

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายปัญญา ภมรพล

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ:

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประชิต ฌ บางช้าง	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ ไปรษณีย์ว่ามี
ความพึงพอใจต่อรูปแบบบริการมากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษาถึงทัศนะ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ต่อบริการไปรษณีย์

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนที่มาขอรับบริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่สะสม ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยตัวแปร โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows

ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-33 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.68 จาก

ความพึงพอใจ ด้านอาคารที่ทำการ ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.62

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65

ความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65

ความพึงพอใจ ด้านภาพลักษณ์ของกิจการไปรษณีย์ ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65

ผลการวิจัยมีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลสืบเนื่องให้เกิดความพึงพอใจแบบนี้ เช่น การโฆษณา สื่อประชาสัมพันธ์ ความเป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยความใกล้ชิดอยู่เสมอมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจดังกล่าว

Independent Study Title	People's Satisfaction Towards the Services of Chiang Mai University Post Office	
Author	Mr. Panya Bhamornphol	
M.A.	Political Science	
Examining Committee:	Associate Professor Somsak Keawkingkeo	Chairman
	Associate Professor Prachid Na Bangchang	Member
	Associate Professor Seksin Srivattananukulkit	Member

ABSTRACT

The independent study on this topic has the following objectives:

1. To learn about the satisfaction of the public towards the post service.
2. To learn about problems and obstacles in the projects of the post service.

The samples are gathered from 400 people who received postal services at Chiang Mai University post office. The questionnaires are analyzed by statistical techniques such as frequencies, percentage and standard deviation using SPSS for windows program.

The study finds that a large percentage of the samples are female, age between 18-33 years, with bachelor's degree education, being public servants or state enterprise employees and have monthly income lower than 10,000 baht a month.

Socio-economic status of the samples does not have any effects on the levels of their satisfaction towards the post service.

The sample's satisfaction towards the service is averaged at 3.68, whereas satisfaction towards the post office's work place is at 3.62, towards the post office's work performance is at 3.65, towards the post office officers is at 3.65, and towards the image of the post office's services at Chiang Mai University is at 3.65.

There are many factors affecting the levels of satisfaction such as public relations and the status of being an organization that has served the public for a long time.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University