

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธุรกิจในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษจำนวน 318 ราย โดยแบ่งออกเป็นลูกค้าธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม/หัตถกรรม 106 ราย พาณิชยกรรม 106 ราย และบริการ 106 ราย

ผลการศึกษาปรากฏว่า

ด้านการฝากส่ง ลูกค้าธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากคือทำเลที่ตั้งของทำการไปรษณีย์ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่น ปากกาและกาว ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และพนักงานให้บริการด้วยความชำนาญรวดเร็ว สำหรับด้านที่ลูกค้าธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถเพียงพอ วันเวลาที่เปิดให้บริการ การต้อนรับของพนักงาน การให้ข้อมูล/สอบถามได้ มีคำแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน มีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ ความสะดวกในการจัดผังของพื้นที่ให้บริการ การให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการเช่นตอบรับ ราคาที่เหมาะสมกับบริการ การรอกอยขณะที่ใช้บริการ และจำนวนช่องบริการมีเพียงพอ

ด้านการนำจ่าย ลูกค้าธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ การนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ และสิ่งของที่ได้รับครบถ้วนไม่ชำรุด/สูญหาย ส่วนการสอบสวนติดตามรู้ผลรวดเร็วมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัญหาที่ลูกค้าธุรกิจพบจากการใช้บริการส่วนมากคือปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมา คือ การรอกอยขณะที่ใช้บริการ และทำเลที่ตั้งของทำการไปรษณีย์

This independent study is aimed to investigate the satisfaction of business customers in Amphoe Mueang Changwat Chiang Mai toward Express Mail Service of The Communications Authority of Thailand.

The data was collected from 318 customers, 106 samples were from industry and handicraft business, another 106 samples from commercial business, and the other 106 service business.

The result showed that customers had high satisfaction in acceptance factor was location, facility, service form, cleanness, light, service from counter officer, courtesy, skill and speed of service. At the medium level was parking space, date/open time, welcoming of the officer, data and response, suggestion and communication, document and media, ventilation, lay-out, more option service, pricing, waiting time and service window.

For delivery factor customers had high satisfaction in courtesy of the postman, speed of delivery, accuracy in delivery and security of the package. At the medium level was tracking.

The most important problems were parking space, the waiting time for service and location of the Post Office.