

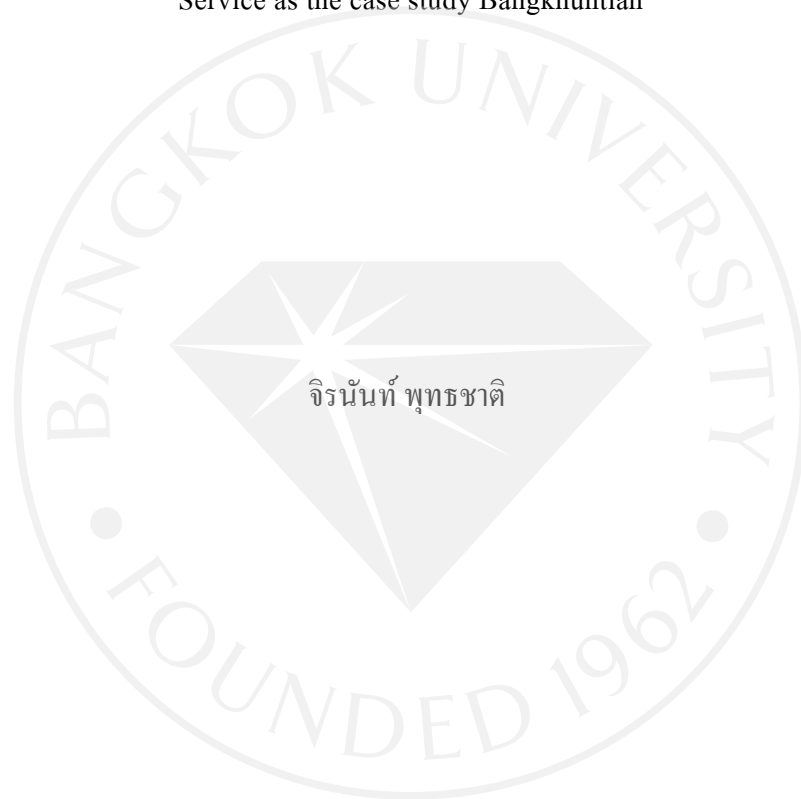
เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน

The expectation and satisfactory of clients in service of Thai postal at One Stop
Service as the case study Bangkhuntian



เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน

The expectation and satisfactory of clients in service of Thai postal at One Stop
Service as the case study Bangkhuntian



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2553



©2553

จิรนนท์ พุทธิชาติ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน

ผู้วิจัย จิรพันธ์ พุทธชาติ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.จิรพันธ์ สกุนา)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

14 กุมภาพันธ์ 2555

จิรนนท์ พุทธิชาติ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2555, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน. (79 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. ประภัสสร วรรณสถิตย์

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา: เขตบางขุนเทียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการและศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์และความแตกต่างของข้อมูล 2 กลุ่มตัวแปร (Paired-Samples T-Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการประเภทรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ รองลงมาคือ บริการรับ-ส่งจดหมายในประเทศและต่างประเทศ (2) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (6) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจ แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

Jiranan Puttachat, Master of Business Administration, February 2012, Graduate Student,
Bangkok University.

The expectation and satisfactory of clients in service of Thai postal at One Stop Service as the case study Bangkhuntian (79pp.)

Advisor: Dr. Prapassorn wannasathit

Abstracts

To company the expectation and satisfactory of clients in service of Thai postal at One Stop Service as the case study: Bangkhuntian District, having the objective to by comparing their expectation and satisfaction of clients in service and study ways for development of Thai postal service for more efficiency. By analyzing interrelationship and differentiation of data in 2 paired-samples T-Test by defining significant statistical level at 0.05.

Based on the research result found that (1) most respondents were female party aged between 26-35 years and their educational levels were equal to diploma or equivalent, occupation as business owners or merchants with income not less than 10,000 Baht. They used service in the category of delivery – receive in parcels both domestic and international destinations, secondly as service of mail postal in domestic and international. (2) the degree of expectation of serviced persons in overall were very high both in factory of environment and service quality (3) Level of satisfactory of serviced person in overall were very high both in factory of environment and service quality (4) Analysis for comparing means between the expectation and satisfaction of serviced persons were at the same level or very high as they were not different both in factors of environment and service quality (5) Analysis in relationship between the expectation and satisfaction of service persons were related together both in factors of environment and service quality. (6) Analysis in comparison of differentiation between the expectation and satisfaction in the environment factor in overall had the different values in parts of expectation and satisfaction both in factors of environment and service quality.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ประภัศร วรรณสถิตย์ ที่ได้สละเวลามารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนทำให้รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จลงด้วยความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ กรรมการสอบทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมในช่วงของการสอบเค้าโครงภาคนิพนธ์ ขอขอบคุณพี่ต้น ร้อยเอกกมลฤกษ์ อัจฉานนท์ นางสาวเขวาร์ตัน จำแลงนกร นางสาวณัฐมนต์พรรณ คงวัดใหม่ เด็กหญิงวสุนันท์ ว่องไวเวชไพบูลย์ และน้องๆ ตลอดจนเพื่อนๆ MBA ทุกคน ที่มีส่วนช่วยเหลือและคอยให้กำลังใจผู้วิจัยในการทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หากผลงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์แก่ บิดา มารดา ซึ่งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา พร้อมทั้งขอเชิดชูพระคุณ ครู อาจารย์ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้ประสพวิทยากรต่างๆ แก่ผู้วิจัยจนทำให้ภาคนิพนธ์นี้สำเร็จผลด้วยดี

จิรนนท์ พุทธิชาติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
วัตถุประสงค์งานวิจัย	2
ขอบเขตงานวิจัย	2
คำถามของงานวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	5
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) ของ ไปรษณีย์	17
โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS)	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
สมมติฐาน	33
กรอบแนวความคิด	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การทดสอบเครื่องมือ	36
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	37
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	64
การอภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	68
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก (แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย)	73
ประวัติผู้เขียน	79

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ 43
ตารางที่ 4.2:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ 43
ตารางที่ 4.3:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา 44
ตารางที่ 4.4:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ 44
ตารางที่ 4.5:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ 45
ตารางที่ 4.6:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทที่ใช้บริการ 46
ตารางที่ 4.7:	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม 47
ตารางที่ 4.8:	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ 48
ตารางที่ 4.9:	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม 50
ตารางที่ 4.10:	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ 52
ตารางที่ 4.11:	ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม 53
ตารางที่ 4.12:	ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ 55
ตารางที่ 4.13:	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม 57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	58
ตารางที่ 4.15: การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	60
ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	62



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

34



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 แนวคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์ ทำให้การบริหารงานทุกองค์การต้องปรับตัว มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันอย่างสูง ทุกองค์การต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์การจะต้องมีวิธีการในการค้นหาความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2543, หน้า 6)

กิจการไปรษณีย์ไทย เป็นบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ก่อกำเนิดขึ้นในประเทศไทย เป็นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ทรงเป็นอธิบดีผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขพระองค์แรก เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2546, หน้า 2) เพื่อให้บริการด้านสื่อสารไปรษณีย์และบริการการเงินรวมทั้งธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกับกิจการไปรษณีย์เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลง โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เกี่ยวกับไปรษณีย์ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชน มีการปฏิรูประบบวิธีการทำงานของไปรษณีย์ใหม่ จากการทำงานด้วยระบบมือ (Manual) ไปสู่ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation Point of Sales) โดยรวมบริการประเภทต่างๆ ที่กระจัดกระจาย แบ่งงานกันทำตามความถนัดของพนักงานแต่ละคนมารวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ สามารถให้บริการได้เสร็จสิ้นทุกขั้นตอนครบวงจร ณ จุดๆ เดียวด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และได้รับการบริการจากพนักงานด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 ที่แปรสภาพเป็นบริษัทจำกัดจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาลและพันธกรณีการเปิดธุรกิจเสรีในสินค้าและบริการที่ประเทศไทยได้ทำไว้กับสมาชิกในองค์การการค้าโลก (WTO) โดยที่กิจการด้านไปรษณีย์ การให้บริการส่วนหนึ่งเป็นการให้บริการด้านสาธารณะขั้นพื้นฐาน ซึ่งอยู่ในสภาพที่แบกรับภาระการขาดทุนตลอดมา

ดังนั้น การดำเนินกิจการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด ในอนาคตจึงเป็นงานหนักที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารที่จะนำพากิจการให้ก้าวไปสู่ความเจริญมั่นคงไม่เป็นการต่อรัฐบาลต้อง

มาอุดหนุนอีกต่อไป และสามารถเลี้ยงตัวเองได้ในที่สุด ซึ่งวิธีการปรับปรุงบริการอื่นๆ ที่มีอยู่ ตลอดจนการสร้างมูลค่าเพิ่มจากบริการใหม่ ที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากขึ้น โดยได้ดำเนินการจัดตั้ง โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของกิจการ ไปรษณีย์ไทย โดยใช้งบประมาณลงทุนไปถึง 1,955 ล้านบาท วางระบบการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ในปัจจุบันที่ทำการไปรษณีย์ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้นำแนวคิดการบริหารงานแบบครบวงจร (One Stop Service) มาใช้ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาวางระบบจัดการบริหารภายในที่ทำการไปรษณีย์เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของไปรษณีย์ไทยใหม่ทั้งระบบ ด้วยการนำโครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ซึ่งเป็นระบบการทำงานแบบครบวงจรเริ่มเปิดให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรีเป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคมพ.ศ. 2543 ซึ่งได้ดำเนินการมาถึงปัจจุบัน จึงน่าที่จะได้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนรวมทั้งความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจรว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดและผู้ที่เกี่ยวข้องทำธุรกิจไปรษณีย์ของเอกชนได้นำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของงานวิจัย

1. การวิจัยมุ่งเน้นศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตบางขุนเทียนที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service ในด้านต่างๆดังนี้
 - ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในเขตบางขุนเทียน
 - ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม
 - ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

2. ศึกษาโดยการเก็บตัวอย่างข้อมูลจากผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในเขตบางขุนเทียน ซึ่งทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

คำถามของงานวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย ในเขตบางขุนเทียน เป็นอย่างไร
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเขตบางขุนเทียนที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม แตกต่างกันหรือไม่
3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเขตบางขุนเทียนที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ แตกต่างกันหรือไม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษานี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการไปรษณีย์ แบบ One Stop Service ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้ที่สนใจทำธุรกิจไปรษณีย์เอกชน ได้นำไปปรับปรุงการให้บริการตามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการแบบ One Stop Service ของไปรษณีย์ไทย หมายถึง การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ให้บริการในด้านต่อไปนี้ 1) บริการรับ-ส่ง จดหมายในประเทศและต่างประเทศ 2) บริการรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ 3) บริการรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 4) บริการรับ-ส่งรษณีย์ในประเทศและต่างประเทศ 5) บริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ (Western Union) 6) บริการชำระเงินผ่านไปรษณีย์ (Pay@Post) 7) บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์ 8) บริการไปรษณีย์เก็บเงิน(ฝากส่งจดหมายและพัสดุ โดยเรียกเก็บเงินจากผู้รับ) 9) บริการสำรองตั๋วการเดินทางและตั๋วการแสดง 10) บริการเติมเงินออนไลน์ U Top Up (บริการเติมเงินมือถือ) ซึ่งเป็นการให้บริการในช่องบริการเดียวจบการให้บริการทุกขั้นตอน

ระบบการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสมรวดเร็วมีระเบียบและหลักเกณฑ์ในการขอรับบริการที่สะดวก มีทำเลสถานที่ตั้งของทำการไปรษณีย์ร่มรื่นเหมาะสมสวยงาม มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะอาดเรียบร้อยปลอดภัย ห้องโถงบริการประชาชนมีแสงสว่าง เสียง และคิดเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย ช่องบริการและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอ ระบบบัตรคิวทำให้การติดต่อใช้บริการมีความต่อเนื่อง สะดวก

รวดเร็วลดระยะเวลารอคอยคิวใช้บริการลง จัดให้มีที่นั่งรอคิวใช้บริการให้เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการให้บริการแสดงไว้ อ่านแล้วเข้าใจง่าย และมีใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการแสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนให้ผู้ใช้บริการทุกคน

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น มีกิจกรรมยามทสูกภาพอ่อนโยน มีความละเอียดรอบคอบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาค มีความซื่อสัตย์สุจริต แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ตอบคำถามให้คำแนะนำในกรณีผู้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการมอบให้ผู้บริการทุกราย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการในสิ่งที่ผู้บริการต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจกับผู้บริการ

ความคาดหวังของผู้บริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริการที่คาดคะเนหรือมุ่งหวังของผู้บริการที่ต้องการให้เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการแบบ One Stop Service ของไปรษณีย์ไทย ซึ่งมุ่งหวัง 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจของผู้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service ของไปรษณีย์ไทย ซึ่งได้อำนวยความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนการให้บริการในจุดแรกจนกระทั่งสิ้นสุดการให้บริการ ใน 2 ด้านคือ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างการบริการที่ผู้บริการคาดว่าจะได้รับก่อนใช้บริการ และการบริการที่ผู้บริการได้รับจริง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) ของไปรษณีย์
4. โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS)
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้คำจำกัดความของ คำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น คำว่า การบริการในภาษาอังกฤษมักมีคำ ที่ใช้กันอยู่ 2 คำ คือ “Service และ Hospitality” คำว่า “Service” ถ้าแยกออกมาตามตัวอักษรแล้วให้ได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = service mind คือการมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = enthusiasm คือการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R = readiness คือการมีความพร้อมทั้งบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = value คือการตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า

และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = interested คือมีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = cleanliness คือความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = endurance คือความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้กับผู้ใช้บริการต้องมีความอดทน

S = smile คือการยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, P.428) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรม หรือ ประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการ จำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2539, หน้า8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพอใจในผลกระทำนั้น

วีรพจน์ ถือประสิทธิ์สกุล (2540, หน้า81) กล่าวว่า คุณภาพ คือความพึงพอใจของลูกค้าและการ บริการ โดยคุณภาพ คือ การบริการที่ยึดถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าประสงค์นั่นเอง ครอบคลุมไปถึงความต้องการหรือความคาดหวังหรือความพึงพอใจของลูกค้า

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2542, หน้า 3) กล่าวว่าคุณภาพหมายถึงสินค้าหรือบริการที่มีความเป็น เลิศในทุกด้านเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าสร้างความ พึงพอใจให้แก่ลูกค้าปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง ดังนั้น คุณภาพจะมีความหมายต่างกันไป ตามความรู้สึกหรือความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าซึ่งมักจะวัดกันด้วยความพึงพอใจหรือ ความประทับใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

ปฏิพล ตั้งจักรวานนท์ และธนิกานต์ มาฆะศิริวานนท์ (2547, หน้า13) ได้กล่าวถึงคุณภาพว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าการให้บริการที่มีคุณภาพในระดับโลกนั้นจะมี การแข่งขันกัน มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ ดังนั้นลูกค้าจึงมีความต้องการที่ซับซ้อนและ สูงขึ้นส่งผลให้มีความจำเป็นที่ผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาทักษะการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง คุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับความสำเร็จในการให้บริการลูกค้า

นอกจากนี้ กำพล กิจชระภูมิ และสุชาติ ยูวรี (2546, หน้า7) ได้รวบรวมความหมายของ คุณภาพที่ปรมาจารย์ด้านคุณภาพแต่ละท่านได้บัญญัติความหมายของคำว่าคุณภาพไว้สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าหรือ บริการที่มีความเป็นเลิศได้มาตรฐานปราศจากการชำรุดบกพร่องสนองตอบความต้องการให้แก่ ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีต้นทุนที่เหมาะสม

ส่วนประกอบของการบริการ

ส่วนประกอบทางการบริการ (วิระพงษ์ เถлимจิระรัตน์, 2544, หน้า172) คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้น ๆ ช่วยสร้างความพอใจ หรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre – service Factors) หรือ Pre – delivery Factors ได้แก่
 - Company Image ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
 - Creditability of Company ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
 - Cost of Service ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
 - Creativity of Service ความแปลกใหม่ของบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – service Factors) หรือ During –delivery Factors ได้แก่
 - Convenience ความสะดวกสบายในการใช้บริการ
 - Correctness ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดการให้บริการ
 - Courtesy กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
 - Complexity ความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนการรับบริการ
 - Carefulness ความประณีตบรรจงและความพิถีพิถันในขณะบริการ
 - Competence ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post service Factors) หรือ Post –delivery Factors ได้แก่
 - Conformance to Customer Expectation ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
 - Completeness of Service ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
 - Consistency of Service Quality ความคงเส้นคงวาด้านบริการ
 - Complaint Handing การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
 - Cost Effectiveness ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าได้รับบริการนั้นจนครบถ้วน)

ในการพยายามแยกปัจจัยความพอใจในบริการออกเป็น 3 กลุ่ม เช่นนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารมองภาพของงานบริการได้อย่างลึกซึ้ง หรือเป็นจุดภาคมากขึ้น

มิติของคุณภาพของการบริการ

Parasuraman, Zeithaml & Barry (1985, p.41–50) ได้ชี้ให้เห็นว่าโดยทั่วไปลูกค้ามีทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ซึ่งก่อให้เกิดความคาดหวัง และรับรู้ต่อการบริการได้ คุณภาพของการบริการจะต้องมีมิติดังนี้

1. สามารถจับต้องได้มองเห็นเป็นรูปธรรม (Tangibles) เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ การสื่อสารที่รวดเร็ว
2. ไว้วางใจได้ (Reliability) มีรูปแบบที่น่าเชื่อถือ
3. มีการตอบสนอง (Responsiveness) เต็มใจในการให้บริการและพยายามอย่างเต็มที่
4. มีความสามารถ (Competence) มีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
5. มีสัมมาคารวะ (Courtesy) สุภาพให้ความเคารพ ให้ความเป็นมิตรแก่ผู้มาติดต่อ
6. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) เชื่อสัจย์ในการให้บริการ ไว้วางใจได้
7. มีความปลอดภัย (Security) อีสรระจากอันตรายหรือความเสี่ยงหรือความน่าสงสัย
8. ติดต่อย่าง (Access) ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ
9. ติดต่อสื่อสาร (Communication) สามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจ และรับฟังเขาด้วย
10. มีความเข้าใจลูกค้า (Understanding The Customers) พยายามทำความรู้จักลูกค้าและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ต่อมา Parasuraman et al. (1985, p. 35-48) ได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง โดยนำปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 10 ประการ มารวมเหลือเป็นองค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการที่ใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ดังนี้

1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ การบริการที่เป็นรูปธรรมการบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ สามารถจับต้องได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การให้บริการที่ไว้วางใจได้สามารถทำได้ถูกต้องแม่นยำ เหมาะสมในทุกครั้งที่ใช้บริการ จนทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงได้
3. การตอบสนองให้บริการรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการทันที
4. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถ กิริยาของผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน

5. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) ได้จากการรวมปัจจัยต่างๆ คือ ความสะดวก การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจในลูกค้าเข้าด้วยกัน

จากการพัฒนารูปแบบของการวัดคุณภาพบริการดังกล่าว สามารถทำให้มีการประเมินระบบการบริการได้อย่างมีคุณภาพ และมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1985, p. 57) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of Service Leaders) ไว้ว่า ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือ การมองเห็นถึงคุณภาพของการบริการ เป็นกุญแจสำคัญ โดยให้การบริการนั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา

2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ ควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกให้ความสนใจรายละเอียด และความแตกต่างของบริการต่างๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้น

3. มีแบบแผนอย่างผู้นำในสนาม (In-the-Field Leadership Style) คือ ผู้นำด้านการบริการ ควรจะมีการลงสู่สนามจริงๆ ไม่ใช่ทำเพียงแค่การวางแผน ควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน มีการยกย่อง สรรเสริญ สั่งสอน มีการสังเกตการณ์ ป้อนคำถามและมีการรับฟัง ซึ่งเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้รับข้อมูลต่างๆ ของการบริการ

4. มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำที่ดีที่สุดควรทำในสิ่งที่ถูกต้อง แม้อยู่ในสถานการณ์ที่ลำบากก็ตาม เช่น มีการแจกแจงวัดด้วยความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ โดยมีหลักของความไว้วางใจผู้ร่วมงานเป็นที่ตั้ง

ในเวลาต่อมา Parasuraman et al. (1985, p. 32) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ 10 ประการในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

1. การพึงคุณภาพถูกกำหนดขึ้น โดยลูกค้า การที่สินค้าหรือบริการมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการตั้งไว้ ไม่ได้แปลว่า สินค้าหรือบริการมีคุณภาพ แต่การที่สินค้าหรือบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าถือว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพ แต่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องมาจากการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือ เป็นแกนหลักของเรื่องคุณภาพในการบริการ

3. การให้บริการขั้นพื้นฐาน ลูกค้าของงานบริการส่วนใหญ่ต้องการได้รับการที่เป็นพื้นฐานและเรียบง่าย

4. การออกแบบการให้บริการ การส่งมอบบริการพื้นฐานที่ลูกค้าคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นที่มีการออกแบบการให้บริการที่ดี ฟังก์ชันหน้าทำงานต่างๆ ภายในองค์กรจะต้องทำงานอย่างสอดคล้องประสานกันเพื่อที่จะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า โดยปราศจากข้อผิดพลาดใดๆอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ลดต่ำลง

5. การแก้ปัญหา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า องค์กรจะได้รับคะแนนต่ำอย่างสม่ำเสมอในเรื่องของคุณภาพในการบริการจากลูกค้าซึ่งปัญหาของพวกเขาไม่ได้รับการแก้ไขให้เร็วไปอย่างรวดเร็ว ผลกระทบที่ตามมาคือ ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่องค์กรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพว่าเป็นองค์กรที่ให้บริการแย่

6. การให้บริการเหนือความคาดหวัง จำเป็นจะต้องอาศัยการสร้างความปลอดภัยในทางที่ดีต่อลูกค้าสำหรับการส่งมอบบริการ นอกจากความสามารถส่งมอบบริการที่มีความน่าเชื่อถือ

7. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ลูกค้าหวังว่าจะได้รับความเป็นธรรมจากองค์กร

8. การทำงานเป็นทีม การสร้างทีมงานในการให้บริการ รวมถึงเพื่อนร่วมทีมที่ดีจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการให้บริการได้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

9. การทำวิจัยพนักงาน มีความสำคัญเทียบเท่ากับการวิจัยการตลาดและลูกค้า เพราะว่าพนักงานเป็นผู้ที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจะเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์

10. ผู้นำในการให้บริการ การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ จำเป็นที่จะต้องอาศัยความเป็นนำที่ดี ผู้นำจะต้องคอยกระตุ้นและให้กำลังใจ รวมถึงดูแลและให้บริการแก่พนักงาน เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการที่องค์กรตั้งไว้

วิธีประเมินคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการ การบริ โภคสินค้าและบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการผลิตสินค้าหรือบริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีที่ดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีบริการได้รับต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย โจเซฟและบลานตัน (Joseph & Blanton, 2000, p. 32 อ้างใน สุปัญญา ไชยชาญ, 2542, หน้า25) แสดงแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่คาดหวัง (Desirable Condition) ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่า สิ่งที่ได้รับ (Perceived Condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ

การประเมินคุณภาพการบริการจะประเมินจากความรับรู้ของผู้บริโภค โดยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการนั้น ๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค

เป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ พยายามลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับให้เหลือน้อยที่สุด เพราะการจัดการบริการที่สูงกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ให้บริการ ในขณะที่การบริการที่ต่ำกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการอาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจจากแนวคิดดังกล่าวเมื่อนำมาพินิจพิจารณากระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้ด้วยค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน และยังสามารถวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องภายในกระบวนการให้บริการว่ามีสาเหตุจากขั้นตอนใดของการให้บริการ

การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)

ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักจะประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อย และจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป (Parasuraman, Zeithaml & Barry, 1985, P.30 อ้างใน วรรัตน์ หวังเลิศสกุลชัย, 2546, หน้า32)

จากสาเหตุดังกล่าว พาราสุรามาน ไชแธมอล และแบร์รี่ จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อยู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักรีดแห่งสถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลักและเรียนรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ (Parasuraman, Zeithaml & Barry, 1985, P.44 อ้างใน สุปัญญา ไชยชาญ, 2542, หน้า27)

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานขององค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้น ไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 3 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะ เป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้มีความสม่ำเสมอ ไม่มี เป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับลูกค้า จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริการหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการบริการจริงให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของ ลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้และบริการที่ได้รับจริง

สรุป ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 5 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัว

ตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected Service - Perceived Service gap: P-E)

การประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้ SERVQUAL (Gap 5) พาราสุมาน ไชแซมมอลและแบร์รี (Parasuraman, Zeithaml & Barry, 1985, P.47 อ้างใน สุบัญญัติ ไชยชาญ, 2542, หน้า 27) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท ให้ความสำคัญและยึดเอาความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจในยุคที่มีการแข่งขันกันอย่างในปัจจุบันทุกองค์การต่างก็ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ พิตต์น ก้องกิจกุล(2546, หน้า 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในทุกวันนี้คือความพึงพอใจของลูกค้า

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2543, หน้า12) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้า เป็นผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการ เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์การจะต้องแยกแยะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ได้ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลักๆ ซึ่งจะทำได้ก็หาองค์การสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ ความต้องการดังกล่าวมักจะเกี่ยวข้องกับราคา คุณภาพ การส่งมอบและการบริการ เป็นต้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 140) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการและความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำจนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพึงพอใจนั้นยังคงอยู่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกสมหวังที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการและมีความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการนั้น

ประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า

ในงานโดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Service Satisfaction)

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 54) กล่าวว่าคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า สามารถสรุปรวมได้ถึง 5 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เราเกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะและต้องการความสำเร็จซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า
2. ทำให้เรารู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ที่เราต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาเราไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้นและความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันทีโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้คือลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย
4. บอกเราได้ว่าสิ่งใดบ้างที่จะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจและบอกได้ว่าเราต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้เราอาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้านั่นเอง
5. ช่วยผลักดันจิตใจให้เรที่ตั้งใจปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นจนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 156) ชี้ให้เห็นว่าการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจะทำให้เราทราบว่าควรพิจารณาที่ปัจจัยใดบ้างในการที่จะทำการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและหาทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุดและเพิ่มความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ราคา สถานการณ์แวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพสินค้าที่ใช้ร่วมกับบริการ

การบริหารจัดการความพึงพอใจของลูกค้า

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 133) กล่าวว่าในการบริหารงานด้านคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้ามีสองทางเลือกคือ การบริหารในเชิงรุก เริ่มต้นกระบวนการบริหารด้านบริการและความพึงพอใจของลูกค้ากับการบริหารในเชิงรับ โดยขอให้ลูกค้ามีข้อร้องเรียนเข้ามาหรือขอให้ลูกค้ามาบอกก่อนว่าต้องการทำอะไรหรือเลือกที่จะดำเนินการทั้งในเชิงรุกหรือรับ อย่างไรก็ตามขอ

แนะนำให้ดำเนินการในเชิงรุกมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการบริการด้านคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า

สิ่งที่สำคัญในการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ (ฉัตรยาพร เสมอใจ , 2547, หน้า 158)

1. คุณภาพที่ลูกค้าต้องการจากบริการของเราในปัจจุบันเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพของการบริการในปัจจุบัน เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาให้อยู่ในเกณฑ์ที่ลูกค้าสามารถยอมรับได้
2. คุณภาพใหม่ที่ลูกค้าให้ความสนใจ คำตอบที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของบริการเพื่อการเติบโตของธุรกิจในอนาคต
3. คุณภาพของกลุ่มแข่งขันที่เหนือกว่าในสายตาของลูกค้าจะทำให้ทราบว่ายังมีจุดอ่อนด้านใดบ้าง เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าหรืออย่างน้อยเท่าเทียมกับที่คู่แข่งทำได้เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและดึงลูกค้าจากคู่แข่ง
4. ขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้าคำตอบที่ได้จะช่วยให้เราสามารถมองเห็นภาพของกระบวนการในการตัดสินใจของลูกค้าและสามารถหาวิธีการในการตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม
5. ต้นทุนในการซื้อและใช้บริการเมื่อได้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายไปกับการซื้อและใช้บริการจะทำให้เราสามารถนำมาเป็นแนวทางในการควบคุมให้ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จะเป็นต้นทุนของลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมและพยายามลดต้นทุนของลูกค้า
6. สิ่งที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานของลูกค้าดีขึ้น คำตอบที่ได้จะถูกนำไปเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
7. แผนงานของลูกค้าในอนาคต คำตอบที่ได้รับจะช่วยให้ทราบและเตรียมแผนการในการพัฒนาและนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าจะต้องการในอนาคตก่อนที่คู่แข่งจะสามารถสร้างสรรค์ได้
8. แนวโน้มของรสนิยมของลูกค้าการรักษาระดับการบริการให้อยู่ในรูปแบบเดิมอาจช่วยให้ธุรกิจสามารถรักษาระดับของกลุ่มลูกค้าและรายได้ในระดับหนึ่ง แต่การไม่พัฒนาสิ่งใหม่จะกลายเป็นการทำลายตนเองอย่างช้าๆ เนื่องจากในขณะที่เราหยุดอยู่กับที่ คู่แข่งขัน ได้ทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริการของเราก็จะกลายเป็นความล้าหลังไป

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก หรือทัศนคติด้านบวกที่มีต่อการให้บริการอันเนื่องมาจากบริการที่ได้รับนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พุดจาไฟเราะ และอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามอากาศเย็นสบายเป็น
 อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการจนในที่สุดเกิดความคิดใจการใช้บริการ

ทฤษฎีของอเดย์และแอนเดอร์เซน

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่
 เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่ง
 สำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care when Needs)
 - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตาม
 ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Needs Met at One Place)
 - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 3) ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออหยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอหยาศัยท่าทาง
 ที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อ
 ผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output –off-pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่
 เกิดขึ้น

จากทฤษฎีของ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen , 1978) ที่กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้
 พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับ
 จากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ซึ่งในการวิจัย
 ครั้งนี้จะนำมาเป็นตัวแปรด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยจะแยกเป็น 3 ด้านย่อย ดังต่อไปนี้ ด้าน
 ระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เชลลีย์ (Shelly, 1975 , p. 252) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึก
 สองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์
 จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำ

ให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจรของไปรษณีย์ไทย

การให้บริการแบบครบวงจร

หวังดี คงทอง (2540, หน้า 1) กล่าวว่า การให้บริการแบบครบวงจรหรือที่เรียกว่า One Stop Service ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นคำแนะนำในขอบเขตที่เป็นแนวคิดและถือปฏิบัติกัน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ไทย ภายใต้คำจำกัดความว่า “ให้แต่ละเคาน์เตอร์เปิดบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับที่ทำการที่ยังไม่ได้จัดให้มีบริการในระบบดังกล่าวหรือจัดแล้วแต่ยังไม่สมบูรณ์หรือจำเป็นต้องพัฒนาต่อไปอีกตลอดจนเสนอให้ทราบถึงที่มาหลักการและผลตอบแทนที่จะได้รับจากการให้บริการตามระบบดังกล่าว

ที่มาของการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service)

ในปี 2538 การสื่อสารแห่งประเทศไทย ต้องการจัดระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับระบบการให้บริการสมัยใหม่ และมี “คณะทำงานจัดทำที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขตัวอย่าง” เป็นผู้ดำเนินการ โดยเลือกทดลองให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์เป็นอันดับแรก เพื่อสร้างความพอใจต่อผู้ใช้บริการ ณ จุดนี้ขณะเดียวกันก็หาทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในโอกาสเดียวกันด้วย โดยศึกษาปัญหา การหาทางแก้ไขโดยพิจารณาทั้งหลักการ ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกัน เพื่อมุ่ง ไปสู่เป้าหมายสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเป็นหลัก และได้พบว่า ปัญหาการให้บริการเกิดจากปัญหาจากภายนอก เช่น การปล้นที่เคาน์เตอร์บริการธนาณัติ ปัญหารายวันภายในที่ทำการไปรษณีย์ ได้แก่ ปัญหาจากประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น การบ่นว่าบริการล่าช้า ในกรณีที่ผู้ใช้บริการหลายอย่างต้องเสียเวลาเข้าคิวหลายครั้ง เกิดความไม่เป็นที่พอใจจากผู้ใช้บริการ และปัญหาจากการถูกกระทบด้วยแนวความคิดและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น แนวความคิดเรื่องรีเอนจินีเยริง (Reengineering) ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงทั้งความสามารถของบุคลากรและเทคโนโลยี จึง

จำเป็นต้องมีการเข้มงวดในเรื่องประสิทธิภาพของพนักงานยิ่งขึ้น และมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานประจำมากขึ้น

และได้นำแนวคิดสมัยใหม่ในเรื่อง แนวความคิดของ Reengineering แนวความคิดของ TQM และแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารบุคคลสมัยใหม่ มีส่วนร่วมมาใช้ คือ

1. แนวความคิดของ reengineering ในส่วนที่ว่า “ให้ความสำคัญกับลูกค้าและเน้นที่การทำงานเป็นกระบวนการและมีระบบมากกว่าการทำงานตามหน้าที่”
2. แนวความคิดของ TQM เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปที่ละเล็กละน้อย แบบค่อยเป็นค่อยไปและเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ระบบเดิมเป็นฐาน
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารบุคคลสมัยใหม่ที่มุ่งเน้น สร้างระบบการมีส่วนร่วมควบคุมบุคลากร ผู้ควบคุมเปลี่ยนแปลงบทบาทมาเป็นผู้นำหรือพี่เลี้ยงและเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างมีระบบ

ผลของการศึกษาปัญหาและการตรวจสอบทางวิชาการ ประกอบกับประสบการณ์ของการปฏิบัติงานในแง่มุมต่างๆ ของคณะทำงานแต่ละคน จึงได้ตกลงกันกำหนดให้การทำที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขตัวอย่าง เป็นเรื่อง “ให้แต่ละเคาน์เตอร์เปิดบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้” หรือที่เรียกว่า One Stop Service โดยได้นำไปทดลองกับที่ทำการตัวอย่าง คือ ที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต พัฒนาการ สำหรับ และสหประชาชาติภายใต้ข้อกำหนดที่เป็นหลักการซึ่งได้มีการผสมผสานแล้วทั้งความคิดทางวิชาการ ปัญหาประจำวันของที่ทำการ ประสบการณ์ของคณะทำงาน และเป้าหมายที่ต้องการจะ ไปถึงในอนาคต ดังนี้

1. ให้แต่ละเคาน์เตอร์เปิดบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. ให้ถือว่าแต่ละเคาน์เตอร์เป็นเสมือน 1 ที่ทำการไปรษณีย์
3. ให้แต่ละเคาน์เตอร์ปิดบัญชีเกี่ยวกับการเงินเป็นรายวัน
4. ให้มีการตรวจสอบรวมหลังเคาน์เตอร์เป็นรายวัน
5. ส่วนประกอบการจัดให้บริการแบบ One Stop Service ที่จำเป็น ดังนี้
 - 5.1 การจัดเคาน์เตอร์ เมื่อพูดถึงการจัดเคาน์เตอร์ให้มองเห็นในส่วนที่ติดต่อกับเคาน์เตอร์ทั้งหมด เช่น หน้าเคาน์เตอร์ หลังเคาน์เตอร์ ข้างเคาน์เตอร์ บนเคาน์เตอร์ ดังนี้

ในส่วนหน้าเคาน์เตอร์ ควรจัดให้มีเก้าอี้รับแขก โต๊ะวางและเขียนแบบฟอร์มการติดตั้งป้ายบอกบริการ การจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ป้ายแนะนำการใช้บริการ การกำหนดทางเข้าคิวทางออกสำหรับผู้ใช้บริการ การจัดอุปกรณ์ดังกล่าวเน้นความสวยงามเป็นระเบียบและความสะอาด การจัดหลังเคาน์เตอร์ หลังเคาน์เตอร์ถือเป็นจุดที่กระทบต่อสายตาของผู้ใช้บริการ

บางครั้งความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีส่วนหนึ่งจะอยู่ตรงนี้ด้วย เช่น บางกรณีงานหน้าเคาน์เตอร์แน่นแต่พนักงานที่ทำงานอยู่หลังเคาน์เตอร์นั่งทำงานอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับเคาน์เตอร์ โดยประชาชนจะไม่ว่างคนละส่วนงานกัน หรือบางที่ทำการหลังเคาน์เตอร์แคบมาก เพราะมีผู้ปฏิบัติงานส่วนอื่นนั่งปฏิบัติงาน ณ จุดนั้น ทำให้ที่ตั้งอุปกรณ์สำหรับการบริการคับแคบ ไม่มีที่วางไปรษณีย์ภัณฑ์การรับ-ส่งเมลล์เป็นไปด้วยความลำบาก ในส่วนนี้อาจแก้ปัญหาโดยการย้ายงานที่ไม่เกี่ยวกับเคาน์เตอร์ไปที่ส่วนอื่นหรือหากไม่มีที่ก็อาจหา Partition มากั้นให้เป็นสัดส่วนก็ได้ ฯลฯ ประเด็นสำคัญของหลังเคาน์เตอร์ก็คือทำอะไรที่จะไม่ให้พนักงานที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์รายวันปรากฏตัวอยู่หลังเคาน์เตอร์

การจัดที่เคาน์เตอร์ ที่เคาน์เตอร์บริการควรจะเป็นที่ว่างเปล่า หรือมีก็แต่เฉพาะเครื่องอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการเท่านั้น เช่น ปากกา ฯลฯ และควรจะมีเลขบอกเคาน์เตอร์ส่วนแต่ละเคาน์เตอร์จะให้บริการอะไรบ้าง อาจเขียนใส่แผงไว้ที่ด้านข้างหรือฝั่งตรงข้ามกับเคาน์เตอร์ก็ได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตรวจสอบก่อนเดินเข้าช่องบริการ

5.2 การแต่งกายและวาทะสัมพันธ์ การแต่งกายดีและพูดจาดีถือเป็นการให้เกียรติผู้ใช้บริการ และจะนำมาซึ่งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมีมิตรไมตรีต่อกันระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการเป็นการลดความขัดแย้ง ความรู้สึกไม่ดีต่อกันไปในตัวของมันเอง

5.3 การเข้าคิว การเข้าคิวเพื่อใช้บริการในแง่ของผู้ใช้บริการถือว่าเป็นระเบียบสากลของสังคมที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ซึ่งในตัวของมันเองจะเป็นตัวสร้างความเป็นธรรมชาติความเป็นระเบียบ เช่น ใครมาก่อนย่อมได้รับบริการก่อนซึ่งไม่มีการเลือกปฏิบัติและในแง่ของพนักงานหรือผู้ให้บริการเองก็ได้ประโยชน์จากการเข้าคิวหลายประการ เช่น การให้บริการตามคิวทีละคน ทำให้พนักงานไม่เครียด ความผิดพลาดก็มีน้อย อย่างไรก็ตามวิธีการเข้าคิวแต่ละลักษณะก็มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความเหมาะสมในการให้บริการในภาพรวมเหมือนกัน

6. จัดเจ้าหน้าที่หรือจัดจุดบริการพิเศษสำหรับลูกค้าพิเศษ เนื่องจากแต่ละที่ทำการอาจมีลูกค้าพิเศษโดยเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ ซึ่งลูกค้าดังกล่าวหากมาใช้บริการในเคาน์เตอร์ทั่วๆ ไปก็จะไม่สะดวกด้วยประการทั้งปวง

7. หัวหน้าที่ทำการต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ

เนื่องจากการบริการการให้บริการ โดยหลักการแล้วจะต้องจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้อย่างรวดเร็วโดยอาศัยประสบการณ์เป็นหลักเมื่อเกิดเหตุผิดปกติต่างๆ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะหน้า

การให้บริการแบบ One Stop Service ก็ทำนองเดียวกัน บางวันอาจมีผู้ใช้บริการมากผิดปกติจนพนักงานเคาน์เตอร์ที่มีอยู่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ หัวหน้าที่ทำการอาจต้องตัดสินใจเรียกเจ้าหน้าที่แผนกอื่นมาเสริมบริการได้ หรืออาจตัดตอนงานในระบบบางส่วน

ออกไปช่วยทำได้ เช่น กรณีผู้ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์หนาแน่นก็อาจออกมาตรวจแบบฟอร์มที่
ผู้ใช้บริการเขียนให้ถูกต้องก่อนเข้าใช้บริการเพื่อให้การปฏิบัติที่เคาน์เตอร์เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น
 ฯลฯ โดยยึดหลักดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 2) ปณท. ไม่เสียผลประโยชน์ และ 3) ไม่เป็นภาระกับ
ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์เอง

แนวทางในการจัดทำ One Stop Service

การที่จะให้ได้มาซึ่งการจัดให้บริการแบบ One Stop Service นั้นสามารถทำได้อย่างน้อย
2 วิธี คือ การสั่งการของหัวหน้าที่ทำการโดยตนเองซึ่งจะเป็นวิธีการปกติในระบบราชการส่วนอีก
วิธีอาจได้มาด้วยการทำงานเป็นทีมและมีภาระดมสมองช่วยกันคิด ช่วยกันทำแล้วนำไปสู่การ
ปฏิบัติที่ทุกคนเห็นพ้องต้องกัน

สำหรับกรณีนี้จะขอเสนอแนวทางในการจัดทำตามแนวทางในส่วนที่ 2 ทั้งนี้เพราะ
แนวทางในส่วนที่สองเป็นเรื่องของการทำงานตามแนวความคิดสมัยใหม่ ซึ่งได้เสนอให้ทราบ
มาแล้วข้างต้น โดยมีแนวทางดังนี้

1. มีการตั้งคณะทำงานขึ้นมารับผิดชอบงานเป็นการเฉพาะเพื่อทำการศึกษาและกำหนด
แนวทางปฏิบัติตามหลักการการให้บริการแบบ One Stop Service ให้สอดคล้องกับสภาพที่ทำการ
ของตนเอง
 2. คณะทำงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้
 - 2.1 กำหนดแผนการประชุม
 - 2.2 จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ในระบบ One Stop Service ประจำที่ทำการ
 - 2.3 การพิจารณาถอดแบบจากที่ทำการอื่นที่เห็นว่าสามารถนำมาใช้ได้เลย
 - 2.4 การพิจารณาคัดค้านกำหนดวิธีการขึ้นมาเองในส่วนที่ไม่สามารถจะถอดแบบหรือ
เอาแบบอย่างมาจากที่อื่น ได้เพราะมีข้อจำกัดต่างๆเฉพาะตัวที่ทำการ
 - 2.5 กำหนดแผนงาน เช่น แผนการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้บริการได้หลายอย่าง
แผนการจัดบริเวณเคาน์เตอร์ แผนรองรับหากเกิดปัญหา ฯลฯ
 - 2.6 แผนการประชาสัมพันธ์ซึ่งอาจเป็นการแจ้งให้ประชาชนได้ทราบล่วงหน้า
 - 2.7 การกำหนดวิธีปฏิบัติงาน การตรวจสอบ ควบคุมภายในที่ทำการ
 - 2.8 การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับปฏิบัติงาน
 - 2.9 การประเมินผลและหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
 3. คณะทำงานที่จัดตั้งตามข้อหนึ่งอาจจัดตั้งจากผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเคาน์เตอร์โดยตรงและ
ส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมกัน

4. การปฏิบัติงานตามแนวทางในข้อ 2 หัวหน้าคณะทำงานจำเป็นต้องใช้ความอดทนอย่างสูงและพยายามยี่ดหลีกเลี่ยงส่วนมาก กรณีที่จำเป็นต้องออกเป็นคำสั่งปฏิบัติงานประจำที่ทำการก็ควรให้ออกมาจากผลการประชุมตกลงของคณะทำงานหัวหน้าที่ทำการเพียงแต่ลงนามเพื่อให้ความชอบธรรมในคำสั่งหรือกรณีสั่งการไปแล้วตามความเห็นของที่ประชุมหากจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขในภายหลังก็ควรเป็นผลมาจากการประชุมเช่นกัน

5. หัวหน้าที่ทำการควรทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือทำตัวเป็นผู้นำหรือผู้ให้คำปรึกษามากกว่าการทำตัวเป็นผู้สั่งการ

6. การให้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับทำเอกสารการเงินหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องควรให้แต่ละแผนกเตอร์เป็นผู้จัดทำด้วยตนเอง ไม่ควรจัดให้บุคคลอื่นทำให้ ทั้งนี้เพื่อสร้างความเคยชินให้กับพนักงานประจำแผนกเตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติในอนาคต

ผลที่ได้รับจากการให้บริการแบบ One Stop Service

เนื่องจากการจัดทำกรให้บริการแบบ One Stop Service ได้กำหนดหลักการเพื่อให้มีผลในการปฏิบัติที่เป็นการแก้ปัญหาหายวันในอดีตตามที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นส่วนหนึ่งและอีกส่วนหนึ่งเป็นผลทางเป้าหมายเชิงคุณภาพที่เกิดขึ้นในระบบใหม่ โดยประเมินจากที่ทำการไปรษณีย์ที่ได้จัดทำแล้ว ซึ่งอาจแยกได้ ดังนี้

1. ผลทางเป้าหมาย ซึ่งเป็นผลที่หวังให้เกิดขึ้นเพื่อสร้างความพอใจกับผู้ใช้บริการและรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

1.1 การที่พนักงานแต่ละคนสามารถให้บริการได้หลายอย่างในเคาน์เตอร์เดียวกันนอกจากสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการแล้ว ยังเป็นการฝึกหัดพนักงานเบื้องต้นเพื่อเตรียมตัวสู่การให้บริการในระบบเคาน์เตอร์อัตโนมัติในอนาคต

1.2 การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำเอกสารบริการการเงินถือเป็นการสร้างความรู้จักกับการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ของการให้บริการที่เคาน์เตอร์ไปรษณีย์เป็นครั้งแรกทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมการและฝึกการใช้เครื่องมือการให้บริการในระบบเคาน์เตอร์อัตโนมัติในระดับพื้นฐาน

1.3 ผลการประเมินความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายจากการให้บริการในระบบ One Stop Service เฉลี่ย 3-4 นาทีต่อรายขณะที่ในระบบเดิมทำงานด้วยมือต้องใช้เวลาเฉลี่ย 7-8 นาทีต่อราย นั่นคือในเวลาเท่ากันพนักงานจำนวนเท่ากันสามารถเพิ่มความสามารถในการให้บริการได้ 1 เท่าตัว

1.4 ผลจากการใช้เครื่อง PC ทำเอกสารบริการการเงินทำให้เกิดความรวดเร็วในการจัดทำเอกสารบริการการเงิน (ธ.น.64, 65) เฉลี่ย 15 วินาทีต่อ 1 ฉบับ ขณะที่ในระบบเดิมใช้เวลาโดยเฉลี่ย 60วินาที

2. ผลที่คาดหวังให้เป็นการแก้ปัญหาต่างๆ ไปของที่ทำการซึ่งมีมาในอดีตถึงปัจจุบัน

2.1 มีความปลอดภัยจากการถูกปล้นมากขึ้น ทั้งนี้เพราะตัวเงินที่เคาน์เตอร์จะกระจายอยู่หลายเคาน์เตอร์ ซึ่งแตกต่างจากระบบเดิมเงินจะกระจุกอยู่ที่เคาน์เตอร์เดียวคือเคาน์เตอร์บริการ ธนาณัติ ซึ่งง่ายต่อการปล้นจี้มากกว่าระบบใหม่

2.2 กรณีที่มีผู้ใช้บริการในคราวเดียวกัน เช่น ฝากจดหมายลงทะเบียน ฝากธนาณัติ ฯลฯ สามารถใช้บริการที่เคาน์เตอร์เดียวได้และใช้เวลาไม่มาก ซึ่งต่างจากระบบเดิมที่ต้องใช้บริการที่ละเคาน์เตอร์ ซึ่งทำให้เสียเวลามาก

2.3 พนักงานเคาน์เตอร์สามารถช่วยกันทำงานชนิดเดียวกันได้หลายเคาน์เตอร์ไม่ว่าบางคนจะทำงานช้าหรือเร็วและไม่สร้างความอึดอัดให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งแตกต่างจากระบบเดิมที่ใครทำหน้าที่อะไรก็ต้องทำให้หมดไม่ว่าจะมีปริมาณงานมากขนาดไหนในเวลาใด

2.4 พนักงานแต่ละเคาน์เตอร์จะมีผลงานของตัวเอง ตามหลักการที่กำหนดให้แต่ละเคาน์เตอร์ถือเสมือน 1 ที่ทำการ ทำให้แต่ละคนมีผลงานชัดเจน ซึ่งจะทำให้การพิจารณาผลตอบแทนโดยเฉพาะความดีความชอบประจำปีเป็นไปโดยง่ายและมีความเป็นธรรมยิ่งขึ้นและเป็นพื้นฐานไปสู่การพิจารณาปรับปรุงตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต

2.5 เนื่องจากในระบบ One Stop Service ถูกกำหนดให้แต่ละเคาน์เตอร์มีการปิดบัญชีเป็นรายวัน และมีการตรวจสอบรวมหลังเคาน์เตอร์เป็นรายวันเช่นกันจะทำให้พนักงานแต่ละเคาน์เตอร์สามารถตรวจสอบตัวเองได้ทุกวัน ขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาก็จะได้รับข้อมูลของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายวันเช่นกัน การหมุนเงินก็จะเป็นไปด้วยความลำบากและไม่คุ้มเพราะเงินกระจายอยู่หลายเคาน์เตอร์ซึ่งต่างจากระบบเก่าจะไม่มีการปิดบัญชียกเว้นเคาน์เตอร์ธนาณัติเท่านั้นและเงินรวมอยู่กระจุกเดียวโอกาสการหมุนเงินก็จะมีสูงขึ้น

นอกจากผลที่ได้รับในแง่มุดดังกล่าวแล้ว เนื่องจากการให้บริการในลักษณะ One Stop Service ใช้แนวทางการสร้างผลงานด้วยปรัชญาการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ผลงานที่ออกมาจึงเป็นผลงานของทีมงาน การดำเนินการในลักษณะดังกล่าวจึงเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานรู้จักทำงานเป็นทีม

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ก็พอจะเป็นแนวทางและชี้ให้เห็นเป้าหมายเพื่อให้ที่ทำการ ไปรษณีย์ที่ยังไม่ได้ดำเนินการให้บริการแบบ One Stop Service ได้มีความมั่นใจในสิ่งที่จัดทำขึ้นว่าจะเกิดผล

อย่างไร สำหรับที่ทำการที่ได้ทำไปแล้วก็จะสามารถพัฒนาเพิ่มขึ้นได้โดยมีเป้าหมายที่การรองรับระบบใหม่

ตัวอย่างการปรับปรุงการให้บริการที่เคาน์เตอร์ไปรษณีย์คูสิตเป็นระบบ One Stop Service

One Stop Service เป็นระบบการให้บริการในช่องบริการเดียวจบทุกขั้นตอน ซึ่งผู้ใช้บริการจะไม่เสียเวลาสามารถลดขั้นตอนและเวลาการให้บริการลง โดยผู้ให้บริการเน้นการอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ/ลูกค้าเป็นหลัก

การจัดทำระบบ One Stop Service พนักงานจึงเป็นส่วนร่วมที่สำคัญที่สุดหากพนักงานไม่ให้ความร่วมมือแล้วการให้บริการระบบ One Stop Service ก็จะไม่เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้

ดังนั้น หลักการในการให้บริการในระบบ One Stop Service จึงมีขบวนการที่จะต้องวางหลักเกณฑ์ไว้เพื่อให้งานที่จะบริการดำเนินไปสู่ความสำเร็จสูงสุดนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลักๆ คือ

1. บุคลากร (พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ แผนกรับฝาก)

- 1.1 ต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความรู้ ความเข้าใจทุกๆ บริการที่ให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ บริการรับฝาก
- 1.2 ต้องมีการระดมความคิด มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถถ่ายทอดความรู้ ระเบียบปฏิบัติให้กันและกันในกรณีเกิดปัญหาในการให้บริการก็สามารถแก้ไขปัญหาได้เช่นกัน
- 1.3 สร้างความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานให้เป็นทีมเพื่อให้งานที่บริการ ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ที่ดำเนินอยู่และสร้างสรรค์
- 1.4 ต้องทุ่มเท ยอมรับ สนับสนุน วางแผนให้กับงานที่ให้บริการสำเร็จลุล่วงด้วยความตั้งใจ และประสบผลสำเร็จ

2. อุปกรณ์

ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในช่องบริการเดียวจบ (ระบบ One Stop Service) นั้น อุปกรณ์ที่จะต้องใช้ควบคู่ไปกับการบริการนั้นๆ ก็นับว่าสำคัญมากดังนั้นๆ ช่องบริการต้องเตรียมหรือมีไว้ให้พร้อมและสามารถใช้งานได้ดีด้วย เช่น แบบพิมพ์ ตรายประจำวัน เครื่องชั่ง ตรายางต่างๆ และอุปกรณ์สนับสนุนในการให้บริการต่างๆ ด้วย

3. การตรวจสอบ

นับว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการให้บริการในระบบ One Stop Service เพราะในแต่ละช่องจะให้บริการหลายอย่างไปพร้อมๆกัน หากไม่มีระบบการตรวจสอบที่ดีแล้วไม่สามารถดำเนินการเลย

การดำเนินการเข้าสู่ระบบ One Stop Service

1. รวมระบบงานรับฝากไปรษณีย์ทุกบริการและบริการการเงินไว้ในช่องบริการเดียวกัน
2. จัดให้มีการประชุมในระดับนายเวร หัวหน้าแผนก โดยกำหนดวัตถุประสงค์ให้บริการไปรษณีย์ทุกบริการในช่องเดียวกัน
3. จัดให้มีการประชุม หัวหน้าแผนกรับฝาก นายเวรรับฝาก และพนักงานผู้ปฏิบัติโดยตรง ในลักษณะของการประชุมจะเปิดกว้างให้ทุกคนออกความเห็นในที่ประชุม และเน้นให้เห็นว่าการให้บริการดังกล่าวจะสำเร็จได้
4. จัดให้มีการประชุม ผช.หน.ปณ. หัวหน้าแผนกรับฝาก นายเวรรับฝาก และพนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกคน เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการระดมความคิด และจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน แล้วสรุปเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการร่วมให้บริการไปรษณีย์ในช่องเดียวกัน

การให้บริการสำหรับผู้จะมาใช้บริการ

ช่องบริการจะมีบริการต่างๆ ของไปรษณีย์ ดังนี้

1. บริการรับ-ส่ง จดหมายในประเทศและต่างประเทศ
2. บริการรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ
3. บริการธนาณัติออนไลน์
4. บริการรับ-ส่งธนาณัติในประเทศและต่างประเทศ
5. บริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ (Western Union)
6. บริการชำระเงินผ่านไปรษณีย์ (Pay@Post)
7. บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์
8. บริการไปรษณีย์เก็บเงิน(ฝากส่งจดหมายและพัสดุโดยเรียกเก็บเงินจากผู้รับ)
9. บริการสำรองตั๋วการเดินทางและตั๋วการแสดง
10. บริการเติมเงินออนไลน์ U Top Up (บริการเติมเงินมือถือ)

ตัวอย่างวิธีการปฏิบัติงานระบบ One Stop Service ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต

ปณจ. คูสิต เปิดให้บริการระบบช่องเดียวจบครบวงจร (One Stop Service) จำนวน 4 ช่องบริการ ซึ่งเปิดให้บริการ ณ เคาน์เตอร์รับฝากชั้น 2 ของที่ทำการ โดยให้บริการด้านรับฝากจดหมายลงทะเบียน EMS รับประกัน รับชำระภาษีรถยนต์ ประกันภัยรถยนต์ รับฝากธนาณัติ รับจ่ายธนาณัติ บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ ฯลฯ และอีก 1 ช่องบริการซึ่งตั้งอยู่ชั้นล่างของที่ทำการเปิดให้บริการประเภทพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนที่เป็นกล่องหรือซองขนาดใหญ่ เพื่อมิให้ผู้ใช้บริการ

ต้องมีภาระในการขนขึ้น ไปเพื่อใช้บริการ โดยยังสามารถใช้บริการได้ทุกชนิดของที่ทำกร เช่น EMSรับประกัน เป็นต้น

1. สำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการเป็นเงินสด เงินเชื่อ รายเดือน หรือธุรกิจตอบรับ ก็เปิดให้บริการอยู่ชั้นล่างของที่ทำกรเช่นกัน โดยหัวหน้าแผนกบริการพิเศษเป็นผู้ควบคุมดูแล
2. เมื่อเปิดให้บริการและมีผู้มาขอใช้บริการจะมีแผนกประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ผู้ให้บริการทราบถึงขั้นตอนและวิธีการใช้บริการให้ทราบเป็นบาง โอกาส แต่จะมีการเขียนตัวอย่างของรูปแบบการให้บริการต่างๆ แสดงแผ่นรหัสไปรษณีย์ทั่วประเทศไว้ให้ผู้ให้บริการตรวจสอบด้วย
3. ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทุกช่องบริการ ณ เคาน์เตอร์ ซึ่งจัดให้ผู้ให้บริการเข้าแถวเป็นระบบและจัดเก้าอี้สำหรับผู้ใช้บริการพักผ่อนไว้ส่วนหนึ่ง ผู้ใช้บริการสามารถได้ตามลำดับก่อนหลังและผู้ให้บริการสะดวกให้บริการสำเร็จคนต่อคน โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องมามุ่งหน้าเคาน์เตอร์เพื่อรอรับบริการ

ในกรณีถ้ามีผู้ใช้บริการมีจำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์จะมาใช้บริการเป็นจำนวนมากๆ นายเวรรับฝากหรือเจ้าหน้าที่ที่นายเวรรับฝากมอบหมายจะทำหน้าที่ให้บริการเองเพื่อจะไม่ต้องให้ผู้บริการรอนานซึ่งจะเป็นการช่วยเหลือผู้ให้บริการประจำช่องมีโอกาสบริการผู้ใช้บริการรายอื่นๆ ต่อไปได้โดยถือปฏิบัติเช่นนี้ตลอดมา

ผลดีของการให้บริการระบบ One Stop Service มีดังนี้

1. ผู้ใช้บริการพึงพอใจไม่ต้องรอคอยคิวนานและสามารถใช้บริการได้หลายอย่างในช่องบริการเดียวกัน
2. ผู้ใช้บริการจะเสียเวลาในการมาขอใช้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ามาที่เคาน์เตอร์ให้บริการจนถึงการให้บริการแล้วเสร็จทุกขั้นตอนครบวงจรประมาณ 3.5 นาที
3. ผู้ให้บริการไม่เกิดความกังวลในขณะการให้บริการเพราะผู้ใช้บริการจะไม่มามุ่งอยู่ที่ช่องบริการเพื่อรอให้บริการเนื่องมีระบบคิวเป็นระเบียบสากล
4. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัดเจน
5. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการในระบบใหม่ของไปรษณีย์ไทย

โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS)

ความเป็นมา

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด) ดำเนินโครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2539 โดยใช้เงินรายได้ของ กสท. หลังจากนั้น กสท. ได้จัดทำเงื่อนไขในการเสนอราคา และจัดซื้อระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

อัตโนมัติโดยเชิญชวนบริษัทต่างๆให้เข้ามาเสนอราคาตามขั้นตอนการจัดซื้อของ กสท. แต่เนื่องจากในขณะนั้นเกิดภาวะค่าเงินบาทลอยตัว ทำให้ กสท. ต้องปรับปรุงเงื่อนไขการเสนอราคาใหม่ให้เหมาะสม และใช้เวลาพอควรในการดำเนินการจัดซื้อระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบว่าด้วยการพัสดุของ กสท. จนกระทั่งมีการลงนามในสัญญาซื้อขายระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติจากบริษัท รูเรียล เทเล โฟน เซอร์วิส จำกัด เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2542 และสามารถให้บริการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2543 ณ ที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี อ.เมือง จ.นนทบุรี เป็นแห่งแรก ปัจจุบันได้มีการให้บริการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ในลักษณะ One Stop Service เต็มระบบทั่วประเทศไทยแล้ว โดยดำเนินงานในการติดตั้งระบบ CA POS แล้วเสร็จทั่วประเทศ เมื่อ 31 ธันวาคม 2544

วัตถุประสงค์ของโครงการเคาน์เตอร์ CA POS

เพื่อเพิ่มสมรรถภาพของที่ทำกรไปรษณีย์ทั่วประเทศ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เช่น กำหนดให้ที่ทำกรไปรษณีย์ทั่วประเทศสามารถให้บริการต่อประชาชนผู้มาใช้บริการที่แต่ละเคาน์เตอร์บริการแบบครบวงจรทุกประเภท และชนิดของบริการในลักษณะ One Stop Service เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

เป้าหมายการดำเนินงาน

1. ติดตั้งอุปกรณ์และระบบงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ 1,200 แห่งทั่วประเทศในช่วงเวลา 40 เดือนนับถัดจากวันลงนามในสัญญากับบริษัท รูเรียล เทเล โฟน เซอร์วิส จำกัด

2. ติดตั้งอุปกรณ์และระบบงานที่หน่วยควบคุมในระดับภูมิภาค และหน่วยงานส่วนกลางให้มีระบบงานเชื่อมโยงสัมพันธ์กับการวางระบบของที่ทำกรไปรษณีย์

สรุปผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้นโครงการคณะทำงาน โครงการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติสามารถดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ และวางระบบงานแล้วเสร็จก่อนกำหนดเวลาหลายเดือน เพราะว่คณะทำงาน ได้ใช้วิธีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันจะต้องมีผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจสั่งการแก้ไขปัญหาได้ทันที เพื่อให้การปฏิบัติดำเนินการต่อไป

แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในการติดตั้งระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1. จัดทำเคาน์เตอร์บริการใหม่ที่สามารถนำมาประกอบเองได้ (Modular) แทนเคาน์เตอร์บริการแบบเดิม สำหรับบางที่ทำกรหากเคาน์เตอร์บริการที่ใช้งานยังอยู่ในสภาพดีจะเข้าไปดัดแปลงโดยวางอุปกรณ์ต่างๆ ให้ใช้งานได้

2. นำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มาต่อพ่วงร่วมกันให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการใหม่ ได้แก่ เครื่องชั่งไปรษณีย์ เครื่องประทับไปรษณีย์ยากร เครื่องอ่านรหัสแท่งชนิดเลเซอร์ เครื่องพิมพ์/ไบบันทีกรายการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ข้างต้น เพื่อให้แต่ละ

เคาน์เตอร์สามารถให้บริการได้ทุกประเภท ทุกชนิดบริการ (One Stop Service) และมีเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้าสำรองให้กับอุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้น เมื่อเกิดปัญหาในระบบไฟฟ้าขัดข้อง

3. ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้บริการ โดยเชื่อมโยงกับอุปกรณ์ที่ติดตั้งหน้าเคาน์เตอร์บริการ ทั้งนี้อุปกรณ์ที่ติดตั้งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (File Server) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และลูกข่ายในเครื่องเดียวกัน เครื่องพิมพ์บัญชี เครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้าแบบต่อเนื่อง (UPS) อุปกรณ์แปลงสัญญาณข้อมูล (Modem) รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณข้อมูล (Ethernet Switching) สำหรับที่ทำการที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 3 เครื่องขึ้นไปด้วย

4. ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ที่หน่วยงานควบคุมในระดับภูมิภาค และที่หน่วยงานส่วนกลางเพื่อใช้รับส่งข้อมูลเมื่อสิ้นวัน ระหว่างที่ทำการทั่วประเทศกับหน่วยงานส่วนกลาง รวมทั้งเพื่อตรวจสอบควบคุมตลอดจนประมวลผลการดำเนินงานด้านการเงิน และบัญชีของแต่ละที่ทำการ

ทั้งนี้จะมีการพัฒนาซอฟต์แวร์ต่างๆ ทั้งที่ใช้งาน ณ ที่ทำการและที่หน่วยงานควบคุมในระดับภูมิภาคตลอดจนหน่วยงานส่วนกลางให้สามารถใช้งานได้ในแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสมกับอุปกรณ์แต่ละชนิด และทำงานร่วมกันได้ระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแบ่งเป็น ดังนี้

ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ

1. ได้ใช้บริการที่แต่ละเคาน์เตอร์ของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ได้ทุกประเภททุกชนิด บริการในลักษณะ One Stop Service

2. ลดระยะเวลาการคอยคิวใช้บริการลง

3. การใช้บริการแต่ละบริการมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ได้รับบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นจากบริการเดิมๆ ของไปรษณีย์

ประโยชน์ที่ทำการไปรษณีย์จะได้รับ

1. สามารถให้บริการลูกค้าได้ในลักษณะ One Stop Service

2. ที่ทำการไปรษณีย์สามารถเปลี่ยนงานให้ทุกเคาน์เตอร์ทำงานได้ทุกหน้าที่ และสามารถจัดเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ รวมทั้งออกไปทำการตลาดภายนอกที่ทำการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. พนักงานรับฝากให้บริการต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้น

4. พนักงานรับฝากลดภาระการจัดทำบัญชีประจำวันต่างๆ

5. ที่ทำการไปรษณีย์ลดภาระในการจัดทำบัญชีต่างๆ ประจำที่ทำการฯ ในแต่ละวัน เช่น

ธน.64, ธน. 65 ตป.6, ตป.7 และบพ-01 เป็นต้น เพราะว่า ระบบ CA POS จะช่วยจัดทำบัญชีดังกล่าวให้เอง

6. หัวหน้าที่ทำการฯ สามารถบริหารข้อมูลต่างๆ ของที่ทำการ ไปรษณีย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจะได้รับ

1. เป็นการนำ IT มาใช้เพื่อสร้างกลยุทธ์นำในการดำเนินธุรกิจ
2. สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ลงได้มากขึ้น
3. สามารถสร้างระบบพื้นฐานการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ได้อย่างมั่นคง และใช้เป็นฐานปรับปรุงการให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินของกิจการไปรษณีย์ตลอดจนก้าวขึ้นไปทำธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหารายได้เพิ่มขึ้น และควบคุมค่าใช้จ่ายมิให้เพิ่มสูงขึ้นเกินความจำเป็น

4. จะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการให้บริการรับชำระเงินต่างๆ (Pay at Post) เช่น รับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่าย ค่าภาษีรถประจำปี และ ค่าปรับจราจร

5. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ประโยชน์ที่รัฐบาลจะได้รับ

1. บริการไปรษณีย์จะได้รับการพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพให้เป็นที่น่าพอใจไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2. กิจการไปรษณีย์สามารถแยกออกจากกิจการโทรคมนาคมเพื่อจะได้สามารถให้บริการไปรษณีย์ได้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม กิจการไปรษณีย์จะได้มีโอกาสเลี้ยงตัวเองได้ และไม่เป็นการต่อรัฐบาลต่อไป

ลักษณะโปรแกรมปฏิบัติระบบ CA POS

1. ระบบ CA POS เป็นระบบการทำงานที่อำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำความเข้าใจและง่ายต่อการใช้งาน ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนได้ โดยมีระบบการให้ความช่วยเหลือ เรียกว่า คำแนะนำที่อธิบายให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่าย ซึ่งคำแนะนำต่างๆ ติดตั้งอยู่ภายในของระบบ ทำให้สะดวกต่อการใช้งานสามารถค้นหา และสอบถามได้ตลอดระยะเวลาการทำงาน โดยแต่ละบริการจะมีคำแนะนำเฉพาะบริการรวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเบื้องต้น โดยมีวิธีเรียกใช้คำแนะนำ

2. ข้อมูลในระบบ CA POS มีการจัดเก็บอยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลดังกล่าวได้ โดยแบ่งประเภทของกลุ่มข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาได้ เช่น

- 2.1 ค้นหาเกี่ยวกับปลายทางการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์
- 2.2 ค้นหาเกี่ยวกับสินค้าหรือรายการ

2.3 ค้นหาเกี่ยวกับผู้ส่งสินค้า

2.4 ค้นหาเกี่ยวกับตู้เช่า และผู้เช่าตู้ไปรษณีย์

2.5 ค้นหาเกี่ยวกับรหัสรายการรายรับ/รายได้ หรือค่าใช้จ่ายของที่ทำกาไปรษณีย์

การทำงานของระบบ CA POS จะแสดงข้อมูลที่ได้จากการค้นหาในลักษณะของตารางบรรทัดละ 1 รายการ หากข้อมูลมีจำนวนมาก สามารถเลื่อนแถบสีเพื่อดูข้อมูลได้

3. คำแนะนำแป้นพิมพ์ (Keyboard) เพื่อให้ผู้ใช้งานรู้จักการใช้งานปุ่มต่างๆ บนแป้นพิมพ์ที่ใช้กับระบบ CA POS ซึ่งทำให้การทำงานรวดเร็ว สะดวก และง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบ CA POS ได้รับการออกแบบให้ใช้งานกับงานไปรษณีย์โดยเฉพาะ ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ใช้จึงได้มีการออกแบบแป้นพิมพ์ (Keyboard) ให้เหมาะสมกับการใช้งานซึ่งปุ่มบนแป้นพิมพ์ที่ใช้ในระบบ CA POS แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 ปุ่มแป้นพิมพ์มาตรฐาน

3.2 ปุ่มแป้นพิมพ์พิเศษ

4. การเข้าสู่ระบบ และออกจากระบบ CA POS

ขั้นตอนการทำงานของการทำงานเข้าสู่ระบบ CA POS แบ่งได้เป็น 2 แบบ ดังนี้

4.1 การเข้าสู่ระบบของส่วนการให้บริการ (Clerk Sign In)

4.2 การเข้าสู่ระบบส่วนการจัดการทั่วไป (Adenin Sign In)

ผู้ใช้ (User) แต่ละคนต้องเก็บรักษารหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับ หากผู้อื่นล่วงรู้ก็จะทำให้สามารถเข้าใช้ระบบของคนได้ และจะทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของรหัสผ่าน (Password) เพราะข้อมูลทางการเงิน และอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปจะถูกบันทึกเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของรหัสผ่าน (Password) นั้นๆ

ขั้นตอนการทำงานของการทำงานออกจากระบบ CA POS แบ่งได้เป็น 2 แบบ ดังนี้

4.3 การออกจากระบบของส่วนการให้บริการ

4.4 การออกจากระบบของส่วนการจัดการทั่วไป

การออกจากระบบเมื่อหมดเวลาทำงาน หมายถึง การออกจากระบบเมื่อหมดช่วงเวลาปฏิบัติงานในแต่ละวัน หรือผลัดเวร การออกจากระบบในกรณีนี้จะต้องดำเนินการส่งเงินทั้งหมดตามขั้นตอนของระบบ หากไม่นำส่งเงินตามขั้นตอนจะไม่สามารถออกจากระบบ CA POS ได้ ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้ได้ออกจากส่วนการให้บริการครบทุกคนแล้ว หัวหน้าที่ทำการหรือผู้ได้รับมอบหมายจึงจะสามารถทำการปิดบัญชีสิ้นวันของที่ทำกาได้

หมายเหตุ รายงานการถือครองเงินของพนักงานอาจนำมาใช้เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการส่งเงิน ซึ่งในการออกจากระบบเมื่อหมดเวลาทำงานผู้ใช้ต้องอยู่ที่ส่วนการให้บริการและเครื่องนั้นต้องไม่อยู่ในระหว่างการทำงานใดๆ

5. การจำหน่ายตราไปรษณียากร รายละเอียดของการจำหน่ายตราไปรษณียากร ประกอบด้วย การทำงานต่างๆ ดังนี้ 1) การจำหน่ายดวงตราไปรษณียากร 2) การจำหน่ายไปรษณียบัตร 3) การจำหน่ายจดหมายอากาศ 4) การจำหน่ายดวงตราไปรษณียากรสะสม 5) การจำหน่ายรอยประทับไปรษณียากร 6) การจำหน่ายวิมัยบัตร

6. การรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ขั้นตอนการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ระบบจะทำการคำนวณอัตราค่าบริการ โดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับปลายทาง และน้ำหนักของสิ่งของที่ฝากส่ง รวมทั้งบริการพิเศษที่ปลายทางต่างๆ เปิดให้บริการ เนื่องจากมีข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าบริการของการรับฝากสิ่งของทุกประเภท ทุกชนิด และทุกปลายทางรวมทั้งพิกัดแต่ละประเทศปลายทาง นอกจากนี้ระบบยังสามารถคำนวณค่าบริการในการรับฝากสิ่งของจำนวนมากโดยมีการทำงาน ดังนี้

1) การรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ในประเทศ 2) การรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ต่างประเทศ

7. บริการการเงิน รายละเอียดที่เกี่ยวกับรายการธนาณัติ และตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ ซึ่งแบ่งการทำงานเป็น 4 แบบ ดังนี้ 1) การรับฝากธนาณัติ 2) การจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ 3) การจ่ายเงินธนาณัติ/Postcheque 4) การจ่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์

8. เพย์ แอท โปสต์ (Pay at Post) บริการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ผ่านทุกที่ทำการไปรษณีย์ทั้งในเมืองและนอกเมืองมากกว่า 4,000 แห่งทั่วประเทศ ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกสบาย รวดเร็ว และถูกต้อง พร้อมค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมในทุกรายการ

9. การชำระเงิน (Payment) การใช้ฟังก์ชันการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน เนื่องจากการจำหน่ายสินค้า หรือบริการ การทำรายการ รายรับ หรือ รายได้ การทำรายการจ่ายเงินธนาณัติ หรือตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ การทำรายการค่าใช้จ่ายของที่ทำการ การทำรายการที่ได้รับยกเว้นค่าบริการ เพื่อออกไปรับเงินหรือกำกับภาษี หรือใบบันทึกรายการให้ไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงการทำรายการยกเลิกรายการ (Void) ซึ่งต้องเข้าสู่ฟังก์ชันการชำระเงิน แม้ว่ายอดชำระของรายการจะมีค่าเป็นศูนย์ (0.00) ก็ตาม โดยรายการแต่ละรายการมีการกำหนดวิธีการชำระเงินไว้แล้ว ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วิธีการชำระเงินมี 5 แบบ ดังนี้ 1) การชำระเงินโดยเงินสด 2) การชำระโดยเช็ค 3) การชำระโดยเช็คนำส่งส่วนกลาง 4) การชำระโดยบัตรเครดิต 5) การชำระโดยวิธีอื่น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชัยญา เจริญสุข (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50ปี การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพ สมรส อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 15,000 บาทขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในแต่ละด้าน คือ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ประสิทธิภาพ คุณภาพของการบริการ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

วัชรระ ดาสอน (2548) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มากขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

พรรณศรี พูลสวัสดิ์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการที่จุดชำระเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เป็นเพศชาย และเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันมีอายุ 20-40 ปี สมรสแล้ว ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช.เป็นพนักงานบริษัทมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000-15,000 บาท ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ หย่า/ม่าย จะคำนึงปัจจัยในภาพรวม และปัจจัยด้านบริการ ช่องทางการให้บริการ สื่อสารการตลาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่เซเว่นอีเว่นอีเลฟเว่นพบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40ปี สมรสแล้วศึกษาอยู่ในระดับมัธยม/ปวช.เป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ในช่วง 5,000-15,000 บาท ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสดจะคำนึงถึงปัจจัยด้านการผลิตภัณฑ์สูงกว่าสถานภาพอื่นๆ และอาชีพของผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจะคำนึงถึงปัจจัยด้านราคาสูงที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กนกแสง ศิลป์จารุ (2545, หน้า18) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตาม โครงการการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเขตราชเทวี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ปัญหาในการดำเนินงาน คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ประชาชนคาดหวังกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จว่า ติดต่อกครั้งเดียวแล้วเสร็จสิ้นเลย แต่โดยความเป็นจริงแล้วอาจมีการติดต่อหลายครั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่มาติดต่อ และปัญหาการขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ประชาชนเสียเวลาในการรอคอยนาน

วรวิทย์ เชิงเขา (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของไปรษณีย์ออ่อนนุช กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้แก่ ระยะเวลาที่ให้บริการ อาชีพ และระดับการศึกษาตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการ โดยภาพรวมแล้วได้คะแนนความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละลักษณะการให้บริการ และค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยมีการจัดแผนกบริการต่างๆ เป็นสัดส่วนได้คะแนนสูงสุด มีงานบริการบางด้านที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาให้เอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการดำเนินการของไปรษณีย์สาขาอ่อนนุช คือ การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำบริการ โดยเฉพาะรวมทั้งบริการอำนวยความสะดวกในการให้บริการทุกรูปแบบ นอกจากนั้นจะต้องเร่งรัดพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความพร้อมต่อการบริการทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

บุญชนะ สอนนารา (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พัฒนาพงษ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านพนักงานและการต้อนรับ ในเรื่องเครื่องแต่งกาย ความกระตือรือร้นในการให้บริการความเอาใจใส่และการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการเองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสถานที่ทำเลที่ตั้ง รูปแบบการจัดเคาน์เตอร์ การจัดป้ายบอกการบริการ ที่พักของผู้ใช้บริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การระบายอากาศและแสงสว่างในพื้นที่ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงาน การฝากส่งจดหมาย พัสดุ หนาฉัตติ การชำระภาษี และต่อทะเบียนรถ รวมถึงการให้บริการสอบถามอัตราค่าบริการ ซึ่งผู้ให้บริการเองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงาน ป้ายบอกช่องบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่มองเห็นชัดเจน ให้รายละเอียด เข้าใจง่าย เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของพนักงาน ในเรื่องของการเปิดทำการตรงเวลา ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความเร็วของการให้บริการของพนักงาน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และการเปิดให้บริการในตอนกลางวัน ซึ่งผู้ให้บริการเองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กนกวรรณ สุदानิช (2538) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางพลัด พบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอัตวิสัยซึ่งพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางพลัดที่กลุ่มงานอันได้แก่ 1) กลุ่มงานโยธา 2) กลุ่มงานรักษาความสะอาด 3) กลุ่มงานอนามัย 4) กลุ่มปกครอง ประสิทธิภาพผลรวมของการบริการรวมอยู่ในระดับกลาง ระดับสูง ระดับกลางและสูงตามลำดับ

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการตอบปัญหาของการวิจัยและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเขตบางขุนเทียนที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service มีความสัมพันธ์กัน
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเขตบางขุนเทียนที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service มีความแตกต่างกัน

ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรนำ

<p>ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ(One Stop Service)</p> <p>ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบการให้บริการ ● กระบวนการการให้บริการ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <p>ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รูปลักษณ์ทางกายภาพ ● ความน่าเชื่อถือ ● การตอบสนอง ● การสร้างความมั่นใจ ● การดูแลเอาใจใส่

ตัวแปรตาม

<p>ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ(One Stop Service)</p> <p>ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบการให้บริการ ● กระบวนการการให้บริการ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <p>ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รูปลักษณ์ทางกายภาพ ● ความน่าเชื่อถือ ● การตอบสนอง ● การสร้างความมั่นใจ ● การดูแลเอาใจใส่

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทยเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ที่ผู้ให้บริการไปรษณีย์ไทย ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยอ้างสูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดของประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

$$n = \frac{Z^2 pq}{B^2}$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

B = ระดับความคลาดเคลื่อน

Z = Z score ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

p = ความน่าจะเป็นของประชากร

$$q = 1 - p$$

เนื่องจากค่า pq จะมีค่าสูงสุดเมื่อ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$ ซึ่งทำให้ $pq = 0.25$ กำหนดค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

จากสูตร

$$n = \frac{Z^2 pq}{B^2}$$

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งพิจารณาการสุ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ให้บริการไปรษณีย์ไทย ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service ใน เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบและทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) ที่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแต่ละตัวแปร ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงค่าความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากกว่าแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

การทดสอบเครื่องมือ

จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างแล้วพบว่าในภาพรวมได้ค่าอัลฟาของครอนบัก เท่ากับ 0.8896 โดยเมื่อจำแนกแยกตามด้านพบว่า ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

ได้ค่าอัลฟาของครอนบัก เท่ากับ 0.9296 และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการได้ค่าอัลฟาของครอนบัก เท่ากับ 0.6565 แสดงว่าแบบสอบถามที่ได้มีค่าความเชื่อมั่นสูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 จึงสามารถ นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไปได้

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่ง แบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถาม ปลายปิด (Close-Ended Response Question) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทที่ใช้บริการ รวมทั้งหมดเป็น 6 ข้อ

ข้อ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 4 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 5 รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 6 ประเภทที่ใช้บริการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 ระดับคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม มีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลาย ปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 13 ข้อ ซึ่งคำถามในส่วนที่ 2 ได้พัฒนามาจากทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของเคย์และแอนเดอร์เซน โดยจำนวนคำถาม ประกอบด้วย

ด้านระบบการให้บริการ มี 3 ข้อ

ด้านกระบวนการการให้บริการ มี 2 ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มี 8 ข้อ

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ	5	มากที่สุด
ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ	4	มาก
ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ	3	ปานกลาง
ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ	2	น้อย

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ 1 น้อยที่สุด
การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปรผล ซึ่งผลจากการคำนวณ โดยใช้
สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์ในการประเมินผล การอภิปรายในส่วนของ Descriptive ผลการวิจัยของ
ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์
เฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81– 2.60 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในคำถามเกี่ยวกับคาดหวังและ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้าน
ปัจจัยสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ระดับคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One
Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถาม
ปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 11 ข้อ ซึ่งคำถามในส่วนที่3 ได้พัฒนามาจาก
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Barry โดยจำนวนคำถาม
ประกอบด้วย

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มี 3 ข้อ
ด้านความน่าเชื่อถือ มี 1 ข้อ

ด้านการตอบสนอง มี 2 ข้อ

ด้านการสร้างความมั่นใจ มี 2 ข้อ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ มี 3 ข้อ

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้น มีดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์ในการประเมินผล การอภิปรายในส่วนของ Descriptive ผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขตบางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในคำถามเกี่ยวกับคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีสำรวจ (Survey Method) พร้อมกับศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้แบ่งออกเป็น 2 แบบดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยจะเก็บข้อมูลจากประชากรในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ จะใช้วิธีการสำรวจจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารทางวิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการประเมินผลตามสถิติต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)

4. วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐานเพื่ออธิบายคุณลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม, คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ โดยแบ่งแยกชนิดข้อมูลได้ดังนี้ 1.ค่าร้อยละ (Percentage) 2.ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) 3.ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service เขตบางขุนเทียนจะใช้สถิติวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 กลุ่มตัวแปร (Paired-Samples T-Test)

- การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ One Stop Service เขต บางขุนเทียน จะใช้สถิติวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 กลุ่มตัวแปร (Paired-Samples T-Test)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service กรณีศึกษาเขตบางขุนเทียน ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทที่ใช้บริการ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	43.8
หญิง	225	56.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และเพศชายมี 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	29	7.3
15-25 ปี	97	24.3
26-35 ปี	108	27.0
36-45 ปี	81	20.3
46-55 ปี	62	15.5
มากกว่า 55 ปี	23	5.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 26-35 ปี มี 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 15-25 ปี มี 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และน้อยที่สุดคืออายุ มากกว่า 55 ปีมี 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยม	96	24.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	158	39.5
ปริญญาตรี	120	30.0
สูงกว่า ปริญญาตรี	26	6.5
รวม	400	100

จากตารางที่4.3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่ามี 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือปริญญาตรี มี 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.0 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี มี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	96	24.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	9.3
พนักงานบริษัทเอกชน	130	32.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	137	34.3
รวม	400	100

จากตารางที่4.4 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมี 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มี 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมี 37 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.3

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	136	34.0
10,001-20,000 บาท	114	28.5
20,001-30,000 บาท	87	21.8
30,001-40,000 บาท	42	10.5
40,001-50,000 บาท	11	2.8
มากกว่า 50,000 บาท	10	2.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 50,000 บาท 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการรับ-ส่ง จดหมายในประเทศและต่างประเทศ	140	35.0
บริการรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ	159	39.8
บริการธนาคารออนไลน์	20	5.0
บริการรับ-ส่งธนบัตรในประเทศและต่างประเทศ	21	5.3
บริการโอนเงินค่านระหว่างประเทศ	17	4.3
บริการชำระเงินผ่านไปรษณีย์ (Pay@Post)	17	4.3
บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์	4	1.0
บริการไปรษณีย์เก็บเงิน	4	1.0
บริการสำรองตั๋วการเดินทางและตั๋วการแสดง	9	2.3
บริการเติมเงินออนไลน์ U Top Up	9	2.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาใช้บริการรับ-ส่ง จดหมาย ในประเทศและต่างประเทศ 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 น้อยที่สุดใช้บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ และบริการไปรษณีย์เก็บเงิน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D	ระดับ
ระบบการให้บริการ			
ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอ	3.60	0.835	มาก
ใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการแสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน	3.80	0.815	มาก
จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.85	0.857	มาก
รวม	3.75	0.661	มาก
กระบวนการให้บริการ			
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความสะดวก	3.71	0.892	มาก
รวดเร็ว	3.72	0.919	มาก
ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว			
รวม	3.71	0.815	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	3.78	0.910	มาก
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	0.935	มาก
เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้บริการ	3.75	0.902	มาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.75	0.925	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.73	0.868	มาก
เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพสะอาด มีแบบฟอร์มเดียวกัน	3.87	0.909	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการให้บริการ	3.95	0.790	มาก
ผู้ให้บริการได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	4.03	0.869	มาก
รวม	3.83	0.614	มาก
รวมทั้งหมด	3.77	0.595	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมแล้วความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77, S.D. = 0.595) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านระบบการให้บริการโดยภาพรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75, S.D. = 0.661) ด้านกระบวนการการให้บริการโดยรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71, S.D. = 0.815) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83, S.D. = 0.614)

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D	ระดับ
รูปลักษณะทางกายภาพ			
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามบริเวณภายในและภายนอก	3.59	0.857	มาก
การจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้รอใช้บริการ	3.63	0.842	มาก
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	3.74	0.852	มาก
รวม	3.65	0.699	มาก
ความน่าเชื่อถือ			
การให้บริการไปรษณีย์ไทยแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ	3.80	0.894	มาก
รวม	3.80	0.894	มาก
การตอบสนอง			
เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีในการให้บริการเสมอ	3.91	0.765	มาก
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	3.90	0.830	มาก
รวม	3.90	0.704	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
การสร้างความมั่นใจ			
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	3.51	0.746	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่	3.91	0.910	มาก
รวม	3.71	0.723	มาก
การดูแลเอาใจใส่			
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างเอาใจใส่	3.86	0.845	มาก
เจ้าหน้าที่ถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	3.93	0.892	มาก
เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ	4.03	0.880	มาก
รวม	3.94	0.761	มาก
รวมทั้งหมด	3.80	0.601	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมแล้วความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80, S.D. = 0.601) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพโดยภาพรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65, S.D. = 0.699) ด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80, S.D. = 0.894) ด้านการตอบสนองโดยภาพรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90, S.D. = 0.704) ด้านการสร้างความมั่นใจโดยภาพรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71, S.D. = 0.723) ด้านการดูแลเอาใจใส่โดยภาพรวมมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94, S.D. = 0.761)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D	ระดับ
ระบบการให้บริการ			
ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอ	3.73	0.792	มาก
ใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการแสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน	3.87	0.871	มาก
จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.90	0.810	มาก
รวม	3.83	0.658	มาก
กระบวนการการให้บริการ			
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็ว	3.81	0.842	มาก
ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว	3.88	0.859	มาก
รวม	3.85	0.708	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D	ระดับ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	3.80	0.894	มาก
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	0.906	มาก
เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้บริการ	3.78	0.886	มาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.82	0.890	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.82	0.832	มาก
เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพสะอาด มีแบบฟอร์มเดียวกัน	3.93	0.825	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการให้บริการ	3.82	0.779	มาก
ผู้ให้บริการได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.86	0.807	มาก
รวม	3.83	0.594	มาก
รวมทั้งหมด	3.84	0.574	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84, S.D. = 0.574) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านระบบการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83, S.D. = 0.658) ด้านกระบวนการการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85, S.D. = 0.708) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83, S.D. = 0.594)

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
รูปลักษณ์ทางกายภาพ			
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามบริเวณภายในและภายนอก	3.58	0.741	มาก
การจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้ที่ใช้บริการ	3.65	0.897	มาก
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	3.70	0.855	มาก
รวม	3.65	0.704	มาก
ความน่าเชื่อถือ			
การให้บริการไปรษณีย์ไทยแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ	3.86	0.868	มาก
รวม	3.86	0.868	มาก
การตอบสนอง			
เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีในการให้บริการเสมอ	3.85	0.796	มาก
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	3.86	0.880	มาก
รวม	3.86	0.760	มาก
การสร้างความมั่นใจ			
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	3.50	0.743	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่	3.86	0.885	มาก
รวม	3.68	0.694	มาก
การดูแลเอาใจใส่			
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างเอาใจใส่	3.84	0.910	มาก
เจ้าหน้าที่ถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	3.85	0.906	มาก
เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ	3.98	0.897	มาก
รวม	3.89	0.776	มาก
รวมทั้งหมด	3.79	0.618	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79, S.D. = 0.618) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65, S.D. = 0.704) ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86, S.D. = 0.868) ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86, S.D. = 0.760) ด้านการสร้างความมั่นใจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68, S.D. = 0.694) ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89, S.D. = 0.776)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
ระบบการให้บริการ				
ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอ	3.60	มาก	3.73	มาก
ใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการแสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน	3.80	มาก	3.87	มาก
จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.85	มาก	3.90	มาก
รวม	3.75	มาก	3.83	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11(ต่อ): ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัย
 สภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
กระบวนการการให้บริการ				
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็ว	3.71	มาก	3.81	มาก
ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว	3.72	มาก	3.88	มาก
รวม	3.71	มาก	3.85	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	3.78	มาก	3.80	มาก
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	มาก	3.79	มาก
เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้บริการ	3.75	มาก	3.78	มาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.75	มาก	3.82	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.73	มาก	3.82	มาก
เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพสะอาด มีแบบฟอร์มเดียวกัน	3.87	มาก	3.93	มาก
เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ	3.95	มาก	3.82	มาก
ผู้ให้บริการได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	4.03	มาก	3.86	มาก
รวม	3.83	มาก	3.83	มาก
รวมทั้งหมด	3.77	มาก	3.84	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
 ไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
 คาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84)

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัย คุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
รูปลักษณะทางกายภาพ				
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามบริเวณภายในและภายนอก	3.59	มาก	3.58	มาก
การจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้รอใช้บริการ	3.63	มาก	3.65	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	3.74	มาก	3.70	มาก
รวม	3.65	มาก	3.65	มาก
ความน่าเชื่อถือ				
การให้บริการไปรษณีย์ไทยแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ	3.80	มาก	3.86	มาก
รวม	3.80	มาก	3.86	มาก
การตอบสนอง				
เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีในการให้บริการเสมอ	3.91	มาก	3.85	มาก
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	3.90	มาก	3.86	มาก
รวม	3.90	มาก	3.86	มาก
การสร้างความมั่นใจ				
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	3.51	มาก	3.50	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่	3.91	มาก	3.86	มาก
รวม	3.71	มาก	3.68	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12(ต่อ): ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัย
 คุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
การดูแลเอาใจใส่				
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างเอาใจใส่	3.86	มาก	3.84	มาก
เจ้าหน้าที่ถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	3.93	มาก	3.85	มาก
เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ	4.03	มาก	3.98	มาก
รวม	3.94	มาก	3.89	มาก
รวมทั้งหมด	3.80	มาก	3.79	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
 ไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี
 ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย = 3.80 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย = 3.79)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 การให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและ
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service สรุปได้ตาม
 ตารางและคำอธิบายต่อไปนี้ โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H0: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย
 แบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H1: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย
 แบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.13: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	correlation	Sig.
ระบบการให้บริการ		
ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอ	0.385	0.00
ใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการแสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน	0.277	0.00
จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	0.429	0.00
รวม	0.491	0.00
กระบวนการการให้บริการ		
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็ว	0.380	0.00
ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว	0.418	0.00
รวม	0.465	0.00
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	0.380	0.00
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.341	0.00
เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้บริการ	0.304	0.00
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	0.350	0.00
เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	0.434	0.00
เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพสะอาด มีแบบฟอร์มเดียวกัน	0.438	0.00
เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการให้บริการ	0.458	0.00
ผู้ให้บริการได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	0.414	0.00
รวม	0.472	0.00
รวมทั้งหมด	0.550	0.00

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมแล้วความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H0: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H1: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.14: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	Correlation	Sig.
รูปลักษณะทางกายภาพ		
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามบริเวณภายในและภายนอก	0.373	0.00
การจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้รอใช้บริการ	0.513	0.00
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	0.55	0.00
รวม	0.544	0.00
ความน่าเชื่อถือ		
การให้บริการไปรษณีย์ไทยแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ	0.528	0.00
รวม	0.528	0.00
การตอบสนอง		
เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีในการให้บริการเสมอ	0.495	0.00
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	0.544	0.00
รวม	0.589	0.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14(ต่อ): การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัย
 คุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	Correlation	Sig.
การสร้างความมั่นใจ		
เจ้าหน้าที่มีความสุขภาพอ่อนน้อม	0.600	0.00
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่	0.385	0.00
รวม	0.468	0.00
การดูแลเอาใจใส่		
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างเอาใจใส่	0.436	0.00
เจ้าหน้าที่ถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	0.510	0.00
เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ	0.582	0.00
รวม	0.580	0.00
รวมทั้งหมด	0.582	0.00

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมแล้วความคาดหวังและความพึงพอใจ
 ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการ
 บริการ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop
 Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H0: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย
 แบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

H1: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย
 แบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15: การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	t	Sig.
ระบบการให้บริการ		
ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอ	-3.045	0.002
ใบเสร็จรับเงินค่าใช้บริการแสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน	-1.183	0.238
จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	-1.009	0.313
รวม	-2.430	0.016
กระบวนการการให้บริการ		
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็ว	-2.226	0.027
ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว	-3.333	0.001
รวม	-3.399	0.001

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15(ต่อ): การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	t	Sig.
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	-0.348	0.728
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.095	0.925
เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้บริการ	-0.474	0.636
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	-1.449	0.148
เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	-1.989	0.047
เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพสะอาด มีแบบฟอร์มเดียวกัน	-2.532	0.213
เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการให้บริการ	3.120	0.002
ผู้ให้บริการได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.850	0.000
รวม	0.131	0.896
รวมทั้งหมด	-2.532	0.012

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ paired samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าในภาพรวมค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามด้านจะเห็นว่ามี 2 ด้าน คือ ระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า Sig. มีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H0: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

H1: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	t	Sig.
รูปลักษณ์ทางกายภาพ		
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามบริเวณภายในและภายนอก	0.056	0.956
การจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้รอใช้บริการ	-0.407	0.684
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	0.823	0.410
รวม	0.199	0.842
ความน่าเชื่อถือ		
การให้บริการไปรษณีย์ไทยแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ	-1.401	0.162
รวม	-1.401	0.162
การตอบสนอง		
เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีในการให้บริการเสมอ	1.466	0.144
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	0.795	0.427
รวม	1.352	0.177

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.16(ต่อ): การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ
 ของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ด้าน
 ปัจจัยคุณภาพการบริการ

กิจกรรมที่ให้บริการด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ	t	Sig.
การสร้างความมั่นใจ		
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	0.225	0.822
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่	0.904	0.366
รวม	0.719	0.473
การดูแลเอาใจใส่		
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างเอาใจใส่	0.428	0.669
เจ้าหน้าที่ถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	1.740	0.083
เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ	1.108	0.268
รวม	-39.842	0.000
รวมทั้งหมด	-12.672	0.000

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ paired samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ 0.05 พบว่าในภาพรวมค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ
 ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service แตกต่างกัน เมื่อจำแนก
 ตามด้านจะเห็นว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน คือ การดูแลเอาใจใส่ แสดงว่า ความ
 คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop
 Service แตกต่างกัน ส่วน 4 ด้าน คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองและการ
 สร้างความมั่นใจ พบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า Sig. มีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่า
 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop
 Service ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400คน จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

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

ผลของการเก็บแบบสอบถามเรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service เขตบางขุนเทียน สรุปผลเรียงตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า มีทั้งหมด 2 ด้านได้แก่ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในเรื่อง ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่อง รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งไม่มีด้านที่ยกเว้น

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับความคาดหวังมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในเรื่อง ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในเรื่อง รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งไม่มีด้านที่ยกเว้น

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

4. ผลการวิเคราะห์ในสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

5. ผลการวิเคราะห์ในสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

การอภิปรายผล

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ของผู้ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม(ค่าเฉลี่ย =3.84, S.D. =0.574) และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย =3.79, S.D. =0.618) ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุ��ัญญา เจริญสุข (2552) การวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา ช่องทางการ

จัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ประสิทธิภาพ คุณภาพของการบริการ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยได้พบว่า ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ที่มาใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เป็นผลการวิจัยที่ออกมาว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสนใจเช่นกัน

2. ในการศึกษาครั้งนี้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทยในเขตบางขุนเทียน มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน คืออยู่ในระดับ ความคาดหวังมากและความพึงพอใจมาก ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง = 3.77, ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 3.84) และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง = 3.80, ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 3.79) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ ตาสอน (2548) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความคาดหวังต่อการใช้บริการอยู่ในระดับเดียวกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นผลการวิจัยที่ออกมาว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสนใจความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการเท่ากันด้วยเช่นกัน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service (Sig.=0.00, ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ เจริญ (2545) การวิจัยพบว่าปัจจัยการบริการมีส่วนสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยมีการจัดแผนกบริการต่างๆ เป็นสัดส่วนได้คะแนนสูงสุด มีงานบริการบางด้านที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาให้เอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของไปรษณีย์สาขาอ่อนนุช คือ การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำบริการ โดยเฉพาะรวมทั้งบริการอำนวยความสะดวกในการให้บริการทุกรูปแบบ นอกจากนั้นจะต้องเร่งรัดพัฒนา

บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความพร้อมต่อการบริการทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ จากการวิจัยได้พบว่า การบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับก่อนการใช้บริการ และการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงหลังจากใช้บริการแล้วมีความสัมพันธ์กันทั้งในเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เป็นผลการวิจัยที่ออกมาว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสนใจเช่นกัน

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service มีความแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม (Sig.=0.012, ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (Sig.=0.000, ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ เจริงเขา (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของไปรษณีย์อ่อนนุช กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้แก่ ระยะเวลาที่ให้บริการ อาชีพ และระดับการศึกษาตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการโดยภาพรวมแล้วได้คะแนนความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละลักษณะการให้บริการ และค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยมีการจัดแผนกบริการต่างๆ เป็นสัดส่วนได้คะแนนสูงสุด มีงานบริการบางด้านที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาให้เอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของไปรษณีย์สาขาอ่อนนุช คือ การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำบริการ โดยเฉพาะรวมทั้งบริการอำนวยความสะดวกในการให้บริการทุกรูปแบบ นอกจากนั้นจะต้องเร่งรัดพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความพร้อมต่อการบริการทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ จากการวิจัยได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ว่าความคาดหวังต่อการใช้บริการมีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละปัจจัยในด้านต่างๆเกี่ยวกับการบริการ เป็นผลการวิจัยที่ออกมาว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสนใจความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้ โดยมีประเด็นข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจรอย่างต่อเนื่อง ความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพราะว่าประชาชนจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการค้นหาความต้องการของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ทั้งในช่วงเวลาที่ผลประกอบการออกมาดีหรือไม่ดี การพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจรมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการนำนวัตกรรมใหม่ๆ จากต่างประเทศเข้ามาพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจร

2. ควรจัดให้มีการวัดความพึงพอใจของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพราะจากการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นเรื่องความรู้สึกร่วมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในปัจจุบันนี้ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ การจัดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการสามารถทำได้ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อจะได้ข้อมูลที่กว้างขวางมาปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการแบบ One Stop Service ของไปรษณีย์ไทย ระหว่างผู้บริการที่อยู่อาศัยเขตเมืองและชุมชนในชนบทของประเทศไทย เพราะประชาชนผู้ให้บริการ ที่ให้บริการในสถานที่ที่ต่างกันอาจจะมี ความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะพนักงานที่ให้บริการนั้น เป็นผู้ที่จะต้องติดต่อกับผู้บริการอย่างใกล้ชิด

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดกับการให้บริการแบบครบวงจรของหน่วยของอื่น เช่น หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน เป็นต้น เพราะคุณภาพในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ทั้งด้านปัจจัย

สภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ
ผู้ใช้บริการโดยตรง



บรรณานุกรม

หนังสือ

- กนกแสง ศิลป์จารุ. (2545). การดำเนินงานตามโครงการการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร.
สถาบันพัฒนาข้าราชการ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย(พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำพล กิจชระภูมิ และสุชาติ ยิวรี. (2546). ลดต้นทุน ไม่ลดคุณภาพ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ. (2543). คู่มือการใช้ซอฟต์แวร์ CAPOS ในส่วนการ
ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นัตยาพร เสมอใจ.(2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส
(1989) จำกัด.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส. เอเชียเพรส
(1989) จำกัด.
- บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2546). รายงานประจำปี 2546. กรุงเทพมหานคร: ส่วนประชาสัมพันธ์
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2533). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป.
กรุงเทพมหานคร:
ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ และธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์. (2547). 20 วิธีพัฒนาการบริการเหนือชั้น.
กรุงเทพมหานคร: ชรรคมลการพิมพ์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร:
ชรรคมลการพิมพ์ .
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). TQM วิถีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). TQM Living Handbook: An Exccutive Summary.

กรุงเทพมหานคร.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2544). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน.
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2543). *การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า*.

กรุงเทพมหานคร: แผนกผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ฝ่ายวิจัยและระบบสารสนเทศ, สถาบัน
เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน
จำกัด.

สุปัญญา ไชยชาญ. (2542). *จิตวิทยาสังคม*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช.

หวังดี คงทอง. (2540). *การให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) หลักการและตัวอย่าง*.

กองระบบงานไปรษณีย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร. : โอ.เอส.พรีน
เฮ้าส์.

Aday , L. N., & Andersen, R. (1978). *Theoretical and Methodological Issues in Sociological
Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care*. Social Science and Medicine,

Clay, R. (1988). *Chambers English Dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk Ltd.

Kotler,P.(2000). *Marketing Management*.(10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Journal

Parasuraman, A,V.A. Zeithaml and L.L.Barry. (1985). *A Conceptual of Service Quality and Ist
Implications for Future Research*. Journal of Marketing.

*SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service
Quality*.Journal of Retailing.

Shelly W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Down den Hutchison & Press.

วิทยานิพนธ์/การศึกษาเฉพาะบุคคล

กนกวรรณ สุदानิช. (2538). *ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางพลัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว*

เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรรณ ศุภสวัสดิ์. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการที่จุดชำระเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.

ภาคินพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญชนะ สอนนารา. (2542). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไปรษณีย์ ณ ที่ทำ ไปรษณีย์พัฒนาพงษ์. ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

วรวิทย์ เชิงเขา. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของไปรษณีย์อ่อนนุช.

สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

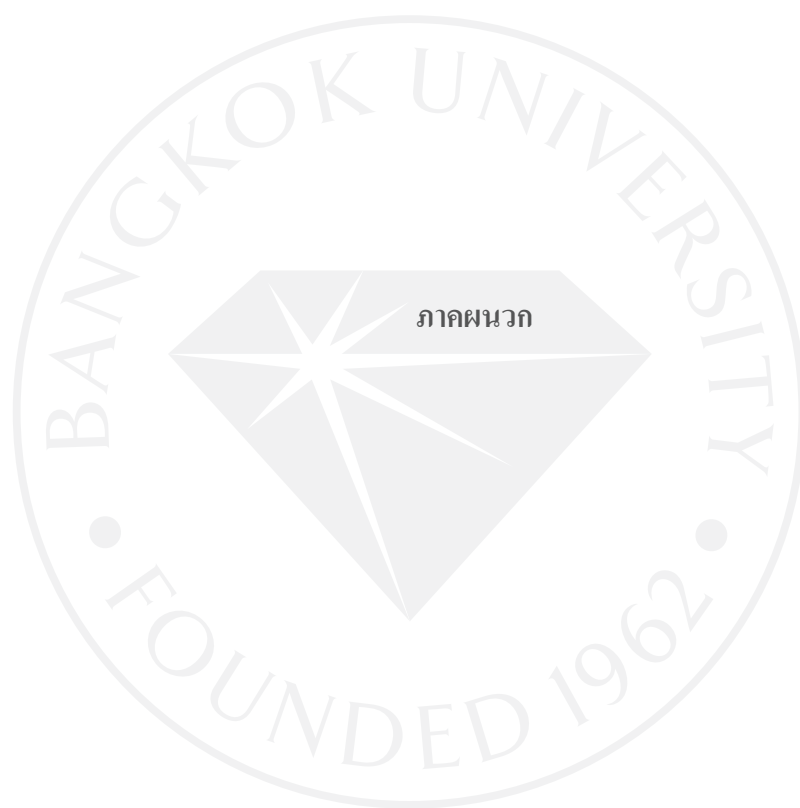
วัชรระ ดาสอน. (2548). การให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ศึกษาความ คาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วรรัตน์ หวังเลิศสกุลชัย. (2546). ความคาดหวังและการได้รับบริการของธนาคารออมสิน .

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุชัญญา เจริญสุข.(2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



แบบสอบถาม

เรื่อง : ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา: เขตบางขุนเทียน

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่ได้นี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานการให้บริการของไปรษณีย์ไทยต่อไป ดังนั้นจึงใครขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ตามความเป็นจริง โอกาสนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง โดย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service)

เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ระดับคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop ervice)

เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1.เพศ

() 1) ชาย

() 2) หญิง

2.อายุ

() 1) ต่ำกว่า 15ปี

() 2) 15-25ปี

() 3) 26-35ปี

() 4) 36-45ปี

() 5) 46-55ปี

() 6) มากกว่า 55ปี

3.ระดับการศึกษา

() 1) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยม

() 2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 3) ปริญญาตรี

() 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ

- () 1) นักเรียน/นักศึกษา () 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3) พนักงานบริษัทเอกชน () 4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5.รายได้

- () 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2) 10,001-20,000 บาท
() 3) 20,001-30,000บาท () 4) 30,001-40,000 บาท
() 5) 40,001-50,000บาท () 6) มากกว่า 50,000บาท

6.ประเภทที่ใช้บริการ

- () 1) บริการรับ-ส่ง จดหมายในประเทศและต่างประเทศ
() 2) บริการรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ
() 3) บริการธนาคารออนไลน์
() 4) บริการรับ-ส่งธนาคัตติในประเทศและต่างประเทศ
() 5) บริการโอนเงินผ่านระหว่างประเทศ (Western Union)
() 6) บริการชำระเงินผ่านไปรษณีย์ (Pay@Post)
() 7) บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์
() 8) บริการไปรษณีย์เก็บเงิน(ฝากส่งจดหมายและพัสดุ โดยเรียกเก็บเงินจากผู้รับ)
() 9) บริการสำรองตั๋วการเดินทางและตั๋วการแสดง
() 10) บริการเติมเงินออนไลน์ U Top Up (บริการเติมเงินมือถือ)

ส่วนที่ 2 ระดับคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบ(One Stop Service)

เขต บางขุนเทียน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ทั้งด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด

กิจกรรมที่ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
การตอบสนอง										
24.เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีในการให้บริการเสมอ										
25.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้ให้บริการต้องการ										
การสร้างความมั่นใจ										
26.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม										
27.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่										
การดูแลเอาใจใส่										
28.เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการอย่างเอาใจใส่										
29.เจ้าหน้าที่ถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ										
30.เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ										

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล	นางสาวจirnันท์ พุทธชาติ
วันเดือนปีเกิด	22 พฤษภาคม 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 57/218 หมู่บ้านสินทวีท่าข้าม 4 ซอยอนามัยงามเจริญ 31 แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2552	จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบัญชี จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จิรพันธ์ พงษ์ชาติ..... อยู่บ้านเลขที่ 57/218
ซอย งามเมืองเจริญ 31 ถนน งามเมืองเจริญ ตำบล/แขวง ภาษีไผ่
อำเภอ/เขต บางขุนเทียน จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10150
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว..... 7530204036

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา..... คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ..... เปรียบเทียบความคาดหมายและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่
มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง
เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้
ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน
หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือ
โฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความ
เสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(๑๖.๖๐ จีระพันธ์ บุทรายาลิ)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนภา รอดศักดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(จินตนา งามวณกุล)

