

การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร
POTENTIAL DEVELOPMENT OF POSTAL SERVICE PROVIDERS IN BANGKOK

ธีรลดา ธีรวัชรเศรษฐ์

Theelada Theerawatcharaset

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark Institute

E-mail: theelada.trw023@gmail.com

Received 4 August 2023; Revised 17 August 2023; Accepted 21 January 2025.



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านสังคม ด้านความสามารถ การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ และ 3) หาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ได้แก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยนำตัวแปรที่วิเคราะห์ได้ทางสถิติไปสร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยเฉลี่ยด้านการยอมรับทางสังคมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 3.11 ค่า S.D. เท่ากับ 0.93 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยการยอมรับในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.12 และ 3.12 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 1.01, 0.90 และ 0.85 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยการสนับสนุน มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.02 ค่า S.D. เท่ากับ 0.95 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยเฉลี่ยด้านการยอมรับทางความสามารถทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.13 ค่า S.D. เท่ากับ 0.83 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยทัศนคติ และปัจจัยการได้รับความรู้การบริการ เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และ 3.13 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 0.83 และ 0.86 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยทักษะ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.10 ค่า S.D. เท่ากับ 0.81 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3) การพัฒนาศักยภาพมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.09 ค่า S.D. เท่ากับ 0.94 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่สภาพแวดล้อม มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.12 มีค่า S.D. เท่ากับ 1.00 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สภาพทางสังคม มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.11 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.89 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก การบรรลุความต้องการ มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.10 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.98 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และการพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ มีน้ำหนักเฉลี่ย 3.09 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.86 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพ มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.02 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การพัฒนา; ศักยภาพ; ผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ.

ABTRACT

The objectives of this research are 1) to study social factors, capability factors and potential development level of postal service providers in Bangkok 2) to study the demographical differences affecting potential development of postal service providers in Bangkok 3) to study the guidelines for developing potential of postal service providers in Bangkok. This research applied quantitative research method. The sample used in this research was 400 people in Bangkok. The research tool was a questionnaire created by studying documents. Theory and relevant research are tools for collecting data from the sample. which covers the content and objectives of the study according to the conceptual framework of the source and dependent variables The statistically analyzed variables were used to create a questionnaire for collecting data with the informants to gain insights.

The research found that: 1) The weighted average of the social acceptance factor in all 4 aspects was 3.11. The S.D. value was 0.93, which was considered high. Operation acceptance factor, satisfaction factor and economic factors were the top-3 factors with the highest weighted average, with mean values of 3.19, 3.12 and 3.12. All of which were considered high with S.D. values of 1.01, 0.90 and 0.85 respectively. Encouragement factor had the lowest weighted average, 3.02, with an S.D. value of 0.95, which was considered moderate. 2) The weighted average of capability acceptance factor in all 3 aspects was 3.13. The S.D. was 0.83, which was considered high. Attitude factor and achieving service knowledge factors were the first two factors with the highest weighted average, with mean values of 3.16 and 3.13. All of which were considered high with S.D. values of 0.83 and 0.86 respectively. Skills factor had the lowest weighted average, 3.10, with an S.D. value of 0.81, which was considered moderate. 3) Potential development level in all 5 aspects had a weighted average of 3.09 with an S.D. value of 0.94, which considered moderate. Environment had the highest weighted average which was 3.12 with an S.D. value of 1.00, which was considered high, followed by social condition with an average weight of 3.11, with an S.D. value of 0.89, which was considered high, fulfillment of needs with a weighted average of 3.10 with an S.D. value of 0.98, which was considered moderate. and quality development of postal service providers with a weighted average of 3.09 with an S.D. value of 0.86 respectively. Efficiency had the lowest weighted average, 3.02 with an S.D. value of 0.96, which was considered moderate.

Keywords: Development; Potential; Postal Service Providers.

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นผลมาจากการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทำให้ค่านิยมขนบธรรมเนียมประเพณีเปลี่ยนแปลงไป สถาบันทางสังคมอันดับแรกที่มีมนุษย์แต่ละคนจะมีประสบการณ์ตรงตั้งแต่เริ่มต้นของชีวิตที่ต่างมีความแตกต่างกันมีวิถีการดำเนินชีวิตแตกต่างหลากหลาย โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมต่อเนื่องมาตั้งแต่อดีต

จนถึงปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วก่อให้เกิดการตัดสินใจและบทบาทหน้าที่ที่ตีสู่สังคมขนาดใหญ่ในระดับประเทศได้ (Yuktanon, T., 2022)

ยุคโลกาภิวัตน์เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง เช่น องค์กรต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น หรือหากองค์กรต้องปรับลดขนาดลง การพัฒนาบุคลากรก็ยังมีส่วนที่สำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น ส่วนภายนอกองค์กร เช่น สภาพสังคมและวัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น องค์กรต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อจะได้เตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอยู่ตลอดเวลา โดยปกติบุคลากรแต่ละคนมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป การพัฒนาบุคลากรสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากรที่ทำงานร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักรกลที่มีความทันสมัย คอมพิวเตอร์ การอบรมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (Jamin, S., 2019)

สังคมปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร มนุษย์ถือว่าเป็นสัตว์สังคม จึงเป็นธรรมชาติที่มนุษย์จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มีการทำงานและแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบตามบทบาทของแต่ละคน แต่ในขณะเดียวกันก็ได้ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอย่างมากมาย ปัญหาทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมรวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ เกิดการเอารัดเอาเปรียบกันทางสังคม มีการแบ่งชนชั้นและการแบ่งแยกทางสังคมอย่างรุนแรง การแบ่งฝักฝ่าย และเกิดความไม่ลงรอยกันทางความคิดไม่สามารถที่จะประสานรอยร้าวที่เกิดจากความไม่เข้าใจร่วมกันให้เป็นเอกภาพได้ ปัญหาเหล่านี้ลุกลามไปสู่ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง แม้กระทั่งศาสนา จนเกิดขบวนการที่นำปัญหาต่างๆ เหล่านี้ไปสู่การแบ่งแยกทางสังคม จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม (Yuktanon, T., 2019)

การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารองค์การภาครัฐในปัจจุบันเพราะมนุษย์จัดได้ว่า เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตลอดจนการจัดกระบวนการนั้นมีบทบาทในการทำให้บุคลากรทำงานในหน้าที่ของตนและการดำเนินงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพดังคำว่า “คน สำคัญ งาน สำเร็จ” (ว.วิชเมธี ภิกขุ) และนำไปสู่ผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร เนื่องจากผลกระทบจาก สถานการณ์ ทางด้านนโยบายการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้เกิดสัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์ในองค์กรมากที่สุด ในขณะเดียวกัน บุคคลผู้ทำงานให้กับองค์กรเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุข คุณภาพชีวิตที่ดีนั้น จะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและเต็มใจในปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการ

แข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม” (ณัฐกุล ภูกลาง, 2561) แม้ในปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ผู้คนในสังคมทั้งเด็กและ ผู้ใหญ่สามารถที่จะเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างสะดวกมากขึ้น แต่เนื่องด้วยปัจจุบันทั่วโลกกำลัง เผชิญกับสถานการณ์การแพร่กระจายเชื้อ COVID-19 จึงทำให้การเว้นระยะห่างทางสังคมถูกนำมาเป็นข้อกำหนด ที่ส่งผลต่อการทำกิจกรรมของผู้คนในหลายประเภท (Yuktanon, T., 2019)

ในปัจจุบันธุรกิจการขนส่งเป็นธุรกิจที่สำคัญต่อการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะการขนส่งเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ตั้งแต่การขนส่งวัตถุดิบในภาคธุรกิจไปจนถึงการขนส่งสินค้าไปยังภาคผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากความต้องการขนส่งสินค้าที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของการขยายตัวในธุรกิจการขนส่งคือการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วของตลาดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Commerce ในประเทศไทยที่ดึงดูดนักลงทุนรายใหม่ให้เข้ามาแข่งขันกันในตลาดขายสินค้าออนไลน์และตลาดผู้บริโภคด้านการบริการขนส่งพัสดุเพิ่มมากขึ้น (Chantaraprawat, S., and Na Pompetch, K. ,2019) ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยหลักมาจาก การเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Commerce กล่าวคือ การจัดการขนส่งสินค้าจากผู้ขายไปถึงผู้ซื้อทางออนไลน์ต้องพึ่งพาการขนส่งสินค้าเป็นหลัก ยิ่งกิจกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์ขยายตัวมากขึ้นเท่าใดยิ่งต้องการใช้บริการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับมากขึ้นเท่านั้น โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA ได้ประเมินมูลค่าการซื้อขายสินค้าผ่านออนไลน์ในปี 2561 นี้ มีมูลค่ากว่า 3.2 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี ก่อนมูลค่า 2.4 ล้านล้านบาท ปัจจัยอีกประการหนึ่งมาจากพฤติกรรมของคนปัจจุบันที่เน้นความรวดเร็ว และความสะดวกสบายเป็นหลัก แม้กระทั่งการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ซึ่งต้องการให้ผู้บริการจัดส่งสินค้าถึงผู้บริโภคอย่างรวดเร็วที่สุด หรือ ภายในวันเดียว ทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวและให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์มากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน (Suksawat, M., 2017)

ธุรกิจการจัดส่งพัสดุเอกชนในประเทศไทยนั้น จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันมีหลายบริษัทที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบของการจัดส่งพัสดุเอกชน ยกตัวอย่างเช่น (1) Alpha Fast (อัลฟ่า) เป็นบริษัทจัดส่งพัสดุ สามารถเข้ารับพัสดุถึงที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมถึงนนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี (2) Flash Express ด้วยนโยบายรับของถึงที่ทั่วประเทศฟรี และจัดส่งทุกวัน ไม่มีวันหยุด ใช้เวลา 1-3 วัน ในการจัดส่ง (3) Kerry Express เป็นบริษัทจัดส่งพัสดุทั่วประเทศภายในวันถัดไป และมีบริการแบ่งคอก เซมเดย์ (Bangkok Sameday) หรือส่งพัสดุภายในวันในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถให้เจ้าหน้าที่ เข้ารับของถึงที่หรือใช้บริการที่สาขาและตู้ล็อกเกอร์ทั่วกรุงเทพฯ สำหรับจังหวัดอื่นๆ สามารถส่งพัสดุได้ ที่สาขาเท่านั้น (4) Lalamove เป็นบริษัทขนส่งที่ให้บริการส่งของด่วนแบบเหมาคันคล้ายกับ Deliverie ความแตกต่างอยู่ที่ประเภทรถที่ให้บริการและราคา โดย Lalamove มีรถทั้งหมด 4 ประเภท คือ รถมอเตอร์ไซด์ รถเก๋ง 5 ประตู รถกระบะ และรถกระบะโครงเหล็ก (5) Nim Express ถือเป็นบริษัทที่ให้บริการโลจิสติกส์รอบด้านเลยทีเดียว เพราะนอกจากบริการรับส่งพัสดุ บริการส่งพัสดุควบคุมอุณหภูมิและบริการขนย้ายแล้ว Nim Express ยังมีบริการด้านคลังสินค้าอีกด้วย (6) Ninja Van นับเป็นบริษัทขนส่งที่เหมาะสมกับร้านค้าออนไลน์เป็นอย่างมาก เพราะให้บริการส่งพัสดุ เชิงธุรกิจ โดยร้านค้าหรือธุรกิจสามารถสมัครใช้บริการได้ออนไลน์ และจ่ายค่าบริการเป็นรายเดือน ลูกค่านinja Van สามารถเรียกรถเข้ารับพัสดุหรือนำพัสดุส่งที่จุดส่งพัสดุด่วนนินจา (Ninja Points) ได้ทุกสาขา ทั่วกรุงเทพฯ และส่งของได้ทั่วประเทศ (7) SCG Express เป็นบริษัทจัดส่งพัสดุดังสองรูปแบบ คือส่งพัสดุทั่วไปและพัสดุแบบแช่เย็นหรือ แช่แข็ง สามารถส่งได้

ทั่วไทยภายใน 2-4 วัน ขึ้นอยู่กับต้นทางและปลายทาง SCG Express มีบริการรับพัสดุถึงที่ในราคา 60 บาทต่อครั้ง โดยสามารถจองคิวเข้ารับของผ่านแอป หรือใช้บริการที่จุดบริการ รับพัสดุมากกว่าพันสาขาทั่วประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนอีกหลายบริษัทที่ให้บริการขนส่งภายในประเทศไทย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามวัตถุประสงค์ของตน ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การขนส่งสินค้านั้น หากเกิดกรณีสูญหาย ส่งผิด เน้นช้า แดกหัก หรือบุบสลาย บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนจะรับผิดชอบตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทได้กำหนดไว้ (Rungthiwakornkit. P., 2022)

จากปัญหาที่กล่าวมาผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องด้วยในยุคปัจจุบัน ประชาชนในสังคมนิยมการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของเครื่องใช้ หรือแม้กระทั่งอาหารการกิน ในปัจจุบันมีธุรกิจการจัดส่งพัสดุเกิดขึ้นมาหลายแบรนด์ทำให้เกิดการแข่งขันสูงในตลาดธุรกิจพัสดุ สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการจัดส่งพัสดุคือการบริการจากผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุนโยบายองค์กรเป็นไปในทิศทางไหน มีความรับผิดชอบต่อกรณีเกิดปัญหาในการบริการหรือไม่ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดได้ว่าผู้บริโภคต้องการใช้บริการของที่ใด ปัญหาที่เกิดขึ้นมากมายในสังคมมีทั้งความเสียหายของพัสดุ ความล่าช้าของการเดินทาง รวมไปถึงมารยาทของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุที่ไม่สมควรปฏิบัติ สิ่งเหล่านี้ทำให้คุณภาพของการจัดส่งพัสดุเกิดข้อบกพร่อง ด้วยในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีประชากรที่หนาแน่น และนิยมในการสั่งซื้อสินค้าผ่านออนไลน์เป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทยทำให้มีความต้องการใช้บริการส่งพัสดุที่สูง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการทำงานวิจัยเรื่องนี้เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์แก่สังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสังคม ด้านความสามารถ การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของประชาชน ที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อเพิ่มพูนความรู้(Knowledge) ทักษะ(Skill) และทัศนคติ (Attitude) ของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร องค์กรใดหากมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถสูง มีคุณธรรม มีจริยธรรม ย่อมสามารถสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ต้องการอย่างยั่งยืน องค์กรทุกองค์กรจึงปรารถนาและให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เห็นทั้งคนดีและคนเก่งอยู่ตลอดเวลา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเทศของเราต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ซึ่งล้วนแต่มีผลกระทบต่องานวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์ที่อยู่ในสังคมไทยเป็นอย่างมาก ประกอบกับแนวทางการพัฒนาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1-11 ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นหลัก โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทำให้

เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่ก็ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมหลายประการ นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 เป็นต้นมา ก็เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาแบบองค์รวม โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของคนและสิ่งแวดล้อมทางสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถจำแนกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. การพัฒนาระดับบุคคล มุ่งพัฒนาคนให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ เป็นสมาชิกระดับครอบครัว องค์กร สังคมและประเทศชาติ

2. การพัฒนาระดับชาติ มุ่งพัฒนาคนในภาพรวมเพื่อให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพ มีผลิตภาพสูง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาจึงคำนึงถึงการพัฒนาด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านแรงงาน เป็นสำคัญ

3. การพัฒนาระดับองค์กร มุ่งพัฒนาคนให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงและพร้อมกับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเน้นการพัฒนาทางด้านบูรณาการระหว่างการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพและการพัฒนาองค์กร เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาจากการเรียนรู้ของบุคคลไปสู่ทีมการเรียนรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ไปพร้อมกัน (Paladech, J., 2008)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร หมายถึง การดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำความรู้มาปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้ดีขึ้น ได้แก่ กิจกรรมการฝึกอบรม กิจกรรมการศึกษาต่อและกิจกรรมการพัฒนาตนเอง ซึ่งมีเป้าหมายโดยรวมของการพัฒนาศักยภาพอยู่ที่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Improving Job Performance) และส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน (Nadler, 1990)

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลแต่ละคนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ดีกว่าเดิมยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์กับองค์กรที่ดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้อย่างดี (Scott and Mitchell, 1972)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,494,932 คน (The Standard, 2565) กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนครอบคลุมและคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, T., 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็น ประชาชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน (Wanichbuncha, K., 2017)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและทำหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

แจกจ่ายและเก็บแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง รับแบบสอบถามกลับคืน ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม ร่วมกับด้านความสามารถที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่สังเคราะห์ได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยการลงรหัสข้อมูลที่เก็บได้ทั้งหมดเพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ หลังจากนั้นจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติทั้งเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์น้ำหนักของปัจจัยแต่ละปัจจัยที่ศึกษาและใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างปัจจัยทางสังคม และปัจจัยด้านความสามารถ

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสังคม ด้านความสามารถ การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการยอมรับทางสังคมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 3.11 ค่า S.D. เท่ากับ 0.93 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.12 และ 3.12 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 1.01, 0.90 และ 0.85 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยการสนับสนุน มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.02 ค่า S.D. เท่ากับ 0.95 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการยอมรับทางความสามารถทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.13 ค่า S.D. เท่ากับ 0.83 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยทัศนคติ และปัจจัยการได้รับความรู้การบริการ เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุดที่ 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และ 3.13 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 0.83 และ 0.86 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยทักษะ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.10 ค่า S.D. เท่ากับ 0.81 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับการพัฒนาศักยภาพมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.09 ค่า S.D. เท่ากับ 0.94 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่สภาพแวดล้อม มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.12 มีค่า S.D. เท่ากับ 1.00 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สภาพทางสังคม มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.11 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.89 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก การบรรลุความต้องการ มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.10 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.98 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และการพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ มีน้ำหนักเฉลี่ย 3.09 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.86 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.02 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของประชาชน ที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครด้านใด ที่มีระดับการพัฒนาศักยภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อยู่ 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านระดับ

การศึกษา ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพ ล้วนแล้วแต่มีระดับการพัฒนาศักยภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยด้านสังคม จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลกระทบต่อระดับการพัฒนาศักยภาพประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยมีค่า $t = 2.560$ หมายความว่า ความพึงพอใจมีผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพในทางบวก และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 2.560 หน่วย

1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ โดยมีค่า $t = 2.036$ หมายความว่า เศรษฐกิจมีผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพในทางบวก และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 2.036 หน่วย

2. ปัจจัยด้านความสามารถ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสามารถที่ส่งผลกระทบต่อระดับการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยด้านการได้รับความรู้การบริการ โดยมีค่า $t = 1.755$ หมายความว่า การได้รับความรู้การบริการมีผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพในทางบวก และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 1.755 หน่วย

2.2 ปัจจัยด้านทัศนคติ โดยมีค่า $t = 2.892$ หมายความว่า ทัศนคติมีผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพในทางบวก และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 2.892 หน่วย

2.3 ปัจจัยด้านทักษะ โดยมีค่า $t = 2.453$ หมายความว่า ทักษะมีผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพในทางบวก และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 2.453 หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสังคม ด้านความสามารถ การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร

1. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านยอมรับทางสังคมทั้ง 4 ด้าน โดยปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 อันดับแรก ในขณะเดียวกัน ในขณะเดียวกัน ปัจจัยการสนับสนุน มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chantaraprawat, S., and Na Pompetch, K. (2019) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีระดับความภักดีด้านพฤติกรรมในด้านความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในเกณฑ์มาก และด้านความตั้งใจบอกต่อในเชิงบวกเกี่ยวกับไปรษณีย์ไทยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลางด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความสัมผัสได้ และด้านการตอบสนองของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลางส่งผลในเชิงบวกกับความภักดีด้านพฤติกรรมในไปรษณีย์ไทยตามลำดับ

2. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการยอมรับทางความสามารถทั้ง 3 ด้าน โดยปัจจัยทัศนคติ และปัจจัยการได้รับความรู้การบริการ เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุดที่ 2 อันดับแรก ในขณะเดียวกัน ปัจจัยทักษะ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaikul, C., (2012) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่าระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คุณค่าตราสินค้าในภาพรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความจงรักภักดีของลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมากระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในทุกด้าน โดยส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และคุณค่าตราสินค้า ตามลำดับ

3. ระดับการพัฒนาศักยภาพมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน โดยสภาพแวดล้อม มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ สภาพทางสังคม การบรรลุความต้องการ และการพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ ส่วนประสิทธิภาพมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanichbuncha, K., (2017) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งพัสดุ ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในประเทศไทย พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีองค์ประกอบได้แก่ ความเข้ากันได้ การสังเกตเห็นได้ และการรับรู้ความเพลิดเพลิน และการรับรู้ถึงประโยชน์ มีองค์ประกอบได้แก่ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบและอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการส่งพัสดุผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ทัศนคติต่อการใช้งาน และส่วนประสมทางการตลาดมีองค์ประกอบได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจส่งพัสดุผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อเสนอแนะให้ผู้ให้บริการควรพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ตลอดเวลาให้เข้ากับวิถีชีวิตของผู้ใช้งาน ให้มีความเสถียรภาพ รวดเร็ว และข้อมูลที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของประชาชน ที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครด้านใด ที่มีระดับการพัฒนาศักยภาพ แตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพ ล้วนแล้วแต่มีระดับการพัฒนาศักยภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaewsanae Nai, T., (2021). ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการรู้จักและเข้าใจ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วน ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านสังคม ที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านความสามารถ ที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการได้รับความรู้การบริการ ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านทักษะ ดังนั้นควรมีการพัฒนาทางด้านสังคมสร้างความพึงพอใจให้เกิดการยอมรับจากสมาชิกในสังคม การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อการสนับสนุนของประชาชนในการรับบริการ และพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุ การพัฒนาจะช่วยให้การปฏิบัติงานของของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุมีคุณภาพ มีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นน้อยจนถึงขั้นไม่เกิดขึ้นเลย ซึ่งจะ

เป็นผลดีต่อของผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุเอง และประชาชนในสังคมที่รับบริการ อีกทั้งยังสามารถช่วยพัฒนาเศรษฐกิจให้ดีขึ้นได้เนื่องด้วยในปัจจุบันผู้บริโภคนิยมสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์มากขึ้นยิ่งผู้ให้บริการส่งพัสดุมิคุณภาพการส่งสินค้าก็จะดีขึ้น และสามารถทำให้เศรษฐกิจพัฒนาขึ้นได้เช่นกัน ความสามารถก็เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งพัสดุควรที่จะมีการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทัศนคติ หรือทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อคุณภาพของการบริการจะได้ดีขึ้น ความสุภาพเรียบร้อย ความเต็มใจในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมองไปในทิศทางบวก สิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่ดี และการบรรลุความต้องการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) การคัดบุคลากร ควรนำผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความรักในการบริการ รวมไปถึงมีทัศนคติที่ดี และมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้
- 2) การบริหารจัดการพัฒนา ควรเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มุ่งเน้นการเพิ่มคุณภาพการบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) ควรมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรหรือผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุอย่างสม่ำเสมอ
- 2) ควรมีการจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ ทักษะ ให้แก่บุคลากร และแผนกต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการร่วมกันพัฒนาศักยภาพในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาในครั้งถัดไป ผู้ที่สนใจควรประยุกต์ใช้การเก็บข้อมูลที่ลงลึกถึงรายละเอียดการพัฒนาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากการทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ ทั้งฝ่ายของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างเป็นข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างเหมาะสมและดีมากยิ่งขึ้นต่อไป

Reference

- Yuktananda, T. , (2 019) . Buddhist Ethics: The Alternative Practice of Anti-Corruption. Journal of MCU Peace Studies Special Issue. 624-634.
- Yuktananda,T. , (2022) . A Process of Mediation by Buddhist Peaceful Means of Juvenile and Family Court. A Dissertation the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy (Peace Studies) Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Jamin, S., (2 0 1 9). Personnel development under the concept of happy organization management. Case Study Bang Phlat District Office. Independent research. Master of Public Administration Program Ramkhamhaeng University.
- Phuklang, N., (2 0 1 8). The Development of Performance Potential of General Administrative Officers in Rajabhat Maha Sarakham University. Research grants from research and development institutes Rajabhat Maha Sarakham University, fiscal year 2017. Faculty of Law Rajabhat Maha Sarakham University.

- Chantaraprawat, S., and Na Pompetch, K. (2 0 1 9). Satisfaction on the Quality of Thailand Postal Parcel Delivery Service Affecting Behavioral Loyalty of Online Merchandising Business Entrepreneurs in the Central Region. Administration and Management Journal. Vol.9 No.1. 59-79.
- Suksawat, M., (2 0 1 7). Comparison of parcel delivery services between Thailand Post Company Limited and Kerry Express (Thailand) Company Limited in Muang District, Nonthaburi Province. Master of Business Administration Program Dhurakij Pundit University.
- The Standard. (2565). Open the statistics of Thai population at the end of 2022, Bangkok holds the highest number of more than 5 million people. Form <https://thestandard.co/thailand-demographics-2565/>.
- Yamane, T., (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rdEd. New York.Harper and Row Publications.
- Wanichbuncha, K., (2 0 1 7). Advanced Statistical Analysis with SPSS for Window (1 2 th edition). Bangkok: Samlada Limited Partnership.
- Laokaml, K., (2 0 2 0). Factors Affecting Customer Satisfaction for Parcel Transportation. Master of Engineering Thesis Energy Management and Logistics Engineering Program Suranaree University of Technology.
- Rungthiwakornkit. P., (2 0 2 2). Liability standards of private parcel delivery companies. Academic and research journals Northeastern University. Vol.12 No.3. 17-26.
- Paladech, J., (2 0 0 8). Leadership and change. Form <http://www.lopburi.go.th/governor//leader.doc>.
- Nadler. (1990). The Handbook of Human Resource Development. 2nd Edition, Wiley, New York and Chichester.
- Scott and Mitchell. (1 9 7 2). Organization Theory: A Structural and Behavioral Analysis. Homewood. IL: Irwin.
- Chaikul, C., (2 0 1 2). Corporate image. brand value and satisfaction in service business marketing mix Affecting Customer Loyalty Thailand Post Company Limited. Kasetsart University /Bangkok.
- Wong Asanarit, K., (2 0 2 0). Factors influencing the decision to send parcels through online platforms in Thailand. Journal of the Arts of Management. Vol.5 No.1. 58-72.
- Kaewsanae Nai, T., (2021). Factors related to the decision to choose express delivery service of service users in Bangkok. Thesis of Master of Business Administration Program, Marketing, Faculty of Social Business Administration. Srinakharinwirot University.

