

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	น
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	11
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	11
1.4 ขอบเขตการศึกษา	11
1.5 นิยามศัพท์	12
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
1) ทฤษฎีอุปสงค์	13
2) แนวคิดส่วนผสมทางการตลาดบริการ	16
3) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.3 ข้อมูลและวิธีการรวบรวมข้อมูล	25
3.4 วิธีการศึกษาและวิธีวิเคราะห์ข้อมูล	26

บทที่ 4 โครงสร้างบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	
4.1 ความเป็นมาของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	30
4.2 หลักการและเงื่อนไขการให้บริการ	31
4.3 อัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	32
4.4 ขั้นตอนการให้บริการและการปฏิบัติการบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	34
4.5 กระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	37
4.6 การนำจ่าย	44
4.7 กำหนดระยะเวลาการสอบสวนบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	47
บทที่ 5 ผลการศึกษา	
5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ	53
5.2 ผลการประเมินพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	55
5.3 ผลการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	64
5.4 ผลการประเมินความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	79
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
6.1 สรุปผลการศึกษา	88
6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	96
6.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	97
เอกสารอ้างอิง	98
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	แสดงค่าร้อยละของครัวเรือนที่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ.2550 -2554	3
1.2	มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ พ.ศ.2551-2554	5
1.3	สถิติรายได้ จดหมาย-ไปรษณียบัตร พัสดุไปรษณีย์ และไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในช่วงปี 2551-2554	6
1.4	สถิติรายได้จากการขายและให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ปี 2551-2554	7
1.5	สถิติรายได้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในช่วงปี 2551 - 2555	8
1.6	สถิติรายได้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ของที่ทำการในสังกัด สนง.ไปรษณีย์เขต 5 และจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปี 2551 – 2555	9
1.7	สถิติปริมาณงานรับฝาก บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของที่ทำการในสังกัด สนง.ไปรษณีย์เขต 5 และจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปี 2551 – 2555	10
4.1	แสดงอัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	32
4.2	แสดงระยะเวลาที่สิ่งของส่งทางไปรษณีย์จะส่งถึงผู้รับในประเทศ	47
5.1	แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	54
5.2	แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ประเภทการจัดส่งเอกสาร ข่าวสาร จดหมาย จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	56
5.3	แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ประเภทการจัดส่งสิ่งของ พัสดุ หรือหีบห่อ ที่มีน้ำหนักไม่เกิน 20 กก. จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	57
5.4	แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ในธุรกิจ e-Commerce จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	58
5.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผลกระทบการใช้อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ และโทรศัพท์มือถือต่อการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	59

5.6	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	61
5.7	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการพิเศษควบคู่พิเศษควบคู่กับบริการ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	63
5.8	แสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	65
5.9	แสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	67
5.10	แสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	69
5.11	แสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	71
5.12	แสดงความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	73
5.13	แสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	75
5.14	แสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	77
5.15	แสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	79
5.16	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่าง	80
5.17	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	81
5.18	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านราคาของกลุ่มตัวอย่าง	82
5.19	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านราคา จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	83
5.20	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่าง	84

5.21	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	85
5.22	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านกระบวนการ ของกลุ่มตัวอย่าง	86
5.23	แสดงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ด้านกระบวนการ จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ	87
6.1	แสดงการประเมินพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ- ในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	91
6.2	แสดงผลการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	94

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1.1	แสดงการให้บริการและตลาดการให้บริการ	2
1.2	แสดงคำร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2548 – 2554	4
1.3	กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์ ในวิธีการจัดส่งสินค้า e-Commerce ในรูปแบบต่างๆ	5
3.1	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา	23
4.1	แสดงขั้นตอนการให้บริการและการปฏิบัติการของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)	35
4.2	แสดงกระบวนการปฏิบัติงานตามระบบ Track and Trace	37
4.3	แสดงแผนภูมิการไหลของงานรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	39
4.4	แสดงแผนภูมิการไหลของงานส่งต่อไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	40
4.5	แสดงแผนภูมิการไหลของงานนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ	41
4.6	แสดงวิธีปฏิบัติกรณีนำจ่าย EMS ไม่ได้และออกใบแจ้งให้ไปรับ EMS (ป.124พ.)	46
4.7	แสดงแผนภูมิการไหลของงานสอบสวนไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ของที่ทำการ	47
4.8	แสดงแผนภูมิการไหลของงานสอบสวนไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ของฝ่ายควบคุมคุณภาพ/ศูนย์บริการลูกค้า 1545 (บล)	50