มาใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างดี และผู้ที่ให้บริการก็มีความคาดหวังให้ผู้ที่มาใช้บริการเป็นลูกค้าประจำจึงบริการด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการและมีความสอดคล้องกันทั้งสองฝ่าย สิ่งสำคัญในการที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการก็คือ การบริการที่เหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

Shelly (1975, p. 252) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิด

ความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานไปรษณีย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการบริการงานไปรษณีย์รับส่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้พิจารณาในส่วนของปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการในส่วนของการศึกษาใน 4 ด้าน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กับความต้องการและความพึงพอใจของบุคลากร และบุคคลทั่วไป สอดคล้องและสัมพันธ์ จึงได้นำมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามและเก็บรวบรวมจากบุคลากร และบุคคลทั่วไป
2. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มเดียวกันได้แก่ บุคลากรและบุคคลทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 จำนวน 70 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในเขตไปรษณีย์โนนศรีสวัสดิ์ จำนวน 70 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยอ้างอิงสูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดของประชากร
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งพิจารณาการสุ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ชนิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยพัฒนาจากแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับ-ส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์

รับ-ส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่ 4 ด้านผลการให้บริการ ด้านที่ 5 โดยภาพรวมของการให้บริการเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนางานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของงานที่ได้รับโดยมีคำถามให้บุคลากรและบุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นว่ามีความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมากน้อยเพียงใดตามมาตรวัด 6 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
ไม่แสดงความคิดเห็น	มีค่าเท่ากับ	0	คะแนน

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็น (Weight Mean Score) ในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	คะแนน หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	คะแนน หมายถึง	ระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	คะแนน หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	คะแนน หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	คะแนน หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบและทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและทำการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) ที่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม แต่ละตัวแปรด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงค่าความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่างค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากกว่าแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ แบบ One Stop Service (Survey Method) พร้อมกับศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้อมูลที่ได้แบ่งออกเป็น 2 แบบดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองเป็นรายบุคคล จากกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากร นักศึกษา จำนวน 70 คน

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบ พบว่า เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามและเก็บรวบรวมจากบุคลากร นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535 : 22 – 28) คำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1. ค่าร้อยละ (%) ใช้เพื่อหาค่าร้อยละของแบบสอบถามที่สมบูรณ์
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับคุณภาพ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์หาการกระจายของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยให้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรและบุคคลทั่วไป จำนวน 70 คน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

หมายเหตุ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	คะแนน	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	คะแนน	หมายถึง	ระดับมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	คะแนน	หมายถึง	ระดับปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	คะแนน	หมายถึง	ระดับน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	คะแนน	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร

ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร และนักศึกษา ได้แก่ เพศ ประเภทบุคลากร หน่วยงานที่สังกัด จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามมีบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตอบแบบสอบถามจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 70 ฉบับ บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งเป็นเพศหญิง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยจำแนกเป็น 2 ตอนรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 70 คน มีลักษณะข้อมูลทั่วไป จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1. เพศ

พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 52.85 เป็นชาย นอกนั้นร้อยละ 47.15 เป็นหญิง

2. อายุ

พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 34.28 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 10 และ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.72

3. ระดับการศึกษา

พบว่าบุคลากรมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.85 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.14 ระดับปริญญาตรี และร้อยละ 20.21 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (สำหรับบุคลากร)

พบว่าระยะเวลาบุคลากรที่ทำงานส่วนใหญ่ร้อยละ 25.71 ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 25.71 ที่เข้ามาทำงาน 6 – 10 ปี นอกนั้นร้อยละ 14.28 เข้ามาทำงาน 11 – 15 ปี ร้อยละ 7.14 และเข้ามาทำงาน 21 – 25 ปี ร้อยละ 15.71

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละของบุคลากรและนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ

เพศ	บุคลากรหรือนักศึกษาตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	52.85
หญิง	33	47.15
รวม	70	100

ตารางที่ 4.2

จำนวน และร้อยละของบุคลากรและบุคคลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ

อายุ	บุคลากรหรือนักศึกษาตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	24	34.28
26-35 ปี	35	50
36-45ปี	7	10
46 ปีขึ้นไป	4	5.72
รวม	70	100.00

ตารางที่ 4.3

จำนวน และร้อยละของบุคลากรและบุคคลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	บุคลากรที่และนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	42.85
ปริญญาตรี	26	37.14
สูงกว่าปริญญาตรี	14	20.01
รวม	70	100.00

ตารางที่ 4.4

จำนวน และร้อยละของบุคลากรและบุคคลทั่วไปที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	บุคลากรและนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	18	25.71
6 – 10 ปี	9	12.85
11 – 15 ปี	5	7.14
16 – 20 ปี	11	15.71
21 – 25 ปี	6	8.57
26 ปีขึ้นไป	1	1.42
นักศึกษา	20	28.57
รวม	70	100.00

ตอนที่ 2 การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบสภาพการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.5 – 4.10

ตารางที่ 4.5

การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่ง โดยรวม

การให้บริการงานในสถานศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ	4.93	1.15	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.92	0.26	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.34	มากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
โดยภาพรวมของการให้บริการ	4.91	0.34	มากที่สุด
รวม	4.86	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าโดยภาพรวมด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 1.15) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการปฏิบัติงานไปรษณีย์ภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสามด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 1.15) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.32) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.34) ด้านผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.34) และโดยภาพรวมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 4.6

สภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ	4.96	0.20	มากที่สุด
2. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	0.23	มากที่สุด
3. มีความสม่ำเสมอในการให้บริการทั้งใน-นอกเวลาทำการปกติ	4.94	0.23	มากที่สุด
4. มีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย	4.93	0.26	มากที่สุด
5. มีการให้บริการที่เกินความคาดหมาย	4.89	0.23	มากที่สุด
รวม	4.93	1.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าโดยภาพรวมการปฏิบัติงานด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 1.15) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20) และรองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.23) มีความสม่ำเสมอในการให้บริการทั้งใน - นอกเวลาทำการปกติมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

สภาพการปฏิบัติงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกโดยช่วยกรอกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เช่น บันทึก การปฏิบัติงานนอกสถานที่ การอบรมสัมมนา เป็นต้น	4.94	0.23	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.9	0.30	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.94	0.23	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน	4.91	0.28	
6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	0.26	
7. เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.96	0.20	มากที่สุด
รวม	4.92	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกโดยช่วยกรอกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เช่น บันทึก การปฏิบัติงานนอกสถานที่ การอบรมสัมมนา เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.23) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.23)

ตารางที่ 4.8

สภาพการปฏิบัติงานสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ/เครื่องใช้ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน	4.34	0.48	มากที่สุด
2. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวม	4.65	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่าโดยภาพรวมมีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรองลงมาคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือ/เครื่องใช้ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 4.9

สภาพการปฏิบัติงานด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ	4.93	0.26	มากที่สุด
2. ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.9	0.30	มากที่สุด
3. ท่านได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	4.84	0.40	มากที่สุด
4. ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	4.9	0.35	มากที่สุด
รวม	4.89	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าโดยภาพรวมการด้านผลการให้บริการในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.26) และรองลงมาคือ ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.9$, S.D. = 0.30) ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.9$, S.D. = 0.30)

ตารางที่ 4.10

สภาพการปฏิบัติงานด้านโดยภาพรวมของการให้บริการ

ด้านภาพรวมของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การให้บริการในด้านกระบวนการ	4.89	0.36	มากที่สุด
2. การให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด
3. การให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ	4.86	0.55	มากที่สุด
4. การให้บริการในด้านผลการให้บริการเรียบร้อย	4.96	0.20	มากที่สุด
รวม	4.91	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าโดยภาพรวมด้านภาพรวมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการในด้านผลการให้บริการเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20) และรองลงมาคือการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.26)

จากการศึกษาสภาพการพัฒนาระบบการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวม มีจำนวน 70 คน ที่ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ด้านด้านกระบวนการ มีความต้องการบริหารบัญชี เนื่องจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ ไม่เข้าใจการบริหารบัญชี ควรมีการศึกษาดูงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความต้องการพัฒนาด้านการออกจากราชการ ควรมีการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรเพื่อไม่ให้บุคลากรเข้าโครงการเกษียณก่อนอายุราชการ ควรมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยมีการจัดอบรมและสัมมนาทางวิชาการในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องใหม่ ๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการได้รับความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายและแนวปฏิบัติในสถานศึกษา ควรให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา

ด้านผลการให้บริการ มีความต้องการได้รับความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายและแนวปฏิบัติในสถานศึกษา ควรให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา

ด้านโดยภาพรวมของการให้บริการมีความต้องการได้รับความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายและแนวปฏิบัติในสถานศึกษา ควรให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของบุคลากรและบุคคลทั่วไปตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่บุคลากร และบุคคลทั่วไป
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร ต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ ตามสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่บุคลากร บุคคลทั่วไปคาดหวัง
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร บุคคลทั่วไปต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ของบุคลากร บุคคลทั่วไปตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่บุคลากร บุคคลทั่วไป จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ และภาระงาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากร บุคคลทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ ตามสภาพที่เป็นจริงด้านการบริการอยู่ในระดับมาก สำหรับประสิทธิภาพตามสภาพที่บุคลากรคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ
2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่บุคลากร บุคคลทั่วไปคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร บุคคลทั่วไป ต่อการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ ตามสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่บุคลากร บุคคลทั่วไป จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ พบว่า
 - 3.1 ผู้บริการมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่ง สูงกว่าหัวหน้าสาระการเรียนรู้ และบุคลากร บุคคลทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่แตกต่างจากผู้แทนสายชั้น และผู้แทนสายชั้นมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันจากหัวหน้า ส่วนสภาพที่บุคลากรคาดหวัง ทั้ง 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
 - 3.2 บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ ที่วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ ทั้งสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่บุคลากรคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน
 - 3.3 บุคลากร และบุคคลทั่วไป มีความคิดเห็น ต่อการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ทั้งสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่บุคลากรคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

3.4 บุคลากรที่มีภาระงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอย่างเดียว มีความคิดเห็นด้านการบริการ แตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานการสอนควบคู่กับการปฏิบัติงานการให้บริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ และผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานดังที่ระบุไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องการพัฒนาการบริการไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ ตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่บุคลากรคาดหวังมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย สำหรับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการในมหาวิทยาลัยฯ ตามสภาพที่เป็นจริงโดยภาพรวมบุคลากร บุคคลทั่วไปมีความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุขัชชา เจริญสุข (2552) พบว่าระบบการให้บริการ กระบวนการการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ที่มาใช้บริการและคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นผลการวิจัยที่ออกมาว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสนใจเช่นกัน ตามสภาพที่บุคลากร บุคคลทั่วไป คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรมีความเห็นว่างานไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นถือเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ การบริการ และยังรวมความก้าวหน้า ของบุคลากรเอง ดังนั้นความคาดหวังให้ผู้บริหารให้ความสนใจในการบริหารและการจัดการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสะดวกในการกิจกรรมต่าง ๆ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร บุคคลทั่วไป ต่อความมีประสิทธิภาพของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ ตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่บุคลากร บุคคลทั่วไป ศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ด้านการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ พบว่า

2.1 ผู้บริหารมีความคิดเห็น ต่อความมีประสิทธิภาพของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ในภาพรวม สูงกว่าหัวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยฯ ความจัดให้มีการอบรม ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ และงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ควรจัดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจรอย่างต่อเนื่องความคาดหวัง ผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดเพราะว่าบุคลากรและบุคคลทั่วไปเป็นผู้ตัดสินว่าบริการมีคุณภาพหรือไม่

3. ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยควรมีการควบคุม ดูแลการพัฒนาการบริการงาน ไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นระเบียบ ระบบ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเน้นย้ำให้ผู้รับผิดชอบศึกษา ทบทวนระเบียบ ข้อสั่งการต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้ที่มีความสนใจ ที่จะทำการศึกษาค้นคว้าทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ของผู้วิจัย ครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพอใจของผู้ใช้บริการระหว่างผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากร และบุคคลทั่วไปที่เหมาะสมกับมหาวิทยาลัยฯ
2. ควรศึกษาระบบการบริการงานอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยฯ
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กับระดับประสิทธิภาพ ในการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ

บรรณานุกรม

- กำพล กิจพระภูมิ และสุชาติ ยุวดี. (2546). ลดต้นทุน ไม่ลดคุณภาพ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ส. เอเชียเพรส (1989) จำกัด. บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2546) รายงานประจำปี 2546. กรุงเทพฯ : ส่วนประชาสัมพันธ์บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.
- ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ และธนิกันต์ มาณะศิริรานนท์. (2547). 20 วิธีพัฒนาการบริการเหนือชั้น. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์.
- ฟ้าม่วย สุกกันต์. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). TQMLiving Handbook: An Exccutive Summary.
- วรวิทย์ เชิงเขา. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของไปรษณีย์อ่อนนุช สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชระ ตาสอน. (2548). การให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2543) การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า. กรุงเทพฯ : สุขัญญา เจริญสุข. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. แผนกผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ฝ่ายวิจัยและระบบสารสนเทศ, สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- หวังดี คงทอง. (2540). การให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) หลักการและตัวอย่าง กองระบบงานไปรษณีย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนซ์แฮสส์.
- Aday , L. N., &. (1978). Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. Social Science and Medicine.
- Kotler,P. (2000). Marketeting Management.(10th ed.) Jersey : Prentice Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer of service quality. Journal of marketing. 64(Spring) 12 - 40.

Shell W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania : Down den Hutchison & Press.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้มี คือ กลุ่มผู้ให้บริการ ไตแก บุคลากรและนักศึกษา 70 คน
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบของการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. คำตอบนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา โดยจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแต่ประการใด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริงแบบสอบถามฉบับนี้ มี 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมาก
โอกาสนี้

นางสาวพรรณิ มุลบุตร
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หนาข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่านขอที่สถานภาพส่วนตัว

1. เพศ
() ชาย () หญิง
2. อายุ
() ไม่เกิน 25 ปี () 26 – 35 ปี
() 36 – 45 ปี () 46 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
() บุคลากร () นักศึกษา
4. ระดับการศึกษา
() ต่ำกว่าอนุปริญญา () อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์การทำงาน (สำหรับบุคลากร)
() ไม่เกิน 5 ปี () 6 – 10 ปี
() 11 – 15 ปี () 16 – 20 ปี
() 21 – 25 ปี () 26 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีความสมบูรณ์ เพียงพอ และทันต่อการสนับสนุนภารกิจของส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบประเมินฉบับนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านมีค่าและเป็นผลต่อการนำไปพัฒนาการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือโดยพิจารณาข้อความที่ตรงกับความพึงพอใจที่ท่านได้รับการบริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์รับส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานไปรษณีย์ภัณฑ์ในระดับน้อยที่สุด
- 0 หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

ข้อ	รายการ	ระดับ					
		5	4	3	2	1	0
ด้านกระบวนการ							
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2.	มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ						
3.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง						
4.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ						
5.	ความเสมอภาคในการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วยความเต็มใจ						
3.	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน						
5.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ						
6.	เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1.	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ/เครื่องใช้ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน						
2.	มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ						
ด้านผลการให้บริการ							
1.	ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ						
2.	ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ						
3.	ท่านได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์						
4.	ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน						
โดยภาพรวมของการให้บริการ							
1.	การให้บริการในด้านกระบวนการ						
2.	การให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.	การให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.	การให้บริการในด้านผลการให้บริการ						

➤ จุดเด่นของการให้บริการ

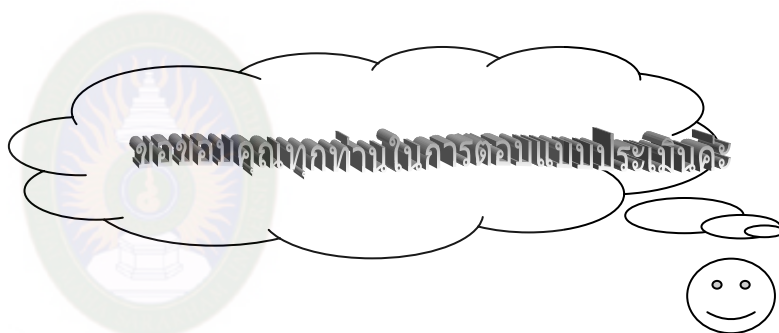
.....
.....
.....

➤ สิ่งที่ต้องปรับปรุงของการให้บริการ

.....
.....
.....

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน

.....
.....
.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวพรรณิ มุลบุตร
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน	38 หมู่ที่ 9 ตำบลเขวาใหญ่ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY