

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีน้อยที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนระดับดีมากที่สุดเป็นด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอัตราชัยไมตรี สุภาพ อ่อนโยนในการให้บริการและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเพศ รายได้ สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต เนื่องจากผลจากการทดสอบทางสถิติไม่มีค่าความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านบริการที่เลือกใช้ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์เนื่องจากผลจากการทดสอบทางสถิติมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027 0.020 0.005 0.001 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษามี 1) ควรตั้งที่ทำกรไปรษณีย์ให้ใกล้กับความต้องการของประชาชน 2) พนักงานให้บริการควรเพิ่มการให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ พร้อมบริการแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการตั้งญาติสนิทมิตรสหาย รวมถึงมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา 3) การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนควรมีความรวดเร็วมากขึ้นอีกโดยลดเวลา ขั้นตอนในการให้บริการลง 4) ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีระยะเวลาในการติดต่อประสานงานสั้นลง