



ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง
อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช



วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ
บัณฑิตศึกษา สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของสถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน



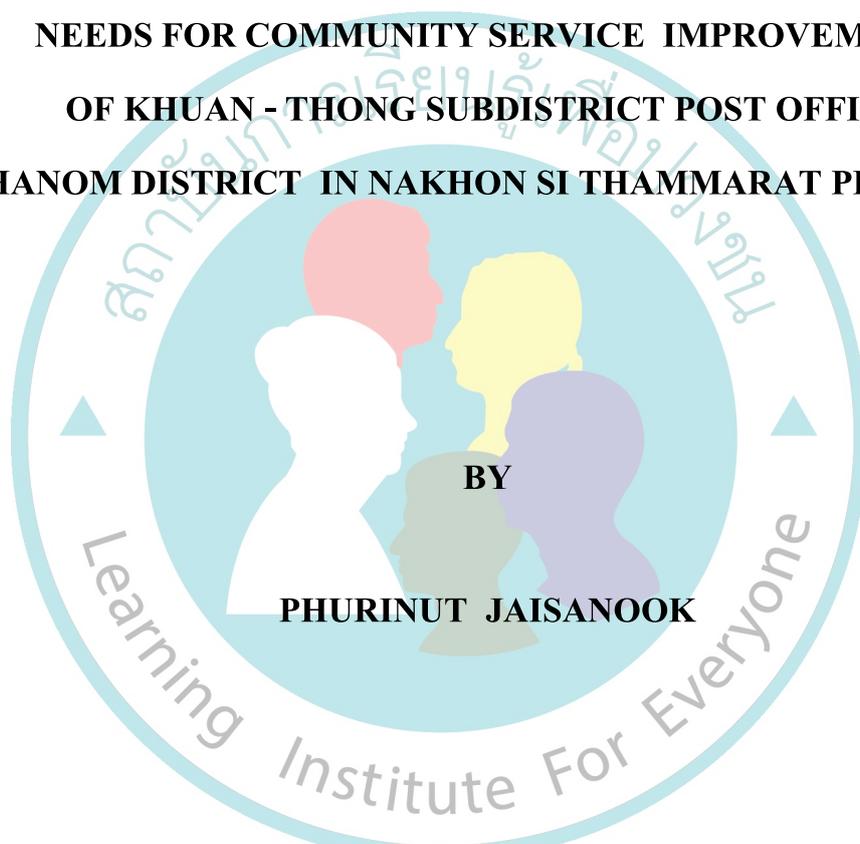
ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง
อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช



วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ
บัณฑิตศึกษา สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน
ปีการศึกษา 2561



**NEEDS FOR COMMUNITY SERVICE IMPROVEMENT
OF KHUAN - THONG SUBDISTRICT POST OFFICE
KHANOM DISTRICT IN NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE**



BY

PHURINUT JAISANOOK

**THE THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
IN THE PROGRAM OF
INTEGRATED LOCAL DEVELOPMENT
FACULTY OF GRADUATE STUDY
LEARNING INSTITUTE FOR EVERYONE (LIFE)**

2018

วิทยานิพนธ์เรื่อง (Title)	ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์
ผู้วิจัย	ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
สาขาวิชา	ภริณัฐ ใจสนุก
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	การพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ วิฑูรย์ เวชประสิทธิ์
	ดร.ไมตรี อินทรีย์

คณะกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.จรรยา สุวรรณทัต)

ลงชื่อ..... กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ)
(ดร.ศรีปริญญา รูปกระจ่าง)

ลงชื่อ..... กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)
(รองศาสตราจารย์ วิฑูรย์ เวชประสิทธิ์)

ลงชื่อ..... กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม)
(ดร.ไมตรี อินทรีย์)

ลงชื่อ..... กรรมการ (ผู้แทนบัณฑิตศึกษา)
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี พงศ์พิศ)

ลงชื่อ..... กรรมการ (ผู้แทนบัณฑิตศึกษา)
(ดร.ทวิช บุญธิร์ศมี)

ลงชื่อ..... เลขานุการ
(อาจารย์อัญมณี ชุมณี)

บัณฑิตศึกษา สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อผู้เขียน	ภูริณัฐ ใจสนุก
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์วิฑูรย์ เวชประสิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร. ไมตรี อินเดรียะ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทชุมชน ในด้านลักษณะของชุมชนและ
ขอบข่าย การให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง 2) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ของ
ตำบลควนทอง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน 3) เพื่อ
ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของไปรษณีย์ตำบลควนทองให้ดีขึ้น ระเบียบวิธีวิจัย
เรื่องนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก กับ
ประชาชนเป้าหมายชุมชนตำบลควนทอง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์ตำบล
ควนทอง จำนวน 30 ราย ผลการศึกษาพบว่า บริบทของชุมชน มีพื้นที่ห่างจากไปรษณีย์ขนอม มีเขต
ด้านย่อยที่ 6 เขตรับผิดชอบ ส่วนความต้องการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ 4 ด้าน คือ ธุรกิจ
สื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจการเงิน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ และการ
ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรมีการวิจัยปัจจัยการบริหารงานไปรษณีย์ที่
กว้างกว่าเดิม คือ ขอบเขตครอบคลุมไปรษณีย์อำเภอขนอมทั้งหมด

คำสำคัญ : ความต้องการ, การให้บริการชุมชน, ไปรษณีย์ตำบลควนทอง

Abstract

Thesis Title	Needs for Community Service Improvement of Khaun- Thong Subdistrict Post Office at Khanom District in Nakhon Si Thammarat Province.
Researcher	Phurimut Jaisanook
Degree	Master of Arts
In the Program of	Intergrated Local Development
Year	2018
Principial Thesis Advisor	Assoc. Prof. Vitoon Vejprasit
Associate Thesis Advisor	Dr. Mitree Intria

The objectives of this study were to 1) study the basic data and postal services of Khaun Thong post-office 2) study the need of services development of Khaun Thong post-office.to improve the services of Khaun Thong post-office. This is qualitative research using in –dept intervice with 30 examples. The result of study showed that Khaun Thong subdistrict has 10,310 populations 2,786 households.

There are 4 aspects of postal services. They are the mass media service, mass communication service, small retailer service, and financial service. All the 4 services has been getting on well at Khaun Thong post-office. However it need to be improved and made intensive information for better understanding of the people

The recommendation for further research is to study the factors of the best practice of the local post office administrators at Khanom.

Key word : The need, Community services, Khaun Thong post-office

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยดีเกิดจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.วิฑูรย์ เวชประสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ดร.ไมตรี อินทรีย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ประธานและ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง แก้ไข ปรับปรุง เสริมแต่ง ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนเกิดผลสำเร็จในครั้งนี้ และได้รับความรู้ในการวิจัยอย่างแท้จริงจากท่านอาจารย์

ขอขอบคุณ นายวิชา ใจรัมย์ อดีตกำนันตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลบริบทชุมชน ประวัติชุมชนตำบลควนทอง แนวทางการพัฒนาในยุคสมัยก่อน บอกบ้านเลขที่ ที่อยู่ เส้นทาง ชุมชนต่าง ๆ ที่ต้องนำไปรษณีย์ และประชาชน หมู่ที่ 5, 6, 8, 10, 11 และ 12 ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณแม่สมบุญ สงสังข์ ที่อบรมสั่งสอน ปลูกฝังให้ลูกได้คิดและได้ใฝ่เรียนรู้ ที่ให้ชีวิต เลี้ยงดูด้วยความรัก ความเมตตา ความห่วงใย ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้

ขอขอบพระคุณท่าน รศ.ดร.เสรี พงศ์พิศ อธิการบดีสถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน รำลึกถึงพระคุณคณาจารย์สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชนทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ วิทยาการต่าง ๆ สร้างประสบการณ์ที่ทรงคุณค่าแก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในสถาบันอันทรงเกียรติ ที่ผู้วิจัยภาคภูมิใจแห่งนี้ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ภุริณัฐ ใจสนุก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญ (ต่อ).....	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามสำคัญในการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา.....	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	27
ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
กรอบความคิดในการวิจัย.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
รูปแบบในการวิจัย.....	37

สารบัญ (ต่อ)

วิธีการและเทคนิคในการวิจัย.....	39
ประชากรเป้าหมาย วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	39
การวิเคราะห์ข้อมูล (พรรณนาและอนุมาน).....	40
วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถานที่ใช้ในการวิจัย.....	41
ระยะเวลาดำเนินการวิจัย.....	41
ปฏิทินการปฏิบัติงาน.....	42
4 ผลการวิจัย	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	43
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาบริบทชุมชน ตำบลควนทอง อำเภอขนอม.....	44
ตอนที่ 3 ความต้องการด้านการพัฒนาการให้บริการชุมชน ของไปรษณีย์ 4 ด้าน.....	54
ตอนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความต้องการด้านการพัฒนาบริการ ชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง.....	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผลการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	70
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการวิจัย.....	74
ประวัติผู้วิจัย.....	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
3.2 ปฏิทินการปฏิบัติงาน.....	42
4.1 การใช้บริการด้านธุรกิจสื่อสาร.....	54
4.2 การใช้บริการด้านธุรกิจขนส่ง.....	55
4.3 การใช้บริการด้านธุรกิจค้าปลีก.....	56
4.4 การใช้บริการด้านธุรกิจการเงิน.....	57
4.5 ผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ตำบลควนทอง.....	59



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบความคิดในการวิจัย.....	38
4.1	แผนที่ตำบลควนทอง ด้านจ่ายไปรษณีย์.....	53
1.	การสัมภาษณ์ นายชวีช เรอุไร 175 หมู่ที่ 12.....	74
2.	การสัมภาษณ์ นายนิกร จิตรรัตน์ 83 หมู่ที่ 6.....	74
3.	การสัมภาษณ์ นางวรรณา ใจสุด 15/2 หมู่ที่ 5.....	75
4.	การสัมภาษณ์ นายทะนงศักดิ์ ชูจันทร์ 232 หมู่ที่ 12.....	75



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ของการแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบัน ได้มีความรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับจึงเป็นแรงผลักดันสำหรับผู้ประกอบการทุกราย ต้องมีความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันในเรื่องราคา ดังนั้นจึงทำให้บริษัทหรือผู้ประกอบการต่าง ๆ ต้องสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ หรือบริการของตนให้แตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคได้เหนือกว่าคู่แข่ง การกำหนดราคาสูงเหนือกว่าคู่แข่ง ส่วนใหญ่ มักจะใช้กับสินค้า หรือบริการที่มีลักษณะเด่น หรือแตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บริโภคในกรณีผู้ขายมีชื่อเสียงดี เป็นที่ยอมรับของตลาดอยู่แล้ว ส่วนการกำหนดราคาที่ต่ำกว่าตลาดหรือราคาคู่แข่ง ก็เพื่อการขายให้ได้ปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น และเมื่อใดก็ตามที่มีการกำหนดราคาเท่ากับคู่แข่ง แสดงว่าธุรกิจไม่แตกต่างจากคู่แข่ง ปล่อยให้ผู้บริโภคเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการเองปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจก็คือ การบริการซึ่งจัดว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินธุรกิจทุกประเภท ซึ่งผู้บริหารควรตระหนัก คือความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเข้าใจถึงบทบาทภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงมีจิตสำนึกที่ดีเพื่อสร้างสรรค์ธุรกิจให้กับองค์กร และมุ่งความเป็นเลิศด้วยการขายบริการที่มีประสิทธิภาพหากกล่าวถึงประสิทธิภาพของการให้บริการคำว่า “คุณภาพ” หรือ “มาตรฐาน” ถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จทางธุรกิจ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตาม หากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุด

กว่า 130 ปีที่กิจการไปรษณีย์ไทยได้ถือกำเนิดขึ้นกิจการไปรษณีย์ของไทยมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและสถานภาพหลายครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพบ้านเมืองและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ความพยายามที่จะปรับปรุงกิจการให้มีความคล่องตัวในระบบการบริหารเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคง และมีรายได้ที่เลี้ยงตัวเองได้อย่างยั่งยืนแนวโน้มในการดำเนินงานของการไปรษณีย์ทั่วโลกจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของโลกโดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายหลัก 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ทั้งเครือข่ายในการให้บริการและบุคลากรของหน่วยงาน ด้านการเงินและด้านอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการจากแนวโน้มการเติบโตของการค้าระหว่างประเทศ ผ่านการซื้อขายทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) การโอนเงินของแรงงานที่ย้ายถิ่นฐาน รวมถึงการสร้างโอกาสทางธุรกิจจากเครือข่ายไปรษณีย์ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะที่อยู่ห่างไกลสามารถเข้าถึงได้และยังเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดของโลกในการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไปได้

ไปรษณีย์ไทย (2558, หน้า 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจปี พ.ศ. 2557 จากการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ จำนวน 141 แห่ง 4,230 คน พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการให้บริการณที่ทำการไปรษณีย์และบริการหน้าเคาน์เตอร์ร้อยละ 89.1 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าลดลงร้อยละ 1.2 จากร้อยละ 90.3 ในปี 2557 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (แนวทางให้บริการ) ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือด้านจุดรับบริการ (ช่องทางการให้บริการ) ร้อยละ 89.8 ด้านกระบวนการจัดส่งร้อยละ 89.5 ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) ร้อยละ 89.4 ด้านพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ร้อยละ 86.6 และด้านบริการหลังการขายร้อยละ 85.6ตามลำดับ จากผลการสำรวจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบริการที่ดีที่จะได้รับจากบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด ซึ่งทำหน้าที่ให้การบริการแก่ประชาชน ด้านเป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นผู้ให้บริการ รับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของบริการการเงินและบริการตัวแทนที่มีเครือข่ายกว้างขวางและเชื่อถือได้มากที่สุดกล่าวคือ เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ และประทับใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง เป็นธรรมและความโปร่งใส ดังนั้นคุณภาพในการให้บริการบริการประชาชน จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านการบริหารจัดการของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปัจจุบันมีการใช้บริการจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดระบบการให้บริการของไปรษณีย์ขนอมด้านจ่าย ตำบลควนทอง ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนมากที่สุดประกอบกับจากรายงานการสรุปผลรายงานประจำวันของไปรษณีย์ขนอมด้านจ่าย ตำบลควนทอง ในภาพรวมปรากฏว่าประชาชนในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช และพื้นที่ท้องถิ่นใกล้เคียง มารับการให้บริการด้านงานรับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของ บริการการเงินและบริการตัวแทนที่มีเครือข่ายกว้างขวางเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี และจากการสอบถามและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการไปรษณีย์ขนอม ด้านจ่าย ตำบลควนทอง พบว่าการบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง มีปัญหา อุปสรรคของการบริการงานไปรษณีย์

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง คือ 1) การศึกษาบริบทชุมชนตำบลควนทองในด้านลักษณะชุมชนและขอบข่ายพื้นที่การให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชน ตำบลควนทอง ศึกษาปัญหาความต้องการด้านการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน เพื่อนำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง การให้บริการของไปรษณีย์ตำบลควนทองให้ดีขึ้น

คำถามสำคัญในการวิจัย

1. บริบทชุมชนตำบลควนทองในด้านลักษณะชุมชน และ ข้อมูลด้านการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง มีขอบข่ายอย่างไร
2. ความต้องการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน มีรายละเอียดอย่างไร
3. ผลจากการศึกษาจะได้รับประโยชน์อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทชุมชนตำบลควนทอง ในด้านลักษณะของชุมชนและขอบข่ายการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ของตำบลควนทอง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน
3. เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของไปรษณีย์ตำบลควนทอง ให้ดีขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 ศึกษาบริบทชุมชนตำบลควนทอง ในด้านลักษณะชุมชน ข้อมูลการให้บริการไปรษณีย์
 - 1.2 ศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ 4 ด้าน ตามแผนธุรกิจการไปรษณีย์ คือ ธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเขตการให้บริการไปรษณีย์ ด้านย่อยที่ 6 ในตำบลควนทอง คือ หมู่ที่ 5, 6, 8, 10, 11 และ 12 ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่ เดือนมกราคม พ.ศ.2560 – มิถุนายน พ.ศ. 2561
4. ขอบเขตด้านประชากร
 - 4.1 ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนในพื้นที่ หมู่ที่ 5, 6, 8, 10, 11 และ 12 ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 10, 310 คน จำนวนครัวเรือน 2,786 ครัวเรือน
 - 4.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง จำนวน 30 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผู้มีคุณสมบัติใช้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง เดือนละ 1 ครั้งขึ้นไป

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความต้องการการบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่นำจ่ายของไปรษณีย์ การให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ แม่นยำ การมีความรู้ ความเข้าใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่เป็นเลิศ

การให้บริการชุมชน หมายถึง การให้บริการรับฝาก ถูกต้อง ตามระเบียบ นำจ่าย ถูกต้อง ตรงเวลา สงต่อ ครบถ้วน ปลอดภัย

ไปรษณีย์ตำบลควนทอง หมายถึง ไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไปในรายงานการวิจัยฉบับนี้ จะเรียกสั้น ๆ ว่า ไปรษณีย์ตำบลควนทอง เพื่อให้สะดวกในการเขียน การอ่าน ที่กระชับรัด

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะ รูปแบบ ท่าทาง การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ การให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง นำจ่าย ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีจริยธรรม มีกริยาวจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี

การพัฒนา หมายถึง ทำหน้าที่ให้ดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่ บริการดีมีน้ำใจ เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความมั่นใจ วางใจ ในการทำหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ของไปรษณีย์ตำบลควนทอง

โลจิสติกส์ คือ บริการส่งของชิ้นใหญ่ๆ น้ำหนักมากๆ ของทางไปรษณีย์ เช่น ตู้เย็น รถมอเตอร์ ๗๐๐ ราคาตามเรท น้ำหนัก ไม่แพงแต่เรื่องระยะเวลาเอาแน่เอาอนไม่ได้ ผู้รับไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่อย่างไร เข้าใจว่า เซ็คสถานะลำบาก มารับเองที่ไปรษณีย์ โลจิสติกส์มี 2 แบบ แบบธรรมดา เรียก โลจิสติกส์ แบบนี้ต้องไปรับเอง แล้วแบบส่งถึงบ้าน โลจิสติกส์พลัส แบบนี้ส่งถึงบ้านแต่ราคาแพง เซ็คสถานะได้เหมือนส่งแบบ EMS ปกติคนส่งต้องจ่ายก่อนอยู่แล้ว ไม่มีเก็บเงินปลายทาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงบริบทชุมชนตำบลควนทอง ในด้านลักษณะของชุมชน และขอบข่ายการให้บริการ ไปรษณีย์ตำบลควนทอง และข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
2. ได้ทราบถึงปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ของตำบลควนทอง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน
3. ได้ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของไปรษณีย์ตำบลควนทองให้ดีขึ้น



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านการพัฒนาการบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบล
ควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร รวมทั้ง
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
6. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบความคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จินตนา บุญ บงการ (2539, หน้า 7-8) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ (Service) โดยให้
ความหมายเป็นข้อ ๆ ตรงกับภาษาอังกฤษ ทั้ง 7 ตัวอักษร นี้ 1) ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา
(Smiling & Sympathy : S) 2) ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ
(Early Response : E) 3) แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ (Respectful : R) 4) การ
ให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ (Voluntaries Manner : V) 5) การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้
การบริการและของหน่วยงานในองค์กร (Image Enhancing : I) 6) ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ
มีมารยาทดี (Courtesy : C) 7) ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่า
ที่ผู้รับบริการหวังเอาไว้ (Enthusiasm : E)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 6) ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการ เป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบงานนั้น ๆ

จินตนา บุญ บงการ (2539, หน้า 7) ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการเป็น สิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบ ให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการเป็น การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่ สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

พิทักษ์ ทรุขทิม (2538, หน้า 30) ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการเป็นการ ให้การบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการ ให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้การบริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกคือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ ต้องให้การบริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สรุป จากความหมายดังกล่าวข้างต้น การบริการ หมายถึง ขบวนการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหนึ่ง ด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเสมอภาค เพื่อตอบสนองความต้องการของ อีกบุคคลหนึ่ง ตามที่บุคคลนั้นคาดหวัง

ลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชน

สมชาย ไชว์พันธ์ (อ้างถึงใน โชคชัย เนียลเซ็น, 2544, หน้า 11) ได้ให้ความหมายลักษณะ และความสำคัญของการบริการประชาชนไว้ว่า การรับใช้ประชาชนอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการ ประชาชนให้ได้ความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ ประชาชนผู้มารับบริการนั้น ต้องเป็นการบริการที่มีลักษณะ ดังนี้ ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6 - 8) ได้ให้ความหมายลักษณะและความสำคัญของการ บริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ การบริการประชาชนโดย หน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้

หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ลักษณะของการบริการโดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

2.1 มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป

2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขที่รับกำหนด

2.3 มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

2.4 มีกฎระเบียบรองรับคือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่งรวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหลักการแล้ว การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชนส่วนใหญ่แล้วรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการแต่รัฐก็ยังคงต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวก รวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอันจะเป็นผลดีต่อสังคมโดยรวม ให้ความสำคัญของการบริการว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงการบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เล็ก ตั้งวงศักราช (2550, หน้า 1) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีน้อยที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีมากที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอัตราเสียไมตรี สุภาพอ่อนโยน ในการให้บริการและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเพศรายได้ สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) ควรตั้งที่ทำการไปรษณีย์ให้ใกล้กับความต้องการของประชาชน 2) พนักงานให้บริการควรเพิ่มการให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ พร้อมบริการแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตั้งญาติสนิทมิตรสหาย รวมถึงมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา 3) การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนควรมีความรวดเร็วมากขึ้นอีกโดยลดเวลา ขั้นตอนในการให้บริการลง 4) ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีระยะเวลาในการติดต่อประสานงานสั้นลง

Millett (อ้างถึงใน โกศล น้อย่าง 2543, หน้า 23 - 24) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทาง

กฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐ จะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องการบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาศัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

สรุปจาก ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การให้บริการชุมชน หมายถึง การให้บริการรับฝาก ถูกต้อง ตามระเบียบ นำจ่าย ถูกต้อง ตรงเวลา ส่งต่อครบถ้วน ปลอดภัย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ดูลา มหาพสุชานนท์ (2547, หน้า 213-214) ได้นำแนวคิดของ Adler เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ซึ่งคนเราทุกคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเดินตามกฎ (the ruling types) เป็นบุคลิกภาพที่ไม่สนใจผู้อื่นมีความต้องการควบคุมคนอื่นเพื่อตนจะได้มีความรู้สึกรู้ว่าเป็นคนสำคัญและมีอำนาจ มักมีลักษณะเอาแต่ใจตนเองและกล้าที่จะทำร้ายทั้งจิตใจและร่างกายของผู้อื่น วิธีการที่ใช้ในการควบคุมมีหลายวิธีด้วยกัน เช่น การใช้เงิน รางวัล ค่าจ้าง หรือกำลังในการควบคุมผู้อื่น

2. บุคลิกภาพแบบเฉื่อยชา (the getting type) เป็นบุคคลที่ค่อนข้างเฉื่อยชาในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาของตนเอง บุคคลเหล่านี้จะคอยพึ่งพิงผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ ไม่รู้ว่าตนเองจะสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเหมือนผู้อื่นหรือไม่

บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้มักชอบอยู่ในกลุ่มเพื่อนที่ตอบสนองคำร้องขอของตนเอง รวมทั้งมักใช้ความอ่อนหวานอดอ่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

3. บุคลิกภาพแบบหลีกเลี่ยง (the avoiding types) เป็นบุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแทนที่จะเผชิญกับปัญหา บุคคลเหล่านี้จะหลีกเลี่ยงหรือหลบเลี่ยงปัญหา เพื่อช่วยให้ตนไม่เกินความรู้สึกลำบากใจในเวลาที่ประสบความล้มเหลวในการแก้ปัญหา บุคคลเหล่านี้มักใช้วิธีการสร้างฝัน จินตนาการว่าตนเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความโดดเด่นในสังคมเพื่อลดความรู้สึกด้อยของตนเอง

4. บุคลิกภาพแบบมีประโยชน์ (the socially useful types) เป็นผู้ที่เติบโตมาในครอบครัวที่มีสมาชิกของครอบครัวคอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติต่อกันด้วยความยกย่องและเห็นอกเห็นใจกัน ทำให้บุคคลเหล่านี้มีความเชื่อมั่นและมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง และให้ความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 214-215) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Robbins & Coulter ไว้ว่าตัวแบบของบุคลิกภาพที่ได้รับความนิยมอย่างมากในขณะนี้คือ “The big model of personality” ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (extraversion) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่มักชอบสังสรรค์สมาคมกับบุคคลรอบข้าง คุยเก่ง มนุษย์สัมพันธ์ดีและมีการแสดงออกที่เหมาะสม (assertive behavior) ในสังคม สอดคล้องกับ Hans J. Eysenc (อ้างถึงในศรีเรือน แก้วกัจจาล, 2551, หน้า 257) ที่ว่าบุคลิกภาพแบบเปิดตัวหรือแสดงตัว เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ชอบสังสรรค์กับคน ช่างพูด ตอบโต้ได้ง่าย ๆ เป็นกันเอง และมีลักษณะเป็นผู้นำ

2. บุคลิกภาพแบบน่าคบ (agreeableness) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่ปฏิบัติตามธรรมเนียมปฏิบัติ นำให้ความร่วมมือ และเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ

3. บุคลิกภาพแบบรอบคอบระมัดระวัง (conscientiousness) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ อยู่ได้ด้วยตนเอง คือร้อน และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4. บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่แสดงออกทางบวกหรือลบ ทางบวก เช่นบุคลิกภาพมั่นคงทางอารมณ์แบบเยียบสงบ กระตือรือร้น มั่นคง ทางลบ เช่น บุคลิกภาพมั่นคงทางอารมณ์แบบเครียด กังวลใจ และหดหู่

5. บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (openness to experience) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่เปี่ยมด้วยจินตนาการ มีความอ่อนไหว งดงาม และฉลาด

ตัวแบบบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบนี้ใช้เป็นกรอบในการมองบุคคลได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการปฏิบัติงาน ของบุคคล เช่นบุคลิกภาพแบบรอบคอบ ระวัง (conscientiousness) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน ในอาชีพ วิศวกร สถาปนิก ทนายความ ตำรวจ ผู้บริหาร พนักงานขาย และบุคลิกภาพยังเป็นตัวทำนายผลการเรียนรู้ของบุคคลได้เป็นอย่างดี การเรียนรู้ที่รวดเร็วและเข้าใจได้ก่อนคนอื่น แสดงถึงการที่มีบุคลิกภาพที่รอบคอบ มีความคิดเป็นระบบ ส่งผลให้บุคคลนั้น มีพัฒนาการที่รวดเร็วกว่าคนรอบข้าง

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 215) ยังได้นำแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Jung ที่อธิบายถึงบุคลิกภาพของมนุษย์ในส่วนของ การมองโลกและการปฏิสัมพันธ์กับสังคม โดยแบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (extroversion) เป็นบุคคลที่เน้นปัจจัยภายนอกร่างกาย มุ่งสนใจสิ่งภายนอก เป็นผู้ที่ชอบสังคม มีความกระตือรือร้นที่จะติดต่อและทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับผู้อื่น กล่าวคือ แสดงออก สอดคล้องกับสมพร สุทัศนีย์ (2544, หน้า 78) ได้แบ่งบุคลิกภาพ ประเภทแสดงตัวไว้ว่า บุคคลประเภทนี้ชอบเข้าสังคม ชอบพบปะพูดคุยกับผู้อื่น เป็นคนเปิดเผย ร่าเริง แจ่มใส บุคคลประเภทนี้มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่มีข้อเสีย คือ เป็นคนพูดมาก เก็บความลับไม่อยู่

2. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (introversion) เป็นบุคคลที่สนใจในความคิดและความรู้สึกของตน ไม่สนใจสังคมภายนอก ไม่ชอบสังคม เป็นคนค่อนข้างเงียบ และไม่ชอบปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือไม่ชอบแสดงออกต่อหน้าสาธารณชน สอดคล้องกับ สมพร สุทัศนีย์ (2544, หน้า 78) ซึ่งได้นำเสนอบุคลิกภาพประเภทเก็บตัวไว้ว่าบุคคลประเภทเก็บตัว เป็นบุคคลที่ไม่ชอบสังคม เมื่อมีปัญหาจะแยกตัวออกจากสังคม เป็นคนไม่ชอบพูด นอกจากนี้ยังตัดสินใจช้า ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มนุษย์ทุกคนไม่มีใครที่มีบุคลิกภาพแบบเพียงอย่างเดียว ทุกคนจะมีสองลักษณะอยู่ในตนเองเพียงแต่ว่าลักษณะใดเด่นกว่ากัน เปรียบได้กับ Gene ที่เกิดจากการผสมของโครโมโซมในร่างกายมนุษย์จะปรากฏส่วนที่โดดเด่นให้เห็นชัดเจน เช่น พฤติกรรมการแสดงออกจะสอดคล้องกับลักษณะของบุคลิกภาพที่เป็นตัวตนของบุคคลนั้น ๆ

สมพร สุทัศนีย์ (2544, หน้า 79-82) ยังได้นำเสนอแนวคิดของ Black and Mouton เกี่ยวกับการแบ่ง บุคลิกภาพของบุคคลออกตามรูปแบบของพฤติกรรมกรบริหาร ได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทไม่เอาไหน (impoverished) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้ คือ เต่า บุคคลประเภทนี้จึงไม่กล้าเผชิญปัญหา ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยอมตามผู้อื่น
2. ประเภทยอมตาม (country club manager) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้ คือ ตู๊กตาหมี เป็น

บุคคลที่ยอมผู้อื่น โดยไม่มีเงื่อนไขยอมให้คนอื่นก่อครุฑพิบเหวียงได้ตามใจ บุคคลประเภทนี้จะให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจโดยไม่ปรีปากบ่น มีความเสียสละ มักจะยอมให้คนอื่น ทำสิ่งต่าง ๆ ก่อนเสมอ มองโลกในแง่ดี

3. ประเภทชอบใช้อำนาจ (authoritarian) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้ คือ ฉลามธรรมชาติของฉลามคือดุร้าย บุคคลประเภทนี้จึงมีพฤติกรรมก้าวร้าว ดุร้าย ชอบใช้อำนาจในการแก้ปัญหาโดยไม่คำนึงความรู้สึกของผู้อื่น เน้นความต้องการของตนเอง มักแก้ปัญหาด้วยการเผชิญหน้าการแก้ปัญหานำไปสู่การต่อสู้และทำร้าย

4. ประเภทกลาง ๆ (mediocre) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้ คือ สุนัขจิ้งจอก เป็นบุคคลที่ไม่ยอมเสียเปรียบใคร แก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอม เช่น แบ่งคนละครึ่งเพราะการแบ่งคนละครึ่งยอมทำให้อีกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ไม่เต็มที่ การแก้ปัญหามักจะเป็นไปในลักษณะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เอาตัวรอด ขาดความจริงใจ

5. ประเภทใจเย็น (team manager) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้ คือ นกฮูก เป็นบุคคลที่ใจเย็น เพราะนกฮูกไม่มีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อมนุษย์ แต่จะชอบแอบดูลับหลังเหมือนการตื่นในเวลากลางคืน บุคคลประเภทนี้จึงพยายามศึกษาความต้องการของผู้อื่นและความต้องการของตนเอง วิธีการแก้ปัญหาคือ ควบคุมอารมณ์ รับฟังด้วยความเข้าใจ พูดยาไพเราะ ขอความคิดเห็น แสดงความคิดเห็น แสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาหลาย ๆ ทาง และแก้ปัญหาด้วยการสนองความต้องการของตนเองและของผู้อื่น

สมพร สุทัศน์ (2544, หน้า 80) ยังได้นำแนวคิดของประสพ รัตนกร เกี่ยวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเภทที่ให้ความคิดเห็นไว้

1. ประเภทปัญญาชน คนประเภทนี้มักจะใช้สติปัญญาเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรม ทำอะไรก็ต้องไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล
2. ประเภทปากเป็นอก คนประเภทนี้ชอบใช้วาจาเป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ หรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ประเภทถืออำนาจเป็นใหญ่ คนประเภทนี้ชอบใช้อำนาจวางโต หรือแฝงไว้ด้วยอำนาจ
4. ประเภทที่รู้จักและเข้าใจตนเอง คือ ประเภทที่รู้จักฐานะของตนเองว่าเป็นใครมีความสำคัญอย่างไร
5. ประเภทที่มีความอดทน คนประเภทนี้จะมีอดทน อดกลั้น
6. ประเภทเจ้าอารมณ์ คนประเภทนี้ใช้อารมณ์เป็นใหญ่ มีอารมณ์รุนแรง ถ้ารักก็รักมาถ้าเกลียดก็เกลียดมาก เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น

7. ประเภทที่ยึดระเบียบกฎเกณฑ์ คนประเภทนี้นอกจากจะยึดระเบียบกฎเกณฑ์แล้วยังเป็นประเภทเถรตรง

8. ประเภทยึดถือสังคม คนประเภทนี้ชอบทำตามสังคม เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ตามสังคม นิยมใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องสำอาง เสื้อผ้าตามแฟชั่น ตามสังคม

นอกจากนี้มีการจำแนกบุคคลในวงการสมาคมตามพฤติกรรมที่แสดงออกเป็น 4 ประเภท โดยสมพร สุทัศน์ย์ (2544, หน้า 81) ได้กล่าวถึงแนวคิดของธรรมรส โชติคุณุชร์ ดังนี้

1. พวกที่ชอบใช้อำนาจเหนือผู้อื่น (dominant) คนพวกนี้ชอบทำตัวเหนือผู้อื่น ชอบเป็นผู้นำ อยากรู้ชื่อเสียงเด่นในสังคม

2. พวกยอมจำนน (submissive) คนพวกนี้เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน ว่านอนสอนง่ายยอมเสียเปรียบผู้อื่น ผ่อนปรน ใครว่าอะไรก็ว่าตามมักตกเป็นเบี้ยล่างผู้อื่นเสมอ ไม่มีความคิดเป็นของตนเอง

3. พวกประนีประนอม (compromise) เมื่อเข้าสมาคมคนพวกนี้ชอบแสดงพฤติกรรมแบบไปขอที่มีลักษณะอ่อนน้อม ไม่เคร่งครัดระเบียบ

4. พวกบูรณาการ (intergration) พวกนี้มีจิตใจโอบอ้อมอารี รักพวกพ้อง มุกดา ศรีรงค์ (2539, หน้า 13-14) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Richard Coan ไว้ว่า บุคลิกภาพที่สมบูรณ์ หมายถึงบุคคลที่ได้พัฒนาตนเองถึงระดับสูงที่สุด วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพที่สมบูรณ์คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการศึกษา ตัวแปรเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่สมบูรณ์จากตัวแปร 135 ตัว เขาสรุปได้ว่าวิธีการที่คนเราจะเป็นบุคคลสมบูรณ์ได้นั้นมี 5 วิธีด้วยกัน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีอิสระในการทำงาน

2. ความคิดสร้างสรรค์ กล้าเผชิญกับสิ่งเก่า ๆ ยอมรับความแปลกใหม่และการไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม ชอบสร้างแนวชีวิตใหม่

3. มีความผสมกลมกลืนภายในตนเอง รักตนเอง มีความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ชอบสันโดษ

4. ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความเมตตา กรุณา พร้อมเสมอที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นเมื่อเขาต้องการ

5. มีความสามารถในการควบคุมจิตใจได้เหนือกว่าคนทั่ว ๆ ไป มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับธรรมชาติ และติดต่อสัมพันธ์กับสิ่งที่อยู่เหนือธรรมชาติได้

มยุรี เจริญทรัพย์ และคณะ (2550, หน้า 131-132) ได้นำเสนอทฤษฎีจิตวิทยาส่วนบุคคล (theory of individual psychology) ของ Alfred Adler ถึงสาเหตุที่ทุกคนต้องต่อสู้ดิ้นรนให้หลุดพ้นจากปมด้อย เพื่อให้เท่าเทียมกับคนอื่น ซึ่งมีแนวคิดที่สำคัญดังนี้

1. ความมุ่งมั่นในอนาคต (fictional finalist) หมายถึง การที่มนุษย์ถูกจูงใจให้มีพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพ ตามความคาดหวังในอนาคตมากกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต
2. การดิ้นรนเพื่อยกระดับของตน (striving for superiority) ได้แก่ ความพยายามที่จะให้ตนเองดีกว่าเหนือกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีมาแต่กำเนิด ความรู้สึกนี้เป็นแรงขับสำคัญที่ช่วยยกระดับพัฒนาการให้เกิดขึ้น
3. การชดเชยปมด้อยของตนเอง (inferiority feeling and compensation) ความรู้สึกมีปมด้อยเป็นลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ เป็นส่วนช่วยให้มีการปรับปรุงแก้ไขตนเองให้พ้นภาวะนี้
3. ความสนใจในสังคม (social interest) ความสนใจนี้มีมาแต่กำเนิด ถ้าเด็กได้รับความรักมักสนใจคนอื่นในแง่ดี ความรู้สึกเห็นแก่ตัวจะลดลง เกิดความรักความเข้าใจในบุคคลอื่น
4. แบบแผนของชีวิต (style of life) บุคคลจะเริ่มมีแบบแผนของตนเองตั้งแต่อายุ 4- 5 ขวบ ประสบการณ์ต่าง และสิ่งแวดล้อมจะช่วยทำให้แบบแผนของชีวิตเป็นไปตามนั้น
5. การสร้างความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง (creative self) แนวทางการสร้างความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง จะแสดงให้เห็นแบบแผนชีวิตของบุคคลนั้น และแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของแบบแผนชีวิตของเขามูลึกภาพ เป็นลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย พฤติกรรม การแสดงออกทั้งภายในและภายนอกจิตใจ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีลักษณะเช่นใด การแสดงออกอย่างเป็นตัวตนที่แท้จริง จะแสดงออกมา เมื่ออารมณ์ ประสบการณ์ของบุคคลนั้น อยู่ในสังคมที่ดี การแสดงออกทางสังคมหรือการเลี้ยงดูก็เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม กำหนดบุคลิกภาพได้เช่นกัน บุคลิกภาพจะช่วยให้บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กันในทางที่ดี เมื่อบุคคลนั้นมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่มั่นคง การแสดงออกทางพฤติกรรมของนักศึกษาในโรงเรียนหรือในสถาบันต่าง ๆ นักศึกษาเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยรุ่น การแสดงออกทางบุคลิกภาพ มักแสดงออกอย่างเปิดเผย และมีอารมณ์ที่รุนแรง การแสดงออกจึงใช้อารมณ์เป็นหลัก หากมีการเรียนรู้ และส่งเสริมในทางที่ถูกต้อง นักศึกษาจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่สนใจการเรียน ค้นหาความรู้เพิ่มเติม ไม่ว่าจะในด้านเทคโนโลยี หรือไอทีต่าง ๆ เพื่อให้ทันกับยุคโลกาภิวัตน์ และสามารถอยู่ในกลุ่มเพื่อนได้ อีกทั้งเป็นการพัฒนาตนเองอย่างไม่รู้ตัว

วิจิตร อาวะกุล (2545, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ อันเป็นปฏิกริยาร่วมของระบบต่าง ๆ ในร่างกายมนุษย์ เช่น อารมณ์

ความคิด เจตคติ สติปัญญา ความสามารถ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจที่สะสมมาตั้งแต่เกิดว่ามีอยู่อย่างไร เพียงไร

รวินศ์ ศรีทองรุ่ง (2543, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงลักษณะต่างๆ ของแต่ละบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างกับบุคคลอื่น ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่อุปนิสัยใจคอ ความสนใจ ทักษะคติ ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นแสดงออกมา

ยงยุทธ์ เกษสาคร (2541, หน้า 184) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงคุณลักษณะที่ทุกสิ่งทุกอย่างที่รวมอยู่ในตัวของแต่ละบุคคลซึ่งมีผลทำให้มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งภายนอกและภายในโดยส่วนรวม ลักษณะท่าทางที่แสดงออกของแต่ละบุคคล เช่น การพูดจา การแต่งกายและอารมณ์ที่แสดงออกมา

สรุปจากความหมาย แนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะ รูปแบบ ท่าทาง การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ตำบลควนทอง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการมาประกอบเป็นเอกสารในการวิจัย ดังต่อไปนี้

Kendall (1973, p.37) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

Good (1937, p.27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทักษะคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Morse (1973, p.127) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

พิน คงพูน (2551, หน้า 21) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

วัลลภา ซาดหาด (2532, หน้า 65) ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ คือ การให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้การบริการอย่างต่อเนื่อง และการให้การบริการอย่างก้าวหน้า

อัจฉรา โทบุญ (2534, หน้า 11-12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวะการณืแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณืแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสิทธิภาพการได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544, หน้า 21) ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความคาดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริ โภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุ และในด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง สามารถอธิบายได้โดยแผนภูมิต่อไปนี้เงื่อนไขที่จำเป็น (Need) เงื่อนไขที่เพียงพอ (Expected) ลักษณะความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

กมลชนก อ่อนอัมสิน และคณะ (2545, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์

การเรียนรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสการบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้การ บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานความต้องการ (Requirement) ความพึงพอใจ (Satisfy) ที่ผู้รับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้การบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 126) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการไว้ดังนี้

1. การเรียนรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สมชาติ กิจยรรยง. (2535, หน้า 17 - 18) กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้การบริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้การเข้าใจในความต้องการของ

ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่าย ๆ ดังนี้

1. สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการ ก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

2. สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

3. สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุยมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกมาทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

4. สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการ ผู้มารับบริการประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับบริการชอบรับประทานอาหารประเภทใดโดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคารและต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป ไปซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้ 1) ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี 2) ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ 3) อยากได้ โดยการลัดคิวคนอื่น 4) ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก 5) ชอบชั้นตอนที่ไม่น่ายุ่งยาก 6) ต้องการที่จะให้จำชื่อหรือรายละเอียดประวัติสินค้าหรือรายละเอียดเดิมของเขาได้ 7) ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ 8) ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่าหรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ 9) ต้องการให้พบเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาดสว่าง สงบ ปลอดภัย และเป็นระเบียบ 10) ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันต่อเวลา 11) ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตนนักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับบริการ โดยทั่วไปเพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโห โกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการการรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรือ อวัจนภาษา อธิบายได้ดังนี้

1. การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาวและก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มากรับการบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดี

2. การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลาโดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีหรือไม่ก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดง และไม่ควรแสดง

ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับการบริการแสดงที่ดี คือ การมีกิจกรรมมารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษา ซึ่งประกอบด้วย การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตนแต่ไม่อ่อนแอแข็งแรง แข็งขันแต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงาน ด้วยการบริการอย่างอารมณ์เสียง่าย ไม่เป็นคนจู้หูกหงิด ระวังกิริยาท่าทางไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจและมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร ความเป็นผู้รู้จักอดทนอดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยการอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง ขอมรับคำติชมจงถือคิดว่าการติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อ มิใช่เพื่อทำลายล้างเพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ตั้งใจฟังผู้มารับบริการเพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดจังหวะและขอบคุนใน โอกาสอันควรกรมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ หลัก 5 ส. ดังนี้

1. สะสาง หมายถึง การแยกแยะจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- 1) มีเศษวัสดุและสิ่งของต่าง ๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการหรือไม่
- 2) มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่
- 3) มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำการหรือไม่
- 4) ตู้ ชั้น บนโต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่
- 5) สถานที่บริการไม่เป็นระเบียบ สกปรกหรือไม่

2. สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการคือมีการกำหนดทิศทางทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการมีระบบการจัดเก็บแยกประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพและประสิทธิภาพ

3. สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึงการมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

4. สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไปมีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

5. สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้ที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กรรวมทั้งรู้จักผู้มารับบริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทการมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้นคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่การบริการ ปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่การบริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วยข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทางรักษาความลับของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการขบธรรมเนียมในการทำงาน ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร 5 ย. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ดังนี้ เยี่ยมเยียน ยึดหยุ่น ยิ้มแย้ม ยกย่องและ ยึดหยัด

บุญเลิศ บูรณปกรณ์ (2546, หน้า 7) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น ต้องยึดหลักการ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ทันทเวลา 3) อย่างเพียงพอ 4) อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะเสร็จสิ้น 5) อย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนาบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

บาร์นาร์ด (Barnard) กล่าวว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการรับบริการเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจอันเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินสิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้รับบริการในรูปของวัตถุ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางการที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน
4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ของอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่แสดงฝีมือและความรู้สึกพอใจที่ทำงานอย่างเต็มที่

5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดีใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการร่วมกันอันดีมิตร ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกันอันดีมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

จากแนวคิดในเบื้องต้น ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ คือระบบการให้บริการเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัจจัยในความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในเบื้องต้น และบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้การบริการเป็นแรงสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ดังนั้นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเขาได้รับบริการ คือ การบริการที่เท่าเทียมกันหรือเป็นธรรม รวดเร็วทันเวลา ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนเพียงพอ การบริการอย่างก้าวหน้า สุภาพอ่อนน้อมและต่อเนื่อง

อมรรัตน์ ชวโนวานิช (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรับชำระเงินผ่านที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านที่ทำการไปรษณีย์ (Pay At Post) สาขาหลักสี่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ Pay At Post ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ Pay At Post ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ Pay At Post อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ Pay At Post ของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อบริการ Pay At Post อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขจิต การเดช (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ตามส่วนประสมทางการตลาดและภารกิจบริการในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่อง

ทางการจัดจำหน่าย บุคคล กระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ เพื่อศึกษาพฤติกรรม ผู้บริโภคของผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือนมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ เพราะอยู่ใกล้ที่ทำงาน มาใช้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเวลาเช้าและมาใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำ การไปรษณีย์หลักก็แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน สถานภาพการสมรส และระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ทบทวนอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมการให้บริการให้สอดคล้องสภาพเศรษฐกิจ ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานด้านบุคลากรเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างอัตราค่าบริการ และค่าธรรมเนียมการให้บริการ ปรับลดขั้นตอนการบริการเพื่อให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม จัดเจ้าหน้าที่ไว้ตอบปัญหาเมื่อมีข้อสงสัยและจัดทำคำแนะนำการให้บริการไว้ให้ลูกค้าศึกษาก่อนใช้บริการและทบทวนเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการด้วยบัตรเครดิตให้เหมาะสมกว่าเดิม

สรุปจากความหมายแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์การให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ ตำบลควนทอง นำจ่าย ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีจริยธรรม มีกริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการดี

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

สุภาวดี สุกคณี (2550, หน้า 1) ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30 - 35 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบกิจการ การค้าส่ง-ค้าปลีก มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 50,001-100,000 บาท สำหรับลักษณะการใช้

บริการกับธนาคาร พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในระดับมาก โดยมาใช้บริการให้คำแนะนำเบื้องต้น จากพนักงานธนาคารด้วยการเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคาร บริการด้านการบ่มเพาะธุรกิจส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ บริการด้านการสนับสนุนเงินทุนส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อทั่วไป สำหรับบริการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ ผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ในด้านความเสมอภาค ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ยกเว้นด้านความสะดวกในการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ 1) ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 2) ธนาคารควรเพิ่มการให้บริการโดยขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ 3) ธนาคารควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนด้านหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้ 4) ธนาคารควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและลดปริมาณของเอกสารจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปว่า คุณภาพการบริการเกิดจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ 3) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ 4) การเข้าถึงบริการ 5) ความสุภาพอ่อนโยน 6) การสื่อสาร 7) ความซื่อสัตย์ 8) ความมั่นคง 9) ความเข้าใจ และทำความเข้าใจผู้ให้บริการ 10) การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ซึ่งหากผู้ให้บริการรับรู้ในคุณภาพบริการแล้วจะเกิดความรู้สึกพอใจ ยอมรับ ไม่พอใจ ไม่น่าเชื่อถือ นั้นเป็นความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับว่าต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้และมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก และเมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและยอมรับจากประชาชนผู้ให้บริการว่ามีคุณภาพการบริการเป็นเลิศได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งในด้านพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่และคุณภาพบริการไปรษณีย์ ซึ่งประชาชนผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงต้องศึกษาถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นในการให้บริการต่อประชาชนผู้ให้บริการและศึกษาปัจจัยด้านประเภทของบริการที่เลือกใช้งานจำนวนครั้งในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคุณภาพการบริการไปรษณีย์ ว่ามีเพียงใด

จากการศึกษาในเรื่องนี้จะทำให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะได้พัฒนาบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการได้อย่างแท้จริง ผู้ศึกษาได้ใช้ลักษณะการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย 1) การให้ข้อมูล หมายถึง มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 2) บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองความต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ 3) ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วยความสม่ำเสมอ การมีบุคลิกที่ดีของเจ้าหน้าที่ ความพึงพาได้ 4) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ 5) ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ 6) ความมีมนุษยสัมพันธ์ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเองเอาใจเขาใส่ใจเรา และคุณภาพบริการไปรษณีย์ได้แก่ 1) บริการรวดเร็ว 2) ใช้บริการสะดวก 3) สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุด / สูญหาย 4) ราคาค่าบริการเหมาะสม 5) การส่งจดหมายถูกต้องตรงกับที่อยู่ของผู้รับ เป็นตัววัดคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

บุญดี โปธิลักษณ์ (2556, หน้า 1) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของไปรษณีย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและมีการศึกษาก่อนข้างสูง มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่มีอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในทำเลที่มีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรืออยู่ใกล้บ้าน นั้นหมายถึงที่ทำการไปรษณีย์ต้องตั้งอยู่ที่ชุมชน สถานที่ให้บริการต้องมีความทันสมัยสะดวกสบายและไม่คับแคบ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่จะทำให้บริการไปรษณีย์เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ การให้บริการที่รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง สิ่งของที่ฝากส่งมีความปลอดภัย ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในทำเลที่สะดวกใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน โดยภาพรวมแล้วผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือการจัดให้มีที่จอดรถให้กับผู้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงบริการที่จอดรถให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสนองตอบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์ต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

พรรณี สินธุประภา (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ

ผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตน ที่มารับบริการในสำนักงานประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สมรสแล้ว มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท / เดือนมาใช้บริการ 1 - 5 ครั้งมีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมากกว่า 10 ปี เมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความซื่อสัตย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนการยื่นคำขอ ในส่วนของปัญหาที่พบ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ ด้านขั้นตอนการให้บริการที่พบมาก คือ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่พบมากคือควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร และค่าทันตกรรม ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และจัดเจ้าหน้าที่ แนะนำในการกรอกเอกสาร ปรับปรุงระเบียบในการรับประโยชน์ทดแทนต่าง ๆ ให้ง่ายไม่ซับซ้อนตลอดจนแบบคำขอต่าง ๆ ให้อ่านเข้าใจง่าย การลดขั้นตอนในการให้บริการ และเรื่องและผู้มารับบริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร ค่าทันตกรรมและบริการพื้นฐาน เช่นควรจัดห้องน้ำให้เพียงพอ

สรุป จากความหมาย แนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง ทำหน้าที่ให้ดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่ บริการดีมีน้ำใจเพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความมั่นใจ วางใจ ในการทำหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ตำบลควนทอง

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

อับราฮัมมาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นออกเป็น 5 ขั้นคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต (Safety and Security Need) ได้แก่ ความต้องการอยู่อย่างมั่นคง และความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ยอมรับในฐานะที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเหล่านั้นด้วย ความต้องการขั้นนี้เกิดจากธรรมชาติของความเป็นสัตว์สังคมที่ไม่ต้องการจะอยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง จึงเกิดการแสวงหาเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านจิตใจ โดยพยายามจะสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับบุคคลทั้งหลาย เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ ตอบแทน การแสดงความห่วงใย

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ที่จะทำให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความสำเร็จของบุคคล

5. ความต้องการ การประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการในขั้นนี้มาตลอดถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ทุกคนปรารถนาและมีความต้องการที่จะไปให้ถึงเป็นขั้นอุดมคติของบุคคลที่ทุกคนใฝ่ฝัน ความต้องการในขั้นนี้ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของตนเอง แต่จะคำนึงถึงประโยชน์ที่สังคมจะได้รับตามอุดมคติที่ตนตั้งไว้ เพราะฉะนั้นบุคคลที่จะสามารถพัฒนาตนเองมาถึงขั้นนี้ได้จึงได้ชื่อว่าเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แล้ว

มาสโลว์ (ปราณี รามสูต และจรัส ด้วยสุวรรณ, 2545, หน้า 214-215) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ต่อมาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมแล้วแบ่งขั้นสูงสุดของความต้องการให้ละเอียดออกไปอีก 1 ชั้น รวมเป็น 6 ชั้น และในการศึกษาช่วงสุดท้ายเขาได้แบ่งลำดับขั้นสูงสุดต่อไปอีก 1 ชั้นรวมทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้น

มาสโลว์ (ปราณี รามสูต และจรัส ด้วยสุวรรณ, 2545, หน้า 214-215) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ต่อมาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมแล้วแบ่งขั้นสูงสุดของความต้องการให้ละเอียดออกไปอีก 1 ชั้น รวมเป็น 6 ชั้นและในการศึกษาช่วงสุดท้ายเขาได้แบ่งลำดับขั้นสูงสุดต่อไปอีก 1 ชั้นรวมทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตน (Self Actualization Needs) ความต้องการทางสุนทรีย์ (Aesthetic Needs) ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and understand) ความต้องการยอมรับ ยกย่อง เกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเป็นเจ้าของและความรัก (Belongingness and Love Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) บุคคลต้องได้รับการตอบสนองหรือเกิดความรู้สึกพอในความต้องการขั้นต้นก่อนจึงจะแสวงหาเพื่อให้

ได้มาซึ่งความต้องการในระดับที่สูงขึ้น สำหรับ 4 ลำดับต้นเป็นความต้องการเพื่อสนองความรู้สึกขาด ส่วนความต้องการ 3 ลำดับที่สูงขึ้นไป (ลำดับที่ 5, 6, 7) เป็นความต้องการที่แสดงถึงการพัฒนาสูงสุดของความเป็นมนุษย์จากสรุปกล่าวโดยสังเขปได้ดังนี้ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความหิว กระจาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขบถายความต้องการหายใจลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่น ความรู้สึกที่ปราศจากอันตรายลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว มีคนรัก มีคนสัมพันธ์ใกล้ชิด ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง ต้องการให้คนอื่นมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) เป็นความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์ ซึ่งนำไปสู่การประดิษฐ์ คิดค้นวิเคราะห์วิจัย เพื่อให้ได้คำตอบในเรื่องราวต่าง ๆ ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) เป็นความต้องการเพื่อความดี ความงาม ความละเอียดอ่อนทางจิตใจ แลคุณธรรมลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการเสริมเติมเต็มเพื่อความรู้สึกสำเร็จในชีวิต เพื่อใช้ศักยภาพสูงสุดของตน และเพื่อพัฒนาความรู้สึกในคุณค่าของตน บุคคลที่บรรลุถึงขั้นนี้มักเข้าถึงปรัชญาชีวิต ได้รับประสบการณ์สูงสุด (peak experience) บรรลุความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงของชีวิต และตระหนักในชีวิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งบางคนใช้คำว่า “เข้าถึงสัจธรรมแห่งชีวิต” แม้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์จะแบ่งเป็น 7 ลำดับขั้น ตามการแบ่งระยะหลัง แต่จะเห็นได้ว่าขั้นที่ 5, 6 และ 7 นั้น แท้ที่จริงแล้วคือความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งรวมเป็นขั้นเดียวกันได้ซึ่งรวมเรียกว่าความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตน หรือความต้องการบรรลุความสำเร็จตามศักยภาพ ในการนำแนวคิดของมาสโลว์มาใช้นั้น บางคนยังนิยมใช้ 5 ลำดับขั้นเหมือนเดิม ซึ่งก็ใช้ได้เช่นเดียวกัน จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ จึงมีการศึกษาความต้องการในแต่ละขั้น เพื่อนำไปใช้พิจารณาว่าผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการ และจงใจให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ของบริษัท 1.3.2 การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกที่จะรับรู้ สรุปการรับรู้ตีความหมายข้อมูล เพื่อสร้างภาพในสมองที่มีความหมายโดยการรับรู้จะแสดงถึงความรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ได้เห็น ได้กลิ่น ได้รสชาติ และได้รู้สึก 1.3.3 การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลหลังจากที่ได้รับความรู้หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่ง

กระตุ้นและมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ดังนั้น นักการตลาดจึงนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้โดยการโฆษณาซ้ำ เพื่อจูงใจให้เกิดการตัดสินใจซื้อ และใช้สินค้าเป็นประจำ

ความเชื่อและทัศนคติ (Attitude) คือการประเมินความพอใจหรือไม่พอใจความรู้สึกและท่าทีความรู้สึกที่คนเรามีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สิ่งที่กำหนดทัศนคติมี 3 ประการคือ 1) ความรู้ 2) ความรู้สึก 3) ความพร้อมที่จะกระทำ (Readiness to act)

บุคลิกภาพ (Personality) คือ ลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่มีพัฒนาการมายาวนาน ตั้งแต่เด็กจนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งมีผลกระทบต่อข้อกำหนดรูปแบบในการโต้ตอบ หรือตอบสนอง (Reaction)

สรุปจากความหมาย แนวคิด และทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัย จึงสรุปได้ว่า ความต้องการการบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่น่าง่ายของไปรษณีย์ การให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ แม่นยำ การมีความรู้ ความเข้าใจ การมีจิตสำนึกในการให้บริการที่เป็นเลิศ

6. ความรู้เกี่ยวกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

เจ้าหมื่นเสมอใจราชนำเรื่องการจัดตั้งการไปรษณีย์ขึ้นกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2423 และทรงโปรดฯ แต่งตั้งให้สมเด็จพระเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์เป็นผู้นำในการจัดตั้งร่วมกับเจ้าหมื่นเสมอใจราชต่อมาเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2424 ได้มีประกาศจัดตั้งการไปรษณีย์โดยขอความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบ้านและที่ตั้งเพื่อทำบัญชีหมายเลขบ้านสำหรับการจัดส่งต่อไปและเปิดการไปรษณีย์เป็นทางการวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 โดยมีชื่อเรียกว่า “ไปรษณียาคาร” และเริ่มต้นขยายบริการสู่จังหวัดต่าง ๆ ตั้งแต่วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2428 หลังจากนั้นตามประกาศพระราชบัญญัติกรมไปรษณีย์สยามจุลศักราช 1247 การไปรษณีย์ไทยได้เข้าเป็นสมาชิกสหภาพสากลไปรษณีย์เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2428 ซึ่งทำให้การไปรษณีย์ของไทยเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศนอกจากนี้ยังทำการเปิดการไปรษณีย์ตามสถานีรถไฟต่าง ๆ เรียกว่า “ที่ทำการไปรษณีย์สถานีรถไฟ” เพิ่มเติมขึ้นจากที่ทำการไปรษณีย์ทั่วไปและทำการเปิดให้บริการติดต่อกับต่างประเทศมากขึ้นเช่นติดต่อกับไปรษณีย์เมืองไซ่ง่อนภายหลังได้ประกาศใช้พระราชกำหนดไปรษณีย์สยามจุลศักราช 116 แทนพระราชบัญญัติไปรษณีย์สยามจุลศักราช 1247 ก่อนที่จะมีการประกาศรวมกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขเข้าด้วยกัน โดยจัดตั้งเป็นกรมไปรษณีย์โทรเลข

ในปี พ.ศ. 2516 กรมไปรษณีย์โทรเลขได้เล็งเห็นว่าภาระบรรลุป้าหมายในการสร้างบริการและสื่อโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและสนองความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วให้ได้นั้นต้องอาศัยเงินทุนจำนวนมากต้องจัดหารายได้ให้เพียงพอแก่การดำเนินงานตลอดจนควรมีการดำเนินงานที่เป็นอิสระเพื่อให้เกิดความคล่องตัว กรมไปรษณีย์โทรเลขจึงพยายามที่จะเสนอขอเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารของกรมไปรษณีย์อีกหลายครั้งจนกระทั่งวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการแยกกิจการไปรษณีย์และโทรคมนาคมด้านปฏิบัติการออกจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ซึ่งมีชื่อว่า “การสื่อสารแห่งประเทศไทย” หรือ “กสท.” ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอดจนเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่มีศักยภาพเครือข่ายระบบและคุณภาพบริการระดับมาตรฐานสากลจากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชนซึ่งกสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวโดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2546

คณะรัฐมนตรีมติให้แปรสภาพ กสท.ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการ โทรคมนาคมและพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด (ปณท) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ปรับปรุงกิจการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจเพื่อให้ “ปณทก้าวไกลทันสมัย” ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตลอดไป

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นผู้ให้บริการรับ - ส่งข่าวสารสิ่งของบริการการเงินและบริการตัวแทนที่มีเครือข่ายกว้างขวางและเชื่อถือได้มากที่สุด

ภารกิจ

1. ให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ
2. ขยายขอบเขตของบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น
3. ขยายขอบเขตการให้บริการสู่บริการในลักษณะหรือรูปแบบใหม่ ๆ
4. พัฒนาบริการและการบริหารงานของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดโดยใช้ประโยชน์จาก

เทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ
2. เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
3. เพื่อวางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้าให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคงโดยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นโยบาย

ด้านการให้บริการให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องที่มีคุณภาพรวดเร็วตรงเวลาในอัตราค่าบริการเหมาะสม

1. ด้านการตลาดมุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ
2. ด้านการเงินและการลงทุนดำเนินการให้พึ่งตนเองได้ในด้านการเงินและสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต
3. ด้านบุคลากรบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
4. ด้านการบริหารและการจัดการพัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ

ประเภทและชนิดของที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.)

บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดได้จัดตั้งที่ทำการต่าง ๆ ขึ้นครอบคลุมพื้นที่ประเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยจำแนกที่ทำการออกเป็นประเภทและชนิดดังนี้

1. ศูนย์ไปรษณีย์ (Mail Center) คือที่ทำการซึ่งบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งชนิด
2. ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก (Bulk Posting Center) คือที่ทำการซึ่งบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับฝากของส่งทางไปรษณีย์จากผู้ให้บริการรายใหญ่ซึ่งมีปริมาณการฝากส่งคราวละมาก ๆ รวมทั้ง การใช้บริการด้านลูกค้าสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการรายใหญ่
3. ที่ทำการไปรษณีย์ (Post Office) คือที่ทำการซึ่ง ปณท จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการไปรษณีย์บริการการเงินทั้ง ในประเทศและระหว่างประเทศที่ ปณท กำหนดที่ทำการไปรษณีย์ประเภทนี้แบ่งออกเป็น 5 ชนิดคือ

3.1 ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (Delivery Post Office) คือที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์บริการการเงินและบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

3.2 ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (Non-Delivery Post Office) คือที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์บริการการเงินและบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

3.3 ที่ทำการไปรษณีย์สาขา (Branch Post Office) คือที่ทำการที่จัดตั้งโดยเป็นสาขาหนึ่งของที่ทำการไปรษณีย์รับ – จ่ายเพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์บริการการเงินและบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

3.4 ที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์ (Mobile Post Office) คือที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นบนรถยนต์ซึ่งเคลื่อนย้ายไปตามจุดจอดประจำต่าง ๆ เพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์บริการการเงินและบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

3.5 ที่ทำการไปรษณีย์ชั่วคราว (Temporary Post Office) คือที่ทำการไปรษณีย์ที่จัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราวเพื่อให้บริการเฉพาะกิจในโอกาสที่มีการประชุมชุมนุมสัมมนางานแสดงงานมหกรรมหรือโอกาสพิเศษอื่น ๆ ตามที่เห็นควร

4. ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน (Private Licensed Post Office) คือที่ทำการซึ่ง ปรท ที่อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการไปรษณีย์บริการไปรษณีย์บริการการเงิน (เฉพาะที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตบางแห่ง) ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่ ปรท กำหนดที่ทำการไปรษณีย์นี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด

4.1 ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชนรับ - จ่าย (Delivery Private Licensed Post Office) คือที่ทำการซึ่ง ปรท อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์บริการการเงิน (เฉพาะบางแห่ง) และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่ ปรท กำหนด

4.2 ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชนรับฝาก (Non-Delivery Private Licensed Post Office) คือที่ทำการไปรษณีย์ที่อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์บริการการเงิน (เฉพาะบางแห่ง) และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่ ปรท กำหนด

5. ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร (Postage Stamps Agency) คือที่ทำการไปรษณีย์ที่อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการจำหน่ายตราไปรษณียากรที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งชนิด

ประเภทของสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์

1. ไปรษณีย์ภัณฑ์หมายถึงข่าวสารหรือสิ่งของซึ่งฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของไปรษณีย์ภัณฑ์แบ่งออกเป็น 5 ชนิดดังนี้

1.1 จดหมาย

1.2 ไปรษณียบัตร

1.3 ของดีพิมพ์

1.4 พัสดุย่อย (เฉพาะระหว่างประเทศ)

1.5 เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ

2. พัสดุไปรษณีย์หมายถึงหีบห่อบรรจุสิ่งของตัวอย่างสินค้าหรือสินค้าซึ่งฝากส่งตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของพัสดุไปรษณีย์

3. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษหมายถึงสิ่งของต่าง ๆ เช่นข่าวสารเอกสารธุรกิจการค้าสิ่งพิมพ์ตัวอย่างสินค้าเป็นต้นซึ่งฝากส่งโดยใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

4. Logispost

ขั้นตอนการเดินทางของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การรับฝากหมายถึงการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ผู้ใช้บริการนำมาฝากส่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์

2. การส่งต่อหมายถึงการนำสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ไปคัดแยกออกเป็นแต่ละปลายทางแล้วบรรจุในภาชนะที่ ปณท จัดทำขึ้นตามความเหมาะสมในการส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์เหล่านั้นไปปลายทางแต่ละแห่งโดยวิธีการขนส่งตามที่กำหนด

3. การนำจ่ายหมายถึงการที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางทางส่งมอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้รับโดยวิธีการต่าง ๆ ที่ ปณท กำหนด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทองมีดังนี้

ปัฐพล มิ่งขวัญ และ โชติมา แก้วกรอง (2558, หน้า 3) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ กลุ่มตัวอย่างอย่าง พบว่า ประชาชนมีพฤติกรรมในการมาใช้บริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับน้อย วิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบริการของธุรกิจไปรษณีย์ 2) ด้านค่าบริการและอัตราค่าธรรมเนียม 3) ด้านกระบวนการให้บริการ โครงสร้างกายภาพและส่งเสริมการตลาด และ 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ ประชาชนมีทัศนคติต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับปานกลาง

บุญดี โปธิลักษณ์ (2556, หน้า 1) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของไปรษณีย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและมีการศึกษาก่อนข้างสูง มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่มีอخصยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในทำเลที่มีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรืออยู่ใกล้บ้าน นั้นหมายถึงที่ทำการไปรษณีย์ต้องตั้งอยู่ที่ชุมชน สถานที่ให้บริการต้องมีความทันสมัยสะดวกสบายและไม่คับแคบ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่จะทำให้บริการไปรษณีย์เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการคือการให้บริการที่รวดเร็ว มีอخصยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง สิ่งของที่ฝากส่งมีความปลอดภัย ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในทำเลที่สะดวกใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน โดยภาพรวมแล้วผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือการจัดให้มีที่จอดรถให้กับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังมีความจำเป็นที่จะต้อง

พัฒนาและปรับปรุงบริการที่จืดจางให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสนองตอบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

พรณี สินธุประภา (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตน ที่มารับบริการในสำนักงานประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สมรสแล้ว มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท/เดือนมาใช้บริการ 1-5 ครั้งมีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมากกว่า 10 ปี เมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความ ซื่อสัตย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนการยื่นคำขอ ในส่วนของปัญหาที่พบ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ ด้านขั้นตอนการให้บริการที่พบมาก คือ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่พบมากคือควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร และค่าทันตกรรม ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และจัดเจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอกเอกสาร ปรับปรุงระเบียบในการรับประโยชน์ทดแทนต่างๆ ให้ง่ายไม่ซับซ้อนตลอดจนแบบคำขอต่าง ๆ ให้อ่านเข้าใจง่าย การลดขั้นตอนในการให้บริการ และเรื่องที่มีผู้มารับบริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร ค่าทันตกรรม และบริการพื้นฐาน เช่นควรจัดห้องน้ำให้เพียงพอ

อมรรัตน์ ชวโนวานิช (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรับชำระเงินผ่านที่ทำกรไปรษณีย์หลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านที่ทำกรไปรษณีย์ (Pay At Post) สาขาหลักสี่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ Pay At Post ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ Pay At Post ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ

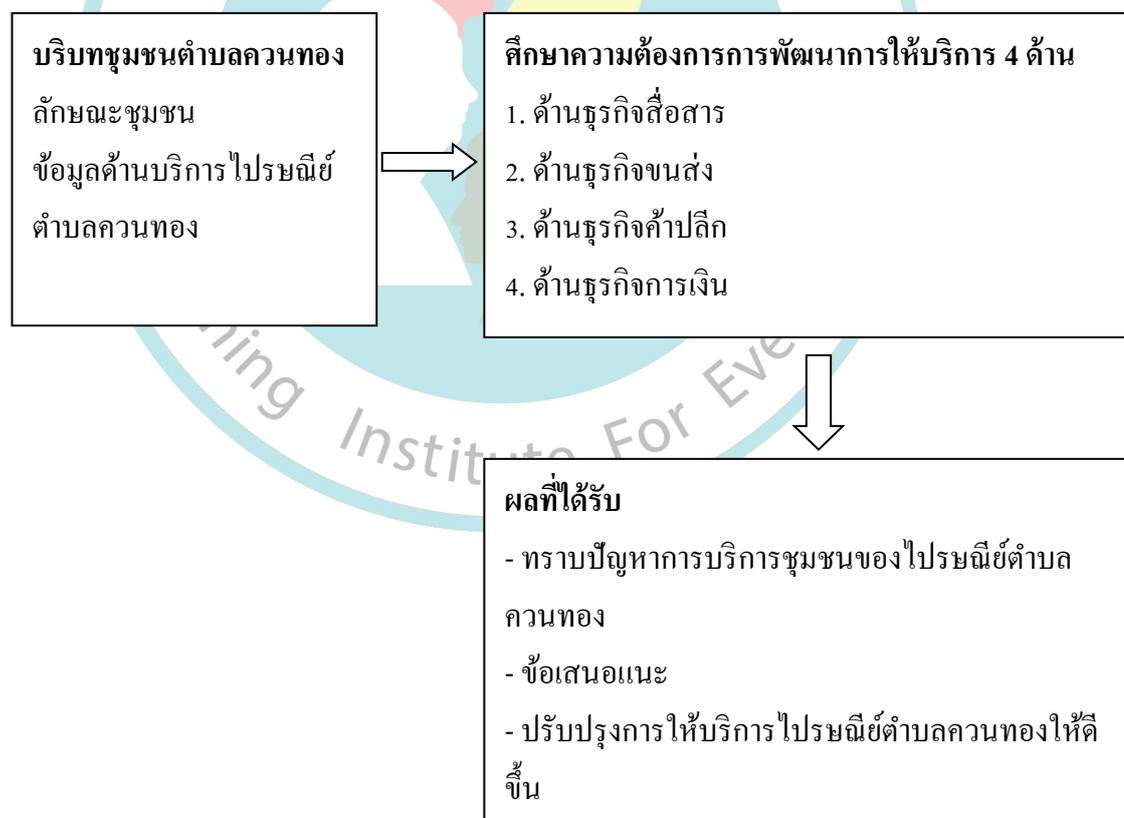
Pay At Post อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศอายุ อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ Pay At Post ของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อบริการ Pay At Post อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขจิต การเคช (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ตามส่วนประสมทางการตลาดและภารกิจบริการในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคคล กระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มาใช้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเวลาเช้าและมาใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพการสมรส และระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ทบทวนอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมการใช้บริการให้สอดคล้องสภาพเศรษฐกิจ ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานด้านบุคลากรเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างอัตรา ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ปรับลดขั้นตอนการบริการเพื่อให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม จัดเจ้าหน้าที่ไว้ตอบปัญหาเมื่อมีข้อสงสัยและจัดทำคำแนะนำการใช้บริการไว้ให้ลูกค้าศึกษาก่อนใช้บริการและทบทวนเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการด้วยบัตรเครดิตให้เหมาะสมกว่าเดิม

เล็ก ตั้งวงค์วรราชย์ (2550, หน้า 1) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีน้อยที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับ ดีมากที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอัตราเสียไมตรี สุภาพ อ่อนโยน ใน

การให้บริการและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเพศชายได้ สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของการไปรษณีย์คูสัต ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) ควรตั้งที่ทำการไปรษณีย์ให้ใกล้กับความต้องการของประชาชน 2) พนักงานให้บริการควรเพิ่มการให้การต้อนรับผู้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ พร้อมบริการแก่ผู้บริการตลอดเวลา ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้บริการคั่งญาติสนิทมิตรสหาย รวมถึงมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา 3) การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนควรมีความรวดเร็วมากขึ้นอีกโดยลดเวลา ขั้นตอนในการให้บริการลง 4) ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีระยะเวลาในการติดต่อประสานงานสั้นลง

8. กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยเน้นกระบวนการวิจัยเพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทองให้ดีขึ้น โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

รูปแบบในการวิจัย

รูปแบบในการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

วิธีการและเทคนิคในการวิจัย

วิธีการและเทคนิคในการวิจัย ทำการศึกษาด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก กับประชาชนกลุ่มตัวอย่างในตำบลควนทอง จำนวน 30 ราย ทำการวิเคราะห์ และสรุปความต้องการการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ เพื่อนำข้อคิดเห็น ไปปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการ และเป็นที่น่าสนใจแก่ประชาชนในตำบลควนทองต่อไป

ประชากรเป้าหมายวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการไปรษณีย์ ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 10,310 คน จำนวนครัวเรือน 2,786 ครัวเรือน

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการจำนวน 30 ราย ผู้ที่มีคุณสมบัติใช้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง เดือนละ 1 ครั้งขึ้นไป โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงผู้ให้บริการรายใหญ่ ผู้ให้บริการที่เป็นตัวแทนของกลุ่มองค์กร ในตำบลควนทอง

การวิเคราะห์ข้อมูล (พรรณนาและอนุมูล)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) อธิบายข้อมูลต่าง ๆ สภาพบริบทชุมชนตำบลควนทอง สรุปความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง 4 ด้าน

วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 3.1 วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอน	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	ผลที่ได้
1. การศึกษาบริบทชุมชนตำบลควนทอง 1.1 ลักษณะชุมชน 1.2 ข้อมูลด้านบริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง	-การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง -การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง	-ได้ข้อมูลชุมชน -ได้ข้อมูลขอขยายการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง
2. การศึกษาความต้องการการพัฒนาการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ 4 ด้าน 2.1 ด้านธุรกิจสื่อสาร 2.2 ด้านธุรกิจขนส่ง 2.3 ด้านธุรกิจค้าปลีก 2.4 ด้านธุรกิจการเงิน	-ใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 คน	-ได้ทราบปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ของตำบลควนทองทั้ง 4 ด้าน -นำปัญหาเสนอหน่วยงานเพื่อปรับปรุงแก้ไข
3. ผลที่ได้รับ	-ได้ทราบปัญหาการให้บริการของไปรษณีย์ตำบลควนทอง 4 ด้าน -นำเสนอเพื่อปรับปรุงแก้ไข	-การให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทองมีประสิทธิภาพดีขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลบริบทชุมชน ทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย นำเสนอแบบพรรณนา ข้อมูลความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง ทำการสรุปจากการ สัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูล จัดระบบข้อมูล และนำเสนอแบบพรรณนา

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย

ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนเดือน มกราคม 2560 - พฤษภาคม 2561



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทชุมชน ในด้านลักษณะของชุมชน และขอบข่ายการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของไปรษณีย์ตำบลควนทองให้ดีขึ้น ผู้วิจัยได้มีการเสนอผลการศึกษจากการสัมภาษณ์ การให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทองแก่ประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 บริบทชุมชน ประวัติชุมชน

ตอนที่ 3 ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์และนำผลการศึกษการให้บริการไปรษณีย์ ไปแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง การร่วมคิด การร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมิน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนหมู่ที่ 5, 6, 8, 10, 11 และ 12 ในตำบลควนทอง จำนวน 30 ราย ผลการวิเคราะห์ คำสัมภาษณ์ ศึกษาด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก และกลุ่มตัวอย่างประชาชนหมู่ที่ 5, 6, 8, 10, 11 และ 12 ในตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีดังนี้ บริบทชุมชน ประวัติชุมชนตำบลควนทอง เป็นตำบลหนึ่งในสามตำบลของอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีเนื้อที่ประมาณ 97,738 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา หรือที่ราบสูง มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 12 หมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่มีความมั่นคงทางด้านอาชีพ มีรายได้จากการประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก มีที่ดินเป็น

ของตนเอง จำนวนประชากรทั้งหมด 10,310 คนจำนวนครัวเรือน 2,786 ครัวเรือน วิถีชีวิตเป็นแบบเรียบง่าย ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นิยมอยู่กับแบบครอบครัวใหญ่ ประชาชนในพื้นที่ยังคงอนุรักษ์ไว้ซึ่งประเพณีที่สำคัญ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาบริบทชุมชน ตำบลควนทอง อำเภอขนอม

สภาพทั่วไปทางสังคม

ประวัติชุมชน จากการค้นคว้าเอกสารประวัติศาสตร์ชุมชนของตำบลควนทอง พบว่า เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 3 ตำบลของอำเภอขนอม อำเภอขนอมเป็นอำเภอขนาดเล็ก ดังนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ชุมชนตำบลควนทอง จำเป็นที่จะต้องทราบประวัติศาสตร์ของอำเภอขนอมด้วย เพื่อเชื่อมโยงกับข้อมูลตำบลควนทอง ประวัติศาสตร์ของอำเภอขนอม จากการเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลโดยห้องสมุดประชาชนอำเภอขนอม ในปี พ.ศ. 2538 พบว่า เมืองขนอมสมัยก่อนมีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน จากสมัยโบราณมักจะเรียกชื่อตามลักษณะภูมิประเทศ หรือเรียกตามลักษณะที่ตั้งของเมืองนั้น ๆ เนื่องจากสภาพอาณาเขตมีเทือกเขาโอบล้อมกันอาณาเขตเมืองขนอมเป็นรูปคล้ายประจันต์ข้างแรม หรือคล้ายกับวงของเขาควยยี่ลงสู่ทะเลทั้งสองข้าง คือ ทั้งทิศเหนือและทิศใต้ออกสู่ทางทะเลด้านทิศตะวันออก คนสมัยก่อนจึงเรียกว่า เขาล้อมบ้าง เขาโนมบ้าง ต่อมาก็เพี้ยนเป็นตระโนมบ้าง กะโนมบ้าง จนกลายมาเป็นชื่อที่สมบูรณ์แบบตามทางราชการว่า “ขนอม” เมืองตระโนม (ขนอม) เป็นเมืองที่ขึ้นต่อมณฑลนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นเมืองที่เจริญมานาน มีอาณาเขตตั้งแต่ห่มพรถึงไทรบุรี (ปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของประเทศมาเลเซีย) เมืองตระโนมเป็นเมืองชั้นนอก นครศรีธรรมราชเป็นเมืองพระยานคร เมืองพระยานครจะต้องขึ้นต่อเมืองราชธานี คือเมืองชั้นในที่มีพระมหากษัตริย์เป็นผู้ปกครองหัวเมืองใหญ่น้อย ซึ่งหน้าที่ของหัวเมืองใหญ่น้อยจะต้องปฏิบัติดังนี้ต้องส่งเครื่องบรรณาการให้เมืองราชธานีต้องเกณฑ์ทหารไปช่วยรบ เมื่อยามมีศึกสงครามตามประวัติศาสตร์เล่ากันมาว่า ในสมัยพระเจ้าอู่ทอง กษัตริย์องค์แรกแห่งกรุงศรีอยุธยา เมืองนครศรีธรรมราชได้เกิดโรคระบาดผู้คนล้มตายเป็นจำนวนมาก ทำให้เมืองใหญ่น้อยเกือบกลายเป็นเมืองร้าง พระเจ้าอู่ทองจึงบัญชาการให้พระพนมวัง และ นางเสด็จทอง ซึ่งเป็นพระญาติลงมาสร้างเมือง ชื่อนครพระ (ปัจจุบัน คือ ตำบลลกตาคหรือ เรียกว่า กรุงตาค อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี) และสร้างเมืองไว้รอบ ๆ นครศรีธรรมราช เมื่อได้รวบรวมผู้คนมาอยู่เป็นชุมชนดั้งเดิม และได้มอบหมายให้พระญาติอื่น ๆ มาสร้างเมืองเล็ก ๆ ให้อยู่ใกล้เคียงกัน อยู่หลาย ๆ เมือง ซึ่งรวมทั้งเมืองตระโนมด้วย เมืองตระโนมถูกสร้างขึ้นโดยพระเจ้าอินทราชา พระสวามีของเจ้าหญิงสนตรา (ธิดาของพระเจ้าพนมวังและพระนางเสด็จทอง) สร้างเมื่อ พ.ศ. 1908 อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของนครพระ (กรุงตาค) เมืองตระโนมมีความรุ่งเรืองมากกว่าเมืองอื่น ปัจจุบันยังมีร่องรอยปูชนียสถานอันเป็นที่เคารพของประชาชน เช่น วัดเจดีย์หลวง (พระเจ้าอินทราชา

สร้าง) ถ้าเขาวังทอง ถ้าเขาพระ วัดเตล็ด เจดีย์โบราณบนเขาธาตุวัดท่าจันทร์ ตามตำนานเล่ากันว่า เจดีย์ได้สร้างขึ้นหลังจากสร้างพระบรมธาตุเมืองนครศรีธรรมราชแล้วเสร็จ มีผู้มีจิตศรัทธาจากเมืองไชยา ได้รวบรวมเงินทองและของมีค่าลงเรือ จะนำไปบรรจุพระบรมธาตุที่เมืองนคร แต่เมื่อทราบข่าวว่า พระบรมธาตุนครสร้างเสร็จแล้วจึงพักแรมที่เขาธาตุ หลังจากนั้นก็ตกลงกันสร้างเจดีย์บนเขาธาตุตั้งแต่นั้นมา เมืองตระนอมเจริญขึ้นเรื่อย ๆ และมีผู้ครองหัวเมืองสืบต่อมาอีกหลายชั่วคน (ห้องสมุดประชาชน อำเภอนอม, 2538) จากประวัติชุมชนของอำเภอนอม พบว่า ตำบลควนทอง เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การอาศัย มีประชาชนอาศัยอยู่ตั้งแต่อดีต โดยศึกษาจากความหมายของคำว่าควนทอง คือ “ควน” ในภาษาใต้แปลว่า เนินสูง คำว่า “ทอง” หมายถึง ดินสีแดง ซึ่งเหมาะแก่การเกษตรกรรม ดังนั้น ตำบลควนทอง หมายถึง พื้นที่ที่มีดินอุดมสมบูรณ์ เหมาะแก่การเพาะปลูก นอกจากนี้ สังกศัตร์ได้จากชุมชน ได้แก่ “วัดเจดีย์หลวง” ปัจจุบันตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 ตำบลควนทอง จากประวัติศาสตร์เป็นวัดที่เป็นสถานที่เคารพบูชาของประชาชนในอำเภอนอม อีกสถานที่หนึ่งคือ ถ้าเขาวังทอง ปัจจุบัน ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 7 บ้านเขาวังทอง ตำบลควนทอง อำเภอนอม ตำบลควนทอง เป็นหนึ่งใน 3 ของอำเภอนอม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอนอม เป็นตำบลที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงขึ้นอยู่ทางทิศตะวันตกและทางทิศใต้ และมีภูเขา อยู่โดยทั่วไปทั้งตำบล ลักษณะพื้นที่ตำบลควนทองส่วนใหญ่ เป็นพื้นที่ราบเชิงเขา มีความอุดมสมบูรณ์พื้นที่ตำบลควนทอง ประมาณร้อยละ 60 มีสภาพพื้นที่เกือบราบเรียบกึ่งลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย มีความลาดชัน 2.5 % ได้แก่ พื้นที่โค่นทั่วไปของตำบล อีกประมาณร้อยละ 40 ของพื้นที่ตำบล มีสภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาดกึ่งลูกคลื่นลอนชัน มีความลาดชัน 2 - 10 % ได้แก่ พื้นที่ตอนกลางด้านตะวันตก ด้านตะวันออกทางตอนใต้ และด้านตะวันตกเฉียงใต้ของตำบล นอกจากนั้น ยังมีภูเขาเป็นหย่อม ๆ ในพื้นที่ตำบล ได้แก่ บริเวณตอนกลางของตำบล ด้านตะวันออกเฉียงใต้ ภายในพื้นที่ตำบลมีคูคลองหลายสาย มีต้นน้ำอยู่ที่ภูเขาทางตะวันออกเฉียงใต้ของตำบล ไหลลงสู่พื้นที่ต่ำกว่าทางตอนเหนือของตำบล โดยคูคลองเหล่านี้กระจายเป็นโครงข่ายอยู่ทั่วไปในพื้นที่ตำบล มีฝนตกชุกตลอดทั้งปี มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง ซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปกครองชุมชนทั้ง 12 ชุมชนแบบมีส่วนร่วม เป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ผู้นำมีวิสัยทัศน์ ลงพื้นที่ดูความเดือดร้อนของประชาชนอย่างทั่วถึง ครอบคลุม และมียุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจน ตำบลควนทอง มีเนื้อที่ประมาณ 97,738 ไร่ หรือประมาณ 156,388 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศมีพื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบสูงขึ้นสู่ทางด้านทิศตะวันตกและทางทิศใต้ และมีภูเขาอยู่โดยทั่วไปทั้งตำบล โดยเฉพาะทางด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านธารทอง หมู่ 2 บ้านควนทอง หมู่ 3 บ้านบางคู หมู่ 4 บ้านเจดีย์หลวง หมู่ 5 บ้านหน้าเหมือง หมู่ 6 บ้าน

คลองเหลง หมู่ 7 บ้านเขาวังทอง หมู่ 8 บ้านคลองวัง หมู่ 9 บ้านคีรีรัตน์ หมู่ 10 บ้านเขาหัวช้าง หมู่ 11 บ้านท่าน้อย หมู่ 12 บ้านนันทน์ อาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือ จดอำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทิศใต้ จดอำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ทิศตะวันออก จดตำบลขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทิศตะวันตก จดอำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนตำบลควนทองส่วนใหญ่มีความมั่นคงทางด้านอาชีพ มีรายได้ส่วนใหญ่จากการประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก โดยเฉพาะการปลูกยางพาราเป็นหลัก จากการสัมภาษณ์ นายวิชา ใจรัมย์ อดีตกำนันตำบลควนทอง บ้านเลขที่ 40 / 3 หมู่ที่ 5 ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจของประชาชนตำบลควนทองในอดีต พบว่า ประมาณห้าสิบกว่าปีที่ผ่านมา พื้นที่ตำบลควนทองมีความอุดมสมบูรณ์พร้อมไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะดินยางนา รายได้หลักของชาวบ้านในสมัยนั้น คือ การเจาะต้นยางเพื่อเอารัน มาทำไม้ขาย และรายได้จากผลผลิตทางการเกษตร การปลูกพืชหมุนเวียนตามฤดูกาล ได้แก่ พริก ถั่วลิสง ถั่วเขียว เป็นต้น ในสมัยนั้น ชาวบ้านจะปลูกข้าวไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือน ทั้งปลูกข้าวไร่ และทำนา ทุก ๆ บ้านจะมีร้านข้าวไว้เก็บข้าวหลังเก็บเกี่ยว แต่ละบ้านจะมีข้าวอยู่เต็มร้านข้าว ทำให้ไม่ต้องซื้อข้าว อาหารประเภทเนื้อสัตว์จะเลี้ยงเอง หรือ ออกป่าล่าสัตว์ในป่าเพื่อนำมาบริโภค ของใช้จะทำเอง เช่น การเอาหนังควายมาทำรองเท้า ในแต่ละวันจะไม่มีค่าใช้จ่ายมากนัก ส่วนใหญ่จะซื้อเฉพาะเกลือ กะปิ หอม กระเทียมเท่านั้น ดำเนินชีวิตแบบพอเพียง ปัจจุบันตำบลควนทองก็ยังเป็นตำบลที่มีพื้นที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพด้านการเกษตร เนื่องจากมีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงเชิงเขา โดยซื้อตำบลควนทอง มาจากคำว่า ควน หมายถึง เนิน ทอง คือ สมบัติที่มีค่า ดังนั้น คำว่า ควนทอง คือ พื้นที่ที่เป็นเนินและมีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากร ในทุก ๆ ด้าน คือ ดิน น้ำ ป่าไม้ ภูเขา ถ้าเป็นต้น ที่สำคัญตำบลควนทอง เป็นพื้นที่ที่ต้นน้ำไหลไปหล่อเลี้ยงอำเภอขนอม ประชาชนเกือบ 100 % ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้จากผลผลิตทางการเกษตร พืชสวนหรือพืชยืนต้นชนิดแรก ๆ ที่ชาวตำบลควนทองนำมาปลูก ได้แก่ มะพร้าว กาแฟ ยางพารา ผลไม้และปาล์มน้ำมัน ตามลำดับ ในปัจจุบันนิยมปลูกพืชเชิงเดี่ยวแทนการปลูกพืชหมุนเวียน นอกจากนี้ จากการลงพื้นที่สำรวจบริบทชุมชนและการสัมภาษณ์ พูดคุยกับประชาชนในพื้นที่ตำบลควนทอง พบว่า นอกจากจะประกอบอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม ซึ่งทุกคนจะมีดินเป็นของตนเองที่ใช้ในการประกอบอาชีพแล้ว ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเสริม เช่น การค้าขายการรวมกลุ่ม อาชีพบริการขนาดเล็ก เช่น ร้านเสริมสวย ร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์ และบริการที่ปักจำนวน 5 แห่ง รายได้เฉลี่ยของประชากร ประชาชนในตำบลควนทองส่วนใหญ่มีรายได้จากการ

จำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร รายได้เฉลี่ย ต่อคนต่อปีของคนในพื้นที่ตำบลควนทอง 78,287 บาท (พัฒนาชุมชน, 2557)

สภาพทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ตำบลควนทองเป็นตำบลที่มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง ประชาชนในพื้นที่อาศัยอยู่แบบกระจัดกระจาย ไม่ได้อยู่รวมกันเป็นชุมชน ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเครือญาติกัน เพราะไม่มีการอพยพออกจากพื้นที่ วิถีชีวิตของชุมชนยังคงดำรงไว้ซึ่งความเรียบง่ายที่ยังพึ่งพิงธรรมชาติเป็นหลัก ประชาชนในตำบลควนทองนับถือศาสนาพุทธ ทำให้พื้นที่ตำบลควนทอง จำนวน 12 หมู่บ้าน มีวัด จำนวน 7 แห่ง และสำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง ประชาชนนิยมไปวัดทุกวันพระ และในฤดูเข้าพรรษา จะมีการจัดเวรนำข้าวไปถวายพระที่วัดใกล้บ้าน วิถีชีวิตของประชาชนตำบลควนทองเป็นแบบเรียบง่าย ช่วยเหลือเกื้อกูลกันมาตั้งแต่สมัยอดีต ซึ่งการช่วยเหลือจะเรียกว่า “การขอ” เช่น การขอการปลูกข้าว (หน้าข้าว) การขอเก็บเกี่ยว ประชาชนส่วนใหญ่ไม่นิยมย้ายถิ่นไปไหน ทำให้ในพื้นที่ส่วนใหญ่มีประชากรดั้งเดิม นิยมอยู่กันแบบครอบครัวใหญ่ ใช้แรงงานในครัวเรือน มีวิถีชีวิตแบบเรียบง่าย วัฒนธรรมที่เด่นของตำบลควนทอง คือ พิธีบ๋าเพ็ญกุศลศพ จากการพูดคุยกับประชาชนพื้นที่ตำบลควนทอง ทำให้ทราบว่า ประชาชนจะให้ความสำคัญกับการร่วมไว้อาลัยให้กับญาติของผู้เสียชีวิต สังเกตได้จากการพร้อมใจกันมาร่วมงานเป็นจำนวนมาก ทุกคืนที่บ๋าเพ็ญกุศลศพ จะมีผู้คนมาร่วมกันเป็นจำนวนมากทุกคืน อาจจะเป็นเพราะความเอื้อเฟื้อ ความผูกพันซึ่งกันและกัน เพราะอำเภอขนอมเป็นเมืองเล็ก ๆ ที่ประชาชนส่วนใหญ่จะเป็นญาติพี่น้องกัน อีกทั้งเป็นความเชื่ออีกอย่าง คือ การที่เราไปช่วยงานผู้อื่น ก็หวังที่จะให้คนนั้นมาช่วยงานของตนเองด้วย ถ้าใครรู้แล้วไม่ไปร่วมบ๋าเพ็ญกุศล ร่วมทำบุญในงานศพหรืองานบุญอื่น ๆ จะเกิดความรู้สึกผิดต่อเจ้าของงาน ซึ่งถือว่าความผูกพันซึ่งกันและกันของประชาชนในพื้นที่ตำบลควนทองยังมีอยู่ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ประเพณี เนื่องจากชุมชนตำบลควนทองยังคงมีวิถีชีวิตที่ยึดความเรียบง่าย ดังนั้นประชาชนในพื้นที่ยังคงอนุรักษ์ไว้ซึ่งประเพณีที่สำคัญ ๆ ไว้เพื่อสืบทอดต่อกันกับลูกหลาน ได้แก่ ประเพณีวันสารทเดือนสิบ เป็นประเพณีที่ชาวจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยได้รับอิทธิพลความเชื่อมาจากศาสนาพราหมณ์ โดยประชาชนมีความเชื่อว่าเป็นการอุทิศส่วนกุศลให้แก่ดวงวิญญาณของบรรพชนและญาติที่ล่วงลับ ซึ่งได้รับการปล่อยตัวมาจากนรก ตรงกับวันแรม 1 ค่ำ เดือน 10 (ชาวบ้านจะเรียกว่า วันรับตา ยาย) และจะกลับไปสู่นรกตรงกับวัน แรม 15 ค่ำ เดือน 10 ของทุก ๆ ปี (วันส่งตายาย) ในวันส่งตายายของชาวตำบลควนทอง จะให้ความสำคัญมาก เพราะเป็นวันที่ต้องส่งบรรพบุรุษ และจะต้องเตรียมขนอต่าง ๆ แทนเครื่องอุปโภค บริโภคสำหรับตายายที่จะต้องนำกลับไปสู่ปรโลก ลูกหลานที่อยู่ไกล ๆ จะต้องเดินทางกลับมาบ้านเพื่อร่วมทำบุญอุทิศส่วนกุศลไปให้บรรพบุรุษ ทำให้วันสารทเดือนสิบของประชาชนตำบลควนทองเปรียบเสมือน

วันรวมญาติพี่น้องหรือ วันครอบครัว เพื่อให้ลูกหลานจะมีส่วนร่วมในการ “การจัดหมรับ” ก่อนถึงวันส่งตายาย ลูกหลาน สมาชิกในครอบครัวจะร่วมกันจัดหมรับ จะร่วมกันนำข้าวของเครื่องใช้ต่างๆ มาจัดเป็นหมรับ โดยส่วนใหญ่จะนำถาด กะละมัง มาเป็นภาชนะในการจัดหมรับ รองกันด้วยข้าวสาร หอม กระเทียม พริก เกลือ กะปิ น้ำตาล และเครื่องปรุงอาหารที่จำเป็นอื่น ๆ อาหารแห้ง และผักผลไม้ที่เก็บไว้ได้นาน ๆ สังเกตได้ว่า ในช่วงประเพณีนี้ จะตรงกับฤดูกาลที่ผลไม้ในชุมชนออกผลผลิต ได้แก่ มังคุด ทูเรียน ลางสาด ลองกอง ฯลฯ ลูกหลานจะคัดเลือกผลไม้ที่สมบูรณ์ที่สุดเอาไว้ใส่ในหมรับ จากนั้นก็ใส่ของใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ไข่ น้ำมันมะพร้าว น้ำมันก๊าด ไม้ขีด หม้อ กระทะ ถ้วยชาม เข็ม ด้าย และเครื่องเขียนหมาก สุดท้ายก็ใส่สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของการจัดหมรับ คือ “ขนม 5 อย่าง” (บางท่านบอกว่า 6 อย่าง) ซึ่งขนมแต่ละอย่างล้วนมีความหมายในตัวเอง คือ ขนมพอง เป็นสัญลักษณ์แทนแพสำหรับผู้ล่องลำ ใช้ล่องข้ามห้วงมหรณพ ขนมลา แทนเครื่องนุ่งห่มแพพรพรรณ ขนมแครง (ชาวตำบลควนทองเรียกขนมไข่ปลา) แทนเครื่องประดับ ขนมดีซำ แทนเงินเบี้ยสำหรับใช้สอย ขนมบ้า แทนสะบ้าใช้เล่น ในกรณีที่มีขนม 6 อย่าง ก็จะมีขนมลาลอยมัน ซึ่งใช้แทนฟูกหมอน เข้าไปด้วย จากนั้นเมื่อถึงวันส่งตายาย หรือ วันแรม 15 ค่ำ เดือน 10 จะยกหมรับไปวัด และถวายหมรับและภัตตาหารแด่พระสงฆ์เพื่อประกอบพิธีทางศาสนา

การชิงเปรต หลังจากถวายภัตตาหารแด่พระสงฆ์แล้ว จะร่วมกันตั้งเปรตและชิงเปรต จะกระทำกันในวันยกหมรับไปวัดหลัก ๆ ก็จะเป็นขนมพอง ขนมลา ขนมเข้ซ่า (ดีซำ) นอกจากนี้ก็อาจจะมีผลไม้หรืออาหารแห้งอื่น ๆ ที่บรรพบุรุษที่เป็นเปรตชอบไปวางรวมกันไว้บน “ร้านเปรต” หลังจากที่พระสงฆ์ได้ทำพิธีกรรมและกำลังฉันเพล ชาวบ้านก็จะออกมาตักบาตรข้าวสวยและเริ่มชิงเปรต ในปัจจุบันจะเป็นเด็ก ๆ จะเป็นผู้เข้าร่วมชิงเปรต ข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์ พูดคุย กับคนเฒ่า คนแก่ พบว่า ในปัจจุบัน ประเพณีวันสารทเดือนสิบ หรือวันรับส่งตายายของลูกหลานชาวตำบลควนทอง ยังคงมีสืบทอดกันต่อไป แต่จำนวนของลูกหลานที่ไปทำงานต่างถิ่น จะให้ความสำคัญกับประเพณีนี้น้อยลง สังเกตจากการเข้าร่วมในวันส่งตายาย จะน้อยกว่าในสมัยอดีตมาก จากที่ผู้วิจัยเป็นคนในพื้นที่ตำบลควนทองโดยกำเนิด ยังจำภาพสมัยก่อนได้เป็นอย่างดี ก่อนงานประเพณี ทุกคนในครอบครัวจะร่วมกันทำขนมทุกอย่าง คือ ขนมพอง ขนมลา ขนมแครง ขนมไข่ปลา ขนมดีซำ ขนมทุกชนิดจะทำกันเอง ด้วยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในครอบครัว เด็กจะมีความสุขมากเมื่อใกล้วันส่งตายาย เพราะจะได้ช่วยพ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ทำขนม ที่สำคัญ วันนั้นจะมีขนมมากมายให้ได้ชิมกัน เมื่อถึงวันส่งตายาย ทุกคนจะได้แต่งตัวสวยที่สุดเพื่อไปวัดพร้อมกันวันนี้ในวัดจะมีประชาชนในชุมชนและลูกหลานญาติพี่น้องที่อยู่ต่างจังหวัด ต่างพื้นที่ จำนวนมากจะเดินทางมาทำบุญที่วัดที่มีอิฐของบรรพบุรุษ ตั้งอยู่ แต่ในปัจจุบันขนมทุกอย่างต้องซื้อทั้งหมด ไม่มีครอบครัวใดที่ร่วมกันทำขนมเพื่อใช้ในพิธีงานวันสารทเดือนสิบอีกต่อไป เพราะเหตุผลเพียง

ว่าไม่มีเวลา แต่มีอาชีพทำขนมวันเสาร์เดือนสิบเกิดขึ้นในชุมชน ถือเป็นรายได้เสริมอีกหนึ่งอย่างของคนในชุมชน แต่ทำให้อุณหภูมิที่สร้างความรัก ความอบอุ่นในครอบครัวที่เกิดจากประเพณีเริ่มลดน้อยลงไปตามกาลเวลาและสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม

ประเพณีชักพระ ประเพณีของชาวภาคใต้ โดยจะปฏิบัติกันในช่วงออกพรรษา ตรงกับวันแรม 1 ค่ำ ซึ่งมีความเชื่อว่า ครึ่งสมัยพุทธกาล พระพุทธเจ้าได้เสด็จไปจำพรรษา ณ สวรรค์ชั้นดาวดึงส์เพื่อโปรดพระมารดา พอถึงช่วงออกพรรษา พระพุทธเจ้าจะเสด็จกลับยังโลกมนุษย์ ทำให้ชาวบ้านมีความปรารถนาลึกซึ้งมาก จึงอันเชิญพระพุทธองค์ขึ้นประทับบนบุษบกและแห่ไปยังที่ประทับของพระพุทธองค์ ครั้นเลยสมัยพุทธกาลชาวบ้านจึงนำพระพุทธรูปมาแห่สมมุติแทนพระพุทธองค์ การชักพระหรือลากพระ จะได้ 2 แบบ คือ การลากพระหรือชักพระทางน้ำ และทางบก สำหรับประเพณี ลากพระในตำบลควนทอง ประชาชนยังคงอนุรักษ์สืบต่อกันมาจนถึงปัจจุบัน โดยจากลากพระทางบก โดยการอันเชิญพระพุทธรูปปางอุ้มบาตรขึ้นประดิษฐานบนนมพระ หรือบุษบกแล้วแห่ไปทั่วอำเภอขนอม ระหว่างทางเมื่อขบวนแห่เรือพระวิ่งผ่าน โดยมีสัญญาณกลองดัง จะมีชาวบ้านมารอทำบุญกับเรือพระตลอดทาง จนกระทั่งถึงสถานที่ที่จะให้เรือพระพักเป็นเวลา 1 คืนในอำเภอขนอม เรือพระทุกลำจะมาหยุดพักที่บริเวณศาลพ่อตาคุระ ในระหว่างนั้น จะมีประชาชนมาร่วมทำบุญเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ อำเภอขนอม ได้มีการจัดประกวดความสวยงามของเรือพระของแต่ละวัดในพื้นที่ทั้ง 3 ตำบล

จากการลงพื้นที่สังเกตการณ์ของผู้วิจัยในกิจกรรมวันชักพระของตำบลควนทอง ประจำปี พ.ศ. 2560 พบว่า นอกจากการอนุรักษ์สืบสานประเพณีสำคัญทางศาสนาแล้ว ประเพณีเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงจิตใจให้สมาชิกในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ครอบครัวได้มีโอกาสได้ทำบุญร่วมกัน ดังจะเห็นได้จากการร่วมแรงร่วมใจของชุมชนตำบลควนทองในการทำขนมต้ม เพื่อนำมาทำบุญที่วัด และนำไปใส่เรือพระเพื่อแจกให้กับประชาชนที่ทำบุญกับเรือพระ โดยแต่ละคนจะร่วมกันซื้อข้าวเหนียวมาร่วมกันเพื่อนำมาทำขนมต้ม จากการบอกเล่าของผู้เข้าร่วมประเพณีดังกล่าว ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างครอบครัวกับครอบครัว สมาชิกในชุมชนกับชุมชน

ประเพณี ปรีวาสกรรม หรือ การเข้ากรรม เป็นการที่มีการเข้าปรีวาสกรรมมีสาเหตุ 2 ประการ คือ พระภิกษุประพฤติผิดวินัยข้อสังฆาทิเลส เข้าปรีวาสกรรมเพื่อให้พ้นจากอาบัติ และเข้าปรีวาสกรรมเพื่อปฏิบัติขันติธรรม บำเพ็ญจิตใจให้บริสุทธิ์ และตาม กอง 14 สำหรับภิกษุสงฆ์ พระภิกษุสงฆ์ ต้องอาบัติสังฆาทิเลสแล้วต้องเข้ากรรม “สังฆติเลส” เป็นชื่ออาบัติหนัก หมวดหนึ่งรองจากปาราชิก (อาบัติหนักที่สุด) ทุก ๆ ปี วัดป่าเขาหัวช้าง ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จะมีการจัดงาน “ปรีวาสกรรม” ทอดผ้าป่า ในวันที่ 22-31 พฤษภาคม ซึ่งได้

ดำเนินการจัดมาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปีแล้ว โดยมี พระภิกษุ แม่ชีพุทธ และแม่ชีพรหมณ์เข้าร่วม ปรึวาสกรรม เป็นจำนวนมาก มีประชาชนจากที่ต่าง ๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วมทำบุญตักบาตรข้าวสาร และทำบุญกับพระภิกษุที่เข้าร่วมพิธีปรึวาสกรรมจำนวนมาก

ค่านิยม / ความเชื่อ สิ่งที่คนในสังคมเลือกยึดปฏิบัติ เป็นสิ่งที่คนในสังคมยอมรับ ค่านิยมทางสังคมมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของสังคมเป็นอย่างมาก สังคมจะเจริญหรือเสื่อมขึ้นอยู่กับค่านิยมของสมาชิกในสังคม ค่านิยมจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของสังคม จากการสัมผัส พุดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับประชาชนทั่วไปในพื้นที่ตำบลควนทอง หลาย ๆ กลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ พอสรุปค่านิยมทางสังคมของตำบลควนทอง มีค่านิยมดังต่อไปนี้

นิยมการทำบุญ จะเห็นได้จากการสืบทอดประเพณีต่าง ๆ ของตำบลควนทอง ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับศาสนาเป็นหลัก ดังนั้นค่านิยมของชุมชนจะเกี่ยวข้องกับศาสนา ความเชื่อ โดยเฉพาะประชาชนตำบลควนทองนิยมทำบุญ เพราะประชาชนเชื่อว่า การทำบุญจะส่งผลต่ออนาคต เชื่อในการทำดีได้ดี สังเกตได้จากในพื้นที่ตำบลควนทองมีวัด จำนวน 7 แห่ง มีสำนักสงฆ์ 1 แห่ง ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญกับศาสนา โดยเฉพาะในช่วงเข้าพรรษา จะมีการตั้งเวรในการถวายภัตตาหารแด่พระสงฆ์ในระหว่างการเข้าพรรษาของพระสงฆ์ตลอด 3 เดือน ชาวบ้านจะเรียกว่า “วิก” หมายถึง ใครได้รับมอบหมายวิก จะทำหน้าที่ในการถวายภัตตาหารแด่พระสงฆ์ เมื่อออกพรรษาชุมชนจะร่วมกันเตรียมการทำขนมต้ม เพื่อเตรียมสำหรับการทำบุญในวันออกพรรษา และการชักพระ ทุกคนจะมีความสุขและเต็มใจในการช่วยเหลืองานบุญ และการทำบุญ นอกจากนี้ การร่วมทำบุญในพิธีบำเพ็ญกุศลศพของสมาชิกในชุมชน ถือเป็นเรื่องที่คนในชุมชนตำบลควนทองให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เมื่อรู้ว่าในพื้นที่มีงานศพ ทุกคนจะเดินทางมาร่วม มาช่วยงาน และทำบุญให้กับครอบครัวของผู้ที่ล่วงลับ เพราะมีความเชื่อว่า การร่วมงานของคนอื่น คนอื่นจะมาเข้าร่วมงานของเราด้วย จะเห็นได้ว่า ในตำบลควนทอง เมื่อมีงานบุญ ทุกคนต่างให้ความช่วยเหลือร่วมแรงร่วมใจกันอย่างเต็มกำลัง ความกตัญญู ต่อบรรพบุรุษ โดยทั่วไปประชาชนตำบลควนทองจะให้ความสำคัญกับครอบครัว ในอดีตจะอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวใหญ่ หรือ อาจจะแยกครอบครัวแต่จะอยู่ในบริเวณใกล้กัน ลูก ๆ จะช่วยกันดูแล ไม่ทอดทิ้ง พ่อ แม่ นอกจากนี้ จากการทำเวทีเรียนรู้กับกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ประชาชนตำบลควนทองให้ความสำคัญต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ทุกคนเชื่อว่าเป็นวิญญูณของบรรพบุรุษที่คอยปกป้องคุ้มครองดูแลลูกหลานที่อาศัยอยู่ตามสถานสำคัญต่าง ๆ เช่น ในถ้ำ บริเวณแหล่งน้ำ บนภูเขา (ชาวบ้านจะเรียกว่า พ่อตา) เช่น การสักการะ “พ่อตาบางคู” ชาวบ้านเชื่อว่าเป็นรุกขเทวดาที่ปกป้องคุ้มครองแม่น้ำบางคู มีร่างเป็นจระเข้ “พ่อตาคำ” ที่เป็นวิญญูณบรรพบุรุษที่คอยปกป้องคุ้มครองลูกหลานที่สถิตอยู่ในถ้ำเขากรด มีร่างเป็นงูใหญ่ “พ่อตาหูแวง” เป็นเจ้าที่ที่ตั้งอยู่ริมคลองที่เป็นรอยต่อระหว่างคลองท่าจอดและคลองรงมาเชื่อมต่อกันมีลักษณะเป็นแอ่งคล้าย

หุหม้อแกง ในแต่ละปี องค์การบริหารส่วนตำบลจะจัดทำแผนงบประมาณในการให้ชุมชนสักการะ
สิ่งศักดิ์สิทธิ์ทุกปี (สัมภาษณ์ : นายวิชา ใจรัมย์ 20 เมษายน พ.ศ.2559)

นิยมการพนัน เนื่องจากอำเภอขนอมถือว่าเป็นเมืองปิด อุดมสมบูรณ์ไปด้วย
ทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะตำบลควนทอง ทำให้ประชาชนในพื้นที่ไม่นิยมอพยพย้ายถิ่นฐาน
ไปไหน ประกอบอาชีพเกษตร มีรายได้จากผลผลิตทางการเกษตรเป็นหลัก และมั่นคง จากสภาพ
ดังกล่าว ทำให้มีอาชีพการพนัน เกิดขึ้นกับคนในตำบลควนทอง เพราะเป็นอาชีพที่ทำงานสบาย
จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์กลุ่มผู้สูงวัย พบว่า ตั้งแต่สมัยอดีต พื้นที่อำเภอขน
อม มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรธรรมชาติมากมาย หลากหลาย โดยเฉพาะ ตำบล ควน
ทอง มีพื้นที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพด้านการเกษตรเป็นอย่างมาก ทำให้ตำบลควนทอง เป็น
ตำบลเดียวในสามตำบลของอำเภอขนอม ที่ประชาชนในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมอย่างเดีย
วระยะแรกวิถีชีวิตของสังคมควนทองจะเป็นแบบเรียบง่าย ปลูกพืชหมุนเวียน เพื่อบริโภคใน
ครัวเรือนเป็นสำคัญ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ เริ่มมีการปลูกพืช
เศรษฐกิจมากขึ้น โดยเริ่มแรกมีการปลูกมะพร้าว ซึ่งเป็นพืชยืนต้นที่ไม่ต้องใช้เวลาคูแถมมากนัก แต่
สร้างรายได้อย่างสม่ำเสมอ ปลูกกาแฟ เป็นพืชยืนต้น ที่ปลูกครั้งเดียวสามารถเก็บผลผลิตได้ทั้งปี ทำ
ให้ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ที่มั่นคง มีเวลาเหลือจากการเกษตรมากขึ้น เมื่อมีรายได้ที่มั่นคง ทำ
ให้มีเงินใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ทำให้เริ่มมีการเล่นการพนัน โดยเฉพาะช่วงแรก ๆ คือ การชนไก่ ต่อมา
มีการเล่นการพนันอื่น ๆ ในงานศพ และได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะเป็นอาชีพที่ทำงานง่าย
ได้เงินเร็ว สบาย ช่วงแรก ๆ จะเป็นผู้ชายส่วนใหญ่ ต่อมาผู้หญิงเริ่มมีการเล่นการพนันมากขึ้นเรื่อย
ครอบครัวไหนที่ พ่อแม่ เล่นการพนัน ลูกก็จะเล่นการพนันด้วยกลายเป็นการสืบทอดอาชีพ
ครอบครัว เวลาว่างจากการกรีดยางหรืองานสวน จะรวมตัวกันเล่นการพนัน มีเยาวชนจำนวนมากที่
เดินทางเข้ามาสู่เส้นทางพนัน ส่งผลให้ต้องหยุดเรียน เพราะต้องทำงานตอนกลางคืน คือ เล่นไฟ
นางจรรยา จูเจ็ย, นายสุเทพ อุบล ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมการชอบเล่นการพนัน (สัมภาษณ์ :
7 เมษายน พ.ศ.2560) ในพื้นที่ตำบลควนทอง มีบ่อนไก่ชนที่ถูกกฎหมาย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่
ในพื้นที่ ชุมชนบ้านคลองหลง หมู่ที่ 6 ตำบลควนทอง อำเภอขนอม ตำบลควนทอง เป็นหนึ่งใน
สามตำบลของอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมต่อ
การดำรงชีวิตของคนในชุมชน โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีแหล่ง
ต้นน้ำ มีลำคลองสายหลักหลายสาย มีดินที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก
มีระบบสาธารณสุขปกที่สมบูรณ์เต็มพื้นที่ โดยมีถนนสายหลักหมายเลข 4014 มีระบบการดูแลด้าน
สาธารณสุขที่มีคุณภาพ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง ครอบคลุมทั้ง
12 หมู่บ้าน มีผู้นำ จากการสัมภาษณ์ “นางวัลภา ขวงจันทร์” พบว่า ในอดีตประมาณ พ.ศ. 2520

ประชาชน ในตำบลควนทองส่วนใหญ่เป็นคนชนอมมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่าย ปลูกทุกอย่างที่กิน เข้าป่าล่าสัตว์เพื่อนำมาบริโภคในครัวเรือน ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีสาธารณูปโภคด้านต่าง ๆ การเดินทางลำบากมาก ไม่มีถนน มีแต่เส้นทางช้างที่ใช้ลากไม้ ประชาชนส่วนใหญ่เดินทางไปค้าขายโดยการขี่เรือจาก “ท่าจอด” (ปัจจุบันคือบ้านท่าจอด หมู่ที่ 4) ไป “ตลาดบางโหนด” และเส้นทาง “ท่าบางคู” ไป “ตลาดบางโหนด” ไม่มีสื่อโทรทัศน์ วิทยุ ไม่มีไฟฟ้าใช้ แต่ชุมชนก็ดำเนินชีวิตร่วมกันพึ่งพิงกันอย่างมีความสุข ในชุมชนมีความปลอดภัยไม่มีโจรผู้ร้าย เพราะทุกคนล้วนเป็นญาติกัน รู้จัก และไปมาหาสู่กัน คนรุ่นใหญ่จะสอนให้ลูก หลานรักและดูแลช่วยเหลือกัน นอกจากนี้มีวัฒนธรรมยึดถือปฏิบัติที่ดีงาม การเปลี่ยนแปลงทางสังคมของตำบลควนทอง จากอดีตจนถึงปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์ “นายวิชา ใจรัมย์ อดีตกำนันตำบลควนทอง ทำให้ทราบว่า ตำบลควนทองเป็นสังคมที่ค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงอย่างช้า ๆ เพราะประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่มีการอพยพไปอยู่นอกพื้นที่ เป็นเพราะมีความพร้อมทางทรัพยากรที่เหมาะสมต่อการดำรงชีวิต ทำให้ประชาชนในชุมชนยังคงรักษาสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางวัฒนธรรมที่ดีไว้ได้ แต่เมื่อประเทศไทยกำลังกำลังก้าวสู่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ สภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ เริ่มมีการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีระบบสาธารณูปโภค มีถนน เริ่มมีไฟฟ้าใช้ วิถีชีวิตเริ่มเปลี่ยนไป จากการค้ามาคมทางเรือ ก็หันมาใช้การเดินทางโดยรถ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น มีโทรทัศน์ วิทยุติดตามข่าวสาร มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาเรื่อย ๆ ทำให้เริ่มมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จำนวนประชากรในชุมชนเพิ่มมากขึ้น สังคมเริ่มมีความซับซ้อน จากการทำไร่ ปลูกพืชหมุนเวียนตามฤดูกาล ทำนา เริ่มมีการปลูกพืชเศรษฐกิจมากขึ้นเพื่อเพิ่มรายได้ในระยะแรก ได้แก่ มะพร้าว กาแฟ ต่อมามีการปลูกยางพารา ผลไม้ และปาล์มน้ำมัน เมื่อมีการปลูกพืชเศรษฐกิจมากขึ้นทำให้พื้นที่ป่าที่อุดมสมบูรณ์ถูกแผ้วทาง จับจองพื้นที่ปลูกพืชเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้ จนปัจจุบันในพื้นที่ตำบลควนทองได้เปลี่ยนแปลงไปจากพื้นที่ป่ากลายเป็นสวนยางพารา ในพื้นที่ลุ่มน้ำยังมีการปลูกปาล์ม น้ำมันซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจของภาคใต้ ทำให้ประชาชนในตำบลควนทองมีรายได้หลักจาก อาชีพเกษตรกรรม และเป็นรายได้ที่สร้างความมั่นคงให้กับประชาชนในพื้นที่ด้วย

แผนที่ตำบลควนทอง ด้านจ่ายที่ 6



ภาพที่ 4.1 แผนที่ตำบลควนทอง ด้านจ่ายที่ 6

ตอนที่ 3 ความต้องการด้านการพัฒนาการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ธุรกิจสื่อสาร (จดหมาย ไปรษณียบัตร สิ่งตีพิมพ์)

2.2 ธุรกิจขนส่ง (ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) พัสดุไปรษณีย์ บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost)

2.3 ธุรกิจค้าปลีก (ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม แผ่นตราไปรษณียากรส่วนตัว สินค้าไปรษณีย์ สินค้าเบ็ดเตล็ด

2.4 ธุรกิจการเงิน (ธนาคารในประเทศ ธนาคารระหว่างประเทศ ธนาคารเดสเทอร์นยูเนีย pay at post) ธุรกิจการเงินอื่น ๆ

จากข้อมูลการศึกษาด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก กับ ประชาชนในตำบลควนทอง จำนวน 30 ราย ทำการวิเคราะห์ และ สรุปความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ ตำบลควนทอง มุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นผู้ให้บริการรับ – ส่งข่าวสาร สิ่งของ บริการการเงิน และบริการตัวแทนที่มีเครือข่ายกว้างขวางและเชื่อถือได้มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 การใช้บริการด้านธุรกิจสื่อสาร

ประเภท	เคยใช้บริการ/ คน	เคยใช้ บริการ %	ไม่เคยใช้บริการ/ คน	ไม่เคย ใช้ บริการ %	รวม คน	รวม %	หมายเหตุ
1.จดหมาย	25	83.33	5	16.67	30	100	1
2.ไปรษณียบัตร	25	83.33	5	16.67	30	100	1
3.สิ่งตีพิมพ์	5	16.67	25	83.33	30	100	3
4.พัสดุย่อย	20	66.67	10	33.33	30	100	2
5.เครื่องอ่านสำหรับ คนเสียจักษุ	1	3.33	29	96.67	30	100	4

จากตารางพบว่า จดหมาย และ ไปรษณียบัตร มีการใช้บริการมากที่สุด

สำหรับผลการใช้บริการพบว่า จดหมาย มีผู้เคยใช้บริการ 25 คน ไม่เคยใช้บริการ 5 คน ไปรษณียบัตร มีผู้เคยใช้บริการ 25 คน ไม่เคยใช้บริการ 5 คน พัสดุย่อย มีผู้เคยใช้บริการ 20 คน ไม่เคยใช้บริการ 10 คน สิ่งตีพิมพ์ มีผู้เคยใช้บริการ 5 คน ไม่เคยใช้บริการ 25 คน เครื่องอ่านสำหรับคนเสียดักข มีผู้เคยใช้บริการ 1 คน ไม่เคยใช้บริการ 29 คน

ควรปรับปรุงแก้ไข ปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ แนะนำการให้บริการด้านธุรกิจสื่อสาร คือ สิ่งตีพิมพ์ และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียดักข ที่มีการมาใช้บริการที่น้อยมาก ปัญหาที่มีผู้ให้บริการน้อย ในตำบลควนทอง มีผู้ประกอบการไม่มากนัก และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียดักข มีมาใช้น้อยที่สุด เนื่องจาก ผู้พิการทางสายตามีน้อย ถ้ามีก็มีผู้อื่นมาทำการแทนให้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงส่งเสริมให้มีการใช้บริการไปรษณีย์ด้านธุรกิจสื่อสารในการใช้บริการเครื่องอ่านสำหรับคนเสียดักข เพื่อให้ผู้พิการทางสายตามีสหิทธิเท่าเทียมในการมาใช้บริการไปรษณีย์ และการใช้บริการสิ่งตีพิมพ์ให้มากขึ้น

ตารางที่ 4.2 การใช้บริการด้านธุรกิจขนส่ง

ประเภท	เคยใช้ บริการ/คน	เคยใช้ บริการ %	ไม่เคยใช้ บริการ/คน	ไม่เคย ใช้ บริการ %	รวม คน	รวม %	หมายเหตุ
2.1 ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)	30	100	-	-	30	100	1
2.2 พัสดุไปรษณีย์	25	83.33	5	16.67	30	100	2
2.3 บริการขนส่งสินค้าและ สิ่งของขนาดใหญ่	20	66.67	10	33.33	30	100	3

จากตารางพบว่า ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) มีผู้เคยใช้บริการ 30 คน มากที่สุด

สำหรับผลการใช้บริการพบว่า ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) มีผู้เคยใช้บริการ 30 คน พัสดุไปรษณีย์ มีผู้เคยใช้บริการ 25 คน ไม่เคยใช้บริการ 5 คน บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ มีผู้เคยใช้บริการ 20 คน ไม่เคยใช้บริการ 10 คน

ควรปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ แนะนำการให้บริการด้านธุรกิจขนส่ง การบริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ ว่าที่ไปรษณีย์มีบริการขนส่งสินค้าและสิ่งของที่มีขนาดใหญ่ ทุกชนิด สามารถสอบถามราคา ชนิดสิ่งของที่ต้องการจะขนส่ง มีระบบความปลอดภัยที่ เชื่อถือได้ มีการรับประกันสิ่งของ กำหนดระยะเวลาในการขนส่งได้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ส่งเสริมให้มีการใช้บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ ให้มากขึ้น ประชาสัมพันธ์ มีการทำตลาด ลงชุมชนตามหมู่บ้าน

ตารางที่ 4.3 การใช้บริการด้านธุรกิจค้าปลีก

ประเภท	เคยใช้ บริการ/คน	เคยใช้ บริการ %	ไม่เคยใช้ บริการ/คน	ไม่เคย ใช้ บริการ %	รวม คน	รวม %	หมายเหตุ
3.1 ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม	10	33.33	20	66.67	30	100	1
3.2 แผ่นตราไปรษณียากรส่วนตัว	5	16.67	25	83.33	30	100	4
3.3 สินค้าไปรษณีย์	8	26.67	22	73.33	30	100	3
3.4 สินค้าเบ็ดเตล็ด	9	30	21	70	30	100	2

จากตารางพบว่า ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม มีผู้เคยใช้บริการ 10 คน ไม่เคยใช้บริการ 20 คน มากที่สุด

สำหรับผลการใช้บริการพบว่า ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม มีผู้เคยใช้บริการ 10 คน ไม่เคยใช้บริการ 20 คน สินค้าเบ็ดเตล็ด มีผู้เคยใช้บริการ 9 คน ไม่เคยใช้บริการ 21 คน สินค้าไปรษณีย์ มีผู้เคยใช้บริการ 8 คน ไม่เคยใช้บริการ 22 คน และแผ่นตราไปรษณียากรส่วนตัว มีผู้เคยใช้บริการ 5 คน ไม่เคยใช้บริการ 25 คน

ควรปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ แนะนำการให้บริการด้านธุรกิจค้าปลีก การมาใช้บริการไปรษณีย์ด้านนี้มีจำนวนที่น้อยมาก เนื่องจากตำบลควนทอง เป็นตำบลที่มีพื้นที่มากที่สุดในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม และแผ่นตราไปรษณียากรส่วนตัว มีการสะสมน้อย นักสะสมก็มีไม่มากนัก สินค้าไปรษณีย์

และสินค้าเบ็ดเตล็ด มียอดจำหน่ายไม่มากนัก ที่พอจำหน่ายได้มาก คือ ตู้ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ต้องมีการไปนำเสนอ ว่าตู้ไปรษณีย์มีสินค้าจำหน่ายด้วย เช่น สินค้าไอทอป สินค้าพื้นเมือง ของคนในชุมชน และคนในชุมชนสามารถนำสินค้า มาวางจำหน่ายได้ที่ไปรษณีย์ เพื่อส่งสินค้าในชุมชน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การใช้บริการด้านธุรกิจค้าปลีก มีการใช้บริการที่น้อยมาก จะต้องมีการส่งเสริมการขาย การใช้บริการ โดยจะต้องให้เจ้าหน้าที่นำเสนอการขาย เพื่อกระตุ้นการให้บริการต่อไป

ตารางที่ 4.4 การใช้บริการด้านธุรกิจการเงิน

ประเภท	เคยใช้ บริการ/ คน	เคยใช้ บริการ %	ไม่เคยใช้ บริการ/คน	ไม่เคยใช้ บริการ %	รวม คน	รวม %	หมายเหตุ
4.1 ธานีติในประเทศ	25	83.33	5	16.67	30	100	2
4.2 ธานีติระหว่างประเทศ	10	33.33	20	66.67	30	100	3
4.3 ธานีติเวสเทอรัเนียน (Western Union)	5	16.67	25	83.33	30	100	4
4.4 Pay at Post	27	90	3	10	30	100	1

จากตารางพบว่า Pay at Post มีผู้เคยใช้บริการ 27 คน ไม่เคยใช้บริการ 3 คน มากที่สุด

สำหรับผลการใช้บริการ Pay at Post มีผู้เคยใช้บริการ 27 คน ไม่เคยใช้บริการ 3 คน ธานีติในประเทศ มีผู้เคยใช้บริการ 25 คน ไม่เคยใช้บริการ 5 คน ธานีติระหว่างประเทศ มีผู้เคยใช้บริการ 10 คน ไม่เคยใช้บริการ 20 คน และ ธานีติเวสเทอรัเนียน (Western Union) มีผู้เคยใช้บริการ 5 คน ไม่เคยใช้บริการ 25 คน

ควรปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ แนะนำการให้บริการด้านธุรกิจการเงิน การบริการธานีติเวสเทอรัเนียน (Western Union) ที่มีมาใช้บริการยังน้อย ในตำบลควนทอง เป็นพื้นที่เพื่อการเกษตร การบริการด้านการเงิน แลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ หรือส่งเงินไปยังต่างประเทศ มีมาใช้บริการน้อย นักท่องเที่ยว ที่เป็นคนต่างประเทศ จะอยู่พักในตำบลจนอม และ

ตำบลทองเนียน เพราะมีพื้นที่ติดชายทะเล มีหาดทราย มีบึงกะโล ในพื้นที่บริเวณที่มีนักท่องเที่ยวมาก หนาแน่นระหว่างประเทศ ก็มีไม่มากนัก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การใช้บริการด้านธุรกิจการเงิน จะต้องมีการส่งเสริมให้มาใช้บริการด้านธุรกิจการเงินให้มากกว่านี้ เพราะไปรษณีย์มีบริการด้านการเงินทั้งไทย และทั่วโลก มีเครื่องมือที่ทันสมัย ไว้วางใจในการบริการด้านการเงินวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี เอาใจใส่ พูดคุยระหว่างปฏิบัติงาน และให้ข้อมูลหรือคำแนะนำชัดเจน มีความโปร่งใส ร่วมสร้างการเติบโตอย่างสมดุลกับชุมชน เพื่อให้เกิดบริการรับฝาก ส่งต่อ และนำจ่ายที่เป็นเลิศ และปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหมายของประชาชน ซึ่งจะสามารถลดข้อร้องเรียน เพิ่มความพึงพอใจกับประชาชนและจะช่วยให้สามารถรักษฐานลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่ได้ การให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง จะต้องบริการด้วยใจ ในยุค Social Network ที่ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงประชาชนอย่างรวดเร็วและง่ายดาย ด้วยโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ที่โยงใยไปทุกพื้นที่ทั่วโลก เพียงขอให้มีอุปกรณ์ก็จะสามารถติดต่อสื่อสารแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างภาพลักษณ์หรืออีกด้านหนึ่งอาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงได้ ในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น จึงแทบจะปฏิเสธไม่ได้เลยว่ามีผลกระทบกับการดำเนินงานของไปรษณีย์ ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในชุมชน ไม่ว่าข้อมูลข่าวสารที่มีการส่งต่อกันทาง Social Network นั้นจะเป็นเรื่องดีหรือไม่ดีก็ตาม ไปรษณีย์ จึงจำเป็นต้องสร้างและรักษามาตรฐานการบริการไว้ให้ดีอยู่เสมอ การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชม ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ การให้บริการจึงเปรียบเสมือนสิ่งทีพิเศษ 3 สิ่ง ดังนี้ ยิ้มพิเศษ เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นใจในคำพูดและการบริการ คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณครับ” “เสียใจด้วยครับ” “ขอโทษครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมครับ” จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจไม่ตรีจิตพิเศษ หมายถึง การให้บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

จากข้อมูลการศึกษา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ตำบลควนทอง กับกลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลควนทอง จำนวน 30 ราย ทำการวิเคราะห์ และ สรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ผลการให้บริการของไปรษณีย์ตำบลควนทอง

ด้าน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	รวมคน
5.1 บุคลิกภาพ	3	17	5	3	2	30
5.2 หน้าตายิ้มแย้ม	10	15	3	1	1	30
5.3 บริการรวดเร็ว	20	5	3	1	1	30
5.4 ให้เกียรติผู้รับบริการ	25	5	-	-	-	30
5.5 เต็มใจให้บริการ	29	1	-	-	-	30
5.6 รักษาภาพลักษณ์ของไปรษณีย์	20	5	3	1	1	30
5.7 ความอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน มีมารยาท	20	5	2	2	1	30
5.8 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ว่องไว	21	6	1	1	1	30
5.9 ให้บริการได้ถูกต้อง เสมอภาค เท่าเทียมกัน	21	7	1	-	1	30
5.10 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	25	1	2	1	1	30

จากตารางพบว่า การให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง ด้านเต็มใจให้บริการมาลำดับที่ 1 ดีมาก มีจำนวน 29 ราย ดี จำนวน 1 ราย ปานกลาง พอใช้ ต้องปรับปรุง ไม่มี ให้เกียรติผู้รับบริการ มาลำดับที่ 2 ดีมาก มีจำนวน 5 ราย ปานกลาง พอใช้ ต้องปรับปรุง ไม่มี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มาลำดับที่ 3 ดีมาก มีจำนวน 25 ราย ดี 1 ราย ปานกลาง มีจำนวน 2 ราย พอใช้ และต้องปรับปรุง มีจำนวน 1 รายเท่ากัน ให้บริการได้ถูกต้องเสมอภาค เท่าเทียมกัน มาลำดับที่ 4 ดีมาก มีจำนวน 21 ราย ดี มีจำนวน 7 ราย ปานกลาง มีจำนวน 2 ราย พอใช้ ไม่มี ต้องปรับปรุง มีจำนวน 1 ราย ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ว่องไว มาลำดับที่ 5 ดีมาก มีจำนวน 21 ราย ดี มีจำนวน 6 ราย ปานกลาง พอใช้ และต้องปรับปรุง มีจำนวน 1 รายเท่ากัน รักษาภาพลักษณ์ของไปรษณีย์ มาลำดับที่ 6 ดีมาก มีจำนวน 20 ราย ดี มีจำนวน 5 ราย ปานกลาง มีจำนวน 3 ราย พอใช้ และต้องปรับปรุง มีจำนวน 1 รายเท่ากัน บริการรวดเร็ว มาลำดับที่ 7 ดีมาก มีจำนวน 20 ราย ดี มีจำนวน 5 ราย ปานกลาง มีจำนวน 3 ราย พอใช้ และต้องปรับปรุง มีจำนวน 1 รายเท่ากัน ความอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน มีมารยาท มาลำดับที่ 8 ดีมาก มีจำนวน 20 ราย ดี มีจำนวน 5 ราย ปานกลาง และพอใช้ มีจำนวน 2 รายเท่ากัน และต้องปรับปรุง มีจำนวน 1 ราย หน้าตายิ้มแย้ม มาลำดับที่ 9 ดีมาก มีจำนวน 10 ราย ดี มีจำนวน 15 ราย ปานกลาง มีจำนวน 3 ราย พอใช้ และต้องปรับปรุง มี

จำนวน 1 รายเท่ากัน บุคลิกภาพ มาลำดับที่ 10 ดีมาก มีจำนวน 3 ราย ดี มีจำนวน 17 ราย ปานกลาง มีจำนวน 5 ราย พอใช้ มีจำนวน 3 ราย และต้องปรับปรุง 2 ราย

สรุปได้ว่า ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง ในด้านที่ยังมีข้อบกพร่อง เพราะ งานไปรษณีย์ในปัจจุบัน งานด้านบริการขนส่งเหมือนไปรษณีย์ คู่แข่ง เกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็น เคอร์รี่ แมวดำ ฯลฯ การบริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง จะต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีหัวใจรักในงานบริการ ที่ต้องปรับกระบวนการทำงาน ต้องมีวิธีการคิด วิธีทำ วิธีปฏิบัติ จะทำหน้าที่แบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่มีการพัฒนาในตัวคน เจ้าหน้าที่ องค์กร จะไม่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไม่ทันต่อเหตุการณ์ ในยุคโลกาภิวัตน์ การสื่อสารที่ไร้พรมแดน ประชาชนรู้เท่าทัน เพื่อให้ไปรษณีย์อยู่คู่ประเทศไทย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง

การร่วมคิด การร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมิน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทองให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นไป เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความมุ่งมั่นต่อหน้าที่ บริการดีมีคุณภาพ และ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ บริการดีมีน้ำใจ มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี พนักงานไปรษณีย์ต้องมีความซื่อสัตย์ ต้องมีน้ำใจให้บริการ ต้องมีความรักในองค์กรเสมือนเป็นกิจการของตนเอง รักประชาชนในชุมชนที่รับผิดชอบ เสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน มีแนวคิดมีการวางแผน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ดำเนินการต่อชุมชน มีความรับผิดชอบต่อชุมชนที่รับผิดชอบ ในเรื่องสิ่งแวดล้อม ให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับความรู้ในเรื่องการรับฝาก ถูกต้องตามระเบียบ นำง่าย ถูกต้อง ตรงเวลา ส่งต่อครบถ้วน ปลอดภัย

สำหรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชน พบว่ามีประชาชนจำนวนไม่น้อยชื่นชมว่าให้บริการดี อยู่แล้ว เสียสละท่อนจากประชาชนมีทั้งด้านที่ดี และข้อที่ควรแก้ไข เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักบริการที่ไปรษณีย์ทำอยู่ แก่ผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจดี เช่น การบริการขนส่งสินค้า และสิ่งของที่มีขนาดใหญ่ การบริการด้านธุรกิจการเงิน การส่งเงินธนาคารออนไลน์แบบด่วนพิเศษ(EMS) รอรับเงินได้ที่ไปรษณีย์ปลายทางทั่วประเทศ อันไหนที่ดีแล้ว ก็ขอให้พวกเราช่วยด้วยช่วยกันรักษามาตรฐานการให้บริการไว้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมช่วยเหลือ ความเป็นมิตรไมตรี เต็มใจให้บริการแก่ประชาชนเสมือนญาติมิตร แต่สำหรับสิ่งใดที่ไม่ดี ก็ขอให้นำไปปรับปรุงแก้ไขและทำให้ดีขึ้น ช่วยกันดูแลสิ่งของของประชาชนให้ถึงปลายทางตรงเวลา และอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ จะได้ชื่นใจทั้งผู้รับและผู้ส่ง รวมทั้ง

หมั่นศึกษาและติดตามข่าวสารสินค้าและบริการใหม่ ๆ ของไปรษณีย์ให้เข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อให้ใช้เป็นข้อมูลในการแนะนำประชาชนได้อย่างถูกต้อง ท่องเอาไว้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ คือ รายได้ คือความมั่นคง คืออนาคต ของพวกเราชาวไปรษณีย์ เพื่อขับเคลื่อนชุมชน ไปสู่ความต้องการ ด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง การบริการที่เป็นเลิศ ที่มีคุณภาพการ ให้บริการ ต่อผู้มารับบริการไปรษณีย์ยังยืนต่อไป หน้าที่ของเรา คือ การที่ได้รับความไว้วางใจ จากผู้ใช้บริการให้เป็นผู้ส่งมอบความสุข ความหวังกับคนที่รัก เราควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทชุมชน ในด้านลักษณะของชุมชนและขอบข่ายการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน เพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการทั้ง 4 ด้าน ของไปรษณีย์ตำบลควนทองให้ดีขึ้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาบริบทชุมชนตำบลควนทอง ลักษณะชุมชน ข้อมูลด้านบริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง ศึกษาความต้องการการพัฒนาการให้บริการ 4 ด้าน ธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจค้าส่ง จะทำการศึกษาด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก กับประชาชนในตำบลควนทอง จำนวน 30 ราย โดย ทำการวิเคราะห์และสรุปความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชน แก้ไขปัญหาการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการและเป็นที่พอใจแก่ประชาชนในตำบลควนทองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช การศึกษาบริบทชุมชนตำบลควนทอง ลักษณะชุมชน ข้อมูลด้านบริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง ได้ข้อมูลชุมชนตำบลควนทอง ประวัติชุมชน วิถีชีวิต วิธีการดำเนินชีวิต ได้ข้อมูลขอบข่ายการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง บทบาท การปฏิบัติหน้าที่ของไปรษณีย์ตำบลควนทอง ศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ 4 ด้าน ด้านธุรกิจสื่อสาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจการเงิน ได้ทราบปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง ทั้ง 4 ด้าน นำปัญหาเสนอหน่วยงานเพื่อปรับปรุงแก้ไข การให้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ลักษณะการพัฒนาการให้บริการชุมชน และแนวทางการพัฒนาการให้บริการชุมชน ทำให้สามารถเห็นถึงรูปแบบและลักษณะของความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง จะต้องมีการให้บริการไปรษณีย์ ที่มีคุณภาพ ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ บริการด้วยใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่ บริการดีมีคุณภาพ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ บริการดีมีน้ำใจ พนักงานไปรษณีย์ต้องมีความซื่อสัตย์ ต้องมีน้ำใจให้บริการ ต้องมีความรักในองค์กรเสมือนเป็นกิจการของตนเอง หวังให้องค์กรมีความเข้มแข็งและเจริญเติบโต มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน หรือมีความมุ่งมั่นเพื่อให้งานบรรลุ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญในการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เล็กตั้งวงศ์ราชัย (2550, หน้า 1) พบว่า คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอัตราชัยไม่ตรี สุภาพ อ่อนโยน ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตั้งญาติสนิทมิตรสหาย มีความรวดเร็วในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ไชว์พันธ์ (อ้างถึงใน โชคชัย เนียลเซ็น (2544, หน้า 11) พบว่า ลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชนไว้ว่า การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่กุลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการประชาชนให้ได้ความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการนั้น ต้องเป็นการบริการที่มีลักษณะ ดังนี้ ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2542, หน้า 19) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามความพึงพอใจว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ บูรณปกรณ์ (2546, หน้า 7) พบว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น ต้องยึดหลักการให้การบริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา อย่างเพียงพอ อย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะเสร็จสิ้น อย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความ

เจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจิต การเดช (2559, บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของไปรษณีย์หลักสี่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพการสมรส และระดับรายได้ที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันข้อเสนอแนะจากการศึกษาคั้งนี้ คือ ทบทวนอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมการให้บริการให้สอดคล้องสภาพเศรษฐกิจ ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานด้านบุคลากรเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างอัตราค่าบริการ และค่าธรรมเนียมการให้บริการ ปรับลดขั้นตอนการบริการเพื่อให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม จัดเจ้าหน้าที่ไว้ตอบปัญหาเมื่อมีข้อสงสัยและจัดทำคำแนะนำการให้บริการไว้ให้ลูกค้าศึกษาก่อนใช้บริการและทบทวนเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการด้วยบัตรเครดิตให้เหมาะสมกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญดี โพธิ์ลักษณะ (2556, หน้า 1) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและมีการศึกษาค่อนข้างสูง มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่มีอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่เป็นกันเอง ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในทำเลที่ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรืออยู่ใกล้บ้าน นั่นหมายถึงที่ทำการไปรษณีย์ต้องตั้งอยู่ที่ชุมชนสถานที่ให้บริการต้องมีความทันสมัยสะดวกสบายและไม่คับแคบ ปัจจัยที่จะทำให้บริการไปรษณีย์เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการคือการให้บริการที่รวดเร็ว มีอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่ามีความปลอดภัย ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ในทำเลที่สะดวกใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน โดยภาพรวมแล้วผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือการจัดให้มีที่จอดรถให้กับผู้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงบริการที่จอดรถให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสนองตอบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์ต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี สุดคนึง (2550, หน้า 1) พบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการประกอบกิจการ การค้าส่ง - ค้าปลีก ในด้านความเสมอภาค ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าถึงบริการ แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปว่า คุณภาพการบริการเกิดจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ การตอบสนองต่อผู้บริการ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจและทำความรู้จักผู้บริการ การสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ ซึ่งหากผู้บริการรับรู้ในคุณภาพการบริการแล้วจะเกิดความรู้สึกพอใจยอมรับ ไม่พอใจ ไม่น่าเชื่อถือ นั่นเป็นความคาดหวังของผู้บริการต่อบริการที่ได้รับว่าต้อง

ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้และมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก และเมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและยอมรับจากประชาชนผู้ให้บริการว่ามีคุณภาพการบริการเป็นเลิศได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งในด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่และคุณภาพบริการไปรษณีย์ ซึ่งประชาชนผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จักต้องศึกษาถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นในการให้บริการต่อประชาชนผู้ให้บริการและศึกษาปัจจัยด้านประเภทของบริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคุณภาพการบริการไปรษณีย์ ว่ามีเพียงใด

ข้อเสนอแนะ

ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง ลักษณะการพัฒนาการให้บริการชุมชน และแนวทางการพัฒนาการให้บริการชุมชน ทำให้สามารถเห็นถึงรูปแบบและลักษณะของความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง มีข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์กับประชาชน ว่ามีความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ 4 ด้าน รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านธุรกิจสื่อสาร การให้บริการมีจดหมาย ไปรษณียบัตร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุย่อย เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ
2. ด้านธุรกิจขนส่ง การให้บริการมีไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) พัสดุไปรษณีย์ บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost)
3. ด้านธุรกิจค้าปลีก การให้บริการมีตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม แผ่นตราไปรษณียากรส่วนตัว สินค้าไปรษณีย์ สินค้าเบ็ดเตล็ด
4. ด้านธุรกิจการเงิน การให้บริการมีธนาคารในประเทศ ธนาคารระหว่างประเทศ ธนาคารดิเวสเทิร์นยูเนียน (Western Union) Pay at Post

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยปัจจัยการบริหารงานไปรษณีย์ที่กว้างกว่าเดิม คือ ขอบเขตครอบคลุมของไปรษณีย์อำเภอขนอม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการชุมชนที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความมุ่งมั่นต่อหน้าที่ มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีของที่ทำกรไปรษณีย์ขนอมให้เจริญก้าวหน้าต่อไป



บรรณานุกรม

- กมลชนก อ่อนอิมสิน และคณะ. (2545). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 10 ฉบับที่ 2.
- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2544). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย. การพัฒนาบุคลิกภาพ. (2553). [Online]. เข้าถึงได้จาก : www.mbs.mut.ac.th/paper/pdf/13.pdf. [2558, มกราคม 12]
- กิตติ ประทุมแก้ว. (2528). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : อักษรสัมพันธ์.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- โกศล น้อยอ่าง. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จกกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. (2551). การประเมินผลนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2542). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชม ภูมิภาค. (2549). จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- โชคชัย เนียลซัล. (2544). ความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวน พิศ ทองทวี. (2544). การพัฒนาบุคลิกภาพ. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2558, จาก [http:// www.nsdv.go.th/com](http://www.nsdv.go.th/com)
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). คู่มือปฏิบัติ Six Sigma เพื่อสร้างความเป็นเลิศในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ. (2537). การบริหารการพัฒนา : ความหมายเนื้อหา แนวทางและปัญหา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, สำนักงาน. (2548). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (พ.ศ. 2548 - 2553). สุราษฎร์ธานี : สำนักงานเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี.

- ทองทิภา วิริยะพันธุ์. (2545). มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2558, จาก <http://www.se-ed.com/eShop/...PdACWDHr2vqF.../SearchList.aspx?>.
- นเรศ สงเคราะห์สุข. (2541). จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. เชียงใหม่: สำนักโครงการพัฒนาที่สูงไทย - เยอรมัน.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์. (2527). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศักดิ์สิทธิ์ การพิมพ์.
- บุญลือ เพชรรัตน์. (2551). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสุขภาพจิตของแกนนำชุมชน ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- บุญเลิศ บูรณปกรณ์. (2546). ม. มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2558, จาก <http://www.seed.com/eShop/...PdACWDHr2vqF.../SearchList.aspx?>.
- ประยงค์ เต็มขวลา และสารศิริ คงอาจหาญ. (2543). ทศนคติทางการปฏิรูปบทบาทองค์การภาครัฐ ในกระบวนการนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพ. วารสารสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง, 16 (1), 40 - 44.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- พระธรรมปิฎก. (2541). การศึกษากับการทำวิจัยเพื่ออนาคตประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ธรรมสารจำกัด.
- พระมหาสมชิต กลางจันทร์. (2547). การพัฒนางานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนมงคลญาณปริยัติ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิน คงพูน . (2551). ความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2558, จาก <http://www.thaicomweb.org/scholar/s>.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2551). เทคนิควิธีประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- พิสมัย วิบูลสวัสดิ์. (2548). บุคลิกลักษณะพนักงาน. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2544). การวางแผนการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความต้องการด้านการพัฒนาบริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน เกี่ยวกับความต้องการ สภาพปัญหา และอุปสรรค ของการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง และแนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการชุมชนของไปรษณีย์ตำบลควนทอง โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อ-สกุล).....
- ที่อยู่.....
- เพศ..... สถานภาพ..... อายุ.....ปี ระดับการศึกษา.....
- รายได้.....

ตอนที่ 2. การใช้บริการไปรษณีย์ตำบลควนทอง ท่านเคยใช้ไปรษณีย์ต่อไปนี้หรือไม่ ผลการให้บริการเป็นอย่างไร ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร

1. ธุรกิจด้านการสื่อสาร
 - 1.1 จดหมาย เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ
 - ผลการให้บริการ.....
 - ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....
 - 1.2 ไปรษณีย์บัตร เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ
 - ผลการให้บริการ.....
 - ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....
 - 1.3 สิ่งตีพิมพ์ เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ
 - ผลการให้บริการ.....
 - ควรปรับปรุงอะไร.....
 - 1.4 พัสดุย่อย เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการให้บริการ.....

การปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

1.5 เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการให้บริการ.....

การปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

2. ธุรกิจด้านขนส่ง

1.1 ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการให้บริการ.....

การปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

1.2 พัสดุไปรษณีย์ เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการให้บริการ.....

การปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

1.3 บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่(Logispost)

เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการให้บริการ.....

การปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

2. ธุรกิจด้านค้าปลีก

2.1 ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการให้บริการ.....

การปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

2.2 แผ่นตราไปรษณียากรส่วนตัว เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการใช้บริการ.....

.....

ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

.....

2.3 สิ้นค้าไปรษณีย์ เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการใช้บริการ.....

.....

ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

.....

2.4 สิ้นค้าเบ็ดเตล็ด เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการใช้บริการ.....

.....

ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

.....

3. ด้านธุรกิจการเงิน

3.1 ธนาคารในประเทศ เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการใช้บริการ.....

.....

ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

.....

3.2 ธนาคารระหว่างประเทศ เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการใช้บริการ.....

.....

ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

.....

3.3 ธนาคารวิเทศเทอรัญเนียน (Western Union) เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการใช้บริการ.....

.....

ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

.....

3.4 Pay at Post เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ผลการใช้บริการ.....

.....

ควรปรับปรุงอะไร อย่างไร.....

.....

4. ท่านคิดว่า การให้บริการของไปรษณีย์ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับใด

	ดี มาก	ดี	ปาน กลาง	พอใช้	ต้อง ปรับปรุง
5.1 บุคลิกภาพ					
5.2 หน้าตายิ้มแย้ม					
5.3 บริการรวดเร็ว					
5.4 ให้เกียรติผู้รับบริการ					
5.5 เต็มใจให้บริการ					
5.6 รักษาภาพลักษณ์ของไปรษณีย์					
5.7 ความอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน มีมารยาท					
5.8 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ว่องไว					
5.9 ให้บริการได้ถูกต้อง เสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5.10 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ภาคผนวก ข.
ภาพประกอบการวิจัย



ภาพที่ 1 การสัมภาษณ์ นายวัช เรอุไร 175 หมู่ที่ 12



ภาพที่ 2 การสัมภาษณ์ นายนิกร จิตรรัตน์ 83 หมู่ที่ 6



ภาพที่ 3 การสัมภาษณ์ นางวรรณ ใจสุด 15/2 หมู่ที่ 5



ภาพที่ 4 การสัมภาษณ์ นายทะนงศักดิ์ ชูจันทร์ 232 หมู่ที่ 12

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายภูริณัฐ ใจสนุก
วันเดือนปีเกิด	6 เมษายน พ.ศ. 2515
ที่อยู่	94 หมู่ที่ 6 ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80210
เบอร์โทรศัพท์	065-408-4397
อีเมล	phurinut1972@gmail.com
สถานที่ทำงาน	ไปรษณีย์ขนอม ตำบลจ่ายที่ 6 ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80210
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2536 สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี พ.ศ.2554 สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน