

ศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น*
THE POTENTIAL OF THAI POSTAL SERVICES IN THE DIGITAL ERA
IN KHON KAEN PROVINCE

รังสรรค์ ลุนบง¹

Rangsarn Lunbong¹

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ¹

Northeastern University, Thailand.¹

Email : rangsan.lun@neu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลภาครัฐ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นด้านความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ด้านความสะดวกสบาย(X_4) ด้านความปลอดภัย(X_3) และด้านการประหยัด(X_1) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ เท่ากับ .416 .276 และ .040 ตามลำดับ 3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น ควรมีการให้บริการศักยภาพการให้บริการมีวัฒนธรรมองค์กรปลูกฝังให้พนักงานมีการรับประกันการให้บริการ และสร้างวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการบริหารงานสร้างอัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการความสะดวกในที่ทำกรที่มีเพียงพอต่อความต้องการโดยจัดการบริการลูกค้ามีความเท่าเทียมกันเพื่อสร้างศักยภาพการให้บริการที่มีระยะประหยัดเวลาในการจัดส่งที่สามารถประหยัดต้นทุนที่ตอบสนองความต้องการความเชื่อถือได้ตามที่สัญญาไว้อย่างมีความเสมอภาคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความปลอดภัยความสะดวกในการติดต่อและสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่มีความเร่งด่วนต่อความประทับใจลูกค้าที่ตอบโจทก์ในการใช้บริการอย่างประทับใจ และสร้างระบบการบริการเพื่อความปลอดภัยต่อสินค้าในการใช้ระยะเวลาในการรอเพื่อความแน่ใจว่าปลอดภัยอย่างสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ช่องทางการติดต่อในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อ

ทรัพย์สินหรือความปลอดภัยและสามารถป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดในการบริการเพื่อสร้างความปลอดภัยกับลูกค้า

คำสำคัญ : 1. การพัฒนา 2. ศักยภาพ 3. ยุคดิจิทัล

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the potential of Thai postal services in the digital age in Khon Kaen Province, 2) to study the factors influencing the potential of Thai postal services in the digital age in Khon Kaen, and 3) to study the potential development guidelines. Thai postal services in the digital era in Khon Kaen Provincethe samples used in the research were people, government agencies. 400 Entrepreneurs in the Khon Kaen area. The target groups used in the research are: Information contributors from government informants a group of information providers from government officials and people, who received services, amounting to 10 people. The research tools were questionnaires and interview forms. The statistics used in the research were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis using sequential variable selection method for discussion of results and descriptive data analysis.

The research found that: 1. the potential level of Thai postal services in the digital age in Khon Kaen Province, the dependent variables in all aspects were at a moderate level. 2. Factors influencing the potential of Thai postal services in the digital era in Khon Kaen Province on demand significantly include the comfort aspect of the(X_4) Safety(X_3) and economical(X_1) the three independent variables had predictive coefficients in raw scores (b) of .416, .276 and .040, respectively. 3. Guidelines for developing the potential of Thai postal services in the digital age in Khon Kaen Province. There should be a potential service provider. There is an organizational culture instilled in employees. Service is guaranteed and creates a vision and experience in management Create a service rate suitable for the convenience of the office that is sufficient to meet the needs by arranging customer service equally to create a service potential with a cost-effective time-of-delivery that meets the promised reliability requirements with equality to meet demand. of customers efficiently build safety ease of contact and establish a standard of service that is urgent to impress customers who respond to the plaintiff in usingImpressive service and create a service system for product safety in using the waiting time to ensure that it is safe and comfortable to satisfy the use of effective contact channels

for services to property or Safety and can prevent potential hazards in the service to create safety for customers.

Keywords : 1. Development 2. Potential 3. Digital Era

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ฝากของอีกมุมหนึ่งของเทคโนโลยีและวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความแพร่หลายและเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ทั้งยังส่งผลถึงความต้องการและตลอดจนความซับซ้อนของเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต ขณะที่พฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ดีส่งผลให้มีทางเลือกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น เนื่องจากสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และอินเทอร์เน็ตได้ง่ายสะดวกและรวดเร็วจึงส่งผลให้พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามไปด้วย ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องเพิ่มความพยายามในการนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อความคาดหวังในด้านต่างๆ ให้กับลูกค้าขององค์กรจึงส่งผลให้ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุเติบโตอย่างรวดเร็ว ตามนโยบายของรัฐบาลที่จะได้มีการบริการในเชิงรุกควบคู่ไปกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (บุญเพ็ง สิทธิวิชา และคณะ, 2565) โดยมีปัจจัยหลักมาจากการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กล่าวคือการจัดการขนส่งสินค้าจากผู้ขายไปถึงผู้ซื้อทางออนไลน์ต้องพึ่งพาการขนส่งสินค้าเป็นหลัก ปัจจัยอีกประการหนึ่งมาจากพฤติกรรมของคนปัจจุบันที่เน้นความรวดเร็วและความสะดวกสบายเป็นหลัก แม้กระทั่งการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ซึ่งต้องการให้ผู้บริการจัดส่งสินค้าถึงผู้บริโภครวดเร็วที่สุดหรือภายในวันเดียวทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวและให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์มากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันประเทศไทยเป็นถือได้ว่าเป็นหน่วยงานทางด้านด้านรัฐวิสาหกิจในการเพิ่มประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมในตลาดอีคอมเมิร์ซพบว่า มีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการให้บริการ ได้แก่ บริการทางการสื่อสาร คมนาคม บริการค้าปลีก บริการทางการเงิน ทั้งยังมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Choocheard S, 2018)

นอกจากนี้ประเทศไทยและเทคโนโลยีดิจิทัลมาขับเคลื่อนพัฒนาในด้านต่างๆ ให้ครอบคลุมด้านการบริการ ด้านการตลาดด้านบุคลากร และด้านการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและประชาชนมั่นใจในการรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในจังหวัดขอนแก่นเพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการต่อประชาชนอย่างแท้จริง (Vaisamruat K., 2012) จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้นจึงศึกษาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำข้อมูลไปเพื่อใช้พัฒนาเกี่ยวกับด้าน

การให้บริการไปรษณียไทยในยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้นในอันที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 3.1 ได้ทราบศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
- 3.2 ได้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
- 3.3 ได้ทราบแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
- 3.4 ผลการวิจัยในครั้งนี้ ศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 581,520คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนครอบคลุมและคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน (กัลยา วาณิชบัญชา, 2560) ประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ของศักยภาพการให้บริการไปรษณียไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .832 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

5. ผลการวิจัย

5.1 สภาพทั่วไปของระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
ตัวแปรตามโดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 1 สภาพทั่วไปของระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบริการ	3.07	.17	ปานกลาง
2. ด้านความต้องการ	3.01	.68	ปานกลาง
3. ด้านความพึงพอใจ	3.11	.37	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06	.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพทั่วไปของระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัล
ในจังหวัดขอนแก่น ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้านพบว่าระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุค
ดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06, S.D.=.37$) โดย
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=3.11, S.D.=.37$)ด้าน
การบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.07, S.D.=.17$) และด้านความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X}=3.01, S.D.=.68$) ตามลำดับ

5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
โดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น
โดยรวมทุกด้าน

ลำดับตัวแปรที่รับกา คัดเลือก	B	S.E.	Beta	t	P- value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.883	.049		17.924	.000*	.786	.979
ด้านการประหยัด(X_1)	.040	.007	.035	5.779	.000*	.026	.054
ด้านความรวดเร็ว(X_2)	.009	.016	.005	.555	.579	-.023	.041
ด้านความปลอดภัย(X_3)	.276	.009	.539	32.107	.000*	.259	.293
ด้านความสะดวกสบาย(X_4)	.416	.012	.505	33.676	.000*	.392	.441
ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา(X_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 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นด้านความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ด้านความสะดวกสบาย(X_4) ด้านความปลอดภัย(X_3) และด้านการประหยัด(X_1)ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ(b) เท่ากับ .416 .276 และ .040 ตามลำดับ

5.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นพบว่า ควรมีการให้บริการศักยภาพการให้บริการมีวัฒนธรรมองค์กรปลูกฝังให้พนักงานมีการรับประกันการให้บริการ และสร้างวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการบริหารงานสร้างอัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการความสะดวกในที่ทำหน้าที่มีเพียงพอต่อความต้องการโดยจัดการบริการลูกค้ามีความเท่าเทียมกันเพื่อสร้างศักยภาพการให้บริการที่มีระยะประหยัดเวลาในการจัดส่งที่สามารถประหยัดต้นทุนที่ตอบสนองความต้องการความเชื่อถือได้ตามที่สัญญาไว้อย่างมีความเสมอภาคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความปลอดภัยความสะดวกในการติดต่อและสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่มีความเร่งด่วนต่อความประทับใจลูกค้าที่ตอบโจทก์ในการใช้บริการอย่างประทับใจ และสร้างระบบการบริการเพื่อความปลอดภัยต่อสินค้าในการใช้ระยะเวลาในการรอเพื่อความแน่ใจว่าปลอดภัยอย่างสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ช่องทางการติดต่อในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อทรัพย์สินหรือความปลอดภัยและสามารถป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดในการบริการเพื่อสร้างความปลอดภัยกับลูกค้า

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ระดับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น ตัวแปรตามโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจด้านการบริการ และด้านความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตระวี ทองเถา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาชีคอนบางแคผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาชีคอนบางแค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านราคาค่าบริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการการให้บริการ และมีความพึงพอใจในน้อยที่สุดคือด้านลักษณะกายภาพผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรศาสตร์ พฤติกรรมในการใช้บริการที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาชีคอนบางแค มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

6.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นด้านความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ด้านความสะดวกสบาย(X_4) ด้านความปลอดภัย(X_3) และด้านการประหยัด(X_1) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบเท่ากับ .416 .276 และ .040 ตามลำดับซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

ปัจจัยด้านบริการและปัจจัยด้านชื่อเสียง ส่วนปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

6.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น ควรมีการให้บริการพัฒนาศักยภาพการให้บริการมีวัฒนธรรมองค์กรปลูกฝังให้พนักงานมีการรับประกันการให้บริการ และสร้างวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการบริหารงานสร้างอัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการความสะดวกรวดเร็วในการที่ทำการที่มีเพียงพอต่อความต้องการโดยจัดการบริการลูกค้ามีความเท่าเทียมกันเพื่อสร้างศักยภาพการให้บริการที่มีระยะประหยัดเวลาในการจัดส่งที่สามารถประหยัดต้นทุนที่ตอบสนองความต้องการความเชื่อถือได้ตามที่สัญญาไว้อย่างมีความเสมอภาคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความปลอดภัยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่มีความเร่งด่วนต่อความประทับใจลูกค้าที่ตอบโต้ทุกในการใช้บริการอย่างประทับใจ และสร้างระบบการบริการเพื่อความปลอดภัยต่อสินค้าในการใช้ระยะเวลาในการรอเพื่อความแน่ใจว่าปลอดภัยอย่างสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ช่องทางการติดต่อในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อทรัพย์สินหรือความปลอดภัยและสามารถป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดในการบริการเพื่อสร้างความปลอดภัยกับลูกค้าซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุพงษ์ วงษ์พจน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการบริการกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซกรณีศึกษา : บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดโดยผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการใช้กลยุทธ์การพัฒนาองค์กร ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีความเป็นเลิศ โดยพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านของบุคลากรและระบบระบบไอที ที่ช่วยเพิ่มพูนใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมขนส่งได้ในระยะยาวอย่างยั่งยืนต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 ศักยภาพบริการยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นต้องมีการดำเนินงานรับฝาก ส่งต่อ นำจ่าย เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและวางระบบการในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

7.1.2 พัฒนาคูณภาพปรับปรุงแบบการให้บริการใหม่โดยนำเทคโนโลยีเพื่อการบริการอย่างทันสมัยในยุคดิจิทัลของการบริการที่มีระบบในยุคปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ

7.1.3 พัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับการให้บริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ พร้อมยกระดับการให้บริการด้วยการสร้างกระบวนการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

7.2 ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติการ

7.2.1 ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการให้บริการควรศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานที่ทันสมัยมาใช้กับสถานะปัจจุบันที่สามารถก้าวนำคู่แข่งทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2.2 ศักยภาพการให้บริการยุคดิจิทัลควรยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรในการให้บริการเพื่อให้การนำจ่ายรวดเร็วขึ้น

7.2.3 ศักยภาพการให้บริการยุคดิจิทัลในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการต่างๆ ควรส่งเสริมการบริการที่ทันสมัยและรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้นอย่างครบถ้วนทุกระบบ

7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

7.3.1 ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกโดยการลงสัมภาษณ์ถึงกระบวนการ รูปแบบ วิธีการดำเนินการในศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

7.3.2 ในส่วนของการวิจัยครั้งต่อไป หลังจากที่ได้มีการดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น ในศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัล ควรจะเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งด้านขนาดพื้นที่ทำการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมาวิเคราะห์หามาตรการประยุกต์ใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร. (2561). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง **เอ็กซ์เพรส** ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดดา.
- จิตรระวี ทองเถา. (2562). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาซีคอนบางแค. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2(2). 105-114.
- บุญเพ็ง สิทธิวงษา และคณะ. (2565). กลยุทธ์การพัฒนานวัตกรรมความได้เปรียบเชิงการแข่งขันทางธุรกิจสู่ประเทศไทย 4.0. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 11(1). 749-762.
- อนุพงษ์ วงษ์พวง. (2559). กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการบริหารกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซ กรณีศึกษา : **บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด**. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Choocheard S. (2018). To improve work performance. Available : Retrieved 2 August 2022. From <http://www.thailandindustry.com/online/mag/view2.php?id=771>
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row Publications.
- Vaisamruat K. (2012). **Two Tools for 21st Century Schools and Districts**. Retrieved 2 August 2022. From <http://thirteencelebration.org/blog/edblog/ edblog-two-tools-for-21-stcentury- schools-and-districts-by-den-kay/2903/>

9. คำขอบคุณ

การวิจัยเรื่อง “ศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ไทยยุคดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่น” สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและ ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในเขตพื้นที่จังหวัด ขอนแก่น ได้กรุณาให้ข้อมูลคำปรึกษา แนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของปัญหาเพื่อให้ความ ถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและการเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้