

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งดำเนินงานในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลเป็นประกัน โดยมีเครือข่ายแบ่งเป็นที่ทำการไปรษณีย์กว่า 1,200 แห่ง และศูนย์ไปรษณีย์ 13 แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค บริการไปรษณีย์ถือเป็นบริการพื้นฐานสำคัญในการดำเนินชีวิต ทั้งทางด้านการสื่อสารขนส่ง และการเงิน โดยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผู้ดำเนินกิจการไปรษณีย์แห่งชาติ รวมถึงธุรกิจที่ต่อเนื่องแก่ภาครัฐ เอกชน และประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง (คู่มือการให้บริการไปรษณีย์, 2550) โดยมีการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไปรษณีย์ ได้แก่ บริการ Logispost บริการพิเศษสำหรับลูกค้าธุรกิจ บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรและสิ่งสะสม บริการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสะสมตราไปรษณียากร และบริการจำหน่ายสินค้า

ตราไปรษณียากร คือ บัตรตราใด ๆ ที่รัฐมนตรีจัดให้มีขึ้นเพื่อใช้เป็นค่าไปรษณียากรหรือค่าธรรมเนียมอื่น หรือจำนวนเงินที่จะต้องเสียในการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ รวมทั้งตราไปรษณียากรสำหรับผนึก หรือตราไปรษณียากรที่พิมพ์ ดุน หรือแสดงไว้โดยวิธีอื่นบนซอง กระดาษห่อไปรษณีย์บัตร หรือสิ่งอื่น ๆ อีกทั้งยังเป็นหลักฐานการชำระค่าบริการไปรษณีย์และบริการพิเศษอื่น ๆ ซึ่งตราไปรษณียากรที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดพิมพ์ขึ้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ตราไปรษณียากรทั่วไป (Current Stamp) เป็นตราไปรษณียากรที่พิมพ์ออกจำหน่ายอยู่เป็นประจำ และมีการพิมพ์เพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอแก่การใช้งานในกิจการไปรษณีย์ (2) ตราไปรษณียากรที่ระลึก (Commemorative Stamp) เป็นตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเป็นที่ระลึกเนื่องในวาระพิเศษหรือเหตุการณ์และวันสำคัญต่าง ๆ และ (3) ตราไปรษณียากรพิเศษ (Special Stamp) เป็นตราไปรษณียากรที่จัดพิมพ์เพื่อเป็นการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์สิ่งที่น่าสนใจของประเทศเป็นพิเศษ โดยไม่กำหนดวาระหรือโอกาส (125 ปี ไปรษณีย์ไทย, 2551)

จากสถิติปริมาณการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่ามีปริมาณการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมรวมในปี 2552 คือ 9.44 ล้านบาท ปี 2553 คือ 8.66 ล้านบาท และปี 2554 คือ 8.18 ล้านบาท ซึ่งปริมาณการจำหน่าย

ลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรายได้จากการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของที่ทำกรไปรษณีย์ ในภาคเหนือตอนบนทั้งหมด 9 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง อุดรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ในปี 2552 คือ 21.06 ล้านบาท ปี 2553 คือ 19.13 ล้านบาท ปี 2554 คือ 18.66 ล้านบาท โดยรายได้จากการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 12 ที่ทำกร มีรายได้คิดเป็นร้อยละของยอดรวมทั้ง 9 จังหวัดในปี 2552 คือ ร้อยละ 44.82 ปี 2553 คือ ร้อยละ 45.27 และปี 2554 คือ ร้อยละ 43.84 (สำนักงานไปรษณีย์เขต 5, 2555)

ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดออกจำหน่ายในแต่ละครั้งมี 3รูปแบบ ได้แก่ ตราไปรษณียากรแบบเต็มแผ่น อัลบั้มซีท และซองวันแรกจำหน่าย ซึ่งแต่ละรูปแบบจะมีวิธีการเก็บสะสม อุปกรณ์ในการสะสม และราคาที่แตกต่างกัน เนื่องจากนักสะสมแต่ละรายจะเลือกสะสมตราไปรษณียากรที่แตกต่างกัน ซึ่งนักสะสมหรือสมาชิกตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมโดยทั่วไปมี 2 ประเภท คือ (1) สมาชิกเป็นสมาชิกบัญชีเงินฝากเพื่อการสะสมตราไปรษณียากร โดยตรงกับบริษัท ไปรษณีย์ไทยฯ โดยสมาชิกประเภทนี้จะต้องฝากเงินไว้กับบริษัท ไปรษณีย์ไทยฯ ขั้นต่ำ 500 บาท เพื่อให้บริษัท ไปรษณีย์ไทยฯ หักเป็นค่าตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ซึ่งจะจัดส่งให้ทางไปรษณีย์รับประกัน เมื่อมีตราไปรษณียากรออกจำหน่ายในแต่ละครั้งในรอบปี พร้อมทั้งแจ้งให้สมาชิกฯ ทราบเพื่อทำการเพิ่มเงินในบัญชีเมื่อจำนวนเงินมีน้อยกว่ามูลค่าตราไปรษณียากรที่จะออกจำหน่ายในครั้งต่อไป ซึ่งจำนวนเงินอย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่า 200 บาท (2) ประเภทเลือกสะสมหรือหาซื้อจากที่ทำกรไปรษณีย์ ซึ่งมักจะซื้อเป็นประจำตามแต่จำนวนที่ต้องการโดยไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งจากการที่มาซื้อเอง ณ ที่ทำกรไปรษณีย์แต่ละแห่งเป็นประจำจนกลายเป็นลูกค้าประจำ ก็จะทำการลงทะเบียน ณ ที่ทำกรไปรษณีย์แห่งนั้น ๆ เพื่อให้มีสิทธิในการสั่งจองตราไปรษณียากร เพื่อให้ที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งทำการจัดเตรียมตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ให้ตรงตามการสั่งจองของสมาชิกตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของที่ทำกรไปรษณีย์แห่งนั้น ๆ จากสถิติปริมาณการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมที่ลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 ถึง ปี 2554 ทำให้รายได้จากการจำหน่ายตราไปรษณียากรฯ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจากการสำรวจยอดการสั่งจองของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าสมาชิกประเภทเลือกสะสมมียอดการสั่งจองลดลงตั้งแต่ปี 2552 ถึงปี 2554 ซึ่งเป็นยอดการสั่งจองเฉพาะในส่วน of สมาชิกประเภทเลือกสะสมโดยรวมลดลงถึง 15% (ที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดเชียงใหม่, 2555) ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิก ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ซึ่งมีที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมดรวม 12

แห่ง ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่, หนองหอย, ช้างคลาน, สามแยกสวนปรุง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ศรีภูมิ, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, พระสิงห์, แม่ปิง (พิพิธภัณฑสถานไปรษณียากรเชียงใหม่), ช้างเผือก, ศาลากลางเชียงใหม่ และที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง ซึ่งมีรายได้รวมจากการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมคิดเป็นร้อยละโดยเฉลี่ยในปี 2552 – 2554 คือ 44.64 ของรายได้การจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม จากที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมดในเขตภาคเหนือตอนบน 9 จังหวัด โดยผลจากการศึกษาดังกล่าว เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการจัดสรรจัดเตรียม และการบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าเพื่อเกิดความพึงพอใจ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมให้กับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม
2. เพื่อทราบถึงระดับความสำคัญของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม
3. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และช่วยเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป

นิยามศัพท์

ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม หมายถึง ตราไปรษณียากรที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ผลิตและออกจำหน่ายให้แก่ประชาชน และนักสะสม โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ตราไปรษณียากรทั่วไป (Current Stamp) ตราไปรษณียากรที่ระลึก (Commemorative Stamp) และ ตราไปรษณียากรพิเศษ (Special Stamp)

สมาชิก หมายถึง นักสะสมตราไปรษณียากรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งลงทะเบียน เป็นสมาชิกของที่ทำกรไปรษณีย์ และพิพิธภัณฑ์ตราไปรษณียากรเชียงใหม่ ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ซึ่งสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ได้ทำการสำรวจเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2555 มีจำนวนทั้งสิ้น 511 ราย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีต่อ บังคับส่วนประสมการตลาดของตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของสมาชิก ที่เกิดจากการรับรู้ผลการให้บริการจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ของที่ทำกรไปรษณีย์ ทั้ง 12 แห่ง ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

ที่ทำกรไปรษณีย์ หมายถึง สถานที่ให้บริการด้านไปรษณีย์ ซึ่งดำเนินการภายใต้ การกำกับของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่