

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT GUIDELINES FOR PHRANAKORN SI AYUTTHAYA POST OFFICE

ภัทธิญา ศักดิ์นิมิตวงศ์, ภัทรนันท์ สุรชาตรี

Pattheeya Saknimitwong, Phattaranan Surachatree

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: 76477057@aru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสภาพปัญหาและระดับคุณภาพในการให้บริการ และ 2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าเอฟ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน และวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด น้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้า จัดทำป้ายลำดับขั้นตอนการให้บริการในจุดที่สังเกตได้ง่าย ควรให้บริการลูกค้าตามลำดับบัตรคิว เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการของไปรษณีย์ ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำกับลูกค้าด้วยความจริงใจ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพ; การให้บริการ; ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

*Received March 30, 2024; Revised May 26, 2024; Accepted June 1, 2024

Abstract

This research article intended: 1. To study the problem's behavior and degree of service quality and 2. to study the ways to enhance the service quality of the Phra Nakhon Si Ayutthaya Post Office services. The methodology was mixed research methods. The instrument used in quantitative research was a questionnaire. The sample group consisted of 340 Phra Nakhon Si Ayutthaya Post Office users. In data analysis, the following statistics were employed: frequency, percentage, mean, and standard deviation (SD). The F-test was used to test the hypothesis. For qualitative research, data were collected by in-depth-interviewing 9 key informants and analyzed data by content descriptive interpretation.

The results were found as follows: 1. Phra Nakhon Si Ayutthaya Post Office displayed excellent service behavior at a high average level. When considering each aspect in descending order, Empathy was at the highest level, and Tangibles was at the lowest. 2. Guidelines for enhancing the Phra Nakhon Si Ayutthaya Post Office's service quality should include setting up staff to arrange parking space for customers, arranging a noticeboard in a prominent location with instructions on the steps to utilize the service, service consumers using sequential cue cards, staffs were knowledgeable and comprehend postal services, respond promptly to questions and provide customers with honest advice, and provide sufficient staff to serve the customer to maximize the satisfaction of customers consistently.

Keywords: Quality Improvement; Service; Post Office; Phranakorn Si Ayutthaya

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันการแข่งขันของธุรกิจขนส่งมีมากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรายใหม่ ๆ ที่เข้ามาในตลาดต่างก็มีกลยุทธ์ในการให้บริการในหลากหลายรูปแบบ เนื่องจากต้องการตอบสนองและทันต่อกระแสในการซื้อขายสินค้าแบบออนไลน์ของผู้บริโภค หรือที่เรียกว่า “ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)” คือ การดำเนินการซื้อขายสินค้าและบริการด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

หรืออินเทอร์เน็ต (วิภาวี จุฬามณี, 2564) และนับตั้งแต่เกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผู้คนเริ่มซื้อสินค้าช่องทางออนไลน์กันมากขึ้น ยอดจัดส่งพัสดุโดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ซึ่งความต้องการด้านการขนส่งเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างมาก เทียบกับช่วงเวลาปกติโดยเฉลี่ยแต่ละวัน ขณะเดียวกันธุรกิจขนส่งพัสดุในประเทศไทยมีการแข่งขันอย่างดุเดือด สำหรับ “ไปรษณีย์ไทย” แม้เป็นผู้นำตลาดขนส่งพัสดุ แต่กำไรลดลงเป็นอย่างมาก (ผู้จัดการออนไลน์, 2564) จากผลประกอบการในปี พ.ศ. 2560 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ทำรายได้ 28,293 ล้านบาท กำไร 4,212 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2562 ทำรายได้ 27,405 ล้านบาท กำไร 619 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2563 รายได้ลดลงเป็น 24,210 ล้านบาท กำไรเพียง 385 ล้านบาท เป็นผลจากการมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดไป (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2564)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้บริการประชาชนในด้านการขนส่ง มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ จำเป็นต้องใช้บุคลากรปฏิบัติงานจำนวนมาก อีกทั้งภาระต้นทุนด้านพลังงานที่เพิ่มขึ้น และการกำหนดอัตราค่าบริการขนส่งพัสดุที่ลดลง เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อต้นทุนการดำเนินงาน จากการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้เกิดบริษัทเอกชนเข้าเป็นคู่แข่งมากมาย ซึ่งจากการเข้ามาของบริษัทคู่แข่งดังกล่าว ทำให้กำไรของ ปณท ลดลงไปตามข้อมูลผลประกอบการข้างต้น โดยผู้ให้บริการในแต่ละรายจะเน้นใช้กลยุทธ์ในด้านราคา การให้ส่วนลด การแข่งขันด้านคุณภาพการให้บริการการจัดส่งความเร็วในการส่งของให้ถึงมือผู้รับ และการบริการหลังการขาย นอกจากนี้ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มีความทันสมัยมากขึ้น สามารถเลือกใช้ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งได้หลากหลาย ปณท จึงควรที่จะหาทางออกในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อให้ผู้บริโภคกลับมาเลือกใช้บริการของไปรษณีย์ไทย ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ทำการไปรษณีย์ระดับจังหวัด (พิเศษ) ตั้งอยู่ที่ ตำบลหอรบตันไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งที่มีรายได้ลดลง เนื่องจากการเข้ามาของบริษัทเอกชนคู่แข่งในพื้นที่ โดยมีการแข่งขันกลยุทธ์ทางด้านราคา ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนใจไปใช้บริการขนส่งพัสดุกับบริษัทตนเอง

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเลือกที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถแข่งขันได้กับบริษัทคู่แข่งอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตลาด

และสามารถนำแนวทางการนี้ใช้กับที่ทำการไปรษณีย์สาขาอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปและสอดคล้องกับนโยบายในการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและระดับคุณภาพในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 2,058 คนต่อเดือน (อรรถวิทย์ ทรัพย์สินพันธุ์, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง โดยแบ่งเป็นหัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ช่วยหัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หัวหน้าแผนก และหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่ได้รับรางวัลที่ทำการต้นแบบการให้บริการอย่างมืออาชีพ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบตรวจสอบรายการความคิดเห็นการให้บริการเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 340 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 9 คน โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม 2566 และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ อธิบายระดับการรับรู้และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้สถิติเชิงอนุมาน สำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบว่ามีความแตกต่างก็จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา โดยเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม

คุณภาพบริการ	ระดับ		
	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.48	0.67	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	4.55	0.60	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.51	0.63	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.52	0.63	มากที่สุด
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.58	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.60) ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.63) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.63) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปสภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการ	($\bar{X}$)	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
- สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.40	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ		
- มีระบบการให้บริการที่ดี เป็นขั้นตอน	4.49	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ		
- เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.49	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ		
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถาม และแนะนำด้วยความจริงใจ	4.50	มากที่สุด
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ		
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.51	มากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทบริการ

ตารางที่ 3 สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	F-test	Sig.	ระดับ	
			ยอมรับ	ปฏิเสธ
อายุ	7.106	0.000	-	✓
ระดับการศึกษา	0.962	0.411	✓	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	6.498	0.000	-	✓
อาชีพ	8.106	0.000	-	✓
ประเภทบริการ	2.238	0.084	✓	-

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอาชีพ มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภทบริการ ผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ดูแลความเรียบร้อยของ พื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้า จัดทำป้ายขอสงวนสิทธิพื้นที่จอดรถให้แก่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ เท่านั้น และทำเส้นช่องจอดรถให้มีความชัดเจน ด้านที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ควรจัดทำป้ายข้อความลำดับขั้นตอนการ ใช้บริการในจุดที่สังเกตได้ง่าย มีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการมี ความถูกต้อง เป็นขั้นตอน ตรงตามระเบียบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านที่ 3 แนว ทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการเจ้าหน้าที่ควร ให้บริการลูกค้าตามลำดับการกดปุ่มโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน บริการด้วยความ สุภาพ ไม่ให้บริการแทรกคิวกับลูกค้าที่ไม่ได้กดรับโทรศัพท์ ด้านที่ 4 แนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมต้องคอยดูแล ช่วย ให้คำแนะนำ ติดตามข่าวสารและสร้างความตระหนักในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพราะ เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจในบริการของไปรษณีย์ ต้องติดตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่มี การให้ส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้า เพื่อสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้ ด้วย ความสุภาพและความจริงใจ ด้านที่ 5 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการ เข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับ การให้บริการลูกค้าตามแต่ละช่วงเวลา การจัดเวลาพักของเจ้าหน้าที่ต้องสลับกันไปพัก และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา มีประเด็นน่าสนใจซึ่งนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา พบว่า ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสถานที่จอดรถไม่ สะดวกและไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า ไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกโดยเฉพาะ เนื่องจาก

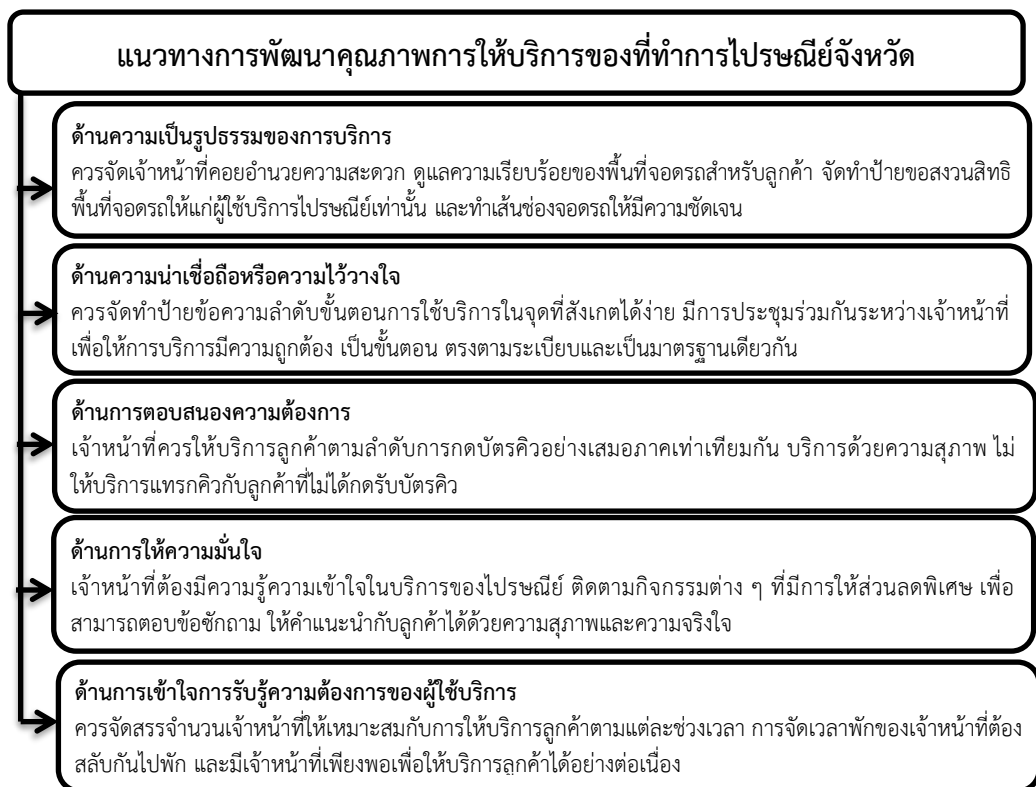
ทำเลที่ตั้งใกล้หน่วยงานราชการอื่น ๆ และมีร้านค้าต่าง ๆ รวมถึงตลาดบริเวณใกล้เคียง ส่งผลให้ลูกค้าเสียเวลาในการหาที่จอดรถหรือต้องไปจอดรถบริเวณด้านนอกซึ่งไกลออกไป อีกทั้งพื้นที่ห้องโถงสำหรับการให้บริการ ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยเท่าที่ควร และยังขาดป้ายประชาสัมพันธ์ หรือขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเป็นคุณภาพของการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัชรกร พิงสุจริต (2565) เรื่อง คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอ ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านของความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือควรเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าในบริเวณธนาคาร หรือมีป้ายแนะนำที่จอดรถให้บริการ

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนิษานพพลกรัง (2559) เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมทองบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณวี ละลิ้ว (2558) เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการคุณภาพในการให้บริการของมัคคุเทศก์ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในภาพรวมของไปรษณีย์ไทยนั้น เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ ทำให้ผู้ใช้บริการนึกถึงเป็นลำดับแรก นอกจากนี้ ความเข้าใจในความต้องการ ความเป็นกันเองในการบริการ และความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในพื้นที่แต่ละสาขา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้วย

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับผลการวิจัยของอาจารย์ นามวัฒน์ (2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างมีมาตรฐานและปฏิบัติตามกฎระเบียบบังคับของสายการบิน

ด้านการให้ความเชื่อมั่น พนักงานให้บริการผู้โดยสารอย่างเต็มใจด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานให้บริการผู้โดยสารอย่างกระตือรือร้น และรวดเร็วตรงต่อเวลา อำนวยความสะดวกสบาย ตอบข้อซักถาม ช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารได้ทันทั่วทั้งที่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พนักงานจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยบริเวณจุดที่ให้บริการผู้โดยสารให้มีความสะอาดอยู่เสมอ เครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พนักงานมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไปปรับใช้ คือ การให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันตามลำดับการกดบัตรคิว ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น ใบหน้ายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ที่ได้รับการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับการวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ องค์การควรจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้า จัดทำป้ายขอสงวนสิทธิพื้นที่จอดรถให้แก่ผู้ใช้บริการไปรษณีย์เท่านั้น และทำเส้นช่องจอดรถให้มีความชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ คือ องค์การควรจัดทำป้ายข้อความลำดับขั้นตอนการใช้บริการในจุดที่สังเกตได้ง่าย มีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการมีความถูกต้อง เป็นขั้นตอน ตรงตามระเบียบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ด้านการตอบสนองความต้องการ คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการลูกค้าตามลำดับการกดบัตรคิวอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน บริการด้วยความสุภาพ ไม่ให้บริการแทรกคิวกับลูกค้าที่ไม่ได้กดบัตรคิว

ด้านการให้ความมั่นใจ คือ หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมต้องคอยดูแล ช่วยให้คำแนะนำ ติดตามข่าวสารและสร้างความตระหนักในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจในบริการของไปรษณีย์ ต้องติดตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการให้ส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้า เพื่อสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้ ด้วยความสุภาพและความจริงใจ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ องค์การควรจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการลูกค้าตามแต่ละช่วงเวลา การจัดเวลาพักของเจ้าหน้าที่ต้องสลับกันไปพัก และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มาใช้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ

2. ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ควรที่จะนำข้อเสนอแนะไปปรับใช้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น

3. ควรนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาของที่ทำการไปรษณีย์สาขาอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่มีการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน
2. ควรศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของระบบงานนำจ่ายของไปรษณีย์ไทย

เอกสารอ้างอิง

- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2564). รายงานประจำปี 2563. สืบค้น 24 ธันวาคม 2565, จ ำ ก https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/aboutus/89/20673
- ผู้จัดการออนไลน์. (2564). สมรภูมิ “ธุรกิจขนส่งพัสดุ” เดือด “โควิด-อีคอมเมิร์ซ” ดันตลาดโตก้าวกระโดด. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://mgronline.com/daily/detail/9640000077313>
- วรรณวี ละลิว. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วัชรกร พิงสุจริต. (2565). คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิภาวี จุฬามณี. (2564). e-Commerce คืออะไร? เจาะลึกความหมาย และโอกาสทำกำไรในธุรกิจนี้. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://th.heroleads.asia/blog/how-to-make-money-in-e-commerce/>
- สุนิชา นพพลกรัง. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของธนาคารกรุงไทย สาขาแหลมทองบางแสน จังหวัดชลบุรี (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรถวิทย์ ทรัพย์สินพันธุ์. (2565). รายงานจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ปจ.พระนครศรีอยุธยา. (บันทึกข้อความ). พระนครศรีอยุธยา: ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- อาจารย์ นามวัฒน์. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.