

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 นิยามศัพท์	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด วรรณกรรมและการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีและแนวคิด	5
2.2 วรรณกรรมและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
3.1 ขอบเขตการศึกษา	7
3.2 วิธีการศึกษา	8
3.3 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างและการเก็บข้อมูล	8
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	33
5.1 การสรุปผลการศึกษา	33
5.2 อภิปรายผล	36
5.3 ข้อค้นพบ	39
5.4 ข้อเสนอแนะ	40

ณ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	44
ประวัติผู้เขียน	51

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	11
2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของกิจการ	11
3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าการจดทะเบียน	12
4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานในจังหวัดเชียงใหม่	12
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)	13
6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	13
7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการฝากส่งบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและบริการอื่น ๆ ในประเทศในลักษณะเดียวกัน	14
8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการฝากส่งในแต่ละเดือน	15
9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศจำแนกตามลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งเป็นการประจำ	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่งสิ่งของในประเทศจำแนกจากเหตุผลที่ใช้บริการอื่น นอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	17
11 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการฝากส่งบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและบริการระหว่างประเทศอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน	18

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่ง สิ่งของไปต่างประเทศจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการฝากส่งในแต่ละเดือน	19
13	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่ง สิ่งของไปต่างประเทศจำแนกตามลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งเป็นการประจำ	20
14	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากส่ง สิ่งของไปต่างประเทศจำแนกจากเหตุผลที่ใช้บริการอื่น นอกเหนือจากบริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับสิ่งของ จากที่มีผู้ฝากส่งมาให้เป็นการประจำด้วยบริการต่างๆ ทั้งในประเทศและ ระหว่างประเทศ	22
16	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ ฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	23
17	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	25
18	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อการได้รับ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษจากการมานำจ่ายของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	27
19	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษจากการมานำจ่าย	28
20	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ด่วนพิเศษในประเทศและระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	29
21	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อคิดเห็น/ เสนอแนะเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	32
22	แสดงค่าเฉลี่ยแปลผลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	36