

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 ถึงวันที่ 9 มีนาคม 2550 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยพัฒนามาจากแบบสอบถามของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้นำไปทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ (Pearson Chi-Square) ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ หญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.1 เพศชาย ร้อยละ 31.9
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุดำสุด 17 ปี อายุสูงสุด 83 ปี และกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 40 ปี
3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสคิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา มีสถานภาพเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 35.9
4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.4 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็น ร้อยละ 29.4

5. อาชีพ ประมาณ 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างหรือร้อยละ 26.1 มีอาชีพค้าขาย รองลงมา ร้อยละ 24.4 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน
6. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา ร้อยละ 39.7 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท
7. บริการที่เลือกใช้ กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งใช้บริการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ (Pay at Post) ร้อยละ 60.8 รองลงมา ร้อยละ 56.9 ใช้บริการซื้อแสดมปี กล่อง ของจดหมาย
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา ใช้บริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.6

คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกาไปรษณีย์คุณภาพดี

โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกาไปรษณีย์คุณภาพดีอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนเป็นรายด้านและรายชื่อของแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากระดับที่ด้น้อยที่สุดไปถึงระดับที่ดีมากขึ้นมีข้อค้นพบคือ

1. คุณภาพการให้บริการด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องการได้รับทราบข่าวสารในการให้บริการและผลจากการดำเนินงานติดต่อจากพนักงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.81)
2. คุณภาพการให้บริการในด้านความพร้อมของพนักงาน วัสดุ เครื่องใช้ เอกสารและแบบพิมพ์อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า
 - 2.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพออยู่ในระดับดี
 - 2.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องวัสดุ เครื่องใช้ในการให้บริการมีความพอเพียงอยู่ในระดับดี
 - 2.3 คุณภาพการให้บริการในเรื่องเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี
3. คุณภาพการให้บริการในด้านเวลาที่ใช้ดำเนินการเพื่อให้บริการของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ในเรื่องการได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

4. คุณภาพการให้บริการในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจากพนักงาน นำจ่ายไปรษณีย์อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
- 4.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องการได้รับความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับดี
 - 4.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องการได้รับบริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับดี
5. คุณภาพการให้บริการในด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีความรู้และทักษะในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
- 5.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้ อยู่ในระดับดี
 - 5.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี
6. คุณภาพการให้บริการในด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีความรู้ความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
- 6.1 การให้บริการในเรื่องพนักงานบริการให้ความสำคัญต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ และดำเนินการแก้ไขอยู่ในระดับดี
 - 6.2 การให้บริการในเรื่องพนักงานบริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับดี
7. คุณภาพการให้บริการในด้านการต้อนรับและตอบสนองต่อผู้ให้บริการจากพนักงาน นำจ่ายไปรษณีย์อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
- 7.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องการได้รับการต้อนรับจากพนักงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี
 - 7.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี
8. คุณภาพการให้บริการในด้านพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์มีอัตราเสียไมตรี สุภาพ อ่อนโยนในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
- 8.1 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรอยู่ในระดับดี
 - 8.2 คุณภาพการให้บริการในเรื่องพนักงานให้ความสนใจผู้ใช้อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับดี

ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต

ผลจากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่เลือกใช้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิตมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ทดสอบทางสถิติไม่มีค่าความแตกต่างไปถึงมีค่าความแตกต่างสำคัญมากที่สุดคือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า สถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ไม่มีค่าความแตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่เลือกใช้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า บริการที่เลือกใช้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027

6. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.020

7. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

8. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของการไปรษณีย์ดุสิต ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการให้กับที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนผู้ให้บริการ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนเกิดคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีขึ้นซึ่งสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การทำความเข้าใจถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยให้บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป
2. สร้างมาตรฐานการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนให้เกิดขึ้นโดยให้บริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยและถึงที่หมายตรงเวลา
3. ควรทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทำการประเมินผลการดำเนินงานอยู่เสมอ รวมถึงมีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จดหมายร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์พิจารณาดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
4. ควรทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยใช้แบบสอบถาม, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) หรือรูปแบบสำรวจอื่นใด และนำข้อมูลที่ได้รับไปสู่การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนต่อไป

จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายข้างต้นสามารถใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Zeithaml et al. (1994, น. 32-52) โดยการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพคุณภาพจะต้องมาจากการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่องซึ่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้กำหนดให้ปี 2550 นี้เป็นปีแห่งคุณภาพบริการได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการ ทักษะอย่างต่อเนื่อง การวัดความพึงพอใจลูกค้า การสอบถามจากลูกค้าในระหว่างการให้บริการ การจัดกล่องรับฟังความคิดเห็นเพื่อให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี และข้อมูลที่ลูกค้าเรียกร้อง ร้องเรียนผ่านพนักงานให้บริการ ผ่าน Call center 1545 ผ่าน Website : Thailandpost.co.th ซึ่งจะสามารถสะท้อนความ

ต้องการ ความคาดหวังจากลูกค้าได้เป็นอย่างดีเพื่อที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดนำไปออกแบบการให้บริการที่ดีส่งมอบบริการที่ลูกค้าคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนฟังก์ชันหน้าที่การทำงานต่างๆ ภายในองค์กรให้ทำงานอย่างประสานสอดคล้องกันเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีมาตรฐานและสื่อสารเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบเกิดทัศนคติเชิงบวกและจัดระดับความคาดหวังในบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดได้อย่างถูกต้องเพราะคุณภาพบริการ คือ การเติมเต็มช่องว่างระหว่างความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการกับความคาดหวังในคุณภาพการบริการจากธุรกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นอกจากนี้ ยังใช้แนวความคิดการเทียบงาน (Benchmarking) โดยการเทียบงานกับธุรกิจอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและกับการไปรษณีย์ของประเทศที่มีความก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรปรับเปลี่ยนเวลาให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนให้ตรงกับเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการและเพิ่มบริการให้มากขึ้น
2. กรณีที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการว่าเอกสาร สิ่งของล่าช้า สูญหาย หรือไม่ได้รับตามกำหนดเวลา ไม่ควรบ่นเพียงหลีกเลี่ยงการตรวจสอบรีบตอบแจ้งผู้ใช้บริการควรมีการตรวจสอบให้แน่ชัดก่อนจึงตอบแจ้งด้วยเหตุผลข้อเท็จจริงที่ถูกต้องให้ผู้ใช้บริการและลดเวลาการตรวจสอบสอบสวนลงอีก
3. ควรตั้งที่ทำการไปรษณีย์ให้ใกล้กับความต้องการของประชาชนเพราะที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์อยู่ไกลกับความต้องการของประชาชน
4. ควรนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ให้ถูกต้องตรงกับเลขที่บ้านบนหน้าซองจดหมายด้วย
5. พนักงานให้บริการควรเพิ่มการให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ (Courtesy) เต็มใจพร้อมบริการแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตั้งญาติสนิทมิตรสหาย รวมถึงมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา
6. การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนควรมีความรวดเร็วมากขึ้นอีกโดยลดเวลา ขั้นตอนในการให้บริการลง
7. ควรทำการอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในงานบริการให้การบริการมีประสิทธิภาพตรงตามการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป

8. ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีระยะเวลาในการติดต่อประสานงานสั้นลงด้วยการใช้ระบบการติดต่อสื่อสารแบบ Online ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน หรือสื่อรูปแบบอื่นใดที่ทำให้ผู้ใช้บริการรับทราบผลการดำเนินงาน การติดต่อสอบถาม และร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

9. ควรมีความพร้อมเรื่องจำนวนของพนักงานที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการโดยพิจารณาจากสถิติปริมาณงาน และจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละปี ตลอดจนถึงจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในที่ทำการไปรษณีย์ต้องมีจำนวนที่เพียงพอเหมาะสมสำหรับการใช้งานของพนักงาน

10. ควรทำการปรับปรุงระบบข่าวสารให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านทางจดหมาย ไปรษณีย์บัตร โทรศัพท์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) หรือสื่อรูปแบบอื่นใดตามความสะดวกเหมาะสมของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

จากข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการข้างต้นสามารถใช้แนวคิดการให้บริการของคุณธนาพงศธร (2528 , น.48) โดยประโยชน์และบริการที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจัดให้มันต้องสอดคล้องตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า ประชาชนส่วนใหญ่มีใช้จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้นมิฉะนั้นแล้วอาจไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และให้บริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย เช่น การปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการ หรือเพิ่มบริการมากขึ้นอีก เป็นต้น หลักการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ การอบรมและพัฒนาพนักงาน / ลูกจ้างเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในงานบริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น หลักการประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องพิจารณาให้มีไม่มากเกินไปจนเกินไปที่จะได้รับ เช่น การจัดสรรอัตรากำลังพนักงาน / ลูกจ้าง การจัดสรรอุปกรณ์ต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์เท่าที่จำเป็นใช้งาน เป็นต้น หลักความสะดวกผู้ใช้บริการควรใช้บริการได้สะดวก สบาย ขึ้นตอนเวลาไม่มากทั้งยังไม่สร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป เช่น การตรวจสอบสอบสวนสิ่งของที่ส่งของผู้ใช้บริการ การให้บริการไปรษณีย์ของพนักงาน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเป็นไปด้วยความรวดเร็ว การจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์อยู่ใกล้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ประชาชน หรือการติดตั้งเครื่องบริการไปรษณีย์อัตโนมัติ (APM : Automatic Postal Machine) เป็นต้น

อีกหนึ่งแนวคิดที่สามารถใช้ได้คือ “ จิตสำนึกแห่งงานบริการ (Service mind) ” ของ อุษณีย์ จิตตะปาโล และนุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ (2548, น. 6) เป็นหลักที่จะทำให้เข้าใจงานบริการ ในทางที่ดีและถูกต้องโดยเริ่มต้นจากการยิ้มแย้มแจ่มใสต่อหน้าลูกค้าด้วยความรู้สึกและยิ้มจากใจ มีความเต็มใจในการทำงานสนุกกับงานทำให้ดีที่สุดได้แก่ไหนก็พอใจแค่นั้น ความไม่นั่งดูตายในสิ่งที่ตัวเองทำได้เมื่อเห็นลูกค้าจะต้องเข้าไปให้บริการไม่ว่าจะเหนื่อยแค่ไหน ความรู้สึกดีและแรงต้อง บริการเขาในฐานะเพื่อนมนุษย์ด้วยกันช่วยขจัดความยุ่งยากหรือความทุกข์ใจของเขาและช่วยทำให้ เขามีความสุขสบายใจมาแทน เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ หรือเมื่อมีสิ่งที่จะต้องทำได้โดยไม่ ต้องให้ใครมาบอกมาชี้หรือสั่งให้ทำเพราะงานบริการเป็นงานละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยหัวใจสัมผัส เท่านั้น จึงจะสามารถจับจุดและสนองความพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมั่นใจและมั่นใจ เช่น การให้ พนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพิ่มการให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ พร้อมบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตั้งญาติสนิทมิตร สหาย รวมถึงมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขต พื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต โดยใช้วิธีการศึกษาในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ประชาชน ผู้ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของ ประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คูสิต และควรทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์แห่งอื่น ๆ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของ ประชาชนครอบคลุมทั่วทั้งประเทศไทยซึ่งจะนำไปสู่การเกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กรต่อไป