

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ย้อนอดีตการสื่อสารไทย (2533) ได้กล่าวถึงประวัติและวิวัฒนาการของการสื่อสารไปรษณีย์ไทยไว้ดังนี้

การติดต่อข่าวสารในสมัยโบราณอาศัยฝากผู้เดินทางผ่านเป็นผู้ส่งข่าว ต่อเมื่อสมัยต้นรัตนโกสินทร์ การคมนาคมทางน้ำสะดวกขึ้นจึงได้มีการเดินหนังสือราชการติดต่อกันทุกหัวเมืองสำหรับบุคคลทั่วไปถ้าไม่ให้นำคนถือข่าวไปส่งเอง ก็ยังคงฝากพวกพ่อค้าหรือคนเดินทางผ่านไปส่งข่าว ส่วนการส่งข่าวสารไปยังต่างประเทศนั้น สถานกงสุลของประเทศต่างๆ ได้ทำการติดต่อประเทศของตนโดยทางเรือ

ปี พ.ศ.2418 ได้มีการออกหนังสือพิมพ์รายวันชื่อ “Court” (ต่อมาเปลี่ยนเป็น “ข่าวราชการ”) ซึ่งสมเด็จพระเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์โปรดให้มีนุรุษเดินหนังสือส่งสมาชิกเรียกว่า “โปสต์แมน” พร้อมจัดพิมพ์ “ตัวแสดมปี” เป็นคำส่ง ทั้งนี้หากสมาชิกคนใดต้องการให้เดินจดหมายส่วนตัวให้ก็ให้ซื้อตัวแสดมปีฉบับนั้นกับจดหมายพร้อมเซ็นชื่อตัวเองกำกับ เพื่อทำลายตัวแสดมปีนั้น ต่อมาแม้ว่าการออกหนังสือข่าวราชการจะล้มเลิกไป แต่การรับฝากส่งจดหมายก็ยังคงอยู่ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นของการไปรษณีย์ไทย

เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานอนุญาตให้เปิดการไปรษณีย์อย่างเป็นทางการ และต่อมาได้เข้าเป็นสมาชิกสหภาพสากลไปรษณีย์ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2428 พร้อมทำการรับ-ส่งจดหมายไปยังต่างประเทศแทนสถานกงสุลตั้งแต่นั้นมา

บริการไปรษณีย์ในระยะแรก อนุญาตให้ฝากส่งหนังสือ 4 ประเภท คือ

1. จดหมายใส่ซองปิดผนึก
2. ไปรษณียบัตร
3. หนังสือพิมพ์จดหมายเหตุ
4. หนังสือพิมพ์อื่นๆ

ต่อเมื่อมีผู้นิยมใช้บริการไปรษณีย์เพิ่มมากขึ้นประกอบกับการติดต่อกับไปรษณีย์ต่างประเทศทั่วโลกจึงมีการเพิ่มประเภทบริการต่างๆ มากขึ้นตามลำดับเช่น รับฝากตัวอย่างสินค้าพัสดุไปรษณีย์ ลงทะเบียน ตอรับ รับประกัน และไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ฯลฯ เป็นต้น

สำหรับที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ นั้น การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้เปิดให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2526 และเปิดบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2529 ซึ่งปัจจุบันบริการดังกล่าวได้รับความนิยมจากประชาชนและภาคธุรกิจอย่างแพร่หลาย เพราะมีการประกันเวลานำจ่ายถึงผู้รับ โดยที่หากนำจ่ายเกินกำหนดเวลาที่ประกันไว้ ผู้ฝากจะได้รับเงินค่าฝากส่งคืนจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย

แต่ขณะนี้ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่เริ่มมีคู่แข่งชั้นที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันทั้งคู่แข่งชั้นในประเทศ เช่น องค์การรับส่งสรรพสินค้า รถไฟสายการบิน รถยนต์โดยสาร และบริษัทขนส่งเอกชนต่างๆ ส่วนคู่แข่งชั้นจากต่างประเทศ เช่น บริษัท Federal Express DHL World Wide Express และ United Parcel Service เป็นต้น โดยที่เมื่อพิจารณาจากสถิติการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษทั้งในและระหว่างประเทศโดยรวมในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ย้อนหลัง 3 ปี ดังนี้

สถิติการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษทั้งในและระหว่างประเทศโดยรวมในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ย้อนหลัง 3 ปี

บริการ		ปีงบประมาณ				
		2542	2543	เพิ่ม/(ลด) %	2544	เพิ่ม/(ลด) %
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	รับฝาก	696,796	775,006	11.22	772,050	(0.38)
	นำจ่าย	674,507	699,726	3.74	712,481	1.82
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ	รับฝาก	10,760	12,916	20.04	13,470	4.29
	นำจ่าย	5,935	5,733	(3.40)	6,981	21.77
รวม	รับฝาก	707,556	787,922	11.36	785,520	(0.30)
	นำจ่าย	680,442	705,459	3.68	719,462	1.98

* หน่วยเป็นเงิน/ฉบับ

ปรากฏว่า การรับฝากโดยรวมปีงบประมาณ 2543 มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2542 ร้อยละ 11.36 แต่ในปีงบประมาณ 2544 กลับมีอัตราการรับฝากลดลงจากปีงบประมาณ 2543

ร้อยละ 0.30 ส่วนการนำจ่าย ในปีงบประมาณ 2543 มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2542 ร้อยละ 3.68 และในปีงบประมาณ 2544 มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2543 เพียง ร้อยละ 1.98 (สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 5, 2545)

จากเหตุผลแนวโน้มความเจริญเติบโตของบริการไม่สัมพันธ์กับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับลูกค้าธุรกิจใช้บริการไปรษณีย์ค่อนข้างพิเศษมากกว่าบุคคลธรรมดาทั่วไป (ทะเบียนลูกค้าที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่, 2545) จึงควรทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์พิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาบริการให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์พิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

1.3 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการซึ่งถ้าได้รับบริการหรือคุณภาพสินค้าตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้รับบริการหรือคุณภาพสินค้าตามที่ได้คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ

ลูกค้าธุรกิจ คือลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่ฝากส่งและได้รับไปรษณีย์พิเศษเป็นประจำโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ อุตสาหกรรม/หัตถกรรม พาณิชยกรรม และบริการ

บริการไปรษณีย์พิเศษ (Express Mail Service) หรือ EMS เป็นบริการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยให้บริการรับฝาก-นำจ่ายสิ่งของทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ด้วยความรวดเร็ว ปลอดภัย และถึงที่หมายตรงเวลา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์พิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
2. ทราบปัญหาเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์พิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนการดำเนินการเกี่ยวกับบริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ต่อไป

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University