

คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี Quality of Mail Services of Ubon Ratchathani Province Post

ไไทยวัน ศิริมา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Email: tiwawan_d@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .952 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ประเภทการบริการ

แตกต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ไปรษณีย์

Abstract

This quantitative research aimed to study the quality of service of Ubon Ratchathani Province Post as perceived by customers classified by gender, age, education, occupation, monthly income, and service type. The sample group consisted of 370 customers selected by means of proportionate stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire with a five-level rating scale which yielded a reliability value of .952. The data were analyzed using percentages, means, standard deviations, t-test, and F-test. Results showed that: 1. The overall quality of service of Ubon Ratchathani Province Post was perceived to be at a medium level with the mean scores from high to low for each aspect of service quality being trustworthiness, tangibility of the service quality, responsiveness, reliability (3.34), and empathy; 2. Comparisons of customers' perceptions regarding the quality of service yielded the following results. Customers of different genders were significantly different at the level of .05 and .01 respectively in their perceptions regarding overall service quality and the aspect of the tangibility of the service quality. Those with differences in education had significantly different perceptions regarding the overall quality of service, trustworthiness, and reliability at the levels of .01, .01, and .05 respectively. Customers who used different types of service were significantly different, at the level of .01, in their perceptions regarding the overall and all aspects of the service quality. Customers of different ages, occupations, and monthly incomes were not significantly different in their perceptions regarding the overall and all aspects of the quality of service.

Keywords: Quality of services: Post

1. บทนำ

สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปปัจจุบันธุรกิจการให้บริการมีแนวโน้มในการเจริญเติบโตสูง โดยเฉพาะการแข่งขันในการดำเนินงานเชิงธุรกิจ เพื่อให้หน่วยงาน ห้างร้าน หรือบริษัทสามารถสร้างรายได้เลี้ยงตนเองและบุคลากรได้ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีลักษณะไร้พรมแดน โดยเฉพาะในด้านการเปิดเสรีการค้าบริการ

ไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี สังกัด ไปรษณีย์เขต 10 ตั้งอยู่เลขที่ 145 ถนนศรีนครินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีรูปแบบการพัฒนาความเจริญในด้านต่าง ๆ มาโดยลำดับ จากระยะเริ่มแรกที่เป็นการพัฒนาเชิงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเสริมความเข้มแข็งและรองรับการขยายตัว ต่อมาได้มีการพัฒนาเพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยการนำเครื่องจักรอุปกรณ์อันทันสมัยมาใช้ในการคัดแยกส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ การนำระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมาใช้ในการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ รวมทั้งได้เปิดบริการที่เป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น เช่น บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) บริการธนาคารอัตโนมัติ เป็นต้น (ไปรษณีย์ไทย, 2552)

เนื่องจากรูปแบบของการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี มีข้อจำกัดในเรื่องการให้บริการ เช่น ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ปัญหาด้านการขนส่งสื่อสาร เช่น การบริการมีขั้นตอนและระเบียบที่ยุ่งยาก บริการล่าช้า พนักงานทำงานผิดพลาด ซึ่งจะเห็นได้จากกรร้องเรียน ของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ และที่ผ่านมา ไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี มักจะใช้วิธีการแก้ปัญหาระยะสั้นเฉพาะราย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ไม่มีข้อมูลการใช้บริการไปรษณีย์ (ไปรษณีย์ไทย, 2552)

ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยผลจากการศึกษานี้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการของไปรษณีย์ไทยต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ ไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการ

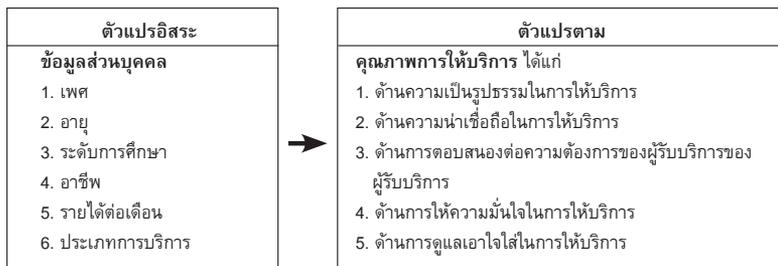
1.2 สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มาใช้บริการของ ไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทการบริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ

ของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกัน

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของ ไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกรอบแนวคิด ของทฤษฎีคุณภาพ SERVQUAL ของ Parasuraman Zeithaml and Berry, (1985) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูมิหลังไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี

กิจการไปรษณีย์ไทยเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2423 เมื่อ เจ้าหมื่นเสมอใจราช หัวหมื่นมหาดเล็กเวรสิทธิ์ ได้ทำหนังสือกราบบังคมทูล พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถวายคำแนะนำให้เปิดบริการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริเห็นชอบจึงทรงแต่งตั้งให้ สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์กรมหลวงภาณุพันธุ์วงศ์วรเดช ผู้ทรงมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดส่งหนังสือพิมพ์รายวัน “ชาวสารราชการ” ดำรงตำแหน่งผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์ เมื่อสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้า ภาณุรังษีสว่างวงศ์ ได้ทรงวางโครงการและเตรียมการไว้พร้อมที่จะเปิดบริการไปรษณีย์ได้แล้ว ก็ได้ประกาศเปิดรับฝาก ส่งจดหมายหรือหนังสือ เป็นการทดลองในเขตพระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปากคลองโง่งอทางด้านทิศเหนือ (ปัจจุบันถูกรื้อเพื่อใช้ที่สร้างสะพานคู่ขนานกับสะพานพุทธ) ที่ทำการแห่งแรกนี้ใช้เป็นที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกว่า “ไปรษณีย์ยาคาร” ได้โปรดให้มีบูรณะเดิน

หนังสือให้ชื่อว่า “โปสแมน” และทรงจัดทำแสดมปี เพื่อใช้เป็นค่าบริการในการส่งหนังสือ นับเป็นการเริ่มกิจการ ไปรษณีย์ไทย อย่างไม่เป็นทางการ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัด กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ปณท. ถนนแจ้งวัฒนะ โดยปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไป และพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจเพื่อให้ ปณท. ก้าวไกล ทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตลอดไป (จาตุรนต์ เวระวากยานนท์, 2552)

ไปรษณีย์อุบลราชธานี สังกัด สำนักงานไปรษณีย์เขต 10 จังหวัดอุบลราชธานี เปิดทำการเมื่อ ปี พ.ศ. 2484 มีสถานที่ตั้งอยู่เลขที่ 145 ถนนศรีนครินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นอาคารมาตรฐานสูง 3 ชั้น จำนวน 1 หลัง โรงจอดรถยนต์ จำนวน 1 หลัง และมีรั้วคอนกรีตเสริมเหล็กรอบตัวอาคารพร้อมประตูเข้า-ออก หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ 0-4526-0465, 0-4526-0466 โทรสาร 0-4526-0465 ต่อ 206 มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 15,517 ตารางกิโลเมตร

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ให้ความหมายของการบริการบริการ ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี, น. การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่างๆ, เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” ว่า หมายถึงการกระทำหรือ การปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีก ฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ การเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544) กล่าวว่า สมาคมการตลาดอเมริกาได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรม ที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการบริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้

จุฑา เทียนไทย (2552) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า หมายถึง ผลของการดำเนิน

การตามแนวทางที่กำหนดและเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย ที่สำคัญ คือ บัณฑิตมีความรู้ ความสามารถ ตามที่ต้องการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ คุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้และมาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน คุณภาพบริการเป็นนามธรรม อธิบายได้ยากต้องใช้บริการก่อน จึงจะอธิบายได้

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2548) ได้ให้ความหมายคุณภาพไว้ว่า หมายถึง ความพยายามทำให้บรรลุถึงสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระดับ

1. เป็นไปตามความต้องการ
2. ลูกค้าพึงพอใจ
3. เกินความคาดหวังของลูกค้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

ปราณี เอี่ยมละอองภักดี (2549) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้กับความคาดหวัง จากคำนิยามสามารถกำหนดความพอใจ 3 ระดับคือ

1. ลูกค้าไม่พอใจถ้าประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง
2. ลูกค้าพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพในระดับใกล้เคียงกับความคาดหวัง
3. ลูกค้าพอใจมากเมื่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง

มาก

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ให้ความหมายของ ความพอใจไว้ว่า อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความตั้งใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นาน เท่านั้นตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความจงรักภักดีได้เกิดขึ้นแล้ว

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจเมื่อสินค้าหรือบริการของเรา ตรงกับความต้องการ หรือเกินความคาดหวัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วรรณิเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอหน้าเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอหน้าเกลี้ยง จังหวัด ศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่

คาดหวัง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอ นำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ดังนี้ จำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้าน อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ดวงตา ยุตะวัน (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัททอบลิวส์ดู จำกัด ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัททอบลิวส์ดู จำกัด โดยภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการประเมินผลอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่พอใจ เมื่อพิจารณาเรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจสูงที่สุด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ส่วนเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ รายได้ ภูมิภาคต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม

แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน

อรุโณทัย อุ่นไธสง (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน พบว่า จำแนกตาม เพศ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสายงาน พบว่า บุคลากรที่มีสายงานต่างกัน ระหว่างสายวิชาการกับสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านผลงานของการบริการและด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ระหว่างบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

วสันต์ รักแผน (2550) ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง และ (2) การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

เล็ก ตั้งวงศ์วราชัย (2550) ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการ

ศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีน้อยที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีมากที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอัตราเสียไมตรี สุภาพ อ่อนโยน ในการให้บริการ และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้าน เพศ รายได้ สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกาบริการไปรษณีย์ดูลิต เนื่องจากผลการทดสอบทางสถิติไม่มีค่าความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านบริการที่เลือกใช้ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์เนื่องจากผลจากการทดสอบทางสถิติมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญชนะ สอนนารา (2542) ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พัฒนาพงษ์ ผลการศึกษา พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านพนักงานและการต้อนรับ ในเรื่องเครื่องแต่งกาย ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเอาใจใส่และการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการเองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสถานที่ ทำเลที่ตั้ง รูปแบบการจัดเคาน์เตอร์ การจัดป้ายบอกการบริการ ที่พักของผู้รอใช้บริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การระบายอากาศและแสงสว่างในพื้นที่ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงาน การฝากส่งจดหมาย พัสดุ ธนาณัติ การชำระภาษี และต่อทะเบียนรถ รวมถึงการให้บริการสอบถามอัตราค่าบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการเองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงาน ป้ายบอกช่องบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มองเห็นชัดเจน ให้อย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย ใ่อำนวยต่อการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน ในเรื่องของการเปิดที่ทำกาตรงเวลา ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และการให้บริการในตอนกลางวัน

2. วิธีการวิจัย

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้จัดการไปรษณีย์จังหวัด

อุปสรรคเหล่านี้ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเข้าทำการศึกษาตามเกณฑ์ที่กำหนด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตามประเภทการบริการแต่ละประเภท ซึ่งการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างช่วงระหว่างวันจันทร์ – วันศุกร์ แรก เป็นการเก็บตัวอย่างจากประเภทการสื่อสาร วันจันทร์ – วันศุกร์ ที่สอง เป็นการเก็บตัวอย่างจากประเภทการขนส่ง วันจันทร์ – วันศุกร์ ที่สาม เป็นการเก็บตัวอย่างจากประเภทการการเงิน วันจันทร์ – วันศุกร์ ที่สี่ เป็นการเก็บตัวอย่างจากประเภทการค้าปลีก ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด ผู้วิจัยพบกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแนะนำตัวพร้อมอธิบายถึงวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนให้การพิทักษ์สิทธิ์แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงต่อกลุ่มตัวอย่างว่ามีสิทธิตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ คำตอบหรือข้อมูลทุกอย่าง ผู้วิจัยถือว่าเป็นความลับ และนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น โดยการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมไม่ระบุชื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และในระหว่างดำเนินการวิจัย ถ้ากลุ่มตัวอย่างต้องการถอนตัว ผู้วิจัยยินยอมยุติและให้ถอนตัวจากการวิจัยได้ และยกเลิกการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างรายนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดที่เตรียมไว้จำนวน 370 ชุด พร้อมแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้แล้ว ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน รวบรวมแบบสอบถามทุกชุด ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไป ลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์และแยกแบบสอบถามตามพื้นที่จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวน 370 ชุด มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการคำนวณ เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็นรายชื่อ การแปลความหมายของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งในเกณฑ์เพื่อการประมาณค่าเฉลี่ยโดยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด 2535) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่หาคุณภาพของแบบสอบถาม การวิเคราะห์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง เป็นรายด้าน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธี Alpha Coefficient ของ Cronbach สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายตัวแปร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน การทดสอบค่า t ,F

2.4 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ได้จำนวนประชากรทั้งหมดเฉลี่ย 8,522 ราย ต่อเดือน (ไปรษณีย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2553)

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามเกณฑ์ของตาราง Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตามประเภทการบริการแต่ละประเภท และตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดได้กลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. การสื่อสาร	2,322	100
2. การขนส่ง	1,035	45
3. การฝากเงิน	3,456	150
4. การค้าปลีก	1,709	75
รวม	8,522	370

2.5 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีจากการทบทวนเอกสารให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัด อุบลราชธานี

ใช้วิธีประเมินค่า 5 ระดับ แบบ Likert Scale มาดัดแปลงให้เข้ากับคำถามเพื่อ วัดระดับคุณภาพการให้บริการของ ไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี

2.6 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ
2. สร้างข้อคำถาม ตามนิยามเชิงปฏิบัติการและตามวัตถุประสงค์การวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสม ของแบบสอบถาม
4. ปรับแก้แบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาให้ความเห็นชอบ
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านพิจารณา ตรวจสอบความเชื่อมั่นตามความเหมาะสมของเครื่องมือ เพื่อหาค่า IOC ในการปรับแก้
6. นำแบบสอบถาม มาหาค่า IOC (IOC = index of item-Object Congruence) เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อันได้แก่ ความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ค่า IOC = 1.00

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายแล้วไปใช้ในการทดลอง (Try Out) ใช้กับผู้ใช้บริการไปรษณีย์จังหวัด ศรีสะเกษ จำนวน 50 คน แล้วนำผลการทดลอง มาปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ทำวิจัย โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่มีอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ตามที่ Nunnally (ทองใบ สุดชาติ, 2551) ได้เสนอแนะไว้ ค่า 0.70 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ คำนวณหาอำนาจจำแนกรายข้อในตัวแปรที่เป็นคำถามทั้ง 5 ด้าน และในภาพรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังตารางที่ 2 และได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.952

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

มาตรวัดด้าน	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	.856
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	.804
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	.899
4. ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ	.854
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ	.809
เครื่องมือทั้งฉบับ	.952

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

3. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 370 คน ผลวิจัย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 201 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีอายุระหว่าง 34 – 40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ส่วนมากมีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 133 คน ร้อยละ 35.90 มีรายได้ระหว่าง 5,0014 – 10,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 และส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทการฝากเงิน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี รายด้าน 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์ จังหวัดอุบลราชธานี รายด้าน	คุณภาพการให้บริการ		
	S	แปลความหมาย	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	3.35	.12	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.39	.16	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับ บริการ	3.35	.16	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ	3.34	.19	ปานกลาง
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.22	.21	ปานกลาง
ภาพรวม	3.41	.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการ โดยใช้การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและ

เพศชาย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้าน การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี อายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้าน การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มระดับการศึกษา เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้าน การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คำชาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน และแม่บ้าน/พ่อบ้าน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้าน การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ระหว่าง 5,000–10,000 บาท ระหว่าง 10,001–15,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ต่อเนื่อง เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้าน การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการประเภทบริการสื่อสาร การขนส่ง การค้าปลีก และการฝากเงิน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลางเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มที่ติดต่อขอรับบริการ ตลาดบริการทุกประเภท เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

4. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมดเป็นผู้รับบริการจำนวน 370 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีการเลือกใช้ประเภทการบริการการฝากเงิน

คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้านและในภาพรวมได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย มีแผนผังบอกขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีการจัดนำทีมที่สะอาดให้เพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีสำนักงานที่สะดวกต่อการติดต่อ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานเป็นผู้มีความรู้ในงานที่ให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การรับ-จ่ายเงิน มีความถูกต้องแม่นยำ

3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ พนักงานสามารถให้บริการตรงตามความต้องการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่กระชับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว

4. ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการไว้ชัดเจน และการให้บริการมีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานมีความชำนาญในงานที่ให้บริการและมีการให้บริการโดย ยึดกฎ ระเบียบ

5. ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีพนักงานแนะนำงานที่ขอรับบริการ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จำนวนพนักงานมีความเพียงพอ

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้ประเภทการบริการ แตกต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อมูลสรุปผลการวิจัย พบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการนำมาอภิปรายผลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบล ราชธานี สามารถอภิปรายผลคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย มีแผนผังบอกขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีการจัดน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสำนักงานที่สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งเป็นคุณภาพที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ บุญชนะ สอนนารา (2542) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พัฒนาพงษ์ ผลการศึกษา พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านพนักงานและการต้อนรับในเรื่องเครื่องแต่งกาย ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเอาใจใส่และการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการเองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานเป็นผู้มีความรู้ในงานที่ให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับ-จ่ายเงิน มีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นคุณภาพที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ ดวงตา ยุตะวัน (2552) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทอุบลวิสดู จำกัด ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทของวิสดู จำกัด โดยภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งการประเมินผลอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่พอใจ เมื่อพิจารณาเรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจสูงที่สุด ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการของผู้รับบริการ ด้านเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ พนักงานสามารถให้บริการตรงตามความต้องการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่กระชับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นคุณภาพที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ ดวงดา ยุตะวัน (2552) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทหุบลิวส์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทของบริษัหุบลิวส์ จำกัด โดยภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการประเมินผลอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่พอใจ เมื่อพิจารณาเรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจสูงที่สุด ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการของผู้รับบริการ ด้านเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการไว้ชัดเจน และการให้บริการมีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานมีความชำนาญในงานที่ให้บริการและมีการให้บริการโดย ยึดกฎระเบียบ ซึ่งเป็นคุณภาพที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ วสันต์ รักแผน (2550) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีพนักงานแนะนำงานที่ขอรับบริการ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จำนวนพนักงานมีความเพียงพอ ซึ่งเป็นคุณภาพที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผลการวิจัยที่ได้ สอดคล้องกับ ดวงตา ยุตะวัน (2552) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทอุบลสวัสดิศุ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทของ บริษัทอุบลสวัสดิศุ จำกัด โดยภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการประเมินผลอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่พอใจ เมื่อพิจารณาเรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจสูงที่สุด ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการของผู้รับบริการ ด้านเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

1.6 คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ อรุโณทัย อุโนไรสง (2552) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกอง การเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณิเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอท่าก้อ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอท่าก้อ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้

บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันเห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ได้รับบริการที่ดี และได้รับการที่ตรงตามความต้องการ หรืออาจเป็นเพราะว่าพนักงานไปรษณีย์ สามารถให้บริการผู้รับบริการทุกระดับอายุที่เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ได้สอดคล้องกับ ดวงตา ยุตะวัน (2552) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัททอพลัส จำกัด ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบ กับปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ภูมิฐานะต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้ความมั่นในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เล็กตั้งวงศ์ราชชัย (2550) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกาบริการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านบริการที่เลือกใช้ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์เนื่องจากผลจากการทดสอบทางสถิติมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับบริการที่เหมือนกันและพนักงานให้บริการทุกระดับอาชีพที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงตา ยุตะวัน (2552) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัททอพลัส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบ กับปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ภูมิฐานะต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่เหมือนกัน และได้รับบริการที่ไม่แตกต่างกัน จึงเห็นว่าคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วรณัณฑ์ พลศักดิ์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอท่าแก้ง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.6 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ประเภทการบริการ แตกต่างกัน เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานให้บริการในแต่ละประเภทบริการให้บริการที่แตกต่างกัน หรือมีความสามารถในการให้บริการที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้รับบริการประเภทการค้าปลีกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ สูงกว่าประเภทอื่น

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ค้นพบข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีการจัดตั้งหน่วยบริการตามจุดที่มีความสะดวกต่อการติดต่อขอบริการ และควรมีการจัดทำความสะดวกอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อาจจะมีการจ้างแม่บ้านที่มีหน้าที่ในการทำความสะอาดประจำสำนักงาน นอกจากนี้ควรมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย และมีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ จัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่างๆ ให้เหมาะสมเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น และควรมีการแบ่งส่วนงานเฉพาะสำหรับให้บริการแต่ละประเภท เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศหญิงแสดงความเห็นให้ระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้มีความเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายให้มีความเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรมีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับการรับ จ่ายเงินให้มีความถูกต้องและแม่นยำเพราะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ

เงินจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความถูกต้องและแม่นยำ ควรให้เจ้าหน้าที่ติดตามงานและดำเนินการตามกระบวนการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จในครั้งเดียว ควรมีการจัดทำประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการผู้รับบริการ และควรมีการลงโทษพนักงานที่เลือกปฏิบัติ และมีการยกย่องพนักงานที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ควรมีการจัดประชุมเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานทุกเดือน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือได้และไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการผู้รับบริการทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันและมีการให้บริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นสิ่งทีเจ้าหน้าที่จะต้องเล็งเห็นความสำคัญและต้องทำงานด้วยความถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด ดังนั้น ควรมีการคัดเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเกี่ยวกับการรับฝากเงินที่มีความชำนาญและเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบเพราะเป็นงานที่ต้องอาศัยคนที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านโดยตรง เพื่อจะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ พนักงานควรมีความพร้อมและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการผู้รับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ควรมีการกำหนดขั้นตอนและระบบการให้บริการที่มีความกระชับและไม่ซับซ้อน มีการติดประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับรู้ที่ชัดเจน ควรมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่มีความหลากหลายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีประเภทการบริการ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการประเภทการขนส่ง แสดงความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการขนส่งสูงกว่ากลุ่มประเภทการบริการอื่น ๆ เพราะการขนส่งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้รับปลายทางจะต้องได้รับบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนกลุ่มประเภทการฝากเงิน ผู้รับบริการแสดงความเห็นว่า มีคุณภาพการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มประเภทอื่น ๆ จะต้องมีการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว ดังนั้น ควรมีการจัดประชุมหรืออบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการการเงินที่มีสะดวกรวดเร็วและมีความถูกต้องก็แม่นยำ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งและในแต่ละประเภทการให้บริการ ควรมีการกำหนดกฎระเบียบการให้บริการที่ชัดเจนและมีการประกาศเพื่อให้พนักงานได้รับรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบการปฏิบัติเพื่อสามารถให้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเดียวกัน นอกจากนี้

นี้ควรมีการจัดหาเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความมั่นใจในการขอรับบริการของผู้รับบริการว่าเขาจะได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา แสดงความคิดเห็นให้ระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษาอื่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา แสดงความคิดเห็นให้ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และเกี่ยวกับการได้รับบริการที่สามารถทำให้กลุ่มนี้ได้รับบริการที่ถูกต้องและแม่นยำ มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ควรให้บริการผู้ขอรับบริการทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันและมีการให้บริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

1.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ควรมีการจัดหาพนักงานให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการ และเป็นพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ควรจัดพนักงานอยู่เวรช่วงพักกลางวันเพื่อคอยให้บริการ หากไม่มีพนักงานผู้รับผิดชอบอยู่ควรจัดพนักงานปฏิบัติงานแทนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ควรอบรมให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการทุกด้าน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคตเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี
2. ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี
3. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี
4. ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการไปรษณีย์จังหวัดอุบล ราชธานี

7. กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ ด้วยความอนุเคราะห์ของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศิริ โชติพันธ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนอ ภิมจิตรผ่อง กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำเอาใจใส่ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการ

ศึกษาวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ คณะผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำปรับปรุงเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณคุณคุณพ่อ คุณแม่ที่ได้อบรมสั่งสอนและให้กำลังใจตลอดมา เพื่อน ๆ M.B.A. 8 ขอขอบคุณ คุณศาสตราจารย์ ทองแรง นักวิชาการศึกษา ประจำหลักสูตรฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงานคณาจารย์ จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้

8. เอกสารอ้างอิง

จาดุรินทร์ เวคะวากยานนท์. 2552. ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภค ณ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดวงตา ยุตวัน. 2552. คุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทอุบลวิสดู จำกัด.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ทองใบ สุตขารี. 2551. การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา. อุบลราชธานี:

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

บุญชนะ ส่อนานาวา. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พัฒนาพงษ์. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประชา ลิ้มวงษ์ทอง. 2551. คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ปราณี เอี่ยมละออภักดี. 2549. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ธนาเพชร.

ไปรษณีย์ไทย จำกัด, บริษัท. 2552. รายงานประจำปี

2552. กรุงเทพฯ: ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

_____. 2553. รายงานประจำปีไปรษณีย์ จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี:

สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2546. กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่น.

พิชัย เสริมจิตต์. 2548. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ.

พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: บีโปรดักส์.

- เล็ก ตั้งวงศ์วราชัย. 2550. คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชน
ในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. ภาคนิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณีย์ เพ็ญ พลະศักดิ์. 2553. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน
อำเภอหน้าเกลือ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วสันต์ รักแผน. 2550. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัด
ปทุมธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์ม
และไซเท็กซ์.
- สุมนา อยู่โพธิ์. 2544. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์ เพรส.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. 2550. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
ธนาเพลส.
- อรุณทัย อุ่นไธสง. 2552. คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Kotler, P. 2003. **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Valarie A. Z and Leonard L. B. 1985. "A Conceptual Model of
Service Quality and Its Implications for Future Research," **Journal of
Marketing**. 49 (Fall): 41-50.