

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นางสาววาทีณี เทพวีระพงศ์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

**The Effectiveness of Services at Talad Khamthieng Post Office, Amphoe Mueng,
Chiang Mai**

Miss Wathinee Tepveerapong



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อและนามสกุล นางสาววาทีณี เทพวีระพงศ์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้ออิสระ** ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษา นางสาววาทีณี เทพวิระพงษ์ รหัสนักศึกษา 2573002645

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) วัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ได้กำหนดกลุ่มประชากรในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 227,443 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศชาย 164 คน และเพศหญิง 236 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับประสิทธิภาพ โดยวัดจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งแบบสอบถามจะมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความแตกต่างรายคู่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การให้บริการ ที่ทำกรไปรษณีย์

Independent Study title: The Effectiveness of Services at Talad Khamthieng Post Office, Amphoe Mueng Chiang Mai

Author: Miss Wathinee Tepveerapong ; ID: 2573002645;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Assistant Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The objectives of this research were (1) to measure of the effectiveness of services at Talad Khamthieng Post Office Amphoe Mueng, Chiang Mai (2) to compare the differences of personal factors that affect the effectiveness of services at Talad Khamthieng Post Office Amphoe Mueng, Chiang Mai and (3) to study the factors that are related to the service effectiveness of Talad Khamthieng Post Office Amphoe Mueng, Chiang Mai.

This research is a quantitative research. The population is 227,443 people living in Amphor Muang Chiang Mai. The sample is 400 service users at Talad Khamthiang post office Amphoe Mueng, Chiang Mai, consisting of 164 males and 236 females. The tool in this research is a questionnaire regarding the effectiveness measurement by measuring the opinions of the users. The questionnaire has the accuracy value of 0.94. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation (S.D.), t-test, Analysis of Variance (One-way ANOVA), Least significant difference test (LSD) and Correlation Coefficient.

The findings were as follows: (1) the effectiveness of the services of Talad Khamthieng Post Office was found in four areas, namely the process or procedure in the service, service personnel, facilities and the service quality in a high level, (2) the comparison of the differences in personal factors, such as gender, age and occupation, showed that they affected the service effectiveness at the post office in facilities area with statistical significance at 0.05, (3) the administration factor is related to the effectiveness of the service of the Talad Khamthieng Post Office with statistical significance at 0.01.

Keywords: Effectiveness, Service, Post office

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ประธานกรรมการที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและ ติดตามการค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังได้รับคำแนะนำเพิ่มเติมในการแก้ไขงานวิจัย จาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสนาห์ จุ้ยโต ซึ่งเป็นกรรมการสอบการศึกษา ค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้จัดการ ไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ที่ให้ความอนุเคราะห์สถานที่เพื่อให้ ผู้ศึกษาได้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้วิชาความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ และการเสริมสร้างจริยธรรมเป็นอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาที่ ศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ ตลอดจนเพื่อน นักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอด มารวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่างๆที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในการศึกษา ครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณนายปริญญา เทพวีระพงศ์ และนางสุพร เทพวีระพงศ์ บิดามารดาของผู้วิจัยเป็นอย่างสูงที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาสนับสนุนผลักดันและให้กำลังใจ ผู้ศึกษาในการจัดทำรายงานวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์

วาทีณี เทพวีระพงศ์

สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	23
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ	24
แนวคิดเกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง	27
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	36
รูปแบบการศึกษา	36
แหล่งข้อมูล	37
ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน.....	45
งบประมาณ.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	48
ตอนที่ 2 วัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง	
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	51
ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหาร 4Ms ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคน	
ปัจจัยด้านเงินทุน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านการจัดการ.....	57
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผล	
การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง	
จังหวัดเชียงใหม่.....	61
ตอนที่ 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการ	
ของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	72
ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง	
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	74
ตอนที่ 7 แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง	
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	75
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปการศึกษา.....	77
การอภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	94

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	103
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	104
ข แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	110
ค แบบประเมินผลของการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC	115
ประวัติผู้ศึกษา	118



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	48
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	50
ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	51
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	53
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	54
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	55
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหาร 4Ms.....	57
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms ด้านคน (Man).....	58
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms ด้านเงินทุน (Money).....	58
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials).....	59
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms ด้านการจัดการ (Management).....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

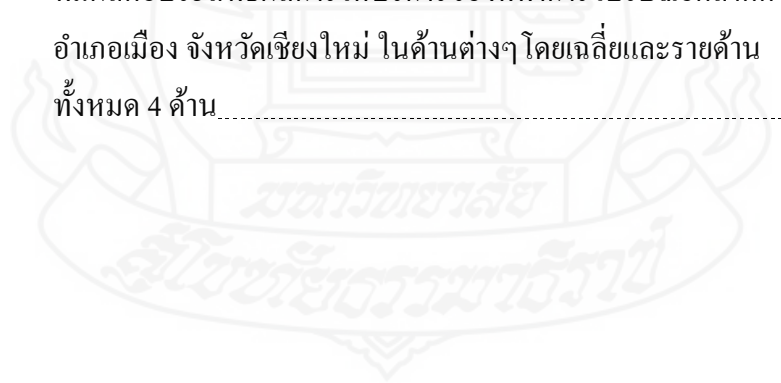
หน้า

ตารางที่ 4.15	แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	61
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....	63
ตารางที่ 4.18	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (LSD) จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	65
ตารางที่ 4.19	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
ตารางที่ 4.20	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ.....	67
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการ Correlation.....	72
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	74
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	75
ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆโดยเฉลี่ยและรายด้าน ทั้งหมด 4 ด้าน.....	82
ตารางที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆโดยเฉลี่ยและรายด้าน ทั้งหมด 4 ด้าน.....	82



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
ภาพที่ 1.2 กระบวนการให้บริการ (www.ssru.ac.th).....	17
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร.....	28



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อก้าวถึงการปฏิบัติราชการนั้น จะต้องมิวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและมีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่มีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการในภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการภาครัฐ เช่น การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ คำนึงถึงความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ และจะต้องพยายามกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้เกิดลักษณะของการบริการที่ดี หัวใจสำคัญของการบริการ คือ ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ประชาชนรู้สึกอบอุ่นใจ และมุ่งหวังให้งานที่รับผิดชอบนั้นประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชน

กิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ประกอบด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล ประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ เพราะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการทำ

ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Goals) ภายใต้เงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์กร (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ 2530)

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society) รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำธุรกิจไปรษณีย์และให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจและคนไทยในทุกระดับ ทุกพื้นที่ ด้วยศักยภาพของเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์กว่า 1,267 แห่ง และศูนย์ไปรษณีย์ 19 แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค ปัจจุบันไปรษณีย์ไทยได้ปรับตัวอย่างขนานใหญ่สู่การเป็น “ไปรษณีย์ไทย 4.0” เพื่อรับมือกับโลกยุคดิจิทัล ทั้งบริการใหม่ๆ และแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่ พร้อมด้วยบุคลากรที่ชำนาญงาน ตลอดจนเครื่องมือที่ทันสมัย และการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง เพื่อเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายไปรษณีย์ทั่วโลก กิจการไปรษณีย์จึงพร้อมเป็นผู้เชื่อมโยงที่ดีที่สุด ด้วยบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองทุกความต้องการได้อย่างตรงจุด ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตลอดไป

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ได้ก่อตั้งมาอย่างยาวนาน คอยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในด้านการสื่อสารไปรษณีย์และบริการการเงินที่ตอบสนองความต้องการแก่ประชาชน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน ไปรษณีย์เป็นการให้บริการสาธารณะที่จัดอยู่ในบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ และผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของไปรษณีย์ที่มีต่อผู้ให้บริการ ว่าประสบความสำเร็จในระดับมากน้อยเพียงใด ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือไม่อย่างไร ศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง เช่น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ศึกษาปัจจัยการบริหารหรือที่เรียกย่อๆว่า 4M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ คน (Man) เงินทุน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) ตลอดจนศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการ มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในด้าน

อัตรากำลัง คุณภาพ มาตรฐานการบริการและอื่นๆเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิผลและประสบความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.5 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประเด็นเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผล โดยใช้ประเด็นต่างๆวัดจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้

- ประเด็นด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยการบริหาร 4Ms ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- ปัจจัยด้านคน (Man)
- ปัจจัยด้านเงินทุน (Money)
- ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials)
- ปัจจัยด้านการจัดการ (Management)

3.2 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ ประชากรในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และจากการศึกษารายงานทางสถิติจำนวนประชากร ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า มีจำนวนประชากร 227,443 คน (อ้างอิงจาก กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากจำนวนประชากร 227,443 คน โดยใช้ตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เพื่อนำไปใช้ในการวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น 5% หรือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2561 – มิถุนายน 2562 รวมระยะเวลา 9 เดือน

4. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยให้มีความเหมาะสมและ สอดคล้องกับบริบทในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

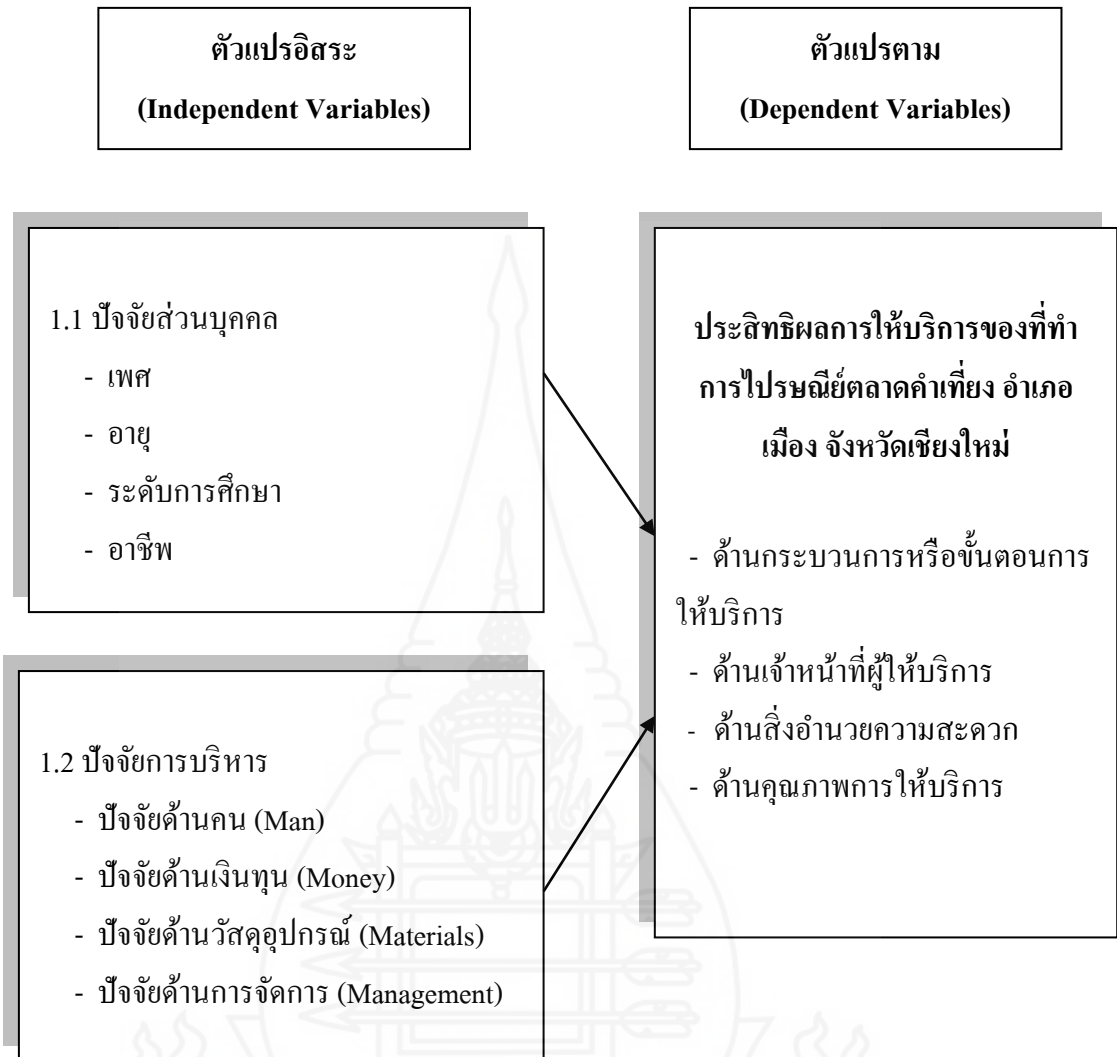
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

4.1.2 ปัจจัยการบริหาร 4Ms ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- ปัจจัยด้านคน (Man)
- ปัจจัยด้านเงินทุน (Money)
- ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials)
- ปัจจัยด้านการจัดการ (Management)

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ระดับของการวัดประสิทธิภาพการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากความคิดเห็นของผู้มาใช้ บริการ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

- ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. สมมติฐานการศึกษา

5.1 ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

5.3 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

5.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

5.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

5.6 ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงได้นิยามความหมายของคำต่างๆไว้ดังนี้

6.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิภาพพิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (integration) การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์กร (productivity)

6.2 การให้บริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก ความสบาย เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ

6.3 การให้บริการสาธารณะ (Provide Public Services) หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานของรัฐ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่หน่วยงานหรือองค์กรนั้นจัดให้

6.4 ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง (Talad Khamthieng Post Office) หมายถึง สถานที่ตั้ง ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง สร้างขึ้นเมื่อปี 2553 ตั้งอยู่เลขที่ 51 ถนนอภัยภูธร ตำบลป่าตัน

อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 และมาตรา 4 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิและประโยชน์ของไปรษณีย์ พ.ศ. 2546 โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีนว่าการกระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง เป็นสถานที่เพื่อจัดการกับ จดหมายหรือสิ่งของอื่นที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งอาจเป็นการรวบรวม จนกระทั่งนำจดหมายส่งถึงผู้รับ ให้บริการรับฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และเปิดให้ประชาชนทั่วไปสามารถ ซื้อ แสตมป์ ส่งจดหมาย พัสดุ หรือบริการด้านอื่นๆ เช่น บริการการเงิน ธนาคารออนไลน์ บริการรับชำระเงิน Payatpost จำหน่ายตราไปรษณียากร และสินค้าไปรษณีย์ บริการ Logispost เป็นต้น

6.5 ความคิดเห็น (Opinion) หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ทศนคติการตัดสินใจหรือ การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของประชาชนผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

6.6 ผู้ใช้บริการ (User) หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มา ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ

6.7 กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (The process or procedure in the service) หมายถึง วิธีการดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด กระบวนการ สามารถอธิบายได้ว่าเป็นวิธีการและลำดับ ขั้นตอนทำให้ระบบการบริการต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามารวมกับคำว่า กระบวนการ ให้บริการจะหมายความว่า การดำเนินการให้บริการอย่างมีลำดับขั้นตอนที่มีประสิทธิผลสูงสุด

6.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Personnel) หมายถึง บุคลากรซึ่งเป็นพนักงานของ ไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง คอยปฏิบัติงานแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาด คำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในขณะให้บริการ เป็นการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ

6.9 สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) หมายถึง สิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เช่น สถานที่ตั้ง โต๊ะ เก้าอี้ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ร้านค้า สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีเอกสารแนะนำการให้บริการในเรื่องต่างๆ มีป้ายบอกช่องทางที่เพียงพอชัดเจนและเข้าใจง่าย

6.10 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพการบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เช่น ได้รับบริการที่คุ้มค่า การบริการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เป็นต้น

6.11 ปัจจัยการบริหาร (Factors of Management) หมายถึง ปัจจัยด้านคน (Man) เงินทุน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกย่อๆว่า 4M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอและการจัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงาน โครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนนโยบายหรือการวางแผนงานให้เหมาะสมที่สามารถนำมาใช้กับที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ได้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยการบริหารที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7.4 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7.5 ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

1.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) มีความหมายดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน,พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้น หรือความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือโครงการที่วางไว้

อนันท์ งามสะอาด (2551, หน้า 1) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายเฉพาะ ได้แก่ เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานและมุ่งเน้นกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ ที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2552, หน้า 79) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย

วัชริน ขวัญพะงุ่น (2553, หน้า 1) ประสิทธิภาพ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการหรือตัววัดสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

อรุณ รักธรรม (2555, หน้า 25) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (Integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์การ (Productivity)

จกมล ทอง โนม (http://gotoknow.org/blog/jongkolt/86944):2555) ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมาย การดำเนินการนั้น ได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2556, หน้า 32-33) ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีผลสัมฤทธิ์สูงและสามารถพัฒนาให้มีทัศนคติบวก สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก และสามารถแก้ปัญหาภายในองค์การได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นการมอง ประสิทธิภาพทั้งระบบ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า ความหมายของประสิทธิผล คือ ความสามารถในการดำเนินงานใดๆหรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆแล้วประสบผลสำเร็จทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และต้องมีประสิทธิผลในการทำงานในระดับสูงหรือต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับนั้นครบถ้วนทั้งในด้านเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล มีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลไว้ ดังนี้

พิภพ วังเงิน (2547, หน้า 45) แนวคิดปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิผลได้แก่

1. มีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมชัดเจน
2. มีบรรยากาศสร้างสรรค์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
3. มุ่งเน้นการบริการ การตลาด
4. พัฒนานักบริหารให้มีคุณภาพ ฝึกอบรมเพื่อรับผิดชอบงานทุกระดับ โดยให้ผู้บริหารยึดมั่น ผูกพันกับเป้าหมายและวิธีการต่างๆขององค์การ
5. คอยสำรวจทัศนคติ ติดตามดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน
6. ให้ความสำคัญและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้ตลอดเวลา
7. สร้างแรงจูงใจในการทำงานและร่วมแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆให้ลุล่วง

8. มีแผนงานที่ดี

9. มีหน่วยธุรกิจกลยุทธ์ (Strategic Business Units) ผนวกกับการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิผล

10. มีความพร้อม ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล

เกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ (2550, หน้า 11) ได้เสนอแนวคิดแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล ซึ่งเน้นกระบวนการที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงองค์การและของสภาพแวดล้อม รวมทั้งบทบาทของการบริหารที่จะต้องสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆขององค์การที่นำไปสู่การยกระดับความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยหรือตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ เช่น ขนาดขององค์การ ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจรวมอำนาจ และความรู้ความชำนาญเฉพาะอย่าง

2. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม เช่น ความซับซ้อนขององค์การ ความมั่นคงขององค์การ และบรรยากาศภายในองค์การ

3. ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ

4. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการติดต่อสื่อสาร การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2552, หน้า 26) ได้เสนอแนวคิดเรื่องการวัดประสิทธิผลสามารถวัดได้ 2 แนวทาง คือ

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงาน

2. การวัดประสิทธิผลในด้านของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยพิจารณาทั้งด้านปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

สุพจน์ ทรายแก้ว (2555, หน้า 16) กล่าวแนวคิดไว้ว่า ประสิทธิภาพสามารถเพิ่มพูนศักยภาพขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมประสิทธิภาพระดับบุคคลและระดับองค์การมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลพิจารณา 3 ส่วน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ ความตระหนักในผลการทำงานของพนักงาน แต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัล โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานมี ประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความรู้ ทศนคติแรงจูงใจ

2. ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร คือ กลุ่มที่มี ประสิทธิภาพจะมีรูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น เข้มแข็งและได้รับการสนับสนุนจาก พนักงานในองค์กรมากกว่ากลุ่มทั่วไปในองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพระดับกลุ่ม คือ การประสานงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่มและบทบาท

3. ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประกอบด้วย ประสิทธิภาพระดับบุคคล และ ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม กล่าวคือ ประสิทธิภาพของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพระดับบุคคล ในขณะที่ ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพระดับบุคคลและกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าว ขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะงานขององค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ ทางเลือก โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือวัดความสามารถในการบรรลุ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ด้วยการสนับสนุนเกื้อกูลกันของสมาชิก การติดต่อสื่อสารที่ดีภายใต้การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรมีความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง เป็นหน้าที่หลัก สำคัญของการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 107) การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว

บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภครู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 94) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องตอบสนองแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สามารถ ยิงคำแหง (2553, หน้า 15) ได้เสนอการให้บริการที่ทำให้เกิดประสิทธิผล และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจ ควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องสะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์ (2553, หน้า 20) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของประสิทธิผลการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง การบริการต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงตามเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ต้องมีลักษณะการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผลของการปฏิบัติงานคือการเพิ่มประสิทธิผล

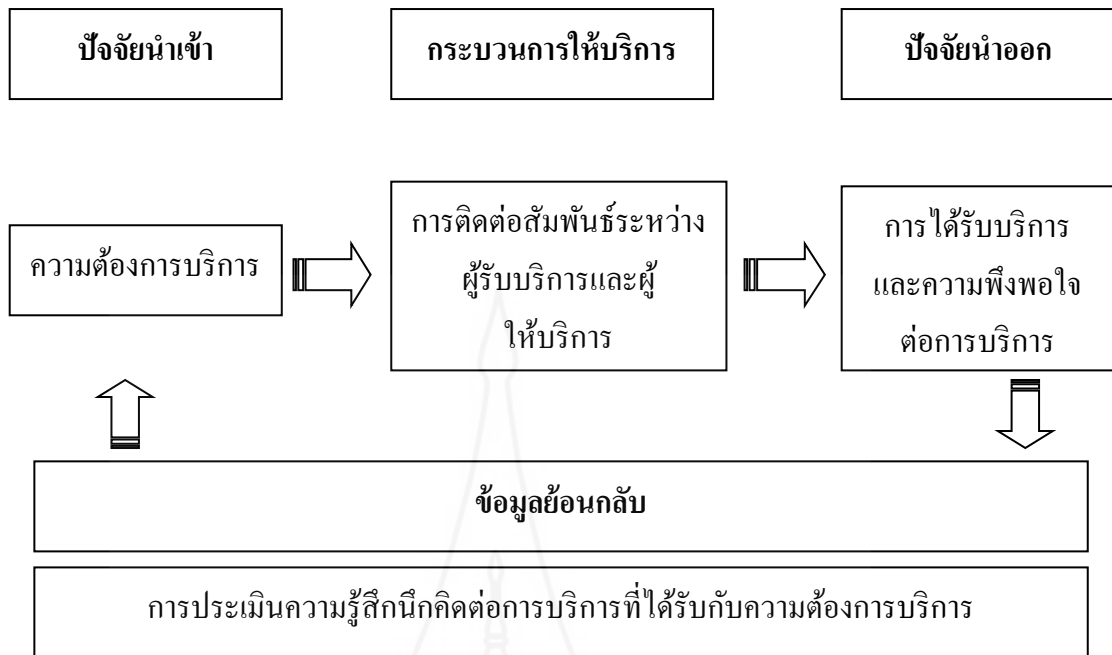
สรุปได้ว่า ประสิทธิผลการให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่างๆที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้นๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ดังนั้น ประสิทธิผลการให้บริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำไปสู่ผลประกอบการที่ดีผู้ศึกษาได้กำหนดประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกร ไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

2.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการดำเนินงานของที่ทำกร ไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนหรือผู้รับบริการ เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินการ โดยมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด กระบวนการสามารถอธิบายได้ว่า เป็นวิธีการและลำดับขั้นตอนที่ทำให้ระบบการบริการต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามารวมกับคำว่า กระบวนการให้บริการ จะหมายความว่า การดำเนินการให้บริการอย่างมีลำดับขั้นตอนที่มีประสิทธิผลสูงสุด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (หน่วยที่ 1-7 2554, หน้า 41-42) การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ)จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ



ภาพที่ 1.2 กระบวนการให้บริการ (www.ssru.ac.th)

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง คอยปฏิบัติงานแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในขณะที่ให้บริการ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการให้บริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสต่อไป

นอกจากนี้นักวิชาการได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์บริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง จะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึด หลักการให้บริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เจ้าหน้าที่จะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เจ้าหน้าที่จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะ
4. เจ้าหน้าที่จะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนคือ

ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการของผู้ให้บริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดยาไพเราะอ่อนหวาน
3. สุขภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ

6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัด สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง แนวคิดพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี มีดังต่อไปนี้

1. อหยาศยดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศยอันดี ด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่ กระตือรือร้นเป็นการสร้างความรู้สึกระทับใจก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของ ผู้ให้บริการ

2. มีมิตรไมตรี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรีจะเป็นการชนะใจตั้งแต่เริ่มต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ถ้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิด มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ งาน เป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดี จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละคนจะ แตกต่างกันไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเพื่อ ช่วยเหลือ การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ ชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่ให้บริการ

6. ควบคุมอารมณ์ได้ดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนเป็นจำนวนมาก ผู้รับบริการบางคนมีกรีธาติ บางคนอาจมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

7. มีวินัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้มีความสมบัติในการเป็นผู้ให้บริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

8. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้รับบริการ ทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ให้บริการที่ซื่อสัตย์ ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น และจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่างๆ เพราะการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ แต่ถ้าเมื่อใดที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ตลาด คำเที่ยงที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการของทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เช่น สถานที่ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำห้องสุขา ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ผู้รับความคิดเห็น หรือประชาชนมีความคิดเห็นต่อสิ่งที่เอื้ออำนวย มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีเอกสารแนะนำ

การให้บริการในเรื่องต่างๆ มีป้ายบอกช่องทางที่เพียงพอชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

ดร.ชนันท์ เอ็มพันธุ์ (2542) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ฝ่ายจัดการพื้นที่จัดสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์ได้รับความสะดวกสบาย

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 17) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสร้างความประทับใจสำหรับผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1. ความสะดวกระหว่างรอ ผู้ให้บริการควรบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอ ผู้ให้บริการต้องจัดให้เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอ

2. ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

3. ความสะดวกของผู้รับบริการบางกลุ่มที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะ คนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้นๆ และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้ เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

นายิกา เด็ดขุนทด (2550, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 11) คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้

บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ผ่องนภา ลิ้มรัตน (2553) คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ปิยพงศ์ พุฒนิชย์ (2556) คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้และความรู้สึกของลูกค้า โดยผู้บริโภครทำการประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภค คาดหวัง เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจในการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ลูกค้า

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการว่า “คุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการสามารถจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ และผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์ถึงความต้องการและความคาดหวังได้” ซึ่งการบริการนี้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในเรื่องการให้บริการตรงต่อเวลา การบริการรวดเร็ว และมีระบบการบริการที่สมบูรณ์และทันสมัยจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ คุณภาพบริการมีความสำคัญต่อธุรกิจเนื่องจากคุณภาพบริการที่ดี หมายถึง ธุรกิจจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ในทางกลับกันถ้าคุณภาพบริการไม่ดี ก็กิจการก็จะตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบการแข่งขันในทันที คุณภาพบริการจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

มัทธนา โพธิ์แก้ว (2550, หน้า 9) ความคิดเห็น หมายถึง เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดความเชื่อและการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่างๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์พื้นฐานความรู้ ภูมิหลังของทางสังคมและสภาพความจริง ในขณะที่ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

จันทร์ธิดารัตน์ ชุบขุนทด (2552, หน้า 7) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ ชอบไม่ชอบ ที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน หรือในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552, หน้า 6) ได้สรุปความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมและทัศนคติ โดยที่ต่างก็เป็นเรื่องราวทางจิตชุดหนึ่งๆ ที่เริ่มจากค่านิยมอันเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้างๆ และทัศนคติเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบลงไป จนกระทั่งถึงความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบที่สุด คือ เป็นการแสดงออกถึงเรื่องหนึ่งเรื่องใดเฉพาะเท่านั้น ความคิดเห็นอาจเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล

ระวีวรรณ โภษาคม (2552, หน้า 9) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าว่าคนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ในบางสถานการณ์ ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

วรรณดี ภูพันธ์ตระกูล (2552, หน้า 8) ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมา ให้ผู้อื่นได้รับรู้ รวมไปถึงการประเมินค่าที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ เนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

จากแนวความคิดต่างๆ สรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ การประเมินผล และการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด เรื่องใดเรื่องหนึ่งมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์พื้นฐานความรู้ ภูมิหลังทางสังคมและสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกหรือผิด อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นของบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อกาลเวลาเปลี่ยนไป

ดังนั้นความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทางความเชื่อ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปแล้ว นำไปสู่การแปลความหมายหรือการคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบผ่านทางคำพูด การเขียน หรือเครื่องหมายสัญลักษณ์ การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบกระบวนการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความประทับใจสูงสุด

4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะเป็นการบริการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการในที่นี่ก็คือ การให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง

การจัดบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่า บริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

4.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2547, หน้า 108) การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่หน่วยงานหรือองค์การจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยทุกคนต้องได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่หน่วยงานหรือองค์การนั้นจัดให้

เทิดเกียรติ พัฒนนิเทศกิจ (2550, หน้า 14) การบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองผู้ขอรับบริการได้อย่างเพียงพอและเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งมีการลดขั้นตอนการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ

การุณย์ คล้ายคลึง (2550, หน้า 27) ได้นิยามและความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ พิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชน กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนรัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

สุกัญญา ทรัพย์นาวิน (2554, หน้า 38) การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุขและเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นการให้บริการของหน่วยงานสาธารณะในฐานะผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการมากที่สุด

4.2 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

บุญเลิศ รักเพชร (2552, หน้า 18) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานของรัฐเลือกตัดสินใจในแนวทางที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่กำหนด และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจำนวนมาก

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552, หน้า 21) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งการให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรมจนทำให้ประชาชนโดยส่วนรวมเกิดความพึงพอใจ

ทิพรัตน์ วัชร (2554, หน้า 3) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

อำนาจ บุญรัตน์ ไมตรี (2559) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมหรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐต้องมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
2. รัฐสามารถบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
3. รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
4. รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
5. รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

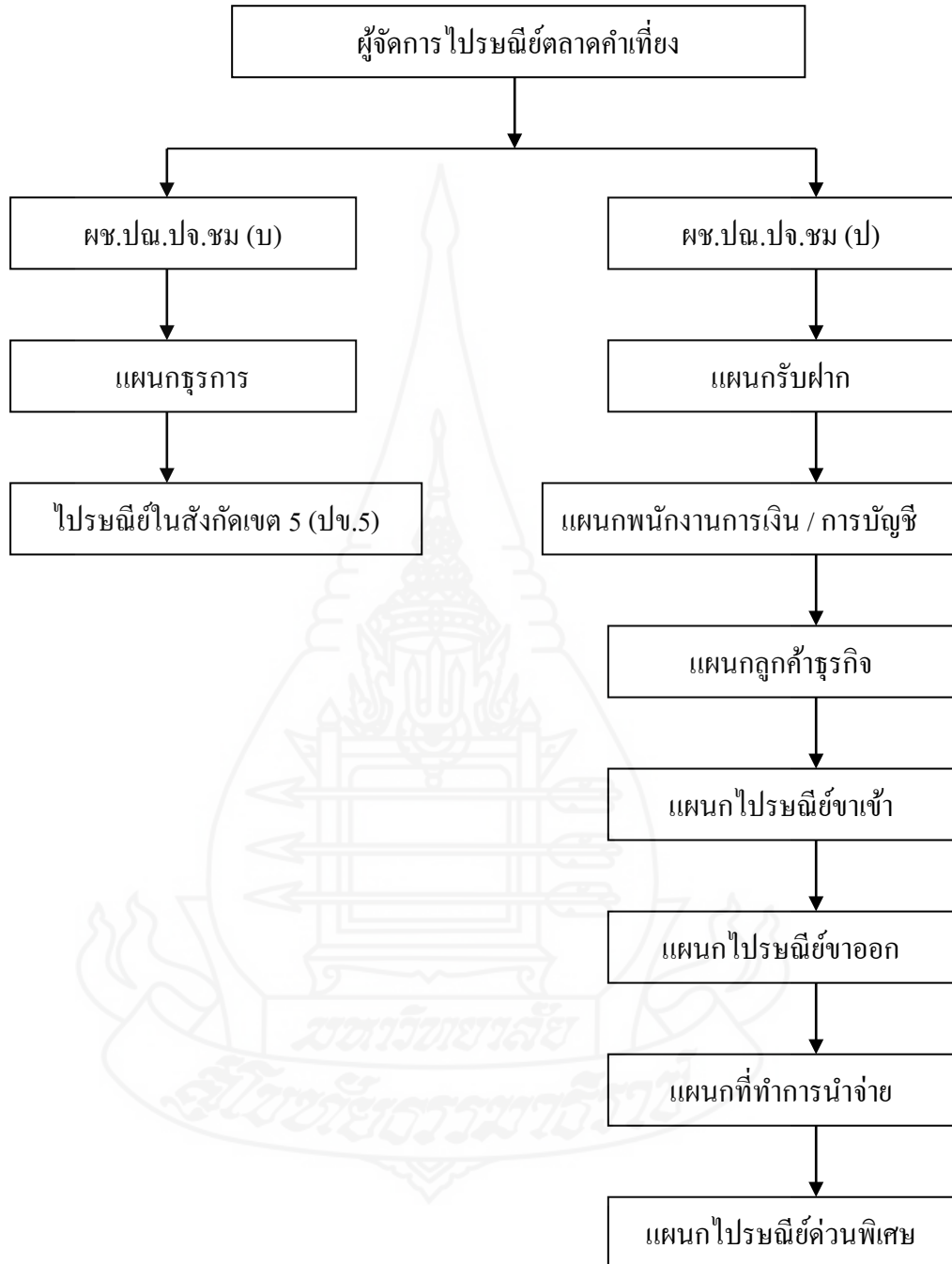
สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานภาครัฐ การให้บริการนั้นมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

5. แนวคิดเกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าปลีก

ข้อมูลทั่วไปของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าปลีก

ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าปลีก สังกัดไปรษณีย์เขต 5 (ปช.5) สร้างขึ้นเมื่อปี 2553 ตั้งอยู่เลขที่ 51 ถนนอัญญาธร ตำบลป่าตัน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 และมาตรา 4 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิและประโยชน์ของไปรษณีย์ พ.ศ.2546 โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าปลีก เป็นสถานที่เพื่อจัดการกับจดหมายหรือสิ่งของอื่นที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งอาจเป็นการรวบรวม จนกระทั่งนำจดหมายส่งถึงผู้รับ ให้บริการรับฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และเปิดให้ประชาชนทั่วไปสามารถซื้อ แสตมป์ ส่งจดหมาย พัสดุ หรือบริการด้านอื่นๆ เช่น บริการการเงิน ธนาคารออนไลน์ บริการรับชำระเงิน Pay atpost จำหน่ายตราไปรษณียากร และสินค้าไปรษณีย์ บริการ Logispost เป็นต้น ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าปลีกเปิดเวลาทำการ วันจันทร์-ศุกร์ 08.30 - 19.00 น. และวันเสาร์เปิดเวลาทำการ 09.00-16.00 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ มุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นผู้ให้บริการรับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของ บริการการเงินและบริการตัวแทนที่มีเครือข่ายกว้างขวางและเชื่อถือได้มากที่สุด

พันธกิจ

1. ขยายขอบเขตของบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น
2. ขยายขอบเขตการให้บริการสู่บริการในลักษณะหรือรูปแบบใหม่ๆ พร้อมทั้งสามารถยกระดับคุณภาพของการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิผลและเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินกิจการ
3. พัฒนาคณากรให้มีทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลตอบแทนต่อการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงานและการพัฒนาบริการใหม่

นโยบาย

1. ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องที่มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงเวลาในอัตราค่าบริการเหมาะสม
2. ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ
3. ด้านบุคลากร บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิผลและส่งเสริมให้มีสวัสดิการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม
4. ด้านการบริหารและการจัดการ พัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ

ค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรม

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าปลีก คือ I-SURE ประกอบด้วย

I ย่อมาจาก Integrity	หมายถึง ความซื่อสัตย์
S ย่อมาจาก Service Mind	หมายถึง การมีใจรักในการให้บริการ
U ย่อมาจาก Unity	หมายถึง ความรักองค์กร
R ย่อมาจาก Result Orientation	หมายถึง การทำงานโดยมุ่งเน้นผลสำเร็จ
E ย่อมาจาก Change Capability	หมายถึง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร

ทุกองค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยหลัก 4Ms ประกอบไปด้วย คน (Man) วัสดุ (Material) เงิน (Money) และการจัดการ (Management) ซึ่งในทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับที่เท่าๆกัน ถ้าขาดปัจจัยข้อใดข้อหนึ่ง องค์กรอาจจะไม่สามารถดำเนินงานไปให้ถึงในระดับที่ตั้งเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

ในสถานการณ์ปัจจุบัน มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ทันสมัย ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเก็บข้อมูล ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะฉะนั้น เทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการทำงานขององค์กรอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร คือ ทำให้ช่วยประหยัดเวลาในการทำงานขององค์กร ปัจจัยทางการบริหารเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการบริหาร ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายปัจจัยการบริหารไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2551) กล่าวไว้ว่า การจัดการหรือการบริหารกิจการต่างๆจำเป็นต้องมีทรัพยากรเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และความรู้ด้านการจัดการ (Management) ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการเพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าว

ดอกจันทร์ คำมีรัตน์, บุญทัน ดอกไชยสง, และ อิมรอน มะลูลีม (2552) กล่าวว่า ทรัพยากรในการบริหาร (Resources) ได้แก่ วัสดุและเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมถึงความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรในการบริหารสามารถแบ่งแยกได้เป็น 4 ประเภท หรือเรียกย่อๆ ว่า 4M คือ

1. บุคลากร (Man) มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้พนักงานแต่ละคนต้องผ่านกระบวนการการฝึกฝนทักษะความสามารถก่อนเข้าทำงาน จึงจะมอบหมายงานที่มีลักษณะเหมาะสมกับทักษะเป็นไปตามแนวคิดของ Max Weber (1864-1920) ทฤษฎีการจัดการตามระบบราชการ (Bureaucratic management) มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญอยู่ตลอดเวลา สร้างคนให้มีประสิทธิภาพมีความพร้อมต่อการทำงานและการเรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีคุณภาพ เป็นการบริหารคนให้มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ที่กล่าวว่า การบริหารคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหาร และเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการบริหารที่ผู้บริหารแต่ละคนนำไปใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. งบประมาณ (Money) มีการกำหนดแนวทางการบริหารการเงินหรือต้นทุนการผลิตอย่างประหยัดและคุ้มค่าให้ได้ผลลัพธ์มากกว่าต้นทุนที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารการเงินตามแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) กล่าวว่า การควบคุมการผลิตงานที่มีผลงานที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งมาจากเทคนิค เครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานผลิตที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง เป็นหลักของการบริหารในด้านการควบคุมของเฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) การใช้เครื่องมืออย่างระมัดระวัง และช่วยกันดูแลรักษา เพื่อให้ต้นทุนการผลิตที่มีในกระบวนการต่างๆเป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่า ทำให้องค์กรมีเงินไปพัฒนาด้านอื่นๆหรือการจัดสวัสดิการอื่นเพิ่มเติมให้พนักงานได้ต่อไป กล่าวคือ การบริหารการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเชิงกลยุทธ์โดยคำนึงถึง 1) ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร 2) ลักษณะธุรกิจในอนาคต 3) สภาพแวดล้อม 4) การจัดสรรทรัพยากร 5) การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การบริหารการเงินอย่างประหยัดและค้ำค่านั้นมีความสอดคล้องกับการกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ต้องการเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ ในเชิงการแข่งขันเป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ครอบคลุมวิธีการในการแข่งขันแก่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่างๆมุ่งเน้นพัฒนากลยุทธ์ขึ้นมาโดยอยู่ภายใต้กรอบของกลยุทธ์ เช่น แผนการผลิต แผนการตลาด แผนการดำเนินงานทั่วไป แผนการด้านทรัพยากรบุคคล แผนการเงิน เป็นต้น

3. วัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยการกำหนดแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นส่วนสำคัญของการผลิตออกมาให้มีคุณภาพและผลิตได้ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นจึงกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือต่างๆได้เป็นอย่างดี โดยมีการฝึกฝนและทำความเข้าใจรวมถึงเทคนิคต่างๆที่จะเป็นการดูแลรักษาและป้องกันอันตรายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้

4. การจัดการ (Management) มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรโดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อหากลยุทธ์ในการหลีกเลี่ยงและปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นกลยุทธ์การบริหารที่มีความครอบคลุม การจัดการ 4M โดยใช้หลักการควบคุมเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยที่ต้องควบคุมปริมาณงาน ควบคุมคุณภาพของงาน ควบคุมเวลาการทำงานของพนักงาน และควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต่างๆเหล่านี้จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและต้องสร้างจิตสำนึกองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคน รวมทั้งผู้บริหารด้วยกันที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการจัดการภายใน ได้แก่ การรักษามาตรฐาน การผลิตสินค้าที่

มีคุณภาพ การสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการผลิตให้กับพนักงานและการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพรวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

สรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารคือทรัพยากรที่มีความสำคัญในการนำมาใช้ในกระบวนการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับปัจจัย 4 ด้าน ที่จะนำมาศึกษา คือ ด้านกำลังคน (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการ มีงานวิจัยดังต่อไปนี้

ปราณี อินทวงศ์ (2550, หน้า 58-65) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลา ที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อุไร ภาควิชัย (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น 4 ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการ

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาตา ต้องปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไขในภาพรวม 1 ด้าน คือ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนอีก 3 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้สูงที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา คือ ด้านงานบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ 50.7 ตามลำดับ แนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาตา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานพัฒนาโครงสร้าง โดยให้มีการพัฒนาอย่างทั่วถึง ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้ความรู้ความเข้าใจด้านสาธารณสุขและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจัดฝึกอบรมสัมมนาเพื่อส่งเสริมอาชีพ และให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ด้านงานบริการอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้นการให้ความสำคัญต่อนโยบายแต่ละด้านของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาตาเกี่ยวกับพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลาตาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้จัดลำดับความสำคัญดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ลำดับที่ 2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ลำดับที่ 3 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและลำดับที่ 4 ด้านงานบริการอื่นๆ

พระมหาเดชนันท์ สิทธิธาภิภู (ผกา) (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร” ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.58$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.49$) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์

ต้องตา เรื่องฤทธิ์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลในการให้บริการโดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ 2) ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ ประเภทการให้บริการ และ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการควรเริ่มตั้งแต่ กิริยามารยาท การพูดจา ของพนักงานผู้ให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการต้องไม่มากเกินไป ระยะเวลาในการรอคิวต้องสั้นกว่าที่เป็นอยู่ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่เข้าถึงประชาชน ป้ายบอกสถานที่ต่างๆ ควรมีความชัดเจน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต้องมีย่างเพียงพอควรปรับปรุงถนนในการเดินทางไปสถานที่ตั้ง และต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

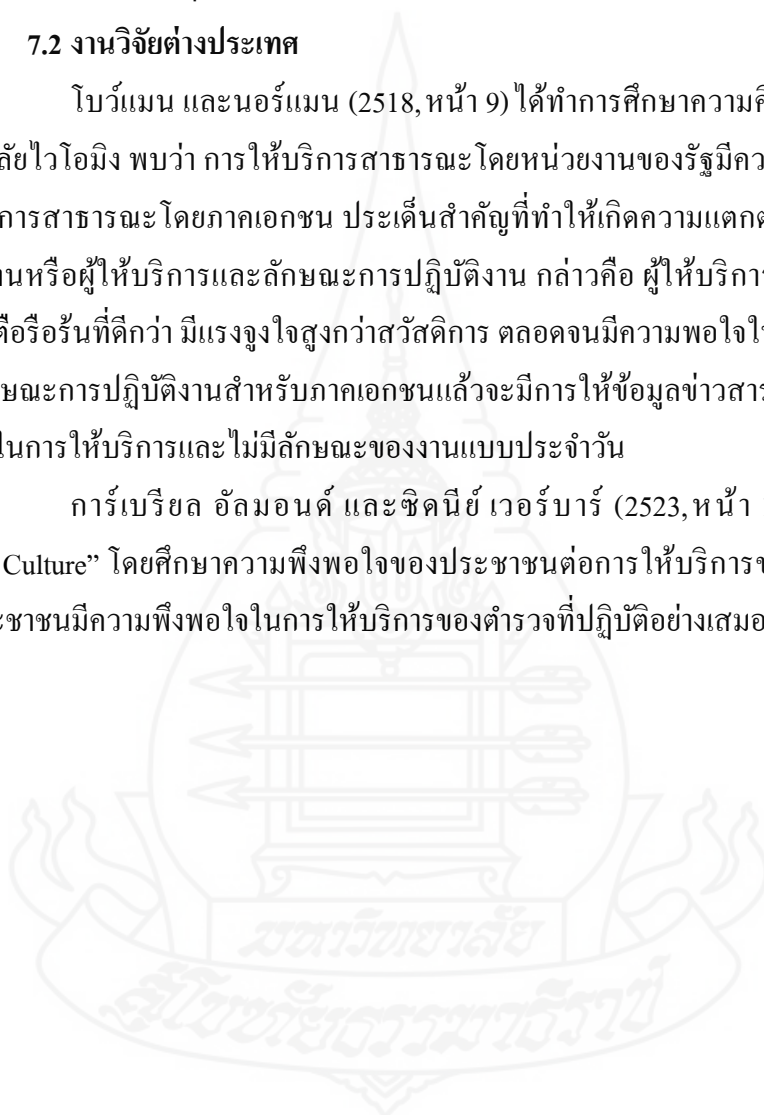
ชำนาญ ชูรัตน์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง” พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายนอก ($\bar{X} = 3.86$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.71$) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาล พบว่า ประชาชนที่มี อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาเบิกจ่ายตรงและประกันสังคมมีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆยังไม่เพียงพอ ระยะเวลาในการรอกอยนาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่สำหรับการนั่งรอของญาติไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่ควรมีมุขยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานบริการ ลดระยะเวลาในการรอกอยในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกของห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ด้านการประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มสื่อในการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการในแผนกต่างๆแก่ผู้รับบริการ

สรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การวัดประสิทธิผลการให้บริการสามารถวัดได้ในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนรวม การปรับเปลี่ยนบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการอย่างเพียงพอ ความสะดวกสบายในการไปใช้บริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โบว์แมน และนอร์แมน (2518, หน้า 9) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่า การให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่าง คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ ตลอดจนมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน

การ์เบรียล อัลมอนด์ และซิดนีย์ เวอร์บาร์ (2523, หน้า 121) ได้ศึกษาเรื่อง “The Civil Culture” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. แหล่งข้อมูล
3. ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน
8. งบประมาณ

1. รูปแบบการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี ระเบียบ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 กำหนดกรอบแนวคิด หัวข้อปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย
- 1.3 กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 1.4 สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา
- 1.5 นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
- 1.6 ดำเนินการส่งข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.7 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
- 1.8 สรุปและรายงานผลการศึกษาวิจัย

2. แหล่งข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ข้อมูลศึกษาจากภาคสนาม (Field Study) ที่ผู้ศึกษาเป็นผู้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ได้จากการนำข้อมูลที่มีผู้อื่นรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ มาใช้งาน โดยไม่ต้องลงมือเก็บรวบรวมข้อมูลเอง เช่น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร (Documentary Study) ซึ่งจะได้จากหนังสือ เอกสาร วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ เป็นต้น ตลอดจนถึงบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับกำหนดกรอบแนวคิดและลักษณะประเด็นปัญหาการศึกษาของงานวิจัยครั้งนี้

3. ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรคือ ประชากรในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 227,443 คน (อ้างอิงจากกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กรณีของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ 5% หรือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถหาได้โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 : 729) ดังนี้

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

เมื่อ

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{ผู้วิจัยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน} \quad e &= 0.05 \\ \text{จะได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมคือ} \quad n &= 227,443 / (1 + (227,443 \times 0.05^2)) \\ &= 399.30 \end{aligned}$$

จากตัวอย่างที่ได้ หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเท่ากับ 399.30

ดังนั้น จะต้องเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจำนวน 400 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) เชิงปริมาณ การจัดทำแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บข้อมูลมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

4.1 ศึกษาเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 รวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวารสาร เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ

4.3 ศึกษาสภาพความเป็นจริงของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องบทบาทภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ ตลอดจนพัฒนาการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.4 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สร้างแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและแนะนำข้อบกพร่อง จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขและพิมพ์เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป

4.5 ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

4.1 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.1.1 การสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำมาเป็นกรอบปัจจัยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ประเด็นต่างๆ (ตัวแปรตาม) วัดจากความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการ จำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

- ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-8
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 9-18
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 19-27
- ด้านคุณภาพการให้บริการ มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 28-33

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ประเด็นต่างๆ (ตัวแปรอิสระ) วัดจากความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการจำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- ปัจจัยด้านคน (Man) มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 34-35
- ปัจจัยด้านเงินทุน (Money) มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 36-37
- ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials) มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 38-40

- ปัจจัยด้านการจัดการ (Management) มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 41-42

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 นี้มีเกณฑ์การให้คะแนน ตามแบบของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด กำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้

คะแนน 5	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
คะแนน 4	ระดับความคิดเห็น	มาก
คะแนน 3	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
คะแนน 2	ระดับความคิดเห็น	น้อย
คะแนน 1	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งคาดว่าจะได้คำตอบที่แน่นอนสมบูรณ์ ตรงกับสภาพความเป็นจริง ประกอบด้วย

1) ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2) แนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4.1.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วโดยหาค่าความเที่ยงตรง (Index of consistency : IOC) ของเครื่องมือการวิจัย เรื่องประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรงในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1	=	แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
0	=	ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
-1	=	แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามมีจำนวน

3 ท่าน ดังนี้

(1) อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(2) อาจารย์ ดร.อิศเรศ ศັນสนีย์วิทย์กุล ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชา
วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(3) รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2) นำแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาคำนวณหาค่าดัชนีความ
สอดคล้อง ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่
ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

(Item-Objective Congruence Index : IOC)

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กรมวิชาการ, 2545 : 65) จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

กำหนดให้ $\sum R = 39.34$

N = 42

ค่า IOC = $39.34 / 42$

ดังนั้น IOC มีค่าเท่ากับ = 0.94

3) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้
ในการเก็บข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Sample survey) ข้อมูลที่ผู้ศึกษาจะต้องเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลโดยตรง คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น

5.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่างๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้มีวิธีการดำเนินการที่สำคัญ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากวรรณกรรม ได้แก่ หนังสือตำรา รายงาน บทความ พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือรายงานประจำปี หรือ สิ่งพิมพ์รูปแบบต่างๆ ตลอดจนสื่อออนไลน์ ในการนำมาประมวลวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อใช้สร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ผู้ศึกษามีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

5.2.1 รวบรวมเอกสาร ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจัดทำแบบสอบถาม

5.2.2 การทำหนังสือขออนุญาต ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม และทำหนังสือถึงผู้จัดการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอใช้สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล

5.2.3 ในการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง คือ แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มีรายละเอียดดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (IBM SPSS Statistics) มาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

6.1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (แบบสอบถามส่วนที่ 1) สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

- การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พร้อมนำเสนอผลในรูปแบบของตารางและการบรรยาย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (แบบสอบถามส่วนที่ 2) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของผู้ใช้บริการที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พร้อมนำเสนอผลในรูปแบบของตารางและการบรรยายในแต่ละด้าน

3) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms (แบบสอบถามส่วนที่ 3) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พร้อมนำเสนอผลในรูปแบบของตารางและการบรรยายในแต่ละด้าน

เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการแปลผลแบบสอบถามตามแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามและนำมาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ซึ่งจะสามารถแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแนวคิด Likert Rating Scales ได้แบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	ระดับของประสิทธิผลการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

2. เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับของประสิทธิผลการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง
4.50-5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.50-3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

6.1.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรซึ่งสามารถนำผลการวิเคราะห์นั้น ไปสรุปอ้างอิงถึงประชากรได้ โดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การประมาณค่าพารามิเตอร์ในประชากร (Estimation) และการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามใช้สถิติ (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบ ค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

ความแปรปรวนรวม = ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม + ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Total Variance = Between-Group Variance + Within-Group Variance)

- ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม เป็นค่าที่แสดงให้เห็นถึงขนาดของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นผลสำคัญของตัวแปรอิสระที่ศึกษา

- ความแปรปรวนภายในกลุ่ม เป็นค่าที่แสดงให้เห็นถึงคะแนนแต่ละตัวที่รวบรวมได้ภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นผลของตัวแปรอื่นๆที่ทำให้คลาดเคลื่อนไป ค่าที่คำนวณได้นี้ เรียกว่า ค่าความคลาดเคลื่อน

7. ระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด เริ่มดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 – เดือนมิถุนายน 2562 รวมระยะเวลา 9 เดือน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาทำการวิจัย							
		ปี 2561				ปี 2562			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1.	ศึกษาเอกสารและข้อมูล วิจัยที่เกี่ยวข้อง	↔							
2.	ออกแบบเสนอโครงร่าง การวิจัยและเครื่องมือวิจัย	↔							
3.	ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	↔							
4.	ดำเนินการวิเคราะห์และ แปลผลข้อมูล	↔							
5.	จัดพิมพ์รูปเล่มรายงานวิจัย ฉบับสมบูรณ์	↔							
6.	นำเสนอผลงานวิจัย	↔							

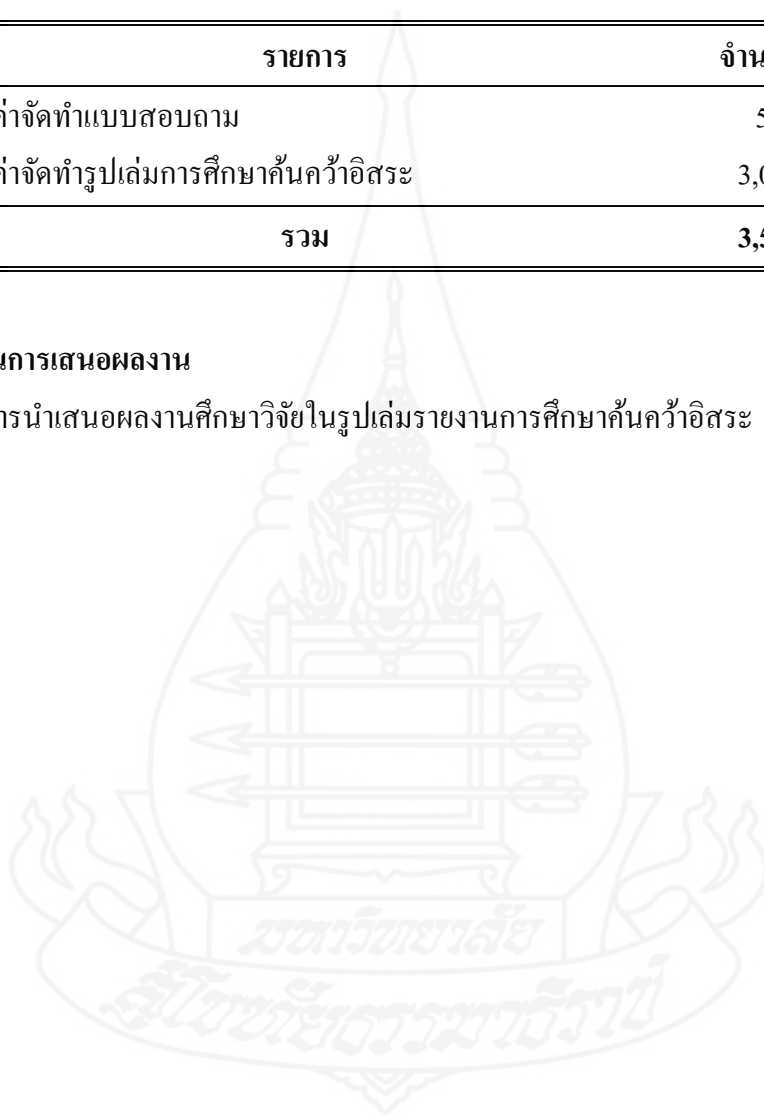
8. งบประมาณ

งบประมาณที่คาดว่าจะใช้ในการดำเนินการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 3,500 บาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
1.	ค่าจัดทำแบบสอบถาม	500.00 บาท
2.	ค่าจัดทำรูปเล่มการศึกษาค้นคว้าอิสระ	3,000.00 บาท
	รวม	3,500.00 บาท

แนวทางในการเสนอผลงาน

การนำเสนอผลงานศึกษาวิจัยในรูปแบบรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิเคราะห์สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ คือ

4.1 เพื่อวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.5 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 7 ขั้นตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ขั้นตอนที่ 2 วัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหาร 4Ms ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านเงินทุน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านการจัดการ

ขั้นตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 7 แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	164	41.0
หญิง	236	59.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน
คิดเป็น ร้อยละ 59.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	83	20.8
26 – 35 ปี	188	47.0
36 – 45 ปี	70	17.5
46 – 55 ปี	37	9.3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	22	5.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	2	0.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	1.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	5.3
อนุปริญญา/ปวส.	33	8.3
ปริญญาตรี	299	74.8
ปริญญาโท	35	8.8
ปริญญาเอก	3	0.8
อื่นๆ	3	0.8
รวม	400	100.0
อื่นๆ		
กสน.	1	0.3
ไม่ได้เรียน	2	0.5

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมา คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 สำหรับการศึกษาระดับปริญญาเอกและอื่นๆมีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบอื่นๆพบว่า ไม่ได้เรียน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และจบการศึกษาระดับ กศน. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 และการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	9.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	103	25.8
ธุรกิจส่วนตัว	92	23.0
ค้าขาย	50	12.5
รับจ้างทั่วไป	39	9.8
นักเรียน/นักศึกษา	64	16.0
เกษตรกร/ประมง	8	2.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อาชีพค้าขาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และอาชีพที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตอนที่ 2 วัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การรวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

การวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาปรากฏผลการวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 เพื่อวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ภาพรวมเป็น ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์
ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น (n=400)		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.492	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.97	0.576	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.523	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	0.546	มาก
ผลรวม	3.95	0.441	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.441) เมื่อพิจารณาจากรายด้านทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.492) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.546) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็น

อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.523) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.06	0.733	มาก
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.02	0.617	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.06	0.720	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.02	0.729	มาก
5. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.98	0.744	มาก
6. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.745	มาก
7. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.06	0.723	มาก
8. การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวที่จัดไว้	4.31	0.689	มาก
ผลรวม	4.05	0.492	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.492) เมื่อพิจารณาจากด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวที่จัดไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.689) รองลงมา คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.733) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.720) และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.723) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.745) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการปราชญ์ ตลาดค้าเที่ยว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	4.17	0.661	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.16	0.690	มาก
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.86	0.892	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	3.89	0.811	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล	3.85	0.880	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่	3.97	0.780	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในขณะให้บริการ	3.94	0.784	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน	3.96	0.786	มาก
9. เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับ บริการ	4.01	0.767	มาก
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ	3.88	0.858	มาก
ผลรวม	3.97	0.576	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.576) เมื่อพิจารณาจากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายข้อทั้ง 10 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.661) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.690) ส่วน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.880) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=400)

ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.14	0.648	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	3.80	0.761	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย	3.94	0.716	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบในการบริการ/ข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการ	3.90	0.710	มาก
5. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา กาว กรรไกร โต๊ะสำหรับเขียน	3.62	0.773	มาก
6. ความเพียงพอของช่องบริการ (มีมากกว่า 2 ช่องบริการ)	3.86	0.776	มาก
7. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	3.87	0.783	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และร้านค้า ไว้บริการระหว่างรอรับบริการให้บริการ	3.48	0.826	ปานกลาง
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	3.45	0.790	ปานกลาง
ผลรวม	3.78	0.523	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.523) เมื่อพิจารณาจากด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.648) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.716) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.790) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.88	0.688	มาก
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	3.98	0.686	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
3. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	4.00	0.674	มาก
4. ความประทับใจในการรับบริการ	4.03	0.716	มาก
5. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ	4.10	0.687	มาก
6. มีบริการตรวจสอบหรือแจ้งการตอบรับจากผู้รับ	4.01	0.701	มาก
ผลรวม	4.00	0.546	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.546) เมื่อพิจารณาจากด้านคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อทั้ง 6 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.687) รองลงมา คือ ความประทับใจในการรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.716) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.688) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหาร 4Ms ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคน
ปัจจัยด้านเงินทุน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านการจัดการ

การรวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms ผลการวิเคราะห์ภาพรวมเป็น ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหาร 4Ms

(n=400)

ปัจจัยการบริหาร 4Ms	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ปัจจัยด้านคน	3.91	0.614	มาก
2. ปัจจัยด้านเงินทุน	3.85	0.612	มาก
3. ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์	3.95	0.589	มาก
4. ปัจจัยด้านการจัดการ	4.02	0.665	มาก
ผลรวม	3.93	0.523	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการบริหาร 4Ms โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.523) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้านทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านการจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.665) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.589) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านเงินทุน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.612) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
การบริหาร 4Ms ด้านคน (Man)

(n=400)

ปัจจัยการบริหาร 4Ms	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ปัจจัยด้านคน (Man)			
1. มีการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับผู้รับบริการ	3.88	0.648	มาก
2. ใช้นุ้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.94	0.632	มาก
ผลรวม	3.91	0.614	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านคน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.614) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านคน เป็นรายข้อทั้ง 2 ข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้นุ้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.632) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.648) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
การบริหาร 4Ms ด้านเงินทุน (Money)

(n=400)

ปัจจัยการบริหาร 4Ms	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ปัจจัยด้านเงินทุน (Money)			
1. มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการและ กิจกรรมต่างๆอย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.97	0.711	มาก
2. การนำงบประมาณไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.73	0.681	มาก
ผลรวม	3.85	0.612	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านเงินทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.612) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านเงินทุน เป็นรายชื่อทั้ง 2 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.711) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำงบประมาณไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.681) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials)

ปัจจัยการบริหาร 4Ms	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
(n=400)			
ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials)			
1. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.97	0.659	มาก
2. วัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	4.04	0.680	มาก
3. สำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการ	3.86	0.741	มาก
ผลรวม	3.95	0.589	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.589) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นรายชื่อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.680) รองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.659) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.741)

ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms ด้านการจัดการ (Management)

ปัจจัยการบริหาร 4Ms	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
(n=400)			
ปัจจัยด้านการจัดการ (Management)			
1. ไปรษณีย์มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่านต้องการ	4.03	0.688	มาก
2. มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานในแต่ละงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.01	0.704	มาก
ผลรวม	4.02	0.665	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.665) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านการจัดการ เป็นรายชื่อทั้ง 2 ข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไปรษณีย์มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่านต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.688) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานในแต่ละงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.704) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม พบว่า มีความเบี่ยงเบนน้อย การกระจายของข้อมูลเกาะกลุ่มกัน แสดงว่าข้อมูลมีค่าแตกต่างกันน้อยหรือใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผล การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2 คือ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ภาพรวมเป็น ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	\bar{X}	S.D.	t	95% Confidence Interval Of the Difference		ระดับ
				Lower	Upper	
				1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการ	4.05	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.97	0.576	137.877	3.91	4.03	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.523	144.790	3.73	3.84	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	0.546	146.458	3.95	4.05	มาก
ผลรวม	3.95	0.441	179.173	3.91	3.99	มาก

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในภาพรวมประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน

การให้บริการมีระดับสูงสุด 4.10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับสูงสุด 4.03 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับสูงสุด 3.84 และด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับสูงสุด 4.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการ ของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Sig.	t	Sig. (2-tailed)
1. ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	164	4.02	0.452	0.094	-0.927	0.354
	หญิง	236	4.07	0.518			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	164	3.97	0.541	0.665	0.121	0.904
	หญิง	236	3.97	0.600			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	164	3.76	0.477	0.027	-0.768*	0.443
	หญิง	236	3.80	0.553			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ชาย	164	3.96	0.521	0.712	-1.061	0.290
	หญิง	236	4.02	0.563			
ภาพรวม	ชาย	164	3.93	0.404	0.084	-0.769	0.442
	หญิง	236	3.96	0.465			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*P < .05)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีเพศต่างกัน คือ เพศชายมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.93$ และ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.96$ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ($t = -0.769$, $\text{Sig} = 0.442$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิงที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -0.768^*$, $\text{Sig} = 0.027$) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัย

ส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.078	4	0.269	1.115	0.349
	ภายในกลุ่ม	95.485	395	0.242		
	รวม	96.562	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.702	4	0.426	1.288	0.274
	ภายในกลุ่ม	130.553	395	0.331		
	รวม	132.256	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.879	4	0.970	3.642*	0.006
	ภายในกลุ่ม	105.187	395	0.266		
	รวม	109.066	399			
4. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.241	4	0.310	1.041	0.386
	ภายในกลุ่ม	117.759	395	0.298		
	รวม	119.000	399			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ตลาด ค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		1.231	4	0.308	1.592	0.176
	ภายในกลุ่ม		76.340	395	0.193		
	รวม		77.571	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*P < .05)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน ($F = 1.592$, $Sig = 1.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 3.642^*$, $Sig = 0.006$) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) แสดงผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผล
ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ (LSD) จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=400)

อายุ	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะดวก \bar{X}	อายุ				
		ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	3.96	-	0.216*	0.189*	0.267*	0.353*
26 – 35 ปี	3.75		-	-0.027	0.051	0.137
36 – 45 ปี	3.77			-	0.078	0.163
46 – 55 ปี	3.70				-	0.086
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	3.61					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*P < .05)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มของประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน มีจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 26 – 35 ปี ประชาชนที่มีอายุ 36 – 45 ปี ประชาชนที่มีอายุ 46 – 55 ปี และประชาชนที่มีอายุ มากกว่า 55 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่กลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัย
 ส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์
 ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการ ของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.981	7	0.283	1.173	0.317
	ภายในกลุ่ม	94.582	392	0.241		
	รวม	96.562	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.840	7	0.549	1.675	0.114
	ภายในกลุ่ม	128.415	392	0.328		
	รวม	132.256	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.382	7	0.340	1.250	0.274
	ภายในกลุ่ม	106.684	392	0.272		
	รวม	109.066	399			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.045	7	0.149	0.496	0.837
	ภายในกลุ่ม	117.955	392	0.301		
	รวม	119.000	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.574	7	0.225	1.159	0.325
	ภายในกลุ่ม	75.998	392	0.194		
	รวม	77.571	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*P < .05)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.159$, $Sig = 0.325$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการ ของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.427	7	0.204	0.840	0.555
	ภายในกลุ่ม	95.136	392	0.243		
	รวม	96.562	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.377	7	0.197	0.589	0.765
	ภายในกลุ่ม	130.879	392	0.334		
	รวม	132.256	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.557	7	0.794	3.006*	0.004
	ภายในกลุ่ม	103.509	392	0.264		
	รวม	109.066	399			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.756	7	0.394	1.328	0.236
	ภายในกลุ่ม	116.244	392	0.297		
	รวม	119.000	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.994	7	0.285	1.477	0.174
	ภายในกลุ่ม	75.578	392	0.193		
	รวม	77.571	399			

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < .05$)

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน ($F = 1.477$, $Sig = 0.174$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 3.006^*$, $Sig = 0.004$) ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) แสดงผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.21



ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=400)

อาชีพ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก \bar{X}	อาชีพ							
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร/ ประมง	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
		3.69	3.77	3.73	3.83	3.65	4.03	3.60	3.69
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.69	-	-0.077	-0.035	-0.134	0.043	-0.335*	0.096	0.008
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	3.77		-	0.42	-0.056	0.121	-0.258*	0.173	0.085
ธุรกิจส่วนตัว	3.73			-	-0.098	0.079	-0.300*	0.131	0.043
ค้าขาย	3.83				-	0.177	-0.201*	0.229	0.141
รับจ้างทั่วไป	3.65					-	-0.378*	0.052	-0.036
นักเรียน/ นักศึกษา	4.03						-	0.431*	0.343

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

(n=400)

อาชีพ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก \bar{X}	อาชีพ							
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร/ ประมง	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
		3.69	3.77	3.73	3.83	3.65	4.03	3.60	3.69
เกษตรกร/ ประมง	3.60							-	-0.088
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.69								-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*P < .05)

จากตารางที่ 4.21 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่

- ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจกับประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา
- ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทกับประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา
- ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา
- ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายกับประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา
- ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปกับประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา
- ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน



**ตอนที่ 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์
ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ภาพรวมเป็น ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการ Correlation

ปัจจัยการบริหาร		ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่			
		กระบวนการ หรือขั้นตอน การให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการ ให้บริการ
ด้านคน (Man)	Pearson Correlation	0.488**	0.491**	0.492**	0.584**
	Sig.(2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400
ด้านเงินทุน (Money)	Pearson Correlation	0.493**	0.498**	0.442**	0.541**
	Sig.(2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400
วัสดุอุปกรณ์ (Materials)	Pearson Correlation	0.558**	0.565**	0.539**	0.586**
	Sig.(2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยการบริหาร		ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่			
		กระบวนการ หรือขั้นตอน การให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการ ให้บริการ
การจัดการ (Management)	Pearson Correlation	0.459**	0.476**	0.464**	0.532**
	Sig.(2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r < .01$)

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ หรือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการ Correlation พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ผลการทดสอบมีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านคน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($r = 0.488^{**}$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.491^{**}$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($r = 0.492^{**}$) และคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.584^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย
2. ปัจจัยด้านเงินทุน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($r = 0.493^{**}$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.498^{**}$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($r = 0.442^{**}$) และคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.541^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย
3. ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($r = 0.558^{**}$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.565^{**}$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($r = 0.539^{**}$) และคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.586^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย
4. ปัจจัยด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($r = 0.459^{**}$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.476^{**}$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($r = 0.464^{**}$) และคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.532^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งได้คำตอบที่แน่นอนสมบูรณ์ ตรงกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 4 คือ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ภาพรวมเป็น ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
ที่เกิดจากการให้บริการ ของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

(n=400)

การแสดงความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาและอุปสรรค		
ไม่เลือกตอบ	365	91.3
ช่องบริการว่างแต่ไม่เปิดในขณะที่คนรอส่งของจำนวนมาก	9	2.3
ได้รับของช้าเกินกว่าวันเวลาที่กำหนด	6	1.5
จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	9	2.3
เจ้าหน้าที่จุดบริการจำหน่ายกล่อง/ซองมีจำนวนน้อย	7	1.8
ปัญหาการแจ้งข่าวสารเพียงช่องทางเดียว	2	0.5
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ใช้งานไม่สุภาพและหน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	2	0.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการ โดยไม่เลือกตอบ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมา คือ ช่องบริการว่าง แต่ไม่เปิดในขณะที่คนรอส่งของจำนวนมากและจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 เจ้าหน้าที่จุดบริการ

เจ้าหน้าที่กอง/ชมรมมีจำนวนน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ได้รับของชำรุดเกินกว่าวันเวลาที่กำหนด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และปัญหาการแจ้งข่าวสารเพียงช่องทางเดียวและเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ใช้วาจาไม่สุภาพและหน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตอนที่ 7 แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งได้คำตอบที่แน่นอนสมบูรณ์ ตรงกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 5 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาด คำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์ภาพรวมเป็น ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

(n=400)		
การแสดงความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
แนวทางการพัฒนา		
ไม่เลือกตอบ	362	91.0
ควรมีที่นั่งจำนวนมาก เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	11	2.8
สิ่งของควรส่งถึงมือผู้รับโดยตรง	2	0.5
เพิ่มระบบสายพานลำเลียงพัสดุ	1	0.3
เพิ่มช่องบริการด่วนพิเศษเพื่อลดระยะเวลาการรอ	7	1.8
เพิ่มระบบจัดการนำส่งสินค้า แบบ Drop Off	2	0.5
เพิ่มตู้ ATM ที่ไปรษณีย์	1	0.3
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จุดบริการจำหน่ายกล่อง/ซอง	6	1.5
ขยายเวลาให้บริการถึง 2 ทุ่ม	4	1.0

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

(n=400)		
การแสดงความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการ ไปรษณีย์ตลาดค้าเพียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	0.5
การชำระเงินแบบบัตรเครดิตและออนไลน์	2	0.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ในการให้บริการโดยไม่เลือกตอบ จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมา คือ ควรมีที่นั่งจำนวนมาก เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 เพิ่มช่องบริการด่วนพิเศษเพื่อลดระยะเวลาการรอ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จุดบริการจำหน่ายกล่อง/ซอง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ขยายเวลาให้บริการถึง 2 ทุ่ม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 สิ่งของควรส่งถึงมือผู้รับโดยตรง เพิ่มระบบจัดการนำส่งสินค้า แบบ Drop Off ควรจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการชำระเงินแบบบัตรเครดิตและออนไลน์ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 สำหรับการเพิ่มระบบสายพานลำเลียงพัสดุและเพิ่มตู้ ATM ที่ไปรษณีย์ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ 1) เพื่อวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 5) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. สรุปการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 227,443 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ 5% หรือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2562

เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย (IBM SPSS Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามใช้สถิติ (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 และประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

1.2 วัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 เพื่อวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาจากรายด้านทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวที่จัดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.06 ถัดมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.02 มีผังแสดงลำดับ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 10 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.16 ถัดมา คือ เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 3.97 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.96 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อน มีค่าเฉลี่ย 3.89 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.94 ถัดมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบในการบริการ/ข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ความเพียงพอของช่องบริการ (มีมากกว่า 2 ช่องบริการ) มีค่าเฉลี่ย 3.86 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ไม้สำหรับเขียน มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งทุกข้อที่กล่าวมานี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และร้านค้าไว้บริการระหว่างรอรับบริการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 6 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ใจกว้างใจ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมา คือ ความประทับใจในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ถัดมา คือ มีบริการตรวจสอบหรือแจ้งการตอบรับจากผู้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.01 อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ได้รับการบริการที่

คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยการบริหาร 4Ms ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านเงินทุน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านการจัดการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหาร 4Ms โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้านทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัจจัยด้านการจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านคน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และปัจจัยด้านเงินทุน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารด้านคน (Man) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 2 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้นุ้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

2. ปัจจัยการบริหารด้านเงินทุน (Money) ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 2 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.97 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำงบประมาณไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

3. ปัจจัยการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

4. ปัจจัยการบริหารด้านการจัดการ (Management) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 2 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไปรษณีย์มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานในแต่ละงานอย่างครบถ้วนชัดเจนและเข้าใจ

1.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ โดยเฉลี่ยและรายด้าน ทั้งหมด 4 ด้าน ตามตารางที่ 5.1-5.2 สรุปผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2. เพศ พบว่า โดยเฉลี่ยมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.027*) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

3. อายุ พบว่า โดยเฉลี่ยมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.006*) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

4. ระดับการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้านทั้ง 4 ด้าน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

5. อาชีพ พบว่า โดยเฉลี่ยมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.004*) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆโดยเฉลี่ยและรายด้าน ทั้งหมด 4 ด้าน

(n=400)

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ปัจจัยส่วนบุคคล			
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	0.094	0.349	0.317	0.555
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.665	0.274	0.114	0.765
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.027*	0.006*	0.274	0.004*
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.712	0.386	0.837	0.236
ผลรวมเฉลี่ย	0.084	0.176	0.325	0.174

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*P < .05)

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆโดยเฉลี่ยและรายด้าน ทั้งหมด 4 ด้าน

(n=400)

สมมติ ฐานที่	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	สถิติที่ใช้ ทดสอบ	ค่าระดับ นัยสำคัญ ทางสถิติ	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	ประสิทธิผลการ ให้บริการของที่ทำ กรไปรษณีย์ตลาดค้า	t-test	Sig.	✓	-
2	อายุ		F-test	Sig.	✓	-
3	ระดับการศึกษา	เที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	F-test	Sig.	-	✓
4	อาชีพ		F-test	Sig.	✓	-

1.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านคน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

2. ปัจจัยด้านเงินทุน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

3. ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

4. ปัจจัยด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

1.6 ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

1.1 การได้รับพัสดุ-สิ่งของช้าเกินกว่าวันเวลาที่กำหนด เช่น ความล่าช้าของการนำจ่ายพัสดุ ลงทะเบียน, (EMS) ถึงผู้รับก่อนข้างช้า ซึ่งเป็นปัญหาในเรื่องของกระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดส่งสินค้า ความล่าช้าจึงมีผลต่อการจัดการประสิทธิผลการขนส่ง เนื่องจากเป็นความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ เพราะไม่มีความรับผิดชอบในการดูแลสินค้าของลูกค้าและอีกปัญหา คือ ผู้ใช้บริการเขียนที่อยู่ไม่ชัดเจน สินค้าถูกตีกลับ เนื่องจากไม่มีผู้รับสินค้า ด้วยเหตุผลนี้จะถูกพบเจอบ่อย เพราะความบกพร่องในการจำหน่ายของสินค้า กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ของไม่ครบถ้วนและไม่

ระบบเบอร์โทรติดต่อกันไว้ให้ชัดเจน ซึ่งปัญหาในการได้รับของล่าช้านี้ก็สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งองค์กรและตัวของผู้ใช้บริการเอง

1.2 ปัญหาการแจ้งข่าวสารเพียงช่องทางเดียว

1.3 การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์มีน้อยและยังไม่ชัดเจน

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 เจ้าหน้าที่จุดบริการจำหน่ายกล่อง/ซองมีจำนวนน้อย และบางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ช่วงเวลาประมาณ (17.00-19.00 น.) จึงต้องรอเจ้าหน้าที่หน้าเคาเตอร์ให้บริการลูกค้าเสร็จถึงจะมาที่จุดบริการจำหน่ายกล่อง/ซอง ทำให้ต้องรอนาน

2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ใช้งานไม่สุภาพและหน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

3.2 ช่องบริการว่างแต่ไม่เปิด ในขณะที่คนรอส่งของจำนวนมาก เปิดช่องบริการเพียง 1-2 ช่องเท่านั้น

3.3 ตอนเย็นเปิดช่องบริการน้อย

1.7 แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 5 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาด คำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

1.1 สิ่งของควรส่งถึงมือผู้รับโดยตรงไม่ควรฝากผู้อื่นรับแทน

1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบในการดูแลสินค้าของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็ว

1.3 พัฒนาด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 ผู้ส่งสินค้าควรเจ้าหน้าที่ของจดหมายหรือพัสดุให้ครบถ้วนชัดเจน

1.5 ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย

1.6 นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐ โดยผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เร็ว สั้น และกระชับ รวมทั้งสามารถติดตามได้ทุกที่ การจัดข่าวสารให้เป็นระบบผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการได้อย่างแม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว

2. แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดค้าที่ียงอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จุดบริการจำหน่ายกล่อง/ซอง สัก 1-2 คน

2.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่จุดบริการจำหน่ายกล่อง/ซองเป็นประจำ และมีการผลัดเปลี่ยนเวรเวลา ตอนเช้า ตอนบ่าย และตอนเย็น โดยเริ่มตั้งแต่เวลา (08.30- 19.00 น.)

2.3 ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่จะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ การปรับปรุงการพูด กิริยาท่าทางของผู้พูด การวางสีหน้าและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต้องแสดงความเชื่อมั่นในตนเอง ใช้วาจาที่ไพเราะนุ่มนวล การพูดตามสบายตามธรรมชาติ จะช่วยให้การพูดน่าฟังยิ่งขึ้น

3. แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดค้าที่ียงอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ควรมีที่นั่งจำนวนมาก เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง

3.2 เพิ่มช่องบริการด่วนพิเศษเพื่อลดระยะเวลาการรอ

3.3 กรณีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ควรเปิดช่องบริการให้ครบทุกช่อง

3.4 เพิ่มช่องบริการในตอนเย็น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก

3.5 เพิ่มระบบสายพานลำเลียงพัสดุโดยไม่จำเป็นต้องเดินยกของ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนย้าย รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในการให้บริการ เพื่อส่งมอบสิ่งของให้กับผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการและถือว่าเป็นสิ่งประทับใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ทำให้ขนถ่ายวัสดุได้รวดเร็วขึ้นและเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ง่ายขึ้น

3.6 เพิ่มระบบจัดการนำส่งสินค้า แบบ Drop Off ให้มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการมากขึ้น การให้บริการ Drop Off สามารถให้บริการครั้งละ 1 ช่องบริการ ควรจะ Set up ให้สามารถบริการได้หลายช่องบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้มาใช้

บริการและระบบคอมพิวเตอร์ควรเพิ่มประสิทธิภาพให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการได้รับประสิทธิภาพสูงสุด

3.7 ควรเพิ่มตู้ ATM ที่ไปรษณีย์

3.8 ควรขยายเวลาให้บริการถึง 2 ทูม

3.9 การชำระเงินแบบบัตรเครดิตและออนไลน์ บางที่ช่องทางการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดอาจช่วยให้ความสะดวกมากขึ้นในอนาคต

2. การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามประเด็น ดังต่อไปนี้

2.1 วัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาจากรายด้านทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเรียงตามลำดับจากความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง จากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.1.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวที่จัดไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง พอใจกับประสิทธิผลการให้บริการ เช่น การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีระบบบัตรคิว เพื่อให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม การให้บริการด้วย

ความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ซึ่งขั้นตอนการให้บริการเป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิบูลย์ เผือกนุช และ ศรชัย ท้าวมิตร (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการบริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี มีเอกสารแนะนำการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและขอขยายเขตไฟฟ้ามีการจัดลำดับก่อน-หลัง มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม ประชาชนจึงมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ได้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีการให้บริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว

2.1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความประทับใจในการรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จะเห็นว่าคุณภาพการให้บริการนั้นทำให้ผู้รับบริการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงเกิดความประทับใจ เพราะคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งกันได้ คุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นการดำเนินงานที่สำคัญของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตาม

เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รอบคอบ และมีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2” ผลการวิจัยพบว่า ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางปฏิบัติเพื่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของผู้เสียหายอากรและสอดคล้องกับงานวิจัย ของ แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับสูงและงานวิจัย ของ วสันต์ รักแผน (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง

2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จะเห็นได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามข้อสงสัยของผู้มารับบริการ ดังนั้น การให้บริการประชาชนเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัย ของ พระมหาเตชินท์ สิทธิธาภิภู (ผากา) (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และ พบว่า มีเพียง 2 ข้อ อยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่า

ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลงเย็น ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลงเย็นเห็นว่ามีประสิทธิผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อยที่สุดใน 3 ด้านทั้งหมด

2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงประชาชนมีความคิดเห็น 2 ข้อสุดท้าย อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และร้านค้า ป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มีจำนวนน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัสมัชชา พัฒนาเพื่อ และคณะ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของการใช้บริการกองสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่น

2.2 ปัจจัยการบริหาร 4Ms

เมื่อพิจารณาจากรายด้านทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านการจัดการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ถัดมา คือ ปัจจัยด้านคน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านเงินทุน โดยเรียงตามลำดับจากความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง จากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.2.1 ปัจจัยด้านการจัดการ

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในปัจจัยด้านการจัดการ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไปรษณีย์มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่านต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานในแต่ละงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงมีบริหารจัดการที่เป็นระบบให้ความสำคัญในการวางแผน มีความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อช่วยให้ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัย ของ ปันณทัต นอขุนทด (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัย พบว่า ในด้านวิธีปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รวมสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงานในแต่ละส่วน/กองมีความชัดเจน อันดับที่ 2 มีการประสานงานระหว่างส่วน/กอง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และอันดับที่ 3 มีการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

2.2.2 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นในด้านวัสดุอุปกรณ์ของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงอยู่ในระดับมาก เพราะวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงาน ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีต่างๆ สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ วัสดุอุปกรณ์เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็นอย่างมาก การนำเอาวัสดุอุปกรณ์มาเลือกใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ปันณทัต นอขุนทด (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัย พบว่า ในด้านวัสดุอุปกรณ์ ประเด็นที่มีความสำคัญรวมสูงสุด 3 ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้มีความทันสมัยส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ขั้นตอนการจัดหาวัสดุรวดเร็วส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีสภาพสมบูรณ์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2.2.3 ปัจจัยด้านคน

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ในปัจจัยด้านคน ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้นุคลากรอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับมาก จะเห็นได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านคนที่ทำการไปรษณีย์ตลาดค้าปลีกอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กรที่ร่วมกันทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็นอย่างมาก องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์พื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้การคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัย ของ ปัทมทัต นอชุนทด (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัย พบว่า ในด้านบุคลากร ประเด็นที่มีความสำคัญรวมสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) บุคลากรมีความสามัคคีและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน 2) บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และ 3) บุคลากรมีทักษะความรู้ในการใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจัดสรรอัตราค่าจ้างของบุคลากรให้มีเพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

2.2.4 ปัจจัยด้านเงินทุน

ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าปลีก ในปัจจัยด้านเงินทุน ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆอย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำงบประมาณไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีความคิดเห็นใจอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่า เงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมต่างๆขององค์กรดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นในแง่ของปัจจัยสนับสนุนและควรดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิษณุภาส สว่างใจและพูนสิน ประคำมินทร์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในเขตอำเภอปลาปาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต 1” ผลการวิจัยพบว่า ด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เสนอขอของงบประมาณการใช้จ่าย งบประมาณมีการกำหนดแผนการใช้จ่ายเป็นไปตามวัตถุประสงค์และระเบียบของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าประหยัด โปร่งใส มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

2.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.3.1 จำแนกตามเพศ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศพบว่า โดยเฉลี่ยมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามเพศพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดไม่แตกต่างกัน แต่พบในรายด้าน ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานและด้านการประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

2.3.2 จำแนกตามอายุ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุพบว่า โดยเฉลี่ยมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัย ของ วิไลวรรณ พ่วงทอง(2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการพัฒนาชุมชนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

2.3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้านทั้ง 4 ด้าน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ ชูรัตน์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวมและแยกรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3.4 จำแนกตามอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเทียบ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยเฉลี่ยมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัย ของ ชนะดา วิระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ หรือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเทียบ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการ Correlation มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยการบริหาร เช่น ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านเงินทุน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ เช่น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย จะเห็นได้ว่าการบริหารกิจการใดก็ตามต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินกิจการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ เพราะปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหารนั้นมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็นอย่างมากไม่ว่าการบริหารงานนั้นจะเป็นการบริหารภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม การนำเอาปัจจัยการบริหารมาเลือกใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชุติพร บริเอก สุมาลี ศรีพุทธรินทร์ และ กัลยา มิชะมา (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการบริหารองค์กรที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยใน

จังหวัดนครพนม” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยการบริหารองค์กรด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการในองค์กร เพราะปัจจุบันเป็นยุคของความเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันกระแสของความเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจะสามารถกำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ตรงตามความต้องการของสังคมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ประจักษ์ บัวพันธ์ (2554) กล่าวว่า ปัจจัยการบริหารมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหาร โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานได้ ซึ่งจะต้องบริหารจัดการทรัพยากรทางการบริการ ได้แก่ กำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องจักร กระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ทั้งหมด 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ดังนี้

3.3.1 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิผล พัฒนาการจัดการของข้อมูลข่าวสารสาธารณะของไปรษณีย์ให้เพิ่มขึ้น เพื่อการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารให้ไปยังผู้รับกลุ่มเป้าหมายด้วยความสะดวก รวดเร็ว

3.3.2 ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย

3.3.3 พัฒนาคูณการให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการดูแลสินค้าของลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

3.3.4 สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สร้างความรักในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ

3.3.5 สร้างความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการของไปรษณีย์ตลาดค้าปลีกให้มีคุณภาพและมีประสิทธิผล จนเกิดเป็นจิตบริการ

3.3.6 ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3.3.7 บทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องคอยอำนวยความสะดวกในทุกๆ เรื่อง รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้า องค์กร และพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อไปในระยะยาว

3.3.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ปรับปรุงการพูด กิริยาท่าทางของผู้พูด ใ้ชาวจากที่ไพเราะนุ่มนวลและบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

3.3.9 ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น เพิ่มที่นั่งรอรับบริการ เพิ่มช่องบริการให้มีมากกว่า 7-8 ช่องบริการ เพิ่มที่จอดรถให้กว้างขวางขึ้น มีป้ายบอกเปิด-ปิดเวลาทำการที่เห็นชัดเจน เพิ่มโทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และร้านค้าขายของไว้ระหว่างรอรับบริการ เป็นต้น

3.3.10 สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ควรมีการจัดสวนหย่อมเล็กๆ มีต้นไม้ให้ดูสวยงามเพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกสดชื่น เกิดความประทับใจในการรับบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าปลีกในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.2.1 ให้มีการศึกษาและเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของคู่แข่งชั้นรายอื่นในแต่ละด้าน ว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

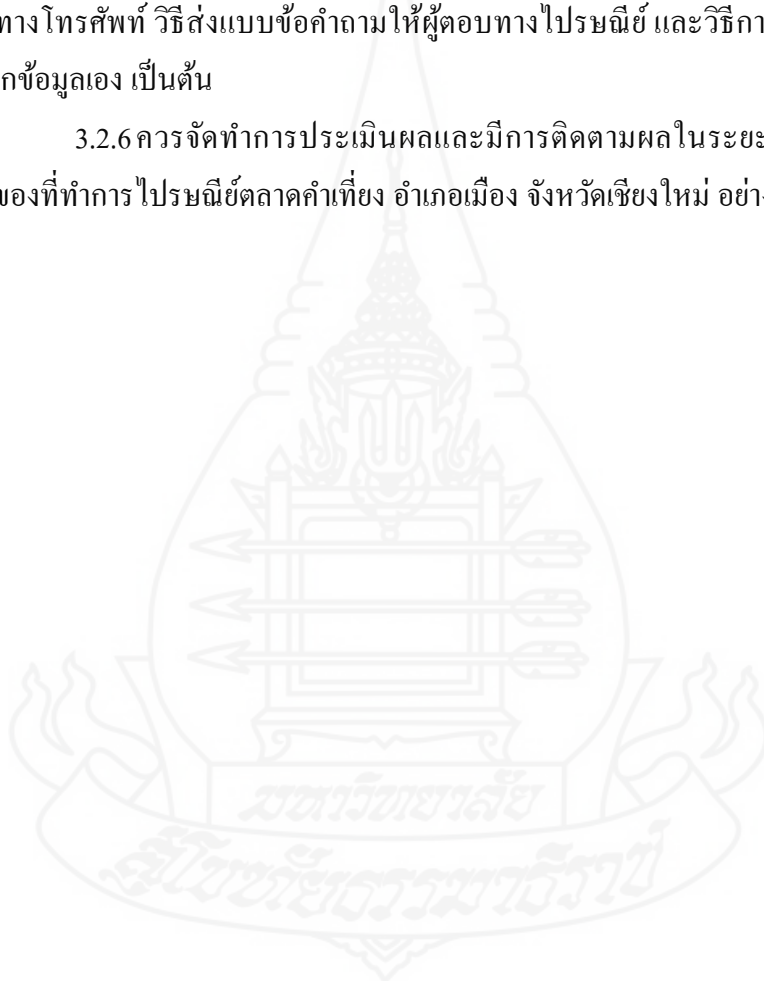
3.2.2 ศึกษาการให้บริการในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ประเภทที่ใช้บริการ ได้แก่ บริการธนาคารออนไลน์ ชำระเงินผ่านไปรษณีย์ (Pay @ Post) เป็นต้น ศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เพื่อมาประกอบการวิจัยและปรับใช้กับองค์กร

3.2.3 กำหนดตัวแปรอื่นที่เป็นจุดเด่นที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของ
ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.2.4 ให้มีการวิเคราะห์ SWOT หรือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและ
ภายนอกองค์กร ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน มองเห็น โอกาสและอุปสรรค ตลอดจน
ผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจทุกประเภท

3.2.5 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางช่องทางอื่นๆ นอกจากการแจก
แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เช่น วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง วิธี
สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ วิธีส่งแบบข้อความให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ และวิธีการให้เจ้าหน้าที่ไปให้
ผู้ตอบกรอกข้อมูลเอง เป็นต้น

3.2.6 ควรจัดทำการประเมินผลและมีการติดตามผลในระยะทุก 3 เดือน ในการ
ให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างสม่ำเสมอ





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2556). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน*. (คุษฎีบัณฑิตการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- จกกล ทองโถม. (2555). “ศัพท์เกี่ยวกับการประเมินผล”. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2557 จาก gotoknow.org.
- จันทร์ธิดารัตน์ ชูบุญทนต์. (2552). “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขต่อการให้บริการด้านการเงินของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี”. *ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, ชลบุรี*: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จีรศักดิ์ มนูญธรรม. (2552). “ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้าต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีภูธรทุ่งเบญจา อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี”. *ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, ชลบุรี* : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัตริยาพร เสมอใจ. (2550). “การจัดการและการตลาดบริการ”. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). “คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย”. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ชำนาญ ชูรัตน์. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, กรุงเทพมหานคร.

- ชวลีพร บริเอก สุมาลี ศรีพุทธรินทร์ และ กัลยา มิชะมา. (2560). “ปัจจัยการบริหารองค์กรที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษานอกกระบวนและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครพนม”. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม.
- ดอกจันทร์ คำมีรัตน์, บุญทัน ดอกไธสง, และ อิมรอน มะลูลีม. (2552). “กลยุทธ์ในการบริหารของบริษัท เอ็นอีซีโทคิน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด”. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2553 จาก <http://www.grad.vru.ac.th/download4/141.pdf>.
- ดร.รชนี เอมพันธุ์. (2542). “เอกสารการสอนวิชาหลักนันทนาการและการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ”. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ต้องตา เรืองฤทธิ์. (2560). “ประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี”. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- รัตน์ วัชร. (2554). นโยบายสาธารณะ. เอกสารประกอบการสอนวิชา PS.101. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา”. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญพันธ์. (2552). “การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ : กระแสของการบริหารสมัยใหม่”. วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2553). “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทิดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลตำพระยา อำเภอตำพระยา จังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2550). “LibQUAL +TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่”. อินฟอร์เมชัน : กรุงเทพมหานคร.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- บุญเลิศ รักเพชร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

- ประยูร กาญจนกุล. (2547). “คำบรรยายกฎหมายการปกครอง”. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ปิยพงศ์ พุฒินิชย์. (2556). *อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ปณิตพัทธ์ นอขุนทด. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอลำสนธิ จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- พ่องนภา ลิมรัตน. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาโคกกลอย จังหวัดพังงา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พระมหาเดชาสิทธิ์ สิทธิพิบูลย์ (ผกา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิภพ วงษ์เงิน. (2547). “พฤติกรรมองค์กร”. กรุงเทพมหานคร: รวมสาสน์ (1977).
- มณฑนา โพธิ์แก้ว. (2550). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ระวีวรรณ โภชาคม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- วรรณดี ภูพันธ์ตระกูล. (2552). *ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ของข้าราชการพลเรือนสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสันต์ รักแผน. (2550). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี*. (ภาคนิพนธ์ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ) ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์: ปทุมธานี.
- วัชริน ขวัญพะงุ้น. (2553). “ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล”. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2553 จาก <http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>.
- วิบูลย์ เผือกนุช และ ศรชัย ท้าวมิตร. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี”. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ.
- วิษณุภาส สว่างใจและ พูนสิน ประคำมินทร์. (2558). “การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในเขตอำเภอปลาปาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต 1”. นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- วิไลวรรณ พ่วงทอง. (2559). *ประสิทธิผลการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์: นครปฐม.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2552). “นโยบายสาธารณะ”. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). *การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาของกิจการบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง*. (หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สมคิด บางโม. (2550). “องค์กรและการจัดการ”. กรุงเทพมหานคร : วิทย์พัฒน์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). “เคล็ดลับการตลาดบริการ”. กรุงเทพมหานคร: พีซี พรินท์เทค.

- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- สมิต สัมภูกร. (2550). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธาร.
- สามารถ ยิ่งคำแหง. (2553). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในท้องถิ่นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ. ด่านขุนทด จ. นครราชสีมา*.
ฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันต์ งามสะอาด. (2551). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดมด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ*. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.
- อัมรินทร์ เช่นเสถียร. (2552). *ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- อรุณ รักธรรม. (2555). “ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่: การบริหารองค์การ”. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- อุไร ภาควิชัย. (2552). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม*. (ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). *แนวคิดการจัดทำบริหารสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ว.การเมืองการปกครอง: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Bouman, James S. and Norman, David L. (1975). *The Public Service Students, Public Personnel Management. : A Servay of University*.
- Gabriel A. Almond and Sidney Verba. (1972). *The Civil Culture, Princeton: PrincetonUniversity*.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกาไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 26 ปี

26 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 – 55 ปี

มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่นๆ โปรดระบุ

4. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 ค้าขาย รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 เกษตรกร/ประมง พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์

ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อที่	การวัดระดับประสิทธิผล	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
☉ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
3.	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
6.	มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง					
7.	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม					
8.	การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวที่จัดไว้					
☉ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
9.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
10.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
11.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
12.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					

ข้อที่	การวัดระดับประสิทธิผล	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล					
14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่					
15.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในขณะให้บริการ					
16.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
17.	เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ					
18.	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอแก่ผู้รับบริการ					
☉ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
19.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
20.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ					
21.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย					
22.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบในการบริการ/ข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการ					
23.	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา กาว กรรไกร โต๊ะสำหรับเขียน					
24.	ความเพียงพอของช่องบริการ (มีมากกว่า 2 ช่องบริการ)					
25.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
26.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และร้านค้า ไว้บริการระหว่างรอรับบริการให้บริการ					

ข้อที่	การวัดระดับประสิทธิผล	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
27.	มีป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
◎ ด้านคุณภาพการให้บริการ						
28.	ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ					
29.	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
30.	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ					
31.	ความประทับใจในการรับบริการ					
32.	การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ					
33.	มีบริการตรวจสอบหรือแจ้งการตอบรับจากผู้รับ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยการบริหาร 4Ms	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
◎ ปัจจัยด้านคน (Man)						
34.	มีการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับผู้รับบริการ					
35.	ใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
◎ ปัจจัยด้านเงินทุน (Money)						
36.	มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆอย่างถูกต้องและเหมาะสม					
37.	การนำงบประมาณไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์					

ข้อที่	ปัจจัยการบริหาร 4Ms	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
◎ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials)						
38.	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน					
39.	วัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี					
40.	สำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการ					
◎ ปัจจัยด้านการจัดการ (Management)						
41.	ไปรษณีย์มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่านต้องการ					
42.	มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานในแต่ละงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการแสดงความเห็นและแนวทางการพัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง

.....

.....

2. แนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

.....

.....

นางสาววาทีณี เทพวีระพงศ์

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

◆◆◆ ขอขอบคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง ◆◆◆



ภาคผนวก ข

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (Index of consistency : IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง

- +1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
 0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
 -1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อ ที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่					
	๓ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ				
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
2.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				
3.	ความรวดเร็วในการให้บริการ				
4.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
5.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน				
6.	มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง				
7.	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม				
8.	การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวที่จัดไว้				

ข้อ ที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบ				
10.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
11.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส				
12.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม				
13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล				
14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่				
15.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในขณะให้บริการ				
16.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน				
17.	เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับ บริการ				
18.	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ				
๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ				
20.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ				
21.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย				
22.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ/ ระบบในการบริการ/ข้อมูลสารสนเทศในการ ให้บริการ				
23.	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา กาว กรรไกร โຕ้สำหรับเขียน				

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
24.	ความเพียงพอของช่องบริการ (มีมากกว่า 2 ช่องบริการ)				
25.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ				
26.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และร้านค้า ไว้บริการระหว่าง รอรับการให้บริการ				
27.	มีป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้				
◎ ด้านคุณภาพการให้บริการ					
28.	ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ				
29.	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า				
30.	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ				
31.	ความประทับใจในการรับบริการ				
32.	การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ				
33.	มีบริการตรวจสอบหรือแจ้งการตอบรับจากผู้รับ				
ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร 4Ms					
◎ ปัจจัยด้านคน (Man)					
34.	มีการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับผู้รับบริการ				
35.	ใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่				
◎ ปัจจัยด้านเงินทุน (Money)					
36.	มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการและ กิจกรรมต่างๆอย่างถูกต้องและเหมาะสม				
37.	การนำงบประมาณไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์				
◎ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials)					
38.	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพและเหมาะสมแก่การ ปฏิบัติงาน				

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
39.	วัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามารถช่วยเพิ่มความ สะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี				
40.	สำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับความ ต้องการ				
	◎ ปัจจัยด้านการจัดการ (Management)				
41.	ไปรษณีย์มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่าน ต้องการ				
42.	มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานในแต่ละงานอย่าง ครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย				

นางสาววาทีณี เทพวีระพงศ์ รหัส 2573002645

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ค

แบบประเมินผลของการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC



ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	ค่า IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
13	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	+1	0	-	1	0.5	ใช้ได้
24	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
26	+1	0	-	1	0.5	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	ค่า IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3			
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	0	+1	-	1	0.5	ใช้ได้
34	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
35	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
36	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
37	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
38	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
39	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
40	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้
41	+1	0	-	1	0.5	ใช้ได้
42	+1	+1	-	2	1	ใช้ได้

ค่า IOC = $39.34 / 42$

= 0.94

สรุปว่า ใช้ได้ มากกว่า 0.5

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววาทีณี เทพวีระพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤษภาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (เอกการตลาด) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	บริษัท ซีคาร์อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการรับประกันภัย

