



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

5. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการประเภทใดจากที่ทำการไปรษณีย์ทางคง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| () 1. EMS | () 2. จดหมาย |
| () 3. พัสดุไปรษณีย์ในประเทศ | () 4. พัสดุไปรษณีย์ต่างประเทศ |
| () 5. ของตีพิมพ์ | () 6. ไปรษณีย์บัตร |
| () 7. จดหมายอากาศ(AIRMAIL) | () 8. ส่งเงินรณาคัติ |
| () 9. ส่งโทรเลข | () 10. ใช้บริการอินเทอร์เน็ต |
| () 11. ชำระเงินค่าบริการทางไปรษณีย์ | () 12. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

6. นอกจากใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์แล้ว ท่านใช้บริการฝากส่งสิ่งของจากบริการหรือหน่วยงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| () 1. รสพ. | () 2. สายการบิน |
| () 3. รถไฟ | () 4. รถทัวร์ |
| () 5. บริษัทขนส่งเอกชน ชื่อ..... | |

7. ในแต่ละเดือน ที่ผ่านมามีค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ เป็นจำนวนเงินเท่าใด

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| () 1. ไม่เกิน 500 บาท | () 2. 501 – 1,000 บาท |
| () 2. 1,001 – 5,000 บาท | () 3. 5,001 - 10,000 บาท |
| () 4. 10,001 – 15,000 บาท | () 5. มากกว่า 15,001 บาท |

8. ในแต่ละเดือน ที่ผ่านมามีค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของกับหน่วยงานอื่นที่นอกจากที่ทำการไปรษณีย์ ตามข้อ 7 เป็นเงินจำนวนเท่าใด

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| () 1. ไม่เกิน 500 บาท | () 2. 501 – 1,000 บาท |
| () 2. 1,001 – 5,000 บาท | () 3. 5,001 - 10,000 บาท |
| () 4. 10,001 – 15,000 บาท | () 5. มากกว่า 15,001 บาท |

9. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ทางคง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|---|
| () 1. บรรลุเกณฑ์ที่ให้บริการในการส่งสิ่งของมีความทนทาน แข็งแรง |
| () 2. รูปแบบของบรรจุภัณฑ์มีขนาดและลักษณะตรงตามความต้องการในการใช้บรรจุ-
สิ่งของฝากส่ง |
| () 3. มีบริการครบวงจรและหลากหลายตรงตามความต้องการ |
| () 4. มีการรับประกันความเสียหายและชดใช้กรณีสิ่งของที่ฝากส่งสูญหาย |

- () 5. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพงและถูกกว่าบริการของเอกชน
- () 6. อัตราค่าใช้บริการมีความหลากหลายตามประเภทของบริการ
- () 7. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม
- () 8. ที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ เป็นทางผ่านระหว่างเส้นทางเข้าเมือง
- () 9. ใกล้เคียงบ้านหรือใกล้สถานประกอบการ
- () 10. มีสถานที่จอดรถสะดวก
- () 11. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบวิธีการให้บริการ
- () 12. มีความสะดวกในการใช้บริการ
- () 13. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงประเภทการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการให้
ส่วนลดค่าบริการในบางกรณี
- () 14. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- () 15. พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ
- () 16 พนักงานให้บริการด้วยความรู้ และความชำนาญ น่าเชื่อถือ
- () 17 รูปแบบการแต่งกายของพนักงานเหมาะสม แสดงถึงเอกลักษณ์ของหน่วยงาน
- () 18. สถานที่ให้บริการสวยงาม มีการจัดวางสิ่งของ อุปกรณ์เครื่องใช้อย่างเป็นระเบียบ
- () 19 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- () 20. มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ
- () 21 มีระบบการทำงานที่น่าเชื่อถือ
- () 22. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ทางตรง
จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทางตรง จังหวัดเชียงใหม่ ของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ที่ทำการไปรษณีย์มีบริการส่งสิ่งของที่ตรงตาม ความต้องการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
2. มีสินค้าหรืออุปกรณ์เสริม เช่น เช่น กล่อง ของ ไว้จำหน่ายหลากหลาย รวมทั้งมีบริการเสริม เช่น บริการหุ้มห่อ ไว้บริการ					
3. บริการมีความหลากหลายสามารถใช้บริการได้ หลายประเภทในสถานที่เดียว เช่น บริการส่ง ของ บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์					
4. บริการของ ไปรษณีย์ เป็นที่น่าเชื่อถือและ ปลอดภัย					
5. บรรจุภัณฑ์ที่ให้บริการ สำหรับใช้บรรจุสิ่งของ ที่ฝากส่ง มีรูปแบบสวยงาม ทนทาน มีขนาด และลักษณะตรงตามความต้องการใช้บรรจุสิ่ง ของ					
6. มีการประกันความเสียหายของสิ่งของที่ฝากส่ง และชดใช้ค่าเสียหายกรณีเกิดการสูญหาย					
7. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ด้านราคา(Price)					
1. อัตราค่าบริการที่เหมาะสม และคงที่					
2. มีป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการที่ชัดเจน					
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการถูกกว่า บริการของเอกชน					
4. มีความหลากหลายของระดับราคาตามประเภท ของบริการที่เลือก					
5. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ที่ตั้งของที่ทำกรไปรษณีย์อยู่ในจุดที่สะดวก ต่อการใช้บริการ					
2. สถานที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงานสะดวก ในการติดต่อ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
3. มีช่องให้บริการหลายช่อง					
4. มีการให้บริการในวันและเวลาที่เหมาะสม					
5. สามารถติดต่อให้มาบริการ ณ ที่อยู่ของลูกค้าได้					
6. ไปรษณีย์มีเครือข่ายกว้างขวางครอบคลุมทั่วประเทศและต่างประเทศ					
7. มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
8. สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้					
8. อื่นๆระบุ.....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการจัดนิทรรศการ ด้านบริการทางไปรษณีย์					
2. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ					
3. มีการออกสื่อโฆษณาแจ้งข่าวสารการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง					
4. มีความต่อเนื่องของการโฆษณา,ประชาสัมพันธ์					
5. มีพนักงานไปรษณีย์ออกไปแนะนำบริการ ณ สถานประกอบการหรือร้านค้าของลูกค้า					
6. มีการมอบของที่ระลึกเมื่อใช้บริการครบวงเงินที่กำหนด					
7. อื่นๆ ระบุ					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ					
3. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดีและการแต่งกายเหมาะสม					
8. พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและสนใจตอบสนอง					
9. พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ได้ชัดเจน					
10. อื่น ๆ ระบุ.....					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. ภายในที่ทำการไปรษณีย์มีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย					
2. ภายในที่ทำการไปรษณีย์มีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม					
3. มีป้ายสัญลักษณ์ของไปรษณีย์มองเห็นได้ง่าย					
4. ภายในไปรษณีย์มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอใช้บริการ วิธีการบริการ อย่างเป็นระเบียบไม่เกะกะและกีดขวางทางเดิน					
5. ขนาดของสถานที่ให้บริการเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
6. เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสมและพร้อมเพรียง แสดงออกถึงเอกลักษณ์ของหน่วยงาน					
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ/มีห้องน้ำที่สะอาดไว้คอยให้บริการ					
8. ภายในสถานที่ทำการไปรษณีย์มีความสะอาด					
9. อื่น ๆ ระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. มีคำอธิบายกระบวนการและวิธีการให้บริการ แต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน					
2. เอกสารที่ใช้ประกอบในการให้บริการ เหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง					
4. ขั้นตอนในการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ					
6. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้					
7. อื่น ๆ ระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับปัญหาในการใช้บริการ

1. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้ระดับใด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. บริการไม่ครบถ้วนไม่ตรงความต้องการ					
2. ไม่สามารถส่งสินค้าที่มีขนาดใหญ่ได้					
3. มีสินค้าหรืออุปกรณ์เสริม เช่น กล่อง ซอง ใว้จำหน่ายไม่หลากหลาย และไม่มีบริการหุ้มห่อ					
4. บริการไม่มีความหลากหลายใช้บริการได้จำกัด					
5. รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ไม่เหมาะสมและไม่ตรงกับสิ่งของที่ต้องการบรรจุ					
6. มีการรับประกันการสูญหายของสิ่งของที่ฝากส่ง ด้วยวงเงินที่ต่ำ/กรณีสิ่งของสูญหายกรเรียก ร้อง ค่าเสียหายมีความยุ่งยาก					
7. บริการไม่เป็นที่น่าเชื่อถือและไม่มีความชำนาญ					
8. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราค่าบริการไม่เหมาะสมและไม่คงที่					
2. ไม่มีป้ายแสดงราคาของสินค้าและบริการ ที่ชัดเจน					
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการแพงกว่า บริการของเอกชน					
4. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ที่ตั้งของที่ทำกรไปรษณีย์อยู่ในจุดที่ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
2. สถานที่ตั้งไกลบ้าน/ที่ทำงานไม่สะดวกในการติดต่อ					
3. มีช่องสำหรับให้บริการน้อยไม่เพียงพอที่จะให้บริการ					
4. วันและเวลาในการให้บริการไม่เหมาะสม					
5. ไม่สามารถติดต่อขอให้บริการ ณ ที่อยู่ของลูกค้าได้					
6. ไม่สามารถสอบถามข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ได้					
7. มีสถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ					
8. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การจัดนิทรรศการไม่มีความน่าสนใจ					
2. ไม่มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ					
3. สื่อโฆษณาที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการไม่เหมาะสมและไม่ทั่วถึง					
4. ไม่มีความต่อเนื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
5. ไม่มีพนักงานไปรษณีย์ออกไปแนะนำบริการ ณ สถานที่ประกอบการหรือร้านค้าของลูกค้า					
6. ไม่มีการมอบของที่ระลึกเมื่อใช้บริการครบวงเงินที่กำหนด					
7. อื่นๆระบุ.....					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ถูกต้องหรือแนะนำโดยใช้ภาษาเข้าใจยาก					
2. พนักงาน ไม่มีความรู้ ความชำนาญและ ไม่มีความสามารถเพียงพอ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
3. พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ					
4. การให้บริการของพนักงานไม่เสมอภาค					
5. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองต่อลูกค้า ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาไม่สุภาพ					
6. เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานไม่เหมาะสม ทำให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม					
7. พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า					
8. พนักงานไม่สนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
9. พนักงานไม่อธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานให้ชัดเจน					
10. พนักงานอธิบายเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน					
11. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. ป้ายสัญลักษณ์ของไปรษณีย์มองเห็นไม่ชัดเจน					
2. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ภายในสำนักงาน ที่ทำการไปรษณีย์ ไม่ทันสมัย					
3. บรรยากาศภายในที่ทำการไปรษณีย์ไม่ดี มีการตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม					
4. ภายในไปรษณีย์ ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ ต่างๆ เอกสารคำขอใช้บริการ วิธีการบริการ จัดวางไม่เป็นระเบียบ เกะกะ กีดขวางการใช้บริการ					
5. ขนาดของสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสมและไม่สะดวกต่อการใช้บริการ					
6. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
7. ที่ทำการไปรษณีย์มีสถานที่ให้บริการ ไม่สะอาด					
8. เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงาน ไม่เหมาะสม ไม่พร้อมเพรียงกัน ไม่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ ของหน่วยงาน					
9. การให้บริการของพนักงานไม่แม่นยำ มีข้อ ผิดพลาดบ่อย					
10. พนักงานขาดความระมัดระวัง และขาดการ เอาใจใส่ต่อสิ่งของที่ฝากส่ง ทำให้ผู้ใช้บริการ วิตกกังวลเกรงสิ่งของจะแตกหักเสียหาย					
11. มีระยะเวลาในการรอใช้บริการนาน					
12. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. มีคำอธิบายวิธีการและกระบวนการให้บริการ แต่ละประเภทไม่ชัดเจน					
2. เอกสารที่ใช้ประกอบในการให้บริการ ไม่เหมาะสมยุ่งยากซับซ้อน					
3. ไม่ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ					
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนล่าช้า ยุ่งยากซับซ้อน					
5. พนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
6. การทำงานของพนักงานผิดพลาดบ่อย ระบบการทำงานไม่ถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ					
7. อื่นๆ ระบุ.....					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอรอนงค์ สีมันตร
วัน เดือน ปี เกิด	27 กันยายน 2505
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2526 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาบริหารจัดการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศิลปศาสตร(บริหารธุรกิจ) สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2526-2542 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี แผนกควบคุมบริหาร- การเงิน สำนักงานไปรษณีย์เขต 5 พ.ศ. 2542- ปัจจุบัน หัวหน้าแผนกควบคุมสถานะการเงินแผนกควบคุม- บริหารการเงิน สำนักงานไปรษณีย์เขต 5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved