

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงการสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและบริการอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันเป็นลูกค้าธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม/หัตถกรรม จำนวนทั้งสิ้น 106 รายคิดเป็นร้อยละ 33.33 ประเภทพาณิชย์กรรมจำนวนทั้งสิ้น 106 รายคิดเป็นร้อยละ 33.33 และประเภทบริการจำนวนทั้งสิ้น 106 รายคิดเป็นร้อยละ 33.33 มีรูปแบบกิจการแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 21.4 มูลค่าการจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาต่ำกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีระยะเวลาการดำเนินงานในเชียงใหม่มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมา 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 ขนาดของธุรกิจ 15 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา น้อยกว่า 15 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ตำแหน่งงานของผู้กรอกแบบสอบถามในองค์กรเป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาเป็นเจ้าของ/ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 38.7

##### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการฝากส่งและการได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษหรือบริการอื่นในลักษณะเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามฝากส่งเอกสาร-สิ่งของในประเทศด้วยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาบริษัทขนส่งเอกชน คิดเป็นร้อยละ 51.89 มีค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของในประเทศต่อเดือนน้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา 1,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.7 ลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งในประเทศเป็นการประจำคือเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 83.96 รองลงมาคือ สิ่งของชิ้นเล็ก คิดเป็นร้อยละ 47.48 เหตุผลที่ใช้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย คือ

รวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 43.71 รองลงมาเพราะลูกค้าเป็นผู้กำหนดให้ฝากส่งบริการที่ลูกค้าระบุ คิดเป็นร้อยละ 35.22

ผู้ตอบแบบสอบถามฝากส่งเอกสาร-สิ่งของไปต่างประเทศด้วยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.21 รองลงมาตัวแทนขนส่งทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 10.38 มีค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมา 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5 ลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งไปต่างประเทศเป็นการประจำคือ เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 21.07 รองลงมา คือ สิ่งของชิ้นเล็ก คิดเป็นร้อยละ 13.52 เหตุผลที่ใช้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย คือ เพราะลูกค้าเป็นผู้กำหนดให้ฝากส่งบริการที่ลูกค้าระบุ คิดเป็นร้อยละ 14.47 รองลงมา เพราะรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 10.69

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิ่งของจากต้นทางในประเทศเป็นการประจำด้วยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 91.82 รองลงมาบริการรถทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 36.16 ส่วนสิ่งของจากต้นทางต่างประเทศส่วนมาก คือ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศร้อยละ 11.01 รองลงมาบริการ FedEx คิดเป็นร้อยละ 8.18

### 3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

#### 3.1 ด้านการฝากส่ง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการฝากส่งมาก คือ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญและรวดเร็ว และวัน/เวลาที่เปิดให้บริการตามลำดับ

แต่ความพึงพอใจพบว่าปัจจัยระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้ง รองลงมา มีแบบฟอร์มสำหรับใช้บริการอย่างเพียงพอ และพนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีตามลำดับ

#### 3.2 ด้านการนำจ่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษมีความคาดหวังในระดับมาก คือ การนำจ่ายให้ผู้รับถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ รองลงมา สิ่งของที่ได้รับครบถ้วน ไม่ชำรุด/สูญหาย และพนักงานนำจ่ายมีความสุภาพตามลำดับ

แต่ความพึงพอใจพบว่าปัจจัย พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา คือ การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ และสิ่งของที่ได้รับครบถ้วน ไม่ชำรุด/สูญหายตามลำดับ

#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

##### 4.1 ปัญหา

##### ปัญหาด้านการฝากส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศไทย พบปัญหาที่มีความถี่มากที่สุด คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาการรอคอยขณะที่ใช้บริการ และทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ พบปัญหาที่มีความถี่มากที่สุด คือ การรอคอยขณะที่ใช้บริการ รองลงมา วัน/เวลา ที่เปิดให้บริการ และทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์

##### ปัญหาการนำจ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษจากต้นทางในประเทศ พบปัญหาที่มีความถี่มากที่สุด คือ การหยุดนำจ่ายในวันอาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดชดเชย รองลงมาคือการนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด และพนักงานนำจ่ายที่มีความสุภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษจากต้นทางต่างประเทศ พบปัญหาที่มีความถี่มากที่สุด คือ การหยุดนำจ่ายในวันอาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดชดเชย รองลงมา คือ การสอบสวนติดตาม และพนักงานนำจ่ายมีความสุภาพกับสิ่งของที่ได้รับครบถ้วนไม่ชำรุด/สูญหาย

##### 4.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

##### ด้านการฝากส่ง

เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรเปิดบริการทุกวัน เพิ่มพนักงานรับฝากมากขึ้น เพิ่มช่องบริการมากขึ้น ราคาควรถูกกว่านี้ ควรสร้างที่จอดรถเพิ่ม ควรบอกกำหนดถึงปลายทางต่างประเทศให้ชัดเจน ควรเปิดรับฝาก 20.00 – 21.00 น. ควรให้ผู้นำจ่ายรับฝากได้ด้วย ควรพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง ควรเปิดในทุกห้างสรรพสินค้า กำหนดถึงปลายทางสหรัฐอเมริกาควรเร็วกว่านี้ ควรเพิ่มบริการเก็บเงินที่ปลายทางต่างประเทศ ควรลดจำนวนเอกสารในการฝากส่งลง ควรเพิ่มความสะอาด และควรขยายห้องโถงให้กว้างขึ้น

##### การนำจ่าย

เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรปรับปรุงส่งเข้าถึงเย็น ควรลดเวลาสอบสวนให้รู้ผลเร็วขึ้น ควรคัดแยกให้ถูกต้องก่อนนำจ่าย และควรเพิ่มความระมัดระวังอย่าให้สิ่งของชำรุดเสียหาย

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย สามารถอธิบายโดยใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งมีลักษณะ 10 ประการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยแปลผลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>				
- ทำเลที่ตั้งของที่ทำการ ไปรษณีย์	3.74	มาก	3.51	มาก
- ที่จอดรถเพียงพอ	3.50	มาก	3.00	ปานกลาง
- วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ	3.80	มาก	3.42	ปานกลาง
- การรอคอยขณะที่ใช้บริการ	3.67	มาก	3.09	ปานกลาง
- จำนวนช่องบริการมีเพียงพอ	3.62	มาก	2.96	ปานกลาง
- อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก	3.71	มาก	3.57	มาก
- ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ	3.65	มาก	3.52	มาก
- แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ	3.64	มาก	3.53	มาก
- การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ	3.68	มาก	3.47	ปานกลาง
- ความสะอาดในการจัดผังของพื้นที่ให้บริการ	3.60	มาก	3.38	ปานกลาง
- การให้บริการเสริมอื่น ๆ ที่ต้องการ เช่น ตอบรับ	3.40	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
<b>2. ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>				
- มีคำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ อย่างชัดเจน	3.67	มาก	3.39	ปานกลาง
- มีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ	3.31	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
- มีแบบฟอร์มสำหรับใช้บริการอย่างเพียงพอ	3.73	มาก	3.72	มาก

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>3. ด้านความสามารถ</b>				
- พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญและรวดเร็ว	3.95	มาก	3.66	มาก
<b>4. ด้านความมีน้ำใจ</b>				
- การต้อนรับของพนักงาน	3.70	มาก	3.44	ปานกลาง
- พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.95	มาก	3.66	มาก
- พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.98	มาก	3.68	มาก
- พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ	4.08	มาก	3.91	มาก
<b>5. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>				
- ราคาเหมาะสมกับบริการ	3.79	มาก	3.25	ปานกลาง
<b>6. ด้านความไว้วางใจ</b>				
- การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่	4.12	มาก	3.85	มาก
<b>7. ด้านการตอบสนองลูกค้า</b>				
- การให้ข้อมูล/สอบถามได้	3.67	มาก	3.43	ปานกลาง
<b>8. ด้านความปลอดภัย</b>				
- สิ่งของที่ได้รับความเสียหายไม่ชำรุด/สูญหาย	4.10	มาก	3.76	มาก
<b>9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>				
- การนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด	4.07	มาก	3.75	มาก
<b>10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า</b>				
- การสอบถามติดตามรู้ผลรวดเร็ว	3.93	มาก	3.30	ปานกลาง

## 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมากเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถเพียงพอ วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ การรอคอยขณะที่ใช้บริการ จำนวนช่องบริการมีเพียงพอ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ แสงสว่างภายในพื้นที่ให้

บริการ การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ และความสะดวกในการจัดผังพื้นที่ให้บริการ ส่วน การให้บริการเสริมอื่น ๆ ที่ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ และแสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ อยู่ใน ระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถเพียงพอ วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ การรอคอยขณะที่ใช้บริการ ความสะดวกในการจัดผังของพื้นที่ให้บริการ และการให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการ

## 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังระดับมากเกี่ยวกับ มีคำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มสำหรับใช้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนมีเอกสารหรือ แผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีแบบฟอร์มสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนปัจจัยอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการอย่างเพียงพอ และมีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ

## 3. ด้านความสามารถ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย พนักงาน ให้บริการด้วยความชำนาญและรวดเร็วในระดับมากเท่ากัน

## 4. ด้านความมีน้ำใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังระดับมากเกี่ยวกับ การต้อนรับของ พนักงาน พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีอริยาศัยไมตรีที่ดี และพนักงานนำจ่ายมี ความสุภาพ

สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมี อริยาศัยไมตรีที่ดี และพนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ ส่วนปัจจัยการต้อนรับของพนักงานอยู่ในระดับ ปานกลาง

## 5. ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังราคาเหมาะสมกับบริการในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

## 6. ด้านความไว้วางใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยการนำจ่าย ให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามจำหน่ายในระดับมากเท่ากัน

#### 7. ด้านการตอบสนองลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังการให้ข้อมูล/สอบถามได้ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### 8. ด้านความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งของที่ได้รับความเร็วทันไม่ชำรุด/สูญหายในระดับมากเท่ากัน

#### 9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยการนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนดในระดับมากเท่ากัน

#### 10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังการสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็วในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยว่าจ้าง บริษัทเดอะแกลดพาร์เกดติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ทำการสำรวจวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ เพื่อทราบความคาดหวังของลูกค้าโดยรวมระหว่างกรกฎาคม – สิงหาคม 2544 ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก พบว่าด้านการรับฝากมีอิทธิพลสูงสุด โดยมีปัจจัยความกระตือรือร้นช่วยเหลือ อธิษาศัยไมตรีเป็นมิตร ความพร้อมในการให้บริการ มารยาทและความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายมากกว่าปัจจัยอื่นๆ นั้น

การศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์ควมพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทยครั้งนี้ พบว่านอกจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจะคาดหวังและพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรับฝากคือ ความกระตือรือร้นช่วยเหลือ อธิษาศัยไมตรีเป็นมิตร ความพร้อมในการให้บริการ มารยาทและความเอาใจใส่ในการให้บริการในระดับมากแล้ว ด้านการนำจ่าย คือ พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามกำหนด สิ่งของที่ได้รับความเร็วทันไม่ชำรุด/สูญหาย และการนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนดก็เป็นความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุดดังนี้

##### ด้านการรับฝาก

1. พบว่าปัจจัยที่จ่อครด วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ จำนวนช่องบริการ การถ่ายเทอากาศ และความสะอาดในการจัดผังของพื้นที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากแต่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีระดับปัญหาค่อนข้างรุนแรง รวมทั้งแนะนำให้เปิดบริการทุกวัน เพิ่มพนักงานรับฝาก เพิ่มช่องบริการ เพิ่มที่จ่อครด เปิดที่ห้างสรรพสินค้า เปิดรับฝากถึง 20.00 ถึง 21.00 นาฬิกา

เพื่อสนองความต้องการดังกล่าว การสื่อสารแห่งประเทศไทยสามารถขยายเครือข่ายในเมืองใหญ่ โดยอาจใช้ระบบตัวแทนหรือ Franchise เปิดในห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาร์เก็ต โดยทำการอบรมและควบคุมการดำเนินการให้ได้มาตรฐานและเปิดรับฝากตามเวลาเปิด - ปิด ของห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาร์เก็ตดังกล่าว ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวและสามารถสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากขึ้น

2. พบว่าปัจจัยการมีคำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากแต่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนการมีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลางเท่ากัน แต่ปัญหาเกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามไม่รุนแรง ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทย อาจใช้วิธีการแสดงขั้นตอนวิธีการใช้บริการและประชาสัมพันธ์บริการด้วยโปสเตอร์ติดผนังห้อง โถง ประชาชนสามารถเห็นได้ชัดเจนก็จะเป็นการตอบสนองความพึงพอใจได้มากขึ้น

3. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญและรวดเร็วในระดับมาก ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยควรรักษาระดับความสามารถนี้ไว้หรือพัฒนาให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นต่อไป

4. พบว่าปัจจัยการต้อนรับของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากแต่ระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนปัจจัยพนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากเท่ากันและมีระดับปัญหาปานกลาง ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องเพิ่มการอบรมวิธีการต้อนรับของพนักงานให้สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าเดิม



5. พบว่าปัจจัยด้านราคาเหมาะสมกับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากแต่ระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนปัญหาข้อด้านราคา มีระดับปานกลางและมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเสนอให้ลดราคาลงให้ถูกกว่านี้ ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยอาจสนองตอบความต้องการนี้ได้โดยอาจให้ส่วนลดกับลูกค้ารายใหญ่ กรณีมีการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษครั้งละจำนวนมาก

6. พบว่าปัจจัยการให้ข้อมูล/สอบถามได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีระดับความคาดหวังมาก แต่ระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่มีระดับปัญหาเบาบาง อย่างไรก็ตามการสื่อสารแห่งประเทศไทยควรเพิ่มการอบรมเจ้าหน้าที่ในส่วนนี้มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

7. พบว่าปัจจัยข้อจำกัดพิคัดน้ำหนักอย่างสูงกล่องละไม่เกิน 10 กก. และข้อจำกัดพิคัดขนาดอย่างสูง/กล่อง กว้าง+ยาว+หนา รวมกันไม่เกิน 900 มม. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจปานกลางเท่ากัน และมีระดับปัญหาปานกลาง ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทย ควรจัดให้มีบริการ Logistic เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้โดยจะสามารถแบ่งส่วนครองตลาดจากบริการเอกชน ซึ่งปัจจุบันเป็นคู่แข่งที่สำคัญได้ด้วย

#### ด้านการนำจ่าย

1. พบว่าปัจจัยด้านพนักงานนำจ่ายมีความสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน และมีระดับปัญหาปานกลาง ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยควรรักษามาตรฐานเอาไว้ และพยายามอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถสนองตอบตามมาตรฐานหรือให้ดีกว่ามาตรฐานขึ้นไป

2. พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการต่อปัจจัยการนำจ่ายให้ได้รับได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ มีระดับมากเท่ากันและมีปัญหาเบาบางคือ มีเจ้าหน้าที่ของผู้อื่นติดมาด้วย พร้อมแนะนำให้คัดแยกให้ถูกต้องก่อนนำจ่าย ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยจะต้องกำชับกวดขันให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายให้ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ด่วนพิเศษให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนนำจ่ายให้ผู้รับทุกครั้ง ก็จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

3. พบว่าปัจจัยสิ่งของที่ได้รับความเสียหายไม่ชำรุด/สูญหาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมากเท่ากัน แต่ระดับปัญหาปานกลาง ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยควรเพิ่มความระมัดระวังในการขนส่งให้สิ่งของปลอดภัยยิ่งขึ้น

4. สำหรับปัจจัยด้านการสอบสวนติดตามผู้ผลรวคเร็ววันั้น มีระดับความคาดหวังมากแต่ความพึงพอใจปานกลาง อีกทั้งระดับปัญหาปานกลาง ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยควรจัดให้มีระบบการติดตามไปรษณีย์ด่วนพิเศษด้วย Website ทางอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการสามารถติดตามสิ่งของที่ฝากส่งได้ตลอดเวลา อันจะเป็นการสนองตอบความพึงพอใจได้มากยิ่งขึ้น

5. พบว่าการนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจมากเท่ากัน แต่มีระดับปัญหาปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเสนอให้มีการฝากส่งเข้าและนำจ่ายให้ผู้รับได้ในวันเดียวกันนั้น ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยอาจสนองตอบได้โดยกำหนดให้หากฝากส่งถึงปลายทางในพื้นที่อำเภอเดียวกันและฝากส่งตอนเช้าสามารถนำจ่ายได้ภายในช่วงบ่ายของวันเดียวกัน

6. สำหรับปัจจัยการหยุดนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษในวันอาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดชดเชย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ มีระดับความคาดหวังมากแต่มีความพึงพอใจปานกลางและระดับปัญหาค่อนข้างรุนแรง อีกทั้งบางส่วนมีข้อเสนอให้ทำการนำจ่ายทุกวัน ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยควรพิจารณาขยายวันนำจ่ายในเมืองใหญ่ ๆ เช่น อำเภอเมืองเชียงใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการดังกล่าวของลูกค้า

#### เหตุผลที่ลูกค้าธุรกิจใช้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

จากการศึกษาเหตุผลที่ลูกค้าธุรกิจใช้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการด่วนพิเศษในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทยส่วนมากคือ

1. ราคาค่าส่งถูกกว่า เนื่องจากลูกค้าธุรกิจฝากส่งสิ่งของกับบริการขนส่งเอกชนหรือรถทัวร์ส่วนใหญ่จะแจ้งให้ผู้รับไปรับของเอง ณ บริษัทขนส่งเอกชนหรือบริษัทรถทัวร์ปลายทาง จึงมีราคาค่าส่งถูกกว่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

2. รวดเร็วกว่า เนื่องจากผู้รับปลายทางที่ได้รับแจ้งจากผู้ฝากส่ง สามารถไปรับสิ่งของ ณ บริษัทขนส่งเอกชนหรือบริษัทรถทัวร์ในตอนเช้าขณะที่รถยนต์ขนส่งหรือรถทัวร์เข้าถึงบริษัทปลายทางได้ แต่บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศจะถูกนำจ่ายให้ผู้รับ ณ ที่อยู่โดยตรง จึงถึงมือผู้รับล่าช้ากว่า

การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจเกี่ยวกับราคาค่าฝากส่งกับความรวดเร็วให้ใกล้เคียงกับบริการขนส่งเอกชนและรถทัวร์คือ การเพิ่มบริการ Logistic เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งโดยมีราคาค่าฝากส่งถูกกว่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ และผู้รับที่ปลายทางสามารถไปรับของเองได้ตอนเช้าตรู่