

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน ตำบลโนนหัน

อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

Approach to Improve the Service Quality of Non-Hun Post Office

Chum Phae District Khon Kaen Province

นรมน ชาหนองหว้า^{1*}, มัญชรี ศรีทอง², พรชิตา รอดทรง³ และพิพัฒน์พงศ์ รัตนวงศ์⁴

Naramon Chanongwa^{1*}, Mancharree Srikong², Pornchita Rodsong³ and Pipatpong Rattanawong⁴

^{1*}นักศึกษาลัทธิศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาลัยเขตขอนแก่น

^{1*,2,3,4}Bachelor of Accountancy Students the Faculty of Accounting Sripatum University, Khon Kaen Campus

*Corresponding Author Email: naramon.cha@spumail.net

Received: 18 February 2026

Revised: 3 March 2026

Accepted: 6 March 2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น และ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 15-80 ปี ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน ได้แก่ ตำบลโนนหัน ตำบลโนนสะอาด ตำบลหนองเขียด และตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม และ 2) ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน มีข้อที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่าการรับรู้ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ทั้งหมด 14 ข้อ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความคาดหวัง, ไปรษณีย์

Abstract

This research consists purposes were 1. to examine the expectations and perceptions of service users regarding the service quality of the Non-Hun Post Office, Chum Phae District, Khon Kaen Province and 2. to compare the differences between service users' expectations and perceptions of the service quality of the Non Hun Post Office, Chum Phae District, Khon Kaen Province. This study employed a quantitative research approach. The research instrument was a questionnaire. The sample group consisted of 400 service users aged between 15 and 80 years within the service area of the Non-Hun Post Office, including Non-Hun Sub-district, Non Sa-at Sub-district, Nong Khiat Sub-district and Na Nong Thum Sub-district, Chum Phae District, Khon Kaen Province. The sample size was determined using Taro Yamane's formula (1973) at a 95% confidence level. The collected data from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research findings revealed that 1) Overall, service users had a high level of expectations regarding service quality. When considering each dimension, it was found that all aspects had high mean scores, particularly service reliability and responsiveness to users' needs. This indicates that service users place great importance on services that are accurate, prompt and capable of appropriately responding to their needs and 2) The comparison between users' expectations and perceptions of the service quality at the Non-Hun Post Office revealed that there were 14 items in which the level of expectation was significantly higher than the level of perception at the 0.05 level of significance.

Keywords: Quality of Service, Expectations, Postal

บทนำ

ที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน ตั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2525 เดิมทีชื่อที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขโนนหัน สังกัดการสื่อสารแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม เริ่มแรกได้เปิดที่อาคารเช่าเป็นอาคารไม้ ต่อมาปี พ.ศ. 2534 ได้ย้ายมาอยู่ อาคารปัจจุบัน ณ เลขที่ 76 ถนนมะลิวรรณ หมู่ 1ตำบลโนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40290 สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด เดิมเป็นหน่วยงานราชการชื่อว่า กรมไปรษณีย์โทรเลข ต่อมาเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้งการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท) ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจเพื่อดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่มีความต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชนซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องดำเนินตามนโยบายดังกล่าวโดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทยตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม พระราชบัญญัติทุน รัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 โดยมีการแยกกิจการออกเป็น 2 บริษัทคือบริษัทไปรษณีย์จำกัดและบริษัทโทรคมนาคมจำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด (ปณท) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เป็นบริษัทของรัฐบาลที่มีกระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมดโดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจัดการใหม่ให้เหมือนกับบริษัทเอกชนทั่วไป ดังนั้นบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดต้องบริการองค์กรให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้ภายใต้ความเสี่ยงของการแปลงโดยเฉพาะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้การดำเนินธุรกิจไปรษณีย์ต้องปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมโดยพิจารณาถึงโอกาสทางการตลาดและใช้จุดเด่นหรือจุดแข็งเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้สอดคล้องกับสโลแกนที่ว่า ไปรษณีย์ไทย เครือข่ายชีวิตและเศรษฐกิจไทย จากนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวทำให้บริษัทไปรษณีย์จำกัดทั่วประเทศมีความจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหลาย ๆ อย่าง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้บริษัทไปรษณีย์จำกัดสามารถเลี้ยงตัวเองได้ภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงโดยไม่ต้องรอเงินสนับสนุนจากรัฐบาลจากสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาแนวทางการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดในเขตรับผิดชอบเขตของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน ได้แก่ ตำบลโนนหัน ตำบลโนนสะอาด ตำบลหนองเขียด ตำบลนาหนองทุ่ม ในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น และผู้ใช้บริการทั่วไป ซึ่งจะทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด และผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนทั่วไปเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการทำงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด นอกจากนี้ยังทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการรวมถึงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน (สำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอชุมแพ, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน รวมถึงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ เพื่อค้นหาช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ อันจะนำไปสู่การเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหันตำบลโนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงหมายถึง ทศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคที่คาดการณ์ล่วงหน้าว่าการบริการควรจะเป็นอย่างไร เมื่อลูกค้าเข้ารับบริการจากองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ลูกค้ามักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในระดับหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และทำความเข้าใจทั้งความคาดหวังพื้นฐาน

และความคาดหวังเฉพาะของลูกค้า เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง และนำไปสู่ความพึงพอใจหรือความประทับใจของผู้ใช้บริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2560)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ การรับรู้ยังเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก การตัดสินใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เนื่องจากพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลส่วนใหญ่มักเกิดจากการตีความสิ่งเร้าและสภาพแวดล้อมรอบตัวตามมุมมองของตนเอง ดังนั้น การเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้จึงช่วยให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมการทำงาน การสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Robbins, S. P. and Judge, T. A, 2020)

3. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การพัฒนาบริการคุณภาพเมื่อบุคลากรและระบบปฏิบัติการได้รับการพัฒนาให้อยู่ในระดับมาตรฐาน การพัฒนาบริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจึงสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไปรษณีย์ไทยมุ่งขยายขอบเขตการให้บริการไปสู่กลุ่มผู้ประกอบการ SME และต่อยอดจากบริการเดิม เช่น “อรร้อยทั่วไทย สิ่งได้ที่ไปรษณีย์” รวมถึงแนวคิดการใช้พื้นที่ว่างภายในศูนย์ไปรษณีย์เป็นคลังสินค้าปลอดภาษี เพื่อขยายบริการด้านโลจิสติกส์อย่างครบวงจรนอกจากนี้ ตลาดบริการทางการเงินยังเป็นเป้าหมายสำคัญ โดยมีการพัฒนาระบบธนาคารดิจิทัลออนไลน์ และ Pay at Post แบบ Real Time เพื่อรองรับการเป็นตัวแทนรับ-จ่ายเงินให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2564)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลในช่วงอายุ 15-80 ปี ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน อาทิตำบลโนนหัน ตำบลโนนสะอาด ตำบลหนองเขียด และตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอูมชูนแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 21,759 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอูมชูนแพ, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลในช่วงอายุ 15-80 ปี ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน อาทิตำบลโนนหัน ตำบลโนนสะอาด ตำบลหนองเขียด และตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอูมชูนแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน ที่มาจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973)

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ส่วนที่ 1 (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของการใช้บริการและอัตราเฉลี่ยที่มาใช้บริการ (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ที่มีคุณภาพการบริการที่ดีของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน ตำบลโนนหัน อำเภอูมชูนแพ จังหวัดขอนแก่น (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหันตำบลโนนหัน อำเภอูมชูนแพ จังหวัดขอนแก่น และในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเอาใจใสของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ

ทดลองจน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลอง (Try – Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ผลการตรวจสอบพบว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มาจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการเปรียบเทียบโดยการทดสอบค่าที (t- test)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ โนนหัน ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามข้อคำถามรายด้านเรื่องความ คาดหวังในคุณภาพการบริการที่ดีของการให้บริการ

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ดีของการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์โนนหัน	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4 ข้อ	0.906
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	5 ข้อ	0.903
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	6 ข้อ	0.903
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4 ข้อ	0.905
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	3 ข้อ	0.903
ข้อคำถามทั้งหมด	22 ข้อ	0.908

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ

ค่า Sig. (2-tailed)	ผลการเปรียบเทียบ	สรุปผล
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.045	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.001	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.001	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.001	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.002	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.000	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ
.032	แตกต่าง	มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน มีข้อที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่าการรับรู้ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ทั้งหมด 14 ข้อ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม และ 2) ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน มีข้อที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่าการรับรู้ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ทั้งหมด 14 ข้อ สอดคล้องกับ Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. and Berry, Leonard L. (1988) จากผลพบว่า

ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ลูกค้า รวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งอธิบายว่าการรับรู้คุณภาพของบริการของผู้ใช้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการจริง หากองค์กรสามารถให้บริการได้ตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ประการแรก ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความถูกต้อง รวดเร็ว และความสม่ำเสมอของการให้บริการ เช่น การจัดส่งพัสดุ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ชัดเจน และสอดคล้องกับ Isa, Salmi Mohd and Kiumarsi, Shaian (2019) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือของบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธุรกิจไปรษณีย์ เนื่องจากผู้ใช้บริการคาดหวังความถูกต้องและความปลอดภัยของการจัดส่งเป็นหลัก ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) พบว่าการให้บริการที่รวดเร็ว การลดระยะเวลาการรอคอย และความพร้อมในการช่วยเหลือลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับ Halim, Yasser, Salem, Karim, Tawfik, Hazem and Maree, Ahmed (2025) ที่พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เช่น การลดเวลารอคอย และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ได้อย่างมีนัยสำคัญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและลักษณะทางกายภาพของสถานที่ให้บริการ (Tangibility) เช่น ความสะอาดของสถานที่ การจัดพื้นที่ที่เหมาะสม ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับ Eposi, Elsie Mbuwa (2023) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ให้บริการเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการในหน่วยงานไปรษณีย์ และหากสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและทันสมัย จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

ดังนั้น แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน อำเภอลำดวน จังหวัดขอนแก่น ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการให้บริการของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง การพัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดและทันสมัย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อค้นพบทางวิชาการ หรือองค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่องแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน อำเภอลำดวน จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์โนนหันอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ขณะที่การรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำกว่า ความคาดหวัง โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ทุกด้านของคุณภาพการให้บริการมีค่าผลต่าง (Gap) เป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงยังไม่สามารถตอบสนองต่อระดับความคาดหวังได้อย่างครบถ้วน โดยด้านที่มีค่าผลต่างสูง ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และตรงต่อเวลามากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์โนนหันควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกด้านอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ที่ทำการไปรษณีย์โนนหันควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพื่อลดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

1.2 ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการ โดยเน้นทักษะด้านการสื่อสาร ความสุภาพ และการให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

1.3 ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และเอื้อต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ควรนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เช่น ความพึงพอใจ หรือความภักดีของผู้ใช้บริการ

2.2 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่หรือหน่วยงานไปรษณีย์อื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่ต่างหาก

2.3 ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2564). *การพัฒนาบริการคุณภาพและบริการทางการเงินแบบ real time*. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

นิติพล ภูตะโชติ. (2560). *พฤติกรรมการและกระบวนการรับรู้ของบุคคล*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชกิจจานุเบกษา. (2542). *พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542*. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอชุมแพ. (2565). *ข้อมูลสถิติจำนวนประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ทำการไปรษณีย์โนนหัน*. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

Eposi, Elsie Mbua. (2023). Evaluation of customers' expectations and perceptions of service quality dimensions: A study of South African Post Office in the North-West Province. *International Review of Management and Marketing*, 13(6), 29–42.

Halim, Yasser, Salem, Karim, Tawfik, Hazem and Maree, Ahmed. (2025). Service quality as a driver of customer satisfaction and purchase intentions: A mixed-methods longitudinal study of the Egyptian Post Office (2013–2023). *Future Business Journal*, 11, 246.

Isa, Salmi Mohd and Kiumarsi, Shaian. (2019). The impact of service quality in postal services: The mediating role of self-service technology. *International Journal of Services and Operations Management*, 33(3), 395–419.



Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior*. (18th ed.). Pearson.

Taro Yamane. (1973). *Statistic: An introductory and lysis*. (2th ed.). New York: Harpar and row.