

แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลใน กรุงเทพมหานคร

Guidelines for developing the potential of Thai postal services in the digital era in Bangkok

กุลธิดา ลิ้มเจริญ¹, ศรารดี ศรีอ่วม² และ ปัฐพงษ์ สดาวรรณสมิต³

Kultida Limcharoen¹, Sarawadee Sriuam² and Pattaphong Satawronsamit³

มหาวิทยาลัยเกริก^{1,2,3}

Krirk University^{1,2,3}

Email: ¹kultida.lim02@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลภาครัฐ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 10 คน มาใช้หาข้อมูลในการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้น และการพรรณนา จำแนกข้อมูล จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล เขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ ประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน พบว่า ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.06$, S.D.=.37) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.11$, S.D.=.37) ด้านการบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.07$ S.D.=.17) และด้านความต้องการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.01$, S.D.=.68) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย X_4 ด้านความปลอดภัย X_3 และด้านการ

ประหยัด X_1 ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .416 .276 และ .040 ตามลำดับ

ควรมีการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีปลูกฝังให้พนักงาน มีการรับประกันการให้บริการ และเสริมสร้างวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่ดีในการบริหารงาน ควรสร้างอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับบริการ ที่ทำการมีความสะดวกในและเพียงพอต่อความต้องการ โดยบริการลูกค้าให้มีความเท่าเทียมกันเพื่อสร้างศักยภาพการให้บริการ ประหยัดเวลาในการจัดส่ง สามารถประหยัดต้นทุนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ควรเสริมสร้างความปลอดภัย ความสะดวกในการติดต่อ และสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่มีความเร่งด่วน ตอบโจทย์ในการใช้บริการของลูกค้าอย่างประทับใจ สร้างระบบการบริการเพื่อความปลอดภัยต่อสินค้าในการใช้ระยะเวลาในการรอเพื่อความแน่ใจว่ามีความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน และสามารถป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นในการบริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า

คำสำคัญ: การพัฒนา; ศักยภาพ; ไปรษณีย์ไทย; ยุคดิจิทัล

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the potential of Thai postal services in the digital era in Bangkok, 2) to study the factors influencing the potential of Thai postal services in the digital era in Bangkok, and 3) to study the potential development of postal services. Thailand in the digital age it is a combination of quantitative research and qualitative research. The sample groups used in the research were people, government agencies. 400 entrepreneurs in Bangkok The target groups used in the research are: Information contributors from government informatics groups a group of information providers from government officials and people, who received services, amounting to 10 people, were used to find information in the interview. The research tools were questionnaires and interview form the statistics used in the data analysis were frequency, percentage, multiple regression analysis using hierarchical variable selection method, and data description and classification Prepare an information editor and analyze the data Write a report according to the objectives accompanying the discussion of the results.

The research found that: Potential level of Thai postal service in the digital era in Bangkok, dependent variables, overall in all aspects, found that the potential level of Thai postal service in the digital era in Bangkok, dependent variables overall in all aspects were at a moderate level ($\bar{X}=3.06$, S.D.=.37) sorted from descending as follows: The satisfaction aspect was at a moderate level ($\bar{X}=3.11$,



S.D.=.37), the service aspect was at a moderate level ($\bar{X}$ =3.07, S.D.=.17), and the demand aspect was at a moderate level ($\bar{X}$ =3.01, S.D.=.68), respectively.

Factors influencing the potential of Thai postal services in the digital era in Bangkok on demand significantly include the comfort aspect of the X_4 . Safety X_3 and the economy X_1 the three independent variables had predictive coefficients in raw scores (b) of .416, .276 and .040, respectively.

There should be improvement of service potential along with good organizational culture empowering employees to assure good service and also to promote good visions and experiences of managing tasks. Moreover, there should be setting of the fee that is reasonable with the service provided. The post offices should be convenient and enough for customer needs. Customer service should be equally treated to improve service potential, time efficiency along with cost efficiency. Apart from this, there should be reinforcement of security, convenience of contact and standard of services in urgent situations in order to suit the needs of customers including creating secured service system to assure the package and delivery time is secured without any dangers to build customers' trust.

Keywords: Development; Potential; Thai Post; Digital Era

บทนำ

จากสถานการณ์ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกมุมหนึ่งของเทคโนโลยีและวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความแพร่หลายและเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ทั้งยังส่งผลถึงความต้องการและตลอดจนความซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต ขณะที่พฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สูงขึ้น ส่งผลให้มีทางเลือกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น เนื่องจากสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และอินเทอร์เน็ต ได้ง่ายสะดวกและรวดเร็วจึงส่งผลให้พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามไปด้วย ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องเพิ่มความพยายามในการนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในด้านต่างๆ ให้กับลูกค้าขององค์กรจึงส่งผลให้ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยหลักมาจากการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือการจัดการขนส่งสินค้าจากผู้ขายไปถึงผู้ซื้อทางออนไลน์ต้องพึ่งพาการขนส่งสินค้าเป็นหลัก ปัจจัยอีกประการหนึ่งมาจากพฤติกรรมของคนปัจจุบันที่เน้นความรวดเร็วและความสะดวกสบายเป็นหลัก แม้กระทั่งการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ซึ่งต้องการให้ผู้บริการจัดส่งสินค้าถึงผู้บริโภคอย่างรวดเร็วที่สุดหรือภายในวันเดียวทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวและให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์มากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2551)



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริมการพัฒนา และดำเนินกิจการเกี่ยวกับดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีการทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) เป็นต้นมาทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาดิจิทัลฯ แผนนี้เป็นกรอบในการผลักดัน ให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศซึ่งรวมถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจการผลิต การค้า และการบริการ การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอันจะนำไปสู่ความมั่นคง มีการปรับโครงสร้างตามนโยบาย แปรรูปรัฐวิสาหกิจมีบทบาทเป็นรัฐวิสาหกิจ และมีการปรับเปลี่ยนการบริหาร การดำเนินงานให้เป็นเชิง ธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการทางการ สื่อสาร บริการขนส่ง บริการ ค้าปลีก และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Choocheard, 2018)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเป็นองค์กร รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่ง จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการพัฒนาเพื่อ เสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการนำเครื่องจักรอุปกรณ์อันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในด้าน ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์ในประเทศจำนวน 1,334 แห่ง กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค โดยมีการเปิดบริการไปรษณีย์ให้ผู้ใช้บริการเลือกในหลายรูปแบบ ได้แก่ บริการหลัก เช่น จดหมาย พัสดุไปรษณีย์ บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษและบริการ พิเศษ เช่น บริการ ไปรษณีย์ลงทะเบียน บริการไปรษณีย์รับประกัน ปัจจุบันแนวโน้ม ของผู้ใช้บริการด้านไปรษณีย์มีแนวโน้ม เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีบนโลก อินเทอร์เน็ต (Internet) ทำให้เกิด การขยายตัวของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) หรือตลาดออนไลน์ รวมทั้งแอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือหรือที่เรียกว่าโมบายคอมเมอร์ซ ซึ่งตัวเลขซื้อขายในตลาดอีคอมเมิร์ซพบว่ามีจำนวนผู้ใช้ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (ชวลิต บุญเกิด, 2562)

นอกจากนี้ อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ไปรษณีย์ไทยต้องตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาคือเริ่มมีคู่แข่งทาง ธุรกิจ ที่เป็นบริษัทเอกชนในกลุ่มธุรกิจเดียวกันจำนวนเพิ่มมากขึ้นหลายรูปแบบใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้บริการที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ ปรากฏการณ์จากสภาพปัญหาสำคัญที่เห็นได้ชัด คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจะมีกระบวนการ เปลี่ยนแปลงและปรับตัวองค์กรอย่างไร เพื่อให้บริการไปรษณีย์ การบริการ Logistics ตลอดจนงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมในสถานการณ์ ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและ เทคโนโลยี ภารกิจหน้าที่และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายที่เร่ง กระตุ้นให้ไปรษณีย์ไทยที่เป็นหนึ่งองค์กรในยุคดั้งเดิมจะต้องปรับบทบาทและเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อ พัฒนาศักยภาพและประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาขับเคลื่อนพัฒนาด้านต่างๆ ให้ครอบคลุม



ด้านการบริการ ด้านการตลาด ด้านบุคลากร และด้านการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและประชาชนมั่นใจในการรับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง (Vaisamruat, 2012)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำข้อมูลไปเพื่อใช้พัฒนาเกี่ยวกับด้านการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้นในอันที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. บริบทของยุคดิจิทัลมีผลต่อศักยภาพการให้บริการของไปรษณีย์ไทย
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทย ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

1. การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำหรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและ มีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น (ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ, 2560) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม (Chaplin, 1968)

2. ความต้องการ คือ ความต้องการอยากได้ หรือประสงค์จะได้ และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ (มณฑิรา สุวรรณณรัตน์, 2553) การชวนชวนให้ได้มาซึ่งตนยังขาดอยู่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในตนเองอย่างไม่หยุดยั้งด้วยการเรียนรู้ ศึกษาจากวิชาการประสบการณ์ จนกว่าจะได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาตามความต้องการ (วิจิตร อวกุล, 2540)

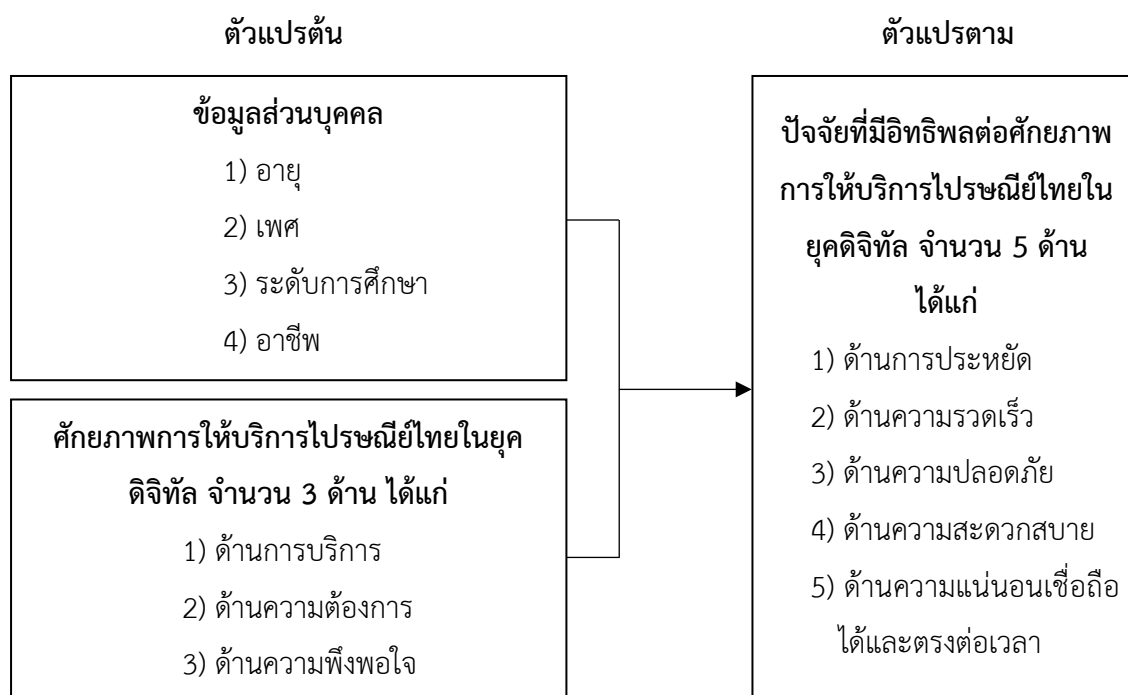


3. ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000) ระดับความพึงพอใจเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973)

4. ความปลอดภัย คือ การปราศจากอุบัติเหตุหรือทรัพย์สินปราศจากความเสียหายใดๆ (จิตรา รุจิการพานิช, 2561) พนจากการเสี่ยงภัย และการสูญเสียโดยเฉพาะอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากสาเหตุนำและสาเหตุโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีการป้องกันอุบัติเหตุเหล่านั้น (กันตภณ เฟือกแก้ว, 2563)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจของพื้นที่และศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยระบุสภาพปัญหาและสภาพทั่วไปที่เกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลเป็นด้านต่างๆ และสร้างเป็นกรอบแนวคิดเพื่อนำมาซึ่งแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานครได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,481,523 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วน ครบคลุม และคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตรทาร์



ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560) ผู้วิจัยใช้การสุ่มที่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วน เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีความเหมาะสมตามจำนวนของสัดส่วนประชากรในการหาสัดส่วนที่เหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ในพื้นที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ เป็นมาตราส่วนบัญญัติ และเรียงลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1. ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสอบถาม 2. กำหนดขอบเขตของคำถาม และโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด การวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ 3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง 4. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไข และผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทำการทดสอบ จำนวน 40 คน กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น .872 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ



การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำเสนอเป็นตารางใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบการอภิปรายผล 2. การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้น ประกอบการอภิปรายผล 3. การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือก และจำแนกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

ผลการวิจัย

1. ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 1 ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน

ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลใน กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการ	3.07	.17	ปานกลาง
ด้านความต้องการ	3.01	.68	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจ	3.11	.37	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06	.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน พบว่า ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.06$ S.D.=.37) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.11$ S.D.=.37) ด้านการบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.07$ S.D.=.17) และด้านความต้องการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.01$ S.D.=.68) ตามลำดับ



2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน

ลำดับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	B	S.E.	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.883	.049		17.924	.000*	.786	.979
ด้านการประหยัดX ₁	.040	.007	.035	5.779	.000*	.026	.054
ด้านความเร็วX ₂	.009	.016	.005	.555	.579	-.023	.041
ด้านความปลอดภัยX ₃	.276	.009	.539	32.107	.000*	.259	.293
ด้านความสะดวกสบายX ₄	.416	.012	.505	33.676	.000*	.392	.441
ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลาX ₅	-.004	.003	-.008	-1.377	.169	-.010	.002

$$SE_{est} = \pm .03946$$

$$R = .995; R^2 = .989; \text{Adj. } R^2 = .989; F = 7237.189; p\text{-value} = 0.01$$

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายX₄ ด้านความปลอดภัยX₃ และด้านการประหยัดX₁ ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .416 .276 และ .040 ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร

1) ควรมีการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีปลูกฝังให้พนักงาน มีการรับประกันการให้บริการ และเสริมสร้างวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่ดีในการบริหารงาน

2) ควรสร้างอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับบริการ ที่ทำการมีความสะดวกในและเพียงพอต่อความต้องการ โดยบริการลูกค้าให้มีความเท่าเทียมกันเพื่อสร้างศักยภาพการให้บริการ ประหยัดเวลาในการจัดส่ง สามารถประหยัดต้นทุนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ

3) ควรเสริมสร้างความปลอดภัย ความสะดวกในการติดต่อ และสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่มีความเร่งด่วน ตอบโจทย์ในการใช้บริการของลูกค้าอย่างประทับใจ สร้างระบบการบริการเพื่อความปลอดภัยต่อสินค้าในการใช้ระยะเวลาในการรอเพื่อความแน่ใจว่ามีความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ



พอใจในความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน และสามารถป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการบริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน พบว่า ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.06$ S.D.=.37) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.11$ S.D.=.37) ด้านการบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.07$ S.D.=.17) และด้านความต้องการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.01$ S.D.=.68) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตระวี ทองเถา (2562 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค และพบว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการด้านต่างๆ ของไปรษณีย์ไทยอยู่ในระดับมาก โดยจากผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และมีระดับรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคือ การเลือกใช้บริการรับ-ส่งพัสดุในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้บริการเดือนละครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้ บริการเวลา 12.01 – 16.00 น. และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง ต่ำกว่า 50 บาท นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านราคาค่าบริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการการให้บริการ และมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด คือด้านลักษณะกายภาพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อ เดือน และพฤติกรรมในการใช้บริการที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา ซีคอนบางแค มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย X_4 ด้านความปลอดภัย X_3 และด้านการประหยัด X_1 ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .416 .276 และ .040 ตามลำดับ แสดงถึงระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่างๆ ต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร (2561) ในด้านของอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ โดยการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ และปัจจัยด้านชื่อเสียง ส่วนปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



ควรมีการให้บริการศักยภาพการให้บริการ มีวัฒนธรรมองค์กรปลูกฝังให้พนักงาน มีการรับประกันการให้บริการ และสร้างวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการบริหารงาน สร้างอัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการความสะดวกในที่ทำการที่มีเพียงพอต่อความต้องการ โดยจัดการบริการลูกค้ามีความเท่าเทียมกันเพื่อสร้างศักยภาพการให้บริการที่มีระยะประหยัดเวลาในการจัดส่งที่สามารถประหยัดต้นทุนที่ตอบสนองความต้องการความเชื่อถือได้ตามที่สัญญาไว้อย่างมีความเสมอภาคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความปลอดภัย ความสะดวกในการติดต่อและสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่มีความเร่งด่วนต่อความประทับใจลูกค้าที่ตอบโจทก์ในการใช้บริการอย่างประทับใจ และสร้างระบบการบริการเพื่อความปลอดภัยต่อสินค้าในการใช้ระยะเวลาในการรอเพื่อความแน่ใจว่าปลอดภัยอย่างสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ช่องทางการติดต่อในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อทรัพย์สินหรือความปลอดภัยและสามารถป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดในการบริการเพื่อสร้างความปลอดภัยกับลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุพงษ์ วงษ์พจน์ (2559) ในด้านของการเน้นความเป็นเลิศ และระบบไอที โดยการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการบริการกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซ กรณีศึกษา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผลการวิจัยเป็นการใช้กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการบริการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีความเป็นเลิศ โดยพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านของบุคลากรและระบบระบบไอที ที่จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และรักษาความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการขนส่งได้ในระยะยาวอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ต้องวางนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ เพื่อยกระดับไปสู่การเป็นไปรษณีย์ไทย 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการดำเนินงานรับฝาก ส่งต่อ นำจ่าย เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและวางระบบการให้บริการเพื่อการแข่งขันในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 พัฒนาศักยภาพการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการยกระดับไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการ เน้นพัฒนาบริการที่เพิ่มความสะดวกสบายแก่กลุ่มผู้รับบริการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงปรับปรุงแบบการให้บริการใหม่โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดการเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าในยุคปัจจุบันที่เริ่มเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

1.3 พัฒนาศักยภาพการให้บริการจัดอบรมหลักสูตรมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับการให้บริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ พร้อมยกระดับการให้บริการด้วยการสร้างกระบวนการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ



2. ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติการ

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ควรศึกษาถึงจุดอ่อนในขั้นตอนการทำงาน ลดความล่าช้าในการจัดซื้อจัดจ้าง อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้กับสถานะที่มีคู่แข่งทางตลาดจะสามารถทำให้ไปรษณีย์ไทยสามารถก้าวนำคู่แข่งทางธุรกิจได้

2.2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ควรแยกช่องทางการรับฝากเป็น 2 บริการด้วยกัน คือแยกไปรษณีย์ธรรมดาช่องหนึ่ง และด่วนพิเศษอีกช่องหนึ่ง เพื่อให้การนำจ่ายรวดเร็วขึ้น

2.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ในฐานะหน่วยงานรัฐที่สามารถเข้าถึงกลุ่มธุรกิจ E-Commerce ผู้ประกอบการชุมชน ควรจัดทัพบริการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ประกอบการ E-Commerce และนำระบบไอทีเข้ามาช่วยพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

หากมีวิจัยครั้งต่อไปเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ในครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะ ต่อไปนี้

3.1 ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกโดยการลงสัมภาษณ์ถึงกระบวนการ รูปแบบ วิธีการดำเนินการในแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานครอย่างชัดเจนและมีประสิทธิผล

3.2 ในส่วนของการวิจัยครั้งต่อไป หลังจากที่ได้มีการดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร ควรจะเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งด้านขนาดพื้นที่ทำการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมาวิเคราะห์หามาตรการประยุกต์ใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมต่อไป

4. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในเชิงที่เป็นองค์รวมว่าการดำเนินงานและการให้บริการไปรษณีย์ไทยในภาคส่วนอื่นๆ ส่งผลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานครหรือไม่ เพื่อระบุปัญหาเชิงองค์การที่ส่งผลกระทบต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาและปรับปรุงต้นเหตุได้อย่างตรงจุด



เอกสารอ้างอิง

- กันตภณ เพื่อกแก้ว. (2563). *ประสิทธิผลการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ปีโตรเคมีแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร. (2561). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตระวี ทองเถา. (2562). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 105-114.
- จิตรา รุ่งกิจการพานิช. (2561). *วิศวกรรมความปลอดภัยสำหรับวิศวกรรมอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลิต บุญเกิด. (2562). *การเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2551). *วารสาร 125 ปี ไปรษณีย์ไทย*. กรุงเทพฯ: ไปรษณีย์ไทย.
- ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 4*, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 21 ก.ค. 2560.
- มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์. (2553). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอแหลมฉบัง จังหวัดตราด* (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิตร อวาระกุล. (2540). *การฝึกอบรม: คู่มือการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุพงษ์ วงษ์พจน์. (2559). *กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการบริหารกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซ กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด* (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.
- Choocheard S. (2018). *To improve work performance*. Retrieved 28 November 2018, from <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw – Hill.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary*. (6th ed.). London, England: Oxford University.



Vaisamruat K. (2012). *Two Tools for 21st Century Schools and Districts*. Retrieved 2 January 2017, from <http://thirteencelebration.org/blog/edblog/edblog-two-tools-for-21-stcentury-schools-and-districts-by-den-kay/2903/>

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3^dEd. New York: Harper and Row Publications.

