

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน นายสันติ ทิฆัมพรพิทยา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษจำนวน 318 ราย โดยแบ่งออกเป็นลูกค้าธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม/ หัตถกรรม 106 ราย พาณิชยกรรม 106 ราย และบริการ 106 ราย

ผลการศึกษาปรากฏว่า

ด้านการฝากส่ง ลูกค้าธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากคือทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่น ปากกาและกาว ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และพนักงานให้บริการด้วยความชำนาญรวดเร็ว สำหรับด้านที่ลูกค้าธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถเพียงพอ วันเวลาที่เปิดให้บริการ การต้อนรับของพนักงาน การให้ข้อมูล/สอบถามได้ มีคำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน มีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ ความสะอาดในการจัดผังของพื้นที่ให้บริการ การให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการเช่นตอบรับ ราคาที่เหมาะสมกับบริการ การรอคอยขณะที่ใช้บริการ และจำนวนช่องบริการมีเพียงพอ

ด้านการนำจ่าย ลูกค้าธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานนำจ่ายมีความ
สุภาพ การนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามจำนวน และ
สิ่งของที่ได้รับครบถ้วนไม่ชำรุด/สูญหาย ส่วนการสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็วมีความพึงพอใจ
ในระดับปานกลาง

ปัญหาที่ลูกค้าธุรกิจพบจากการใช้บริการส่วนมากคือปัญหาที่จอตลอดไม่เพียงพอ
รองลงมา คือ การรอคอยขณะที่ใช้บริการ และทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title The Satisfaction of Business Customers in Amphoe Mueang
Changwat Chiang Mai Toward Express Mail Service of The
Communications Authority of Thailand

Author Mr. Santi Thikhampornpittaya

M.B.A.

Examining Committee	Asst. Prof. Orachorn Maneesong	Chairman
	Lecturer Nitaya Watanakun	Member
	Lecturer Nantana Kumnuan	Member

ABSTRACT

This independent study is aimed to investigate the satisfaction of business customers in Amphoe Mueang Changwat Chiang Mai toward Express Mail Service of The Communications Authority of Thailand.

The data was collected from 318 customers, 106 samples were from industry and handicraft business, another 106 samples from commercial business, and the other 106 service business.

The result showed that customers had high satisfaction in acceptance factor was location, facility, service form, cleanness, light, service from counter officer, courtesy, skill and speed of service. At the medium level was parking space, date/open time, welcoming of the officer, data and response, suggestion and communication, document and media, ventilation, lay-out, more option service, pricing, waiting time and service window.

For delivery factor customers had high satisfaction in courtesy of the postman, speed of delivery, accuracy in delivery and security of the package. At the medium level was tracking.

The most important problems were parking space, the waiting time for service and location of the Post Office.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University