

การเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
Role Transformation of Thailand Post
For Driving Economy By Digital Technology

ชวลิต บุญเกิด*

Chawalit Boonkerd

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, ประเทศไทย

Public Administration, Western University, Thailand

สมิหรา จิตตลดากร**

Smira Chittaladakorn

Western University

Email : Chawalit_2954@hotmail.com

Received : March 11, 2019

Revised : August 8, 2019

Accepted : September 27, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (๑) สภาพการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และ (๒) แนวทางการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผลการศึกษาพบว่า (๑) สภาพการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทยที่มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงทำให้เกิดความซับซ้อน การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความขัดแย้ง และมีอุปสรรคในการดำเนินงาน (๒) แนวทางการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ไปรษณีย์ไทยต้องปรับทิศทาง

* นายชวลิต บุญเกิด Chawalit Boonkerd นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, ประเทศไทย Doctorate of Philosophy in Public Administration, Western University, Thailand

** ผศ.ดร.สมิหรา จิตตลดากร Assoc.Prof.Dr.Smira Chittaladakorn หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, ที่ปรึกษา Doctorate of Philosophy in Public Administration, Western University, Thesis Advisor

การบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ และมีแนวนโยบายการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส มีคุณธรรม มีจริยธรรมในการบริหารจัดการ ให้บริการสาธารณะแนวใหม่ที่ขับเคลื่อนไปบนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันในสังคมและประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการด้วย

คำสำคัญ : การเปลี่ยนแปลงบทบาท, การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ, เทคโนโลยีดิจิทัล

Abstract

This research aimed to examine (1) the changing roles Thailand Post Company (Ltd.) in the economy, with digital technology, and (2) the changing roles Thailand Post Company (Ltd) to drive the economy with digital technology. Using Qualitative Research (Qualitative Research) results showed that (1) the changing roles Thailand Post Company (Ltd.) in the economy, with digital technology, with the economic development and the digital society of the country focused on the development phase. Sustainable long to be consistent with the preparation of the national strategy for 20 years, but because digital technology is changing rapidly, making gate. The complex Work inefficient Conflicts and barriers to implementation, (2) the changing roles Thailand Post Company (Ltd) to drive the economy with digital technology. Thailand Post to orient the management to focus on the technology used. And policy management with transparency, morality and ethics in management. The new public service driven on the basis of mutual benefit societies and citizens to benefit from the services as well.

Keyword: Role Transformation, Driving Economy, Digital Technology

บทนำ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริมการพัฒนา และดำเนินกิจการเกี่ยวกับดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีการทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อนำไปสู่ประเทศไทย ๔.๐ แผนพัฒนาดิจิทัลฯ แผนนี้เป็นกรอบในการผลักดันให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศซึ่งรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิด การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจการผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอันจะนำไปสู่ความมั่นคง บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

และสังคม มีการปรับโครงสร้างตามนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจมีบทบาทเป็นรัฐวิสาหกิจ (State-owned Enterprise) และมีการปรับเปลี่ยนการบริหาร การดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการทางการสื่อสาร บริการขนส่ง บริการค้าปลีก และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบต่อสังคม^๑

ในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม โดยในแต่ละด้านได้ส่งผลกระทบถึงกันและเชื่อมโยงกันตลอดเวลา นำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดการปรับตัว และเปลี่ยนแปลงเพื่อให้หน่วยงานและองค์กรสามารถอยู่รอด และมีการเติบโตที่เข้มแข็งและยั่งยืน^๒ ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่กำลังเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลและได้มีการเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและกระบวนการทางสังคมอื่นๆ ดังนั้นจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ไปรษณีย์ไทยมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการไปรษณีย์การขนส่ง logistic เมื่อรัฐบาลมียุทธศาสตร์ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้การสนับสนุนการลงทุนโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกอีกทั้งได้รับการสนับสนุนที่สำคัญจาก Alibaba จะทำให้ธุรกิจ E-Commerce การขนส่ง Logistic เติบโตอย่างก้าวกระโดด มีการพัฒนาเทคโนโลยีไปสู่เทคโนโลยีขั้นสูงได้อย่างรวดเร็วจึงเป็นบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของไปรษณีย์ไทยในการให้การสนับสนุนและทำตามยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ โดยเฉพาะโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกงานเร่งด่วนตามกรอบเวลารัฐบาล คือให้การสนับสนุน E-Commerce และเดินทางสู่การเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์สนับสนุน EEC^๓ นอกจากนี้อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ไปรษณีย์ไทยต้องตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาคือเริ่มมีคู่แข่งทางธุรกิจ ที่เป็นบริษัทเอกชนในกลุ่มธุรกิจเดียวกันจำนวนเพิ่มมากขึ้นหลายรูปแบบ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ ปรากฏการณ์จากสภาพปัญหาสำคัญที่เห็นได้ชัด คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจะมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวองค์การอย่างไร เพื่อให้บริการไปรษณีย์ การบริการ Logistics ตลอดจนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยี ภารกิจหน้าที่และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายที่เร่งกระตุ้นให้ไปรษณีย์ไทยที่เป็นหนึ่งองค์กรในยุคดั้งเดิมจะต้องปรับบทบาทและเปลี่ยนแปลงองค์การ เพื่อพัฒนาศักยภาพและประยุกต์ใช้นวัตกรรม

^๑ Choocheard S., **To improve work performance**, Search engine date [Online], Available : <http://www.thailandindustry.com/onlineMag/view2.php?id=771>. [28 November 2018]

^๒ Navikarn S, **Strategic management**, Bangkok : Bannakij, 2001.

^๓ Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt. **The New Public Service : Serving, Not Steering**, M.E. Sharpe, Inc., (New York : 2007).

และเทคโนโลยีดิจิทัลมาขับเคลื่อนพัฒนาต่าง ๆ ให้ครอบคลุมด้านการบริการ ด้านการตลาด ด้านบุคลากร และด้านการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและประชาชนมั่นใจในการรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
๒. เพื่อศึกษาแนวทางการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย

- ๑) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน ๑๐ คน ประกอบไปด้วย

๑.๑) ผู้บริหารส่วนราชการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จำนวน ๓ คน

๑.๒) ผู้บริหารสาขาไปรษณีย์ไทย จำนวน ๔ คน

๑.๓) ผู้รับบริการจำนวน ๓ คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยใช้คำถามหลักเพื่อขอรายละเอียดและความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

๒) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ใช้กระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ ผลการวิจัย บทความวิชาการ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและจัดทำข้อมูลใหม่ให้ครอบคลุมประเด็นการวิจัย โดยกำหนดหัวข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างเหมาะสม เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดระเบียบค้นหาความหมายของข้อความต่างๆ จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา จัดประเภทข้อมูลตามความหมายที่ปรากฏ และมีนัยต่อเรื่องที่ศึกษา ให้รหัสข้อมูลนำข้อมูลที่ใส่รหัสเข้ารวมกลุ่มตามประเด็นการวิเคราะห์ เพื่อตีพิมพ์ความผลการวิจัย การสร้างข้อสรุปและยืนยันการวิจัย

ผลการวิจัย

สภาพการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

บริษัทไปรษณีย์ไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทำให้เกิดความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความขัดแย้ง และมีอุปสรรคในการดำเนินงาน ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมและผูกพันกับการเปลี่ยนแปลง และในการสื่อสารมีการบิดเบือนข้อมูล ใช้รูปแบบหรือช่องทางสื่อสารที่ไม่เหมาะสมทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับโปรแกรมหรือการริเริ่มต่างๆ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้นั้นมีส่วนช่วยในการบริหารราชการแผ่นดินการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะส่งผลต่อบทบาทภาครัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมที่มีโครงสร้างการให้บริการสาธารณะสู่การยกระดับประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปอย่างรวดเร็วโปร่งใสทั่วถึงมีคุณภาพ^๔ และเพื่อให้นโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเกิดผลอย่างจริงจังและต่อเนื่องจะต้องอาศัยกลไกการขับเคลื่อนที่ทุกภาคส่วนต้องปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการข้ามหน่วยงาน ทั้งในระดับภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเพื่อติดตามผล และจะต้องมีหน่วยงานกลางเพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ในการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศเป็นไปอย่างมีเอกภาพ โดยหน่วยงานที่จำเป็นต้องจัดตั้งขึ้นใหม่นั้นควรเน้นจำนวนเท่าที่จำเป็นต่อภารกิจของหน่วยงานเพื่อลดภารกิจที่ซ้ำซ้อน และ/หรือทับซ้อนและเพื่อตอบสนองต่ออุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หน่วยงานที่เกิดขึ้นใหม่ควรมีขนาดกะทัดรัด มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น เน้นเป้าหมายมากกว่ากระบวนการ มีระบบการบริหารงาน คล่องตัว เป็นอิสระไม่ผูกพันกับกฎระเบียบ การปฏิบัติ และข้อบังคับของราชการหรือรัฐวิสาหกิจโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงศักยภาพในการทำงานได้เต็มที่ที่มีอิสระและอำนาจตัดสินใจภายใต้กรอบการดูแลและตรวจสอบเพื่อให้ส่งมอบงานที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ และรวดเร็ว มีกลไกกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

แนวทางการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการปรับทิศทางการบริหารจัดการและต้องให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยนำเอาหลักนโยบายการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส มีคุณธรรม มีจริยธรรมในการ

^๔ Vaisamruat K. Research reports, **local politicians**, Samut songkhram province. (Bangkok : Office of research and development, the King Prajadhipok's Institute, 2012).

บริหารจัดการและจำเป็นต้องมีการปรับวิธีการในการจัดซื้อจัดจ้างหรือปรับองค์กรให้มีขนาดเล็กแต่มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการบริหารจัดการ โดยมีการทำงานอย่างเป็นระบบและเพื่อภาพลักษณ์ของรัฐบาล ซึ่งในการดำเนินงานนี้ต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่งการพัฒนาและให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการมากที่สุด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และให้บริการสาธารณะแนวใหม่ที่ขับเคลื่อนไปบนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันในสังคมและประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทยที่เน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

นอกจากนี้ บริษัทไพรซ์นีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ต้องปรับปรุงแนวทางในการดำเนินงานและเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และให้บริการสาธารณะแนวใหม่ที่ขับเคลื่อนไปบนพื้นฐานของผลประโยชน์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการจัดองค์การเพื่อให้พนักงานในระดับต่างๆ ได้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดขยายผลไปสู่ภาคเศรษฐกิจและสังคมที่ตรงต่อความต้องการความจำเป็นและความเหมาะสม ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ภายใต้งบประมาณที่จำกัด จึงต้องมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลความเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะและเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานนโยบายสู่การปฏิบัติต้องจัดให้มีกลไกช่วยเหลือหรือจัดสรรทรัพยากรเพิ่มเติมตามความจำเป็นและเหมาะสมอย่างเพียงพอและทันทั่วถึงที่นำผลที่ได้จากการติดตามมาทบทวนเพื่อปรับปรุงให้สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามต้องเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษาหารือการสำรวจและการรับฟังความเห็นของประชาชน มีกระบวนการตรวจสอบ ติดตามความคืบหน้าการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานเป็นหลัก และต้องมีการอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลและสร้างทักษะแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

สภาพการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไพรซ์นีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

๑. บริษัทไพรซ์นีย์ไทย จำกัด (ปณท.) มีการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับโครงสร้างจึงทำให้เกิดความซับซ้อนและขั้นตอนมากเกินความจำเป็น

บริษัทไพรซ์นีย์ไทย (จำกัด) ที่ผ่านมายังคงมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานมากกว่ายุทธศาสตร์และการบรรลุผล ไม่ได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การในการบริการสาธารณะแนวใหม่ เพื่อเป็นการตอบสนอง

ความต้องการของประชาชน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ต้องนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้ โดยนำหลักการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทยที่เน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี มีความสอดคล้องกับและเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมสามารถวัดผลได้ทุกระดับ โดยแผนงานมีหน้าที่ในการสนับสนุนเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางด้านเศรษฐกิจ ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจของชาติด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นไปรษณีย์ไทยมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการไปรษณีย์การขนส่ง logistic เมื่อรัฐบาลมียุทธศาสตร์ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้การสนับสนุนการลงทุนโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก มีการพัฒนาเทคโนโลยีไปสู่เทคโนโลยีขั้นสูงได้อย่างรวดเร็วจึงเป็นบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของไปรษณีย์ไทยในการให้การสนับสนุนและทำตามยุทธศาสตร์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้สั่งการให้ไปรษณีย์ไทยปรับแผนยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ โดยเฉพาะโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกงานเร่งด่วนตามกรอบเวลารัฐบาล คือให้การสนับสนุน E- Commerce และเดินทางสู่การเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์สนับสนุน EEC

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Wendul L. Irench และ Ceci H. Bell ที่ได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์กรไว้ว่า เป็นเรื่องของการใช้ระยะยาวที่จะแก้ไขปัญหาภายในองค์กรและการฟื้นฟูองค์กร โดยจะดำเนินการในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะทีมงานบนรากฐานแห่งความร่วมมือ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาและใช้ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ รวมทั้งการวิจัยและการปฏิบัติเป็นหลัก^๕

๒. การจัดการพัฒนาการบริการที่ไม่เหมาะสม

การจัดการการบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในรูปแบบเดิมไม่สามารถตอบสนองและรองรับความซับซ้อนของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สมควรมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีระบบเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงการทำงานในมิติและหน่วยงานต่างๆ ครอบคลุมในส่วนของกรวางยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

^๕ Wendul L. Irench and Ceci H. Bell. **Organizational Development Behav Sci.** Longman Higher Education Division (a Pearson Education company) ; 3rd. edition (November 1, 1989).

นอกจากนี้บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยมาตรฐานคุณภาพ และจำเป็นต้องพัฒนาในทุกๆ ด้าน ให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล และสร้างคามพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ให้บริการ โดยมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งที่ผ่านมาไปรษณีย์ไทยได้มีการพัฒนาระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติใหม่เพื่อรองรับงานบริการไปรษณีย์บริการทางการเงินและการสั่งซื้อสินค้าสำหรับลูกค้ารายใหญ่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งระบบมาใช้ในงานไปรษณีย์มากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน พร้อมยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อป้องกันหรือลดความเสียหายของสิ่งของที่ฝากส่งด้วยการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยและพัฒนาอุปกรณ์ในการขนส่งเพื่อป้องกันสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ชำรุดเสียหายในระหว่างการขนส่งทางไปรษณีย์อีกทางหนึ่ง ตลอดจนให้ความสำคัญกับกระบวนการรักษาความปลอดภัยต่อสิ่งของฝากส่งและการป้องกันการขนส่งสิ่งของผิดกฎหมายซึ่งเป็นอันตรายต่อประเทศชาติด้วยการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ และขอความร่วมมือผู้ให้บริการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนในการใช้บริการฝากส่งสิ่งของด้วย และไปรษณีย์ไทยยังสนับสนุนให้ใช้เครือข่ายขนส่งที่ครอบคลุมทั่วประเทศให้เป็นประโยชน์กับประเทศชาติรองรับทุกความต้องการของคนไทย และเข้าไปมีส่วนร่วมในภารกิจเพื่อชุมชนในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ของเยาวชนไทยเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ที่ได้ให้ความคิดเห็นว่าแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้นประกอบด้วยรากฐาน ๔ ประการหลัก คือ

- ๑) ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of Democratic Citizenship)
- ๒) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society)
- ๓) มนุษยนิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational Humanism and the New Public Administration)
- ๔) รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

ในส่วนสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) นั้น พบว่า NPS เป็นแนวคิดที่ดีความและวิพากษ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในอดีต โดยเฉพาะการวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ตามทัศนะของ David Osborne และ Ted Gaebler ในเรื่อง Reinventing Government ซึ่งได้ถูกหยิบยกมาทำการวิพากษ์ ตีความ และสรุปออกมาเป็นสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ๗ ประการ คือ

- ๑) บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers)
- ๒) เน้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest)

๓) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship)

๔) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically)

๕) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple)

๖) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer)

๗) ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลผลิตภาพ

๓. การตลาดและสภาวะการแข่งขันเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และการพัฒนาไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาว

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในการแข่งขันประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ยังขาดความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงาน เนื่องจากระบบการให้บริการเป็นสิ่งกระตุ้นทางด้านการดำเนินงาน และปัจจุบันยุคอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลอย่างมากมายมหาศาล ยิ่งเป็นปัจจัยที่เน้นย้ำในการให้บริการ การรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) และในปัจจุบันไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) มีปริมาณงานที่สูงขึ้นจากการเติบโตของธุรกิจ อีคอมเมิร์ซ (การสั่งซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์) มาก อีกทั้งกระบวนการทำงานของไปรษณีย์ตั้งแต่รับฝาก-ส่งต่อ-นำจ่ายมีระบบลำเลียงซับซ้อน และความรับผิดชอบต่อหน้าที่และประสิทธิภาพในการทำงานทั้งหมดนี้นำไปสู่ปัญหาด้านการบริการและด้านการแข่งขันที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ John D. Millet ที่ว่า ประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน^๖ ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสมยศ นาวิการ ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมี ๗ ปัจจัย^๗ คือ

๑) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร

๒) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น

^๖ John D., *Management in the Public Service*, (New York, 1954).

^๗ สมยศ นาวิการ, *การบริหารเชิงกลยุทธ์*, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๔), หน้า ๒๕.

- ๓) ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
- ๔) ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารจัดการของการจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- ๕) ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
- ๖) ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- ๗) ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร

๔. การดำเนินงานของบริษัทไทย จำกัด (ปณท.) ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากขาดบุคลากรคนที่เกี่ยวข้องในด้านการบริการและสภาพปัจจุบันที่ทำให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดจากการแข่งขันทางด้านตำแหน่งทางการแข่งขันส่งผลมาจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในการนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคคลนั้นเป็นการขับเคลื่อนองค์กรจากปัจจุบันไปสู่สภาพในอนาคตที่ได้ตั้งใจไว้ด้วยการนำการริเริ่มการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เข้ามาใช้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเปลี่ยนแปลงการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องต่อระบบและวิธีปฏิบัติงานแบบใหม่ หรือ การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในตัวพนักงาน และในการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวพนักงานที่ด้นนั้นองค์กรต้องนำกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดการตื่นตระหนก (Shock) ความกลัวความกังวลการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและช่วยสร้างการยอมรับในความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงนอกจากนี้ควรจัดให้มีการสอนงาน ระบบที่ปรึกษา และการฝึกอบรมซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยปรับพฤติกรรมของพนักงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้อุปสรรคสำคัญของการปฏิบัติงานคือแรงต้านการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นได้จนถือเป็นเรื่องธรรมชาติในกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กร

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สิริวดี ชูเชิด ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเอง หรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม^๔

^๔ สิริวดี ชูเชิด, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.thailandindustry.com/online/view2.php?id=771> [๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑].

แนวทางการเปลี่ยนแปลงบทบาทบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและนำไปสู่ความเชื่อมั่นของประชาชนในด้านการให้บริการต่อสาธารณะภายใต้ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

ไปรษณีย์ไทยต้องมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้พร้อมรองรับผู้ใช้บริการ E-Commerce SMEs และโดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ประกอบการชุมชนท้องถิ่น ที่ถือเป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ ด้วยวิสัยทัศน์ของไปรษณีย์ไทย ที่ตั้งเป้าสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์และโลจิสติกส์ แบบครบวงจรในภูมิภาคอาเซียน โดยหนึ่งในบทบาทสำคัญ คือ การเป็นเครือข่ายชีวิตและเศรษฐกิจไทย สนับสนุนทุกการเติบโตของทุกภาคส่วนด้วยการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอย่างเต็มรูปแบบ สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการไปรษณีย์ให้กับคนไทยทุกคน พร้อมสนับสนุนนโยบายรัฐบาลไทยแลนด์ ๔.๐ ด้วยการยกระดับคุณภาพบริการไปสู่การเป็นไปรษณีย์ไทย ๔.๐ ประเทศไทยได้ก้าวสู่ยุคของเทคโนโลยีดิจิทัลภายใต้โมเดล Thailand ๔.๐ ซึ่งเป็นนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมกันผลักดันให้ประสบความสำเร็จ ปณท. จึงต้องปรับรูปแบบการบริหารและระบบงานไปรษณีย์ด้วยการนำเทคโนโลยีด้านไอทีมาช่วยในการทำงาน เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งภาคธุรกิจอื่น พร้อมก้าวสู่การเป็น “ไปรษณีย์ไทย ๔.๐” โดย ปณท. ได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ไว้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์เพื่อยกระดับสู่การเป็น “ไปรษณีย์ไทย ๔.๐” ด้วยการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของระบบปฏิบัติการให้มีมาตรฐาน พร้อมทั้งปรับระบบการจัดการภายใน ให้เหมาะสมและพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถสนับสนุนการพัฒนาภาพลักษณ์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) และพร้อมต่อการให้บริการรูปแบบใหม่ร่วมกับพันธมิตร

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : พัฒนาความเชี่ยวชาญด้านบริการเพื่อยกระดับการให้บริการไปสู่ผู้ให้บริการ “E-Commerce ๔.๐” ด้วยการพัฒนาระบบงานและบริการรูปแบบใหม่ที่รองรับความต้องการของภาคธุรกิจ ได้อย่างครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : พัฒนารูปแบบการให้บริการร่วมกับพันธมิตรเพื่อสร้างฐานรายได้ใหม่และสนับสนุนการให้บริการครบวงจร ด้วยการนำความสามารถด้านการเข้าถึงผู้บริโภคอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่มาทำให้เกิดประโยชน์และสร้างเป็นฐานรายได้ใหม่แก่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.)

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : พัฒนาระบบโลจิสติกส์ภายในประเทศรองรับการให้บริการในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อสร้างระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานสำหรับรองรับกิจกรรมการขนส่งปริมาณมากที่ครอบคลุมเส้นทางภายในประเทศและสามารถเชื่อมต่อการขนส่งข้ามพรมแดนได้เครือข่ายไปรษณีย์ในประเทศ

ซึ่งไปรษณีย์ไทยได้ดำเนินแผนการสื่อสารภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้ถึงความจำเป็นที่ต้องนำเสนอเทคโนโลยี มาปรับใช้กับกระบวนการปฏิบัติงานและการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่องในทุกระยะของโครงการสำคัญ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการปรับโครงสร้างการบริหารภายใน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้เหมาะสมในระยะต่อไป

ในส่วนของโครงการดิจิทัลชุมชน ด้าน E-Commerce เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอย่างรอบด้าน ไปรษณีย์ไทยได้ร่วมมือกับหน่วยงานในภาคส่วนต่าง ๆ ในรูปแบบภาคีเครือข่ายในการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นทักษะในการใช้ระบบ POS การพัฒนาคุณภาพและภาพลักษณ์ของสินค้าให้ตรงตามความต้องการของตลาด และการยกระดับกำลังการผลิตแก่ผู้ประกอบการให้เพียงพอต่อการจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ฤทธินา ไวสารวจ ที่พบว่า ในการบรรลุเป้าหมายนั้นเป็นวิธีการกระตุ้นและการใช้เทคนิคในการปฏิบัติเพื่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติตามนโยบายหรือกระบวนการที่วางไว้ ซึ่งจะมีผลต่อความเข้าใจในหลักการความเข้าใจในการจัดการให้มีประสิทธิภาพที่มากขึ้น และส่งผลให้ความเป็นผู้นำจะครอบคลุมถึงความสำคัญและรูปแบบของการปฏิบัติงานมากขึ้น^๙

กล่าวได้ว่าองค์การจะประสบความสำเร็จได้ต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ในการดำเนินงาน รวมถึงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านระบบการนำองค์การมาซึ่งบุคลากร มุ่งเน้นการส่งเสริมและสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อสนับสนุนบุคลากรให้มีการปฏิบัติตามแนวทางที่ดี มีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมายขององค์การสนับสนุนระบบในด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงการสนับสนุนสิ่งที่สำคัญอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยสามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะในด้านนโยบาย และด้านการปฏิบัติการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อยกระดับให้บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมีกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ด้านนโยบาย

๑.๑ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ต้องวางนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ เพื่อยกระดับไปสู่การเป็นไปรษณีย์ไทย ๔.๐ ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการ

^๙ ฤทธินา ไวสารวจ, รายงานวิจัยเรื่องนักการเมืองถิ่นจังหวัดสมุทรสงคราม, (กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๕).

ดำเนินงานรับฝาก ส่งต่อ นำจ่าย เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและวางระบบการให้บริการเพื่อการแข่งขันในอนาคต

๑.๒ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการยกระดับไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการ เน้นพัฒนาบริการที่เพิ่มความสะดวกสบายแก่กลุ่มผู้รับบริการ พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงปรับปรุงแบบการให้บริการใหม่โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดการเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าในยุคปัจจุบันที่เริ่มเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

๑.๓ พัฒนาศูนย์บริการผ่านการจัดอบรมหลักสูตรมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับการให้บริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ พร้อมยกระดับการให้บริการด้วยการสร้างกระบวนการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

๑.๔ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารจัดการในเรื่องข้อจำกัดในขั้นตอน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่ค่อนข้างล่าช้า เรื่องสายการบังคับบัญชา ไปรษณีย์ไทยมีลำดับขั้นตอนอิงกับพระราชบัญญัติในการจัดซื้อจัดจ้าง แผนนโยบายเพื่อให้การบริหารจัดการมีความโปร่งใส ให้มีคุณธรรม ให้มีจริยธรรมในการบริหารจัดการด้วย ทำให้ล่าช้าในการจัดซื้อจัดจ้างการนำเทคโนโลยีมาใช้อาจจะไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ต้องปรับวิธีการจัดซื้อจัดจ้างให้ทัน หรือปรับองค์กรให้มีขนาดเล็กแต่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการบริหารจัดการ โดยระบบจัดซื้อจัดจ้างลง โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่งการพัฒนา และการให้บริการต้องให้ยืดหยุ่นใกล้เคียงกับเอกชน

๒. ด้านการปฏิบัติการ

๒.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ภายใต้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรศึกษาถึงจุดอ่อนในขั้นตอนการทำงาน ลดความล่าช้าในการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้กับสถานะที่มีคู่แข่งทางตลาดจะสามารถทำให้ไปรษณีย์ไทยสามารถก้าวนำคู่แข่งทางธุรกิจได้

๒.๒ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ควรแยกช่องทางการรับฝากเป็น ๒ บริการด้วยกัน คือ แยกไปรษณีย์ธรรมดาช่องทางหนึ่ง และด่วนพิเศษอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อให้การนำจ่ายรวดเร็วขึ้น

๒.๓ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ในฐานะหน่วยงานรัฐ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มธุรกิจ E-Commerce ผู้ประกอบการชุมชน และสินค้าโอท็อปในทุกพื้นที่ประกอบกับ พฤติกรรมการส่งสินค้าของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วไปรษณีย์ไทยควรจัดทัพบริการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ประกอบการ E-Commerce และนำระบบไอทีเข้ามาช่วยพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพตอบทุกโจทย์การขนส่ง

บรรณานุกรม

กฤษณา ไวรสารวง. รายงานวิจัยเรื่องนักรการเมืองถิ่นจังหวัดสมุทรสงคราม. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๕.

สมยศ นาวิการ. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๔.

John D.. **Management in the Public Service**. New York, 1954.

Navikarn S. **Strategic management**. Bangkok : Bannakij, 2001.

Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt. **The New Public Service : Serving, Not Steering**. M.E. Sharpe, Inc., New York, 2007.

Vaisamruat K. **Research reports, local politicians**, Samut songkhram province. Bangkok: Office of research and development, the King Prajadhipok's Institute, 2012.

Wendul L. Irench and Ceci H. Bell . **Organizational Development Behav Sci**. Longman Higher Education Division (a Pearson Education company); 3rd. edition (November 1, 1989).

เว็บไซต์

สิริวดี ชูเชิด. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771> [๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑].

Choocheard S. **To improve work performance**. [Online], Available : <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771> [28 November 2018].