การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

The Expectation and Satisfaction in the Service of One Stop Service of Thailand Post Company Limited

สุรภา อุทธา
ผศ.ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย
สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจร ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดและการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจร ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการไปรษณีย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และทำแบบทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์และความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการแบบครบวงจร ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านคุณภาพ การบริการ 2) การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจร ของบริษัทไปรษณีย์ไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก ทั้งด้านสภาพแวดล้อมและด้านคุณภาพการบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ความคาดหวัง / การให้บริการแบบครบวงจร

Abstract

The purpose of this research was to study the expectations and satisfaction in marketing services of Thai Post Company Limited and the comparison of expectations and satisfaction in the design of the service. The sample used in the research was used to survey 400 Thai people in Bangkok. The data and statistics used in the analysis of multi-step data were analyzed using data analysis using the method of analysis. Simulate Defining the implicit structure by implication of statistical significance level 0.05

The results showed that 1) the level of expectation and satisfaction of the company's marketing services in the overall picture was at a high level when considered in detail, found that there were expectations and satisfied satisfaction 2) Comparison of expectations and satisfaction in providing a full range of services for Thai postal companies in the overall picture At the same level, which is very high in both the environment and service quality.

Key words: Satisfaction / Expectation / One Stop Service

บทนำ

ในปัจจุบันที่ทำการไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้นำแนวคิดการบริหารงานแบบครบวงจร One Stop Service มาใช้ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาจัดวางระบบการจัดการบริหารภายในที่ทำการไปรษณีย์ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของไปรษณีย์ไทยใหม่ทั้งระบบ ด้วยการนำโครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ซึ่งเป็นระบบการทำงานแบบครบวงจร จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนรวมทั้งความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจรว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้ที่สนใจทำธุรกิจไปรษณีย์ของเอกชนได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ช่วงหลายปีที่ผ่านมาการบริการของไปรษณีย์ไทยที่ไร้ประสิทธิภาพในการส่งของไม่ถึงมือผู้รับ ของที่ฝากส่งเกิดความเสียหายหรือชำรุดเสียหาย เป็นที่น่าเบื่อหน่ายของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นสาเหตุอาจจะมาจากการบริการของพนักงานในองค์กร พนักงานที่ขาดความรับผิดชอบและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับในปัจจุบันธุรกิจการค้าขายผ่านโลกออนไลน์หรือที่เรียกกันว่าอีคอมเมิร์ซได้มีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการส่งสินค้าผ่านไปรษณีย์ไทย จึงทำให้การจัดส่งต้องเพิ่มขยายเป็นวงกว้างขึ้น จำนวนสินค้าในการจัดส่งก็เพิ่มมากขึ้น ในบางครั้งตัวของผู้ส่งเองก็จ่าหน้าไม่ชัดเจนก็เท่ากับว่าเพิ่มปัญหามากยิ่งขึ้นไปอีก ในขณะที่บุคลากรของทางไปรษณีย์มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งแน่นอนอยู่แล้วว่าย่อมส่งผลกระทบต่อการบริการเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาวิจับครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ ไปรษณีย์ไทย โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

3.2 ด้านความคาดหวังในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.4 ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

3.5 ด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงเดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม 30 วัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้า ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) จะประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทที่ใช้บริการ ทั้งหมด 6 ข้อ

ข้อ 1 เพศ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ
ข้อ 2 อายุ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ
ข้อ 3 ระดับการศึกษา เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ
ข้อ 4 อาชีพ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ
ข้อ 5 รายได้ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ
ข้อ 6 ประเภทที่ใช้บริการ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจร ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อม มีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 13 ข้อ ซึ่งคำถามในส่วนที่ 2 ได้พัฒนามาจากทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของอเดย์และแอนเดอร์เซน โดยจำนวนคำถาม ประกอบด้วย

ด้านระบบการให้บริการ	มี	3	ข้อ
ด้านกระบวนการ การให้บริการ	มี	2	ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	มี	8	ข้อ

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านคุณภาพการบริการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 11 ข้อ ซึ่งคำถามในส่วนที่ 3 ได้พัฒนามาจากทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ของ Parasuraman, Zeithaml and Barry โดยจำนวนคำถาม ประกอบไปด้วย

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	มี	3	ข้อ
ด้านความน่าเชื่อถือ	มี	1	ข้อ
ด้านการตอบสนอง	มี	2	ข้อ

ด้านการสร้างความมั่นใจ	มี	2	ข้อ
ด้านการดูและเอาใจใส่	มี	3	ข้อ

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทของอัตราภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้บริการให้คะแนน ดังนี้

ระดับของความคาดหวัง

ระดับความคาดหวัง	5	มากที่สุด
ระดับความคาดหวัง	4	มาก
ระดับความคาดหวัง	3	ปานกลาง
ระดับความคาดหวัง	2	น้อย
ระดับความคาดหวัง	1	น้อยที่สุด

ระดับของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	5	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	4	มาก
ระดับความพึงพอใจ	3	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ	2	น้อย
ระดับความพึงพอใจ	1	น้อยที่สุด

ดังนั้นเกณฑ์การประเมินผล การอภิปรายในส่วนของ Descriptive ผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประกอบอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาความคาดหวังและความพึงในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Method) พร้อมกับการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยเก็บจากข้อมูลประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะใช้วิธีการสำรวจจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารทางวิชาการ ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้อง มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการประเมินผลตามสถิติต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐานเพื่ออธิบายคุณลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด ด้านสภาพแวดล้อม, ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งแยกตามข้อมูลได้ดังนี้ 1. ค่าร้อยละ (Percentage) 2. ค่าเฉลี่ย (Mean) 3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

4.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด ในกรุงเทพมหานคร โดยจะใช้สถิติวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 กลุ่มตัวแปร (Paired-Samples T-Test)

4.2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด ในกรุงเทพมหานคร จะใช้สถิติวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 กลุ่มตัวแปร (Paired-Samples T-Test)

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 - 35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการประเภทรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ โดยมีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลจากการเก็บแบบสำรวจสอบถามเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สรุปข้อมูลเรียงตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมาก

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมาก

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า หมวดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความคาดหวังและค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกันคือมาก หมวดกระบวนการ การให้บริการนั้น ค่าความคาดหวังมีค่าน้อยกว่าค่าความพึงพอใจ และหมวดระบบการให้บริการค่าความคาดหวังน้อยกว่าค่าความพึงพอใจ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า หมวดการดูแลเอาใจใส่ มีค่าความคาดหวังมากกว่าค่าความพึงพอใจ หมวดการสร้างความมั่นใจ ค่าความคาดหวังมีค่ามากกว่าค่าความพึงพอใจ หมวดการตอบสนอง ค่าความคาดหวังมากกว่า ค่าความพึงพอใจ หมวดความน่าเชื่อถือ ค่าความคาดหวังน้อยกว่าค่าความพึงพอใจ และหมวดรูปลักษณ์ทางกายภาพนั้น ค่าความคาดหวังและค่าความพึงพอใจมีค่าเท่ากัน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กัน

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กัน

อภิปรายผล

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีประเด็นความน่าสนใจในการนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า หมวดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น ค่าความคาดหวังและค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ มีการแต่งกายตามแบบฟอร์ม สะอาด เรียบร้อย และการเอาใจใส่ในการให้บริการ ต่อมาในหมวดกระบวนการการให้บริการ ค่าความพึงพอใจมากกว่าค่าความคาดหวัง แสดงว่า ขั้นตอนในการบริการนั้นมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง จึงทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากและยังคงส่งผลดีต่อไปรษณีย์ไทยอย่างต่อเนื่อง และสุดท้ายคือหมวดระบบการให้บริการ พบว่า ค่าความพึงพอใจมากกว่าค่าความคาดหวัง แสดงว่า ช่องทางการให้บริการและอุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ ใบเสร็จรับเงินในการให้บริการมีความถูกต้อง แสดงรายละเอียดที่ชัดเจน และจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จึงทำให้ระบบการให้บริการมีค่าความพึงพอใจมาก ซึ่งเป็นผลดีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชัญญา เจริญสุข (2552) การวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ จึงมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยพบว่า ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ที่มาใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

2. ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า หมวดรูปลักษณ์กายภาพ ค่าความคาดหวังเท่ากับค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน แสดงว่า ความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามทั้งภายนอกและภายใน การจัดสถานที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการและ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ และสุดท้ายคือหมวดความน่าเชื่อถือ พบว่า ค่าความพึงพอใจมากกว่าค่าความคาดหวัง แสดงว่า การให้บริการของไปรษณีย์ ยังคงมีความน่าเชื่อถือต่อผู้มาใช้บริการอยู่ ถึงแม้จะมีคู่แข่งมากมาย ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ วัชระ ตาสอน (2548) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อ การให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการมีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ระบบการให้บริการและการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งทางด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความคาดหวังต่อการใช้บริการอยู่ในระดับเดียวกัน กับความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ในการใช้บริการ เป็นผลการวิจัยที่ออกมาว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสนใจความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการเท่ากันด้วยเช่นกัน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ความคาดหวังในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ เชิงเขา (2545) การวิจัยพบว่าปัจจัยการบริการมีส่วนสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ โดยมีการจัดแผนกการบริการต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน ได้คะแนนสูง มีงานบริการบางด้านที่จะต้องทำการปรับปรุงและพัฒนาให้เอื้อต่อประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของไปรษณีย์สาขาอ่อนนุช คือ การสรรหาเจ้าหน้าที่เพื่อคอยให้คำแนะนำในการบริการโดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกในการให้บริการในทุกๆรูปแบบ นอกจากนั้นยังสามารถเร่งการพัฒนา บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ฝ่ายให้มีความพร้อมต่อการบริการทุกด้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ จากการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กันทั้งในเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยผลการวิจัยที่ออกมาว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสนใจเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า หมวดการตอบสนอง ค่าความคาดหวังมากกว่าค่าความพึงพอใจ แสดงว่าไปรษณีย์ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของ การแสดงความยินดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการให้บริการทุกสถานการณ์ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการในครั้งต่อไป

2. ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า หมวดการสร้างความมั่นใจ พบว่าค่าความคาดหวังมากกว่าค่าความพึงพอใจ ดังนั้นไปรษณีย์ไทย ควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพให้พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีความรู้ความสามารถในด้านงานบริการให้มากกว่านี้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป

3. ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า หมวดการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ค่าความคาดหวังมากกว่าค่าความพึงพอใจ ดังนั้น ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีการเอาใจใส่ในการบริการ ถือผลประโยชน์ของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ คอยรับรู้ความต้องการของผู้มาใช้บริการ ว่าต้องการการบริการแบบใด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับรู้ถึงความเอาใจใส่ในการให้บริการของไปรษณีย์ไทย

4. ให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจรอย่างต่อเนื่อง มีความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาตลอดเวลา เพราะว่าประชาชนจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าสินค้าหรือการบริการมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้น จะต้องมีวิธีในการค้นหาความต้องการของประชาชนและยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้ การพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจร มีความจำเป็นจะต้องพัฒนาให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ทั้งการศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ จากภายนอกประเทศเข้ามาพัฒนาระบบการให้บริการและปรับใช้ให้เกิดความเหมาะสม

5. จัดให้มีการวัดความพึงพอใจของประชาชนแบบต่อเนื่อง จากการวิจัยในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นเรื่องของความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการ สิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจในปัจจุบันคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การจัดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสามารถทำได้ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน และเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ สุดานิช. (2538). **ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กนกแสง ศิลป์จารุ. (2545). **การดำเนินงานตามโครงการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)** สำนักงานเขตราชเทวี. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการ.

กนกแสง, และ กนกแสง ศิลป์จารุ. (2543). **การดำเนินงานตามโครงการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานเขตราชเทวี**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการ.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. (2543). **ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2544**. นนทบุรี: สยาม อาร์ บิสิเนสส์.

เกศฉราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ขจิต การเดช. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ. (2543). **คู่มือการใช้ซอฟท์แวร์ CA POS ในส่วนการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

ชมพูนุท สรรคบุรานุรักษ์. (2541). **การวิเคราะห์ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่นำเสนอผ่านสื่อหนังสื่อพิมพ์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.

ทรรศณ์ พูลสวัสดิ์. (2546). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการที่จุดชำระเงินของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดและเซเว่น อีเลฟเว่น ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญชนะ ส่อนนารา. (2542). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

บุญเรือง ขจรศิลป์. (2533). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป.** กรุงเทพมหานคร: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

พรทิพย์ พิมลวินธุ์. (2550). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

พิพัฒน์ ก่องกิจกุล. (2546). **คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า.** กรุงเทพมหานคร: ธรรกมลการพิมพ์.

วรรณา กลันทกานน์. (2547). **ประสิทธิภาพโครงการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ลาดพร้าว.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยบูรพา.