

55-01

**ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน  
จังหวัดลำพูน**

**นายพิสิษฐ์ บุญธรรม**

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

**พ.ศ. 2551**

**Productivity of Operation Workers of Lamphun Mail Centre  
Lamphun Province**


**Mr. Pisit Boontham**

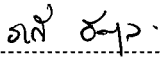
**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of School of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University**

**2008**


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน  
ชื่อและนามสกุล      นายพิสิษฐ์ บุญธรรม  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยชกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ผู้ศึกษา นายพิสิษฐ์ บุญธรรม ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน และระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและ (3) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน

การศึกษาใช้วิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.895 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า (1) พนักงานแผนกไปรษณีย์ธรรมดามีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (PI เท่ากับ 151.52%) พนักงานแผนกไปรษณีย์ลงทะเบียนและแผนกพัสดุไปรษณีย์มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (PI เท่ากับ 98.25% และ 98.78 %) ตามลำดับ (2) ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุและตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและภาพรวมของความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับคือ ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา และระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ (3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับที่เหมาะสม มีการตรวจสอบด้วยการจับเวลาการทำงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และควรมีการปฐมนิเทศ การสอนงาน และการฝึกอบรม ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน มีการทดสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะ โดยมีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) อย่างชัดเจน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ พนักงานระดับปฏิบัติการ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์  
ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจนการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระเสร็จสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย จังหวัดแพร่ ที่กรุณาตอบ  
แบบสอบถาม Pre-test ในการทดสอบความเชื่อมั่น และผู้บริหารของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัด  
ลำพูนที่กรุณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา ตลอดจนพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

พิสิษฐ์ บุญธรรม

ตุลาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
สมมติฐานการศึกษา.....	2
ขอบเขตการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	6
การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน.....	11
การบริหารงานของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	35
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	35
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	35
วิธีการศึกษา.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ.....	40
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงานตามความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ 4 ด้าน.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน.....	56
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	73
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการศึกษา.....	74
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	89
ก แบบสอบถาม.....	90
ข แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ.....	98
ค แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกพัสดุไปรษณีย์.....	100
ง แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน.....	102
จ แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกไปรษณีย์ธรรมดา.....	104
ฉ แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกถ่ายเอกสาร/ขนส่งไปรษณีย์.....	106
ประวัติผู้ศึกษา.....	108

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การกำหนดค่าเวลาลดหย่อนขององค์การแรงงานสากล (ILO).....	28
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก.....	40
ตารางที่ 4.2 แสดงปริมาณงานและ PI ประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ของ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามแผนก.....	40
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	41
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามภาพรวมความคิดเห็น ด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน.....	44
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	45
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน.....	48
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา.....	51
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามด้านความคิดเห็นต่อ การบริหารของผู้บังคับบัญชา.....	54
ตารางที่ 4.9 แสดงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามแผนก.....	57
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ ในการทำงานกับเพศ.....	58
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ ในการทำงานกับอายุ.....	59
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ ในการทำงานกับระดับการศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ ในการทำงานกับสถานภาพสมรส.....	61
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ ในการทำงานกับประสบการณ์การทำงาน.....	62
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ ในการทำงานกับตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	63



สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ  
ในการทำงานกับรายได้ครอบครัวต่อเดือน.....64

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA.....65

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น  
ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA.....67

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น  
ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา  
กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA.....69

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น  
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA.....71

ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบและแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน.....	20
ภาพที่ 2.2 ผังกระบวนการทำงาน.....	22

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ทุก ๆ องค์การต่างมุ่งมั่นที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage) เพื่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ ซึ่งในแวดวงของธุรกิจบริการนั้น การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีและเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด โดยใช้กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้า (Customer Satisfaction Strategy) ตามนโยบายและแผนงานขององค์การนั้น ๆ

(<http://thailandpost.com>) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นบริษัทที่แปรสภาพจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามนโยบายของรัฐบาลเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจุบัน (พ.ศ. 2551) มีที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 1,178 แห่ง และที่ทำการศูนย์ไปรษณีย์จำนวน 14 แห่ง แบ่งเป็นนครหลวง 4 แห่งและภูมิภาค 10 แห่ง โดยศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2540 ตั้งอยู่เลขที่ 183 หมู่ 11 ตำบลอุโมงค์ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน รหัสไปรษณีย์ 51010 เป็นศูนย์ไปรษณีย์ภูมิภาค สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 รับผิดชอบงานครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน ปัจจุบันมีบุคลากรรวมทั้งสิ้นจำนวน 82 คน ประกอบด้วยพนักงานระดับบริหาร 9 คน พนักงานประจำแผนกธุรการ 3 คน แผนกโลจิสติกส์ 2 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการประจำแผนกอื่น ๆ อีกจำนวน 68 คน (คำสั่งศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน ที่ 13/2551, 14/2551 และ 15/2551 ลว.2 กย. 2551)

หน้าที่หลักของศูนย์ไปรษณีย์ คือ การคัดแยกและส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ไปยังศูนย์ไปรษณีย์แห่งอื่น และที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางเพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับตามเส้นทางขนส่งที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ อาจกล่าวได้ว่า การคัดแยกและการส่งต่อเป็นหัวใจสำคัญของระบบงานไปรษณีย์ ซึ่งกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรอยู่เสมอ เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งต่อ (Track & Trace) และมีการพัฒนาระบบงานอย่าง

ต่อเนื่อง ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าในด้านการนำจ่ายถึงมือผู้รับอย่าง ถูกต้องและรวดเร็วตามมาตรฐานที่กำหนด

จากการที่ผู้ศึกษา ปฏิบัติงานที่ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนมาเป็นเวลานาน พบปัญหาและ อุปสรรคหลายประการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และ มองเห็นความจำเป็นของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อ เสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีศักยภาพสามารถ แข่งขันกับธุรกิจของภาคเอกชนที่มีอยู่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ ทั้งในส่วนของศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง และภูมิภาคที่มี อยู่นทั่วประเทศ นับว่ามีความสำคัญและมีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการเสริมสร้าง ความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานด้านงานบริการ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึง สนใจศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน เพื่อที่จะได้นำเสนอผลการศึกษาให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบและนำไปใช้ ประโยชน์ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
- 2.2 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน และระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ ลำพูน จังหวัดลำพูน
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

## 3. สมมติฐานการศึกษา

- 3.1 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ ลำพูน จังหวัดลำพูนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
- 3.2 ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

3.3 ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านต่าง ๆ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

#### 4. ขอบเขตการศึกษา

##### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 68 คน โดยศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลและความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4.1.2 ลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน

4.1.3 ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

##### 4.2 ขอบเขตด้านสถานที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูนเท่านั้น

##### 4.3 ขอบเขตด้านเวลา

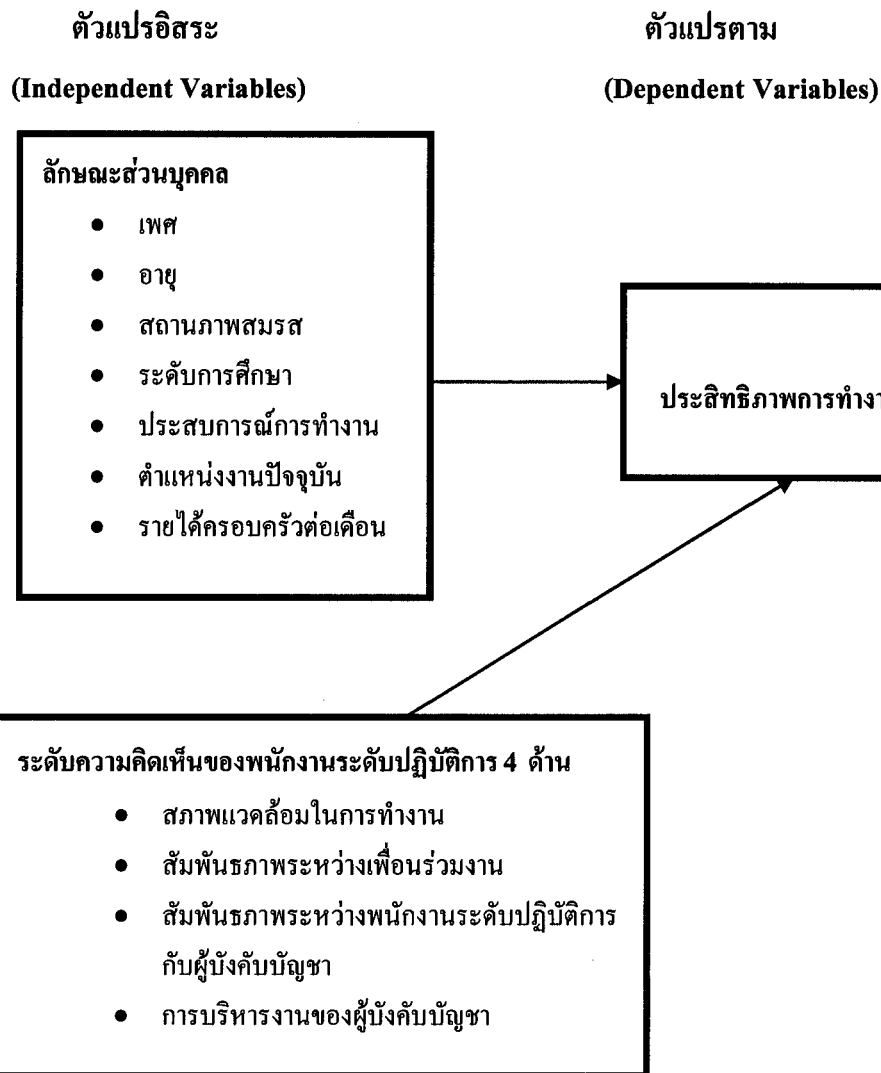
ระยะเวลาที่ทำการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล ดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2551 ถึง 30 กันยายน 2551 เป็นระยะเวลาประมาณ 4 สัปดาห์

#### 4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดตัวแปร อิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ครอบครัวต่อเดือน และระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบและแนวคิดในการศึกษา

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ตามลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน และความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

5.2 ศูนย์ไปรษณีย์ หมายถึง ที่ทำการซึ่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งในสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 มีศูนย์ไปรษณีย์จำนวน 2 แห่งคือ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน และศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย จังหวัดแพร่

5.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานระดับ 1-6 ลูกจ้างประจำ (จปณ.) และลูกจ้างรายวัน ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำแผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน แผนกพัสดุไปรษณีย์ แผนกไปรษณีย์ธรรมดา และแผนกกำลือย/ขนส่งไปรษณีย์ ซึ่งทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของแต่ละแผนกของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

6.2 ทำให้ทราบ ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

6.3 ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนกรอบอัตรากำลังได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

6.4 ทำให้ทราบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ ลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
2. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
3. การบริหารงานของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

การพัฒนาการในแวดวงธุรกิจและอุตสาหกรรมในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากภายใต้ส่งผล กระทบต่อสถานะการแข่งขันต่อองค์กร วิธีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันวิธีหนึ่งก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรขององค์กร

##### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ พโลแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plowman 1953 อ้างถึงใน กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ 2546 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความมีสมรรถนะ (Competency) การดำเนินงานของธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ต้องสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพในด้านการผลิตและบริการจึงมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และ วิธีการ (Method)

ที.เอ. ไรอัน และ พี.ซี.สมิท (T.A. Ryan and P.C. Smith 1954 อ้างถึงใน อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต 2548: 10) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็น



ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

เฮอริเบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon 1960 อ้างถึงใน กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ 2546 : 8) กล่าวว่า การดูว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ซึ่งสรุปว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการ จะรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

สตีเฟน พี ร็อบบินส์ และ แมรี คูลเทอร์ (Stephen P. Robbins and Mary Couter 2003 อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงษ์วาน 2547 : 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพวัดจากทรัพยากรที่ใช้ (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้ ถ้าได้ผลผลิตมาโดยใช้ทรัพยากรน้อย หรือประหยัดที่สุดก็ถือว่ามีประสิทธิภาพ ส่วนประสิทธิผล วัดจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร บางครั้งการปฏิบัติงานอาจมีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล หากองค์กรใดสามารถบรรลุทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล แสดงว่าองค์กรนั้นมีผลิตภาพสูง (High Productivity)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 อ้างถึงใน อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต 2548 : 10) ซึ่งให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่จะพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่ดีกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

(<http://guru.sanook/dictionary>)พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

กิบสันและคณะ (Gibson and Others 1988 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ 2549 : 6) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วไปหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยในการผลิต การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบ เช่น อัตราผลตอบแทน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิต อัตราการสิ้นเปลืองของการใช้ทรัพยากร เป็นต้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการทำงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่สูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2543 อ้างถึงใน อิศริย์ ทิลาสุนทรวัฒนา 2546 : 10) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = (\text{ผลลัพธ์} / \text{ปัจจัยนำเข้า}) \times 100 \text{ เปอร์เซ็นต์}$$

วัชรวิฑูรธรรม (2523 อ้างถึงใน สมใจลักษณะ 2549: 7) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพของบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กรว่า ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุดและค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้ผลงานดี ดังนั้นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต้องเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขกับการทำงานและพึงพอใจในงาน พยายามคิดค้น ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพและปริมาณอยู่เสมอ และ ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุด

(<http://www.koohansa.com>) ھرรรยา เขตต์บรรพต กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมทรัพยากร และความมั่นคง เพื่อการขยายตัว และรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงเป็นความสามารถในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

โกศล ศีลธรรม (2550 : 6) ได้ให้ความหมายของผลิตภาพ (Productivity) คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างผลิตผลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยมุ่งสร้างความมั่งคั่งและมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานหรือเป้าหมายขององค์การตามที่กำหนด และความหมายของประสิทธิภาพการทำงานในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน และความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

## 1.2 แนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน

สุกัญญา ติรวุฒิพร (2546:19) ได้ให้แนวคิดการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพ (Productivity) ในการทำงานของบุคลากรว่าจะสามารถยกระดับมาตรฐานการผลิตและการบริการเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันซึ่งมีอยู่ 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดเชิงเทคนิค หมายถึง การทำงานหรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด สูญเสียน้อยที่สุด ทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือและเวลา

2. แนวคิดด้านปรัชญา หมายถึง การมีจิตสำนึกในการปรับปรุง สร้างสรรค์ พัฒนาให้สิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมดีขึ้นอยู่เสมอ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพระดับองค์การ ได้แก่ 1) Benchmark เพื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นเอกชน โดยเฉพาะการขนส่งระหว่างประเทศเพื่อเสาะหาและคัดเลือกวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และ 2) TQM (Total Quality Management) หรือ การบริหารคุณภาพ โดยรวม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

(<http://www.tpif.or.th/KN/pdf/No104.pdf>) อนุวรรตน์ ศิลาเรืองอำไพ กล่าวว่า การประยุกต์แนวคิดของประสิทธิภาพกับการผลิต เรียกว่า Yield และถ้าประยุกต์กับประสิทธิภาพของเครื่องจักร เรียกว่า Overall Equipment Efficiency ในเชิงการบริหาร เรียกว่า ผลิตภาพ หรือ Productivity ดังนั้น โครงสร้างของสูตร ผลิตภาพ จึงใช้เหมือนกับ ประสิทธิภาพ คือ

$$\text{Productivity (ผลิตภาพ)} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

Productivity จึงเป็นการสะท้อนแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน ซึ่งในอดีตเรียกว่า “เพิ่มผลผลิต” แต่ในปัจจุบันเน้นว่า “ผลผลิตที่ได้ประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่ง Output ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ Input เป็นสิ่งที่ควบคุมได้ ซึ่งหมายถึงต้นทุนต่าง ๆ ได้แก่ ต้นทุนจากความสูญเปล่า เช่น ของเสียจากการผลิต กระบวนการผลิต การรอคอย และต้นทุนจริง เช่น วัสดุคิบ แรงงาน ค่าพลังงาน เป็นต้น

(www.koohansa.com) ھرรษา เขตต์บรรพต ให้แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงานว่า บุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในองค์การ การที่องค์การจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน ซึ่งต้องคำนึงถึง ประกอบด้วย 1) อธิติบาท 4 2) แรงจูงใจในการทำงาน 3) ความพึงพอใจในการทำงาน 4) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน 5) อุดมการณ์และความเชื่อมั่นในการทำงาน 6) จิตสำนึกใน ความรับผิดชอบและการมีวินัยในการทำงาน และ 7) ความคิดสร้างสรรค์

จำลักษณะ ขุนพลแก้ว และคณะ (2550 : 7) กล่าวว่า การเพิ่มผลผลิตเป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสร้างจิตสำนึกของคนในชาติให้รู้คุณค่าของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและควรใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีแนวทางในการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตอยู่ 2 แนวทาง คือ 1) การลดความสูญเสียทุกประเภทที่ซ่อนอยู่ และ 2) การแสวงหาทางปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ฝ่ายวิชาการ บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด (2543 : 9) กล่าวว่า สาเหตุที่ต้องมีการเพิ่มผลผลิตสามารถพิจารณาได้ดังนี้ 1) สภาพการแข่งขัน บริษัทต่าง ๆ จะอยู่รอดได้ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ และการเพิ่มผลผลิตก็เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนซึ่งจะทำให้สามารถสู้กับคู่แข่งได้ 2) การมีทรัพยากรที่จำกัด การเพิ่มผลผลิตเป็นเครื่องมือที่ทำให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสูญเสียน้อยที่สุด 3) การเพิ่มผลผลิตช่วยในการวางแผนทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อกำหนดผลิตผลในสัดส่วนที่เหมาะสมตามความต้องการ และ 4) ผลกำไร การเพิ่มผลผลิตเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานทำให้เพิ่มกำไรเพื่อที่จะนำไปจัดสรรให้กับเจ้าของกิจการ พนักงาน และผู้ถือหุ้น

## 2. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

### 2.1 ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

โกศล คีลธรรม (2550 : 20) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ทำให้องค์กรทราบทิศทางการดำเนินงานเมื่อได้เทียบเคียงกับคู่แข่ง
2. องค์กรสามารถประเมินประสิทธิภาพการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการดำเนินงาน
3. นำข้อมูลมาใช้สำหรับวางแผนทรัพยากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
4. สามารถจัดทำกลยุทธ์สร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร

(www.koohansa.com) ھرรษา เขตต์บรรพต กล่าวว่า ความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่อองค์กร ได้แก่ 1) ทำให้องค์กรมีสมรรถนะสูง สามารถขยายตัว และรองรับสถานการณ์วิกฤติได้ 2) ทำให้เพิ่มความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรให้เกิดคุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่อบุคลากร ได้แก่ 1) ทำให้เกิดพลังความเชื่อ เสริมสร้างทัศนคติเพื่อที่จะพยายามอย่างต่อเนื่องในการหาเทคนิควิธีการใหม่ ๆ สำหรับปรับปรุงงานให้ดีขึ้น 2) ทำให้เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว และคณะ (2550 : 24) กล่าวว่า การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตมีความสำคัญ คือ 1) ทำให้มีทัศนคติในการมุ่งคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ได้ผลประโยชน์สูงสุด และ 2) เพื่อให้สามารถสู้กับคู่แข่งในตลาดทั้งในและต่างประเทศ

ฝ่ายวิชาการ บริษัทสกายบูคส์ จำกัด (2543 : 12) กล่าวว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อบุคลากรขององค์กร ดังนี้ 1) ทำให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น 2) มีการพัฒนาทักษะความสามารถ 3) มีความมั่นคงในการทำงาน 4) มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น และ 5) ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดียิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญทั้งต่อองค์กรและบุคลากรในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งบุคลากรทุกระดับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งนี้เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

## 2.2 องค์ประกอบของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

(www.koohansa.com) ھرรรยา เขตต์บรรพต กล่าวว่ การเพิ่มประสิทธิภาพทำงานในองค์การ มีองค์ประกอบคังต่อไปนี้

1. ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย เป้าหมาย ทิศทางการทำงาน โครงสร้างองค์การ สายการบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทรัพยากร

2. ลักษณะของบุคลากร เป็นลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และทีมงาน ทั้งนี้บุคลากรนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดขององค์การ

3. การบริหารจัดการ ประกอบด้วย นโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ ระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน การวางแผน การจัดการ การควบคุม การตัดสินใจ การสั่งการ ซึ่งถือเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้บริหาร

4. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ บรรยากาศ และความปลอดภัย เป็นต้น

5. การพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาการผลิต การพัฒนาทีมงาน และการพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2549 : 11) กล่าวว่ ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การ เป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งให้กับลูกค้าและบุคลากรขององค์การหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเองเท่านั้น คังนั้นประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ 1) สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยีและการแข่งขัน 2) สิ่งแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร 3) ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ ความพร้อมขององค์การในด้านทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคลากรนั้น ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ และ 4) กระบวนการในการดำเนินงาน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) องค์การ 2) บุคลากร 3) การบริหารจัดการ 4) สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

ซึ่งต้องบูรณาการองค์ประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเหมาะสมและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การบรรลุผลตามต้องการ

### 2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 อ้างถึงใน กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ 2546 : 10) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยอมรับและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลักปฏิบัติ 12 ประการ ดังนี้ 1) ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับไว มีสมรรถนะ และมีหลักฐาน 7) ต้องแจ้งการดำเนินงานให้ทราบและทั่วถึง 8) งานสำเร็จทันเวลา 9) ผลงานได้มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และ 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

โกศล ศีลธรรม (2550 : 29, 48 ) กล่าวว่า ปัจจัยการพัฒนาผลผลิตภาพขององค์การในปัจจุบัน ผลผลิตภาพได้มีบทบาทในการแข่งขันทั้งระดับชาติและระดับองค์กร ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการแข่งขันจำเป็นต้องมุ่งสร้างผลผลิตภาพที่เชื่อมโยงทุกระดับ ทั้งระดับแรงงาน และระดับองค์กร โดยทั่วไปการพัฒนาผลผลิตภาพประกอบด้วยปัจจัย เครื่องจักรที่พร้อมสำหรับการใช้งาน ซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดสรรปัจจัยนำเข้าและกระบวนการสามารถตรวจวัดด้วยปัจจัยรวมทางผลผลิตภาพ โดยมีปัจจัยหลักด้านคุณภาพแรงงานประกอบด้วย 1) ทักษะที่ติดต่อการทำงาน เช่นความภูมิใจต่องานในความรับผิดชอบของตนเอง 2) การยกระดับทักษะ และพัฒนาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ด้วยการฝึกอบรม 3) การทำงานเป็นทีม โดยมีการประสานงานและให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน 4) ไม่มีความขัดแย้งด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์ โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมโครงการปรับปรุงผลผลิตภาพ เช่น กิจกรรม QCC กิจกรรมข้อเสนอแนะ และ 5) ประสิทธิภาพทางด้านแรงงาน ส่วนในด้านการพัฒนาผลผลิตภาพของกระบวนการทำงานนั้น ได้ให้คำแนะนำว่าควรศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันด้วยการสำรวจหรือสนทนากลุ่มและดำเนินการจำแนกปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการไหลเวียนของงาน เพื่อกำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่ชัดเจนด้วยเครื่องมือทางคุณภาพ เช่น แผนภูมิการไหลของงาน (Flow chart) แผนภาพความเป็นเหตุเป็นผล (Cause-effect diagram) และการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาด้วยเครื่องมือทางสถิติ ยกตัวอย่าง เช่น การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตภาพหรือประสิทธิภาพ โดย TQM (Total Quality Management) มีแนวทางดำเนินการ คือ การวางแผนปฏิบัติงาน การเขียนแผน ระเบียบวิธี

ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของการทำงาน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการทำงาน การสร้างระบบการทำงานเป็นทีม การใช้เทคนิคการแก้ปัญหาแบบกลุ่ม เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและสนับสนุนพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อน

(<http://www.bbznnet.com>) นุชฤดี รุ่ยใหม่ กล่าวว่า ประสิทธิภาพของงานในองค์กรเกิดขึ้นเนื่องจากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร วุฒิภาวะทางอารมณ์ และภาวะผู้นำ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานมีความรู้ความสามารถตรงกับสายงาน พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการเรียนรู้และพัฒนา และมีความภักดีในองค์กร ดังนั้น หน้าที่สำคัญของผู้บริหารก็คือ การกระตุ้นให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรแล้ว เช่น ต้องมีจิตสำนึกของการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี มีความยุติธรรม เห็นความสำคัญของพนักงาน รวมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานด้วย

(<http://www.peoplevalue.co.th>) ณรงค์วิทย์ แสนทอง กล่าวว่า ประเด็นสำคัญในการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานนั้น สามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนางานเพื่อกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นให้ประสบผลสำเร็จ การดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการจัดลำดับความสำคัญองงาน มีการวางแผนการทำงานและดำเนินการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ต้องมีการทบทวนกระบวนการและวิธีการทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องหรือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

(<http://202.143.173.146/kmc/modules.php?name>) โกศล ดีศีลธรรม กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ การสร้างความพร้อมของการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ย่อมทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้มากขึ้น และกระบวนการที่จำเป็นของการทำงานเป็นทีมก็คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การป้อนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ตลอดจนการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจร่วมกันเป็นผลดีในการสร้างความสามัคคีและการทำงานเป็นกลุ่ม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่องานและอนาคตของหน่วยงาน ผลที่ได้รับจะเป็นความภาคภูมิใจของทีมงานที่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งก็หมายถึงความเจริญของหน่วยงานนั่นเอง



จำกัดขันธ์ ขุนพลแก้ว และคณะ (2550 : 105, 121) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหาร ว่าพนักงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้โดย 1) ทำความเข้าใจกับเป้าหมายและนโยบายขององค์การ 2) การเรียนรู้และคิดปรับปรุงงาน 3) การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อหาแนวทางในการทำงานที่ดีที่สุด 4) การเสียสละ 5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน 6) การทำงานเป็นทีม 7) การรู้จักวางแผนการทำงาน 8) การมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร 9) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ 10) การให้ความร่วมมือต่อกิจกรรมของหน่วยงาน และ 10) การมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ส่วนหัวหน้างานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้โดย 1) การเป็นผู้นำและเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม 2) การจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน 3) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเป็นแนวทางในการทำงาน 4) มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี 5) การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 6) การตรวจสอบติดตามการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา 7) การสอนงาน และ 8) การให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และสำหรับในส่วนของผู้บริหารจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้โดย 1) การส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้น และให้กำลังใจ 2) การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และ 3) การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ

วิฑูรย์ สิมะโชคคี (2542 : 2) กล่าวว่า พนักงานจะสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตได้โดย 1) เรียนรู้วิธีการทำงานให้ชำนาญ 2) ให้ความสนใจในการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ 3) ลดการมาสาย และการขาดงาน 4) คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัท 5) ทำงานด้วยวิธีการที่เหมาะสม 6) มีความรับผิดชอบ 7) มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง 8) ปฏิบัติตามกฎระเบียบอยู่เสมอ 9) ทำงานให้ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด 10) ให้ความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น 11) ป้องกัน ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน และ 12) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

วิบูลศักดิ์ บัวแก้ว (2550 : 32) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม (Team work) เป็นการทำงานร่วมกันของสมาชิกมากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนต้องมีเป้าหมายเดียวกัน มีการยอมรับและมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน ผลการทำงานเป็นทีมจะส่งเสริมกันไปในทางบวกและผลงานโดยรวมจะมากกว่าผลงานของแต่ละคนมารวมกัน ซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การหรือหน่วยงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้มีปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานร่วมกันประสบความสำเร็จได้แก่ 1) การให้ความไว้วางใจยอมรับความสามารถและคุณค่าของสมาชิกในกลุ่ม 2) การกำหนดเป้าหมายหน้าที่ชัดเจน 3) การแนะแนวทางปฏิบัติ 4) การทำความเข้าใจร่วมกัน 5) การเสียสละ

ของสมาชิกกลุ่ม 6) การได้ผลตอบแทนเป็นกลุ่ม และ 7) การสนับสนุนให้ทุกคนในหน่วยงานได้ทำงานร่วมกันตามความสามารถ

([www.bloggang/viewdiary.php?id=wbj&group=7&month=082005&date=03&blog](http://www.bloggang/viewdiary.php?id=wbj&group=7&month=082005&date=03&blog))

วิบูลย์ จุง กล่าวว่า แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่ 1) ปรับปรุงการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีความชัดเจนและมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน 2) การเรียนรู้คนและระบบงาน และ 3) การคิดและทำให้ระบบงานที่มีอยู่ดียิ่งขึ้น

วิพุธ อ่องสกุล. (2548 : 8) กล่าวว่า แนวทางในการเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพจะเน้นที่คน โดยเน้นให้คนทำงานให้ง่ายขึ้น และรับผิดชอบงานเฉพาะส่วนเพื่อให้เกิดความชำนาญ และสามารถทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น

([www.webdidi.com/phpBB2/viewtopic.php?t=14900](http://www.webdidi.com/phpBB2/viewtopic.php?t=14900)) เรวัต ตันตยานนท์ กล่าวว่า การเพิ่มผลิตภาพให้กับธุรกิจ สามารถทำได้กับปัจจัยการผลิตทุกตัว และจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการได้มากกว่า และมีประสิทธิผลสูงกว่าการมุ่งไปที่การเพิ่มผลผลิตแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการสามารถเพิ่มผลิตภาพได้โดย 1) มองหาปัจจัยหรือกระบวนการที่สามารถนำมาพัฒนาเพิ่มผลิตภาพได้ 2) วิเคราะห์ปริมาณและรักษาสัดส่วนของปัจจัยนำเข้าเทียบกับปริมาณผลของงานที่ได้ออกมา เพื่อตรวจหาปัจจัยที่ยังมีผลิตภาพไม่เพียงพอ และสามารถนำมาเพิ่มผลิตภาพได้ 3) ปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือให้บริการทุกตัว ต้องสามารถวัดปริมาณและมูลค่าได้ และ 4) ในกระบวนการเพิ่มผลผลิตจำเป็นต้องมีมาตรฐานสำหรับการเปรียบเทียบ

([www.bangkokbizweek.com/20080103/smallbiz/index.php?news=column\\_25434072](http://www.bangkokbizweek.com/20080103/smallbiz/index.php?news=column_25434072)) เรวัต ตันตยานนท์ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการนำเทคนิคการเพิ่มผลิตภาพไปใช้ในกิจการ ดังนี้

1) ควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่จะทำการเพิ่มผลผลิตให้ชัดเจน 2) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานมีการเรียนรู้ และมีความคิดที่จะปรับปรุงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา 3) เสริมสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ 4) ทำงานให้เป็นระบบ วางแผนการทำงานล่วงหน้า และมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี 5) สร้างทัศนคติและจิตสำนึกให้กับพนักงานเพื่อช่วยกันประหยัด ลดการสูญเสียต่าง ๆ และ 6) สร้างความรู้ในการเพิ่มผลิตภาพและการสร้างคุณภาพให้สูงสุดอยู่ตลอดเวลา

([www.koohansa.com](http://www.koohansa.com)) ธรรมชา เขตต์บรรพต กล่าวว่า วิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรมีหลายวิธี ได้แก่ 1) กิจกรรม 5 ส 2) ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality

Management) 3) ระบบการผลิตทันเวลาพอดี (Just In Time) 4) ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle) 5) ระบบไคเซ็น (Kaizen) 6) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System) 7) ระบบการประกันคุณภาพ (ISO) และวงจรเดมมิง (Demming Cycle) เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรหรือหน่วยงานมีหลายแนวทาง ที่สำคัญต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม โดยต้องดำเนินการทั้งในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้เนื่องจากเป็นปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งกัน ทั้งนี้เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาตนเองด้วยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การฝึกฝนเพื่อให้เกิดทักษะและประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น และการนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ ส่วนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ได้แก่ การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เช่น การจัดการการเรียนรู้ (Knowledge Management) และการสร้างองค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อปลูกจิตสำนึกให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การสนับสนุนการทำงานด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย การจัดระบบงานให้มีความเหมาะสมทั้งการวางแผนและออกแบบกระบวนการทำงาน การปรับลดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับปริมาณงานโดยยังคงรักษาคุณภาพ การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นและสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ ยึดหลักคุณธรรมในการบริหารงาน เช่น การพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การมอบอำนาจในการตัดสินใจตามความเหมาะสม และการให้การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบุคลากร

#### 2.4 การประเมินประสิทธิภาพการทำงาน

อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต (2548 : 12) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานทราบจุดเด่น จุดด้อย ระดับขีดความสามารถ และศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ซึ่งองค์กรจะได้ฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงแก้ไขจุดด้อยและพัฒนาจุดเด่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง มีความรอบรู้ อันจะนำไปสู่กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่มีความเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปการดำเนิน

กิจกรรมทางธุรกิจได้มีการแปลงทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้าซึ่งประกอบไปด้วย แรงงาน เงินทุน วัตถุดิบ พลังงาน เข้าสู่กระบวนการแปรรูปเป็นผลผลิตด้วยรูปของสินค้าหรือบริการ ซึ่งผู้ประกอบการได้คำนึงถึงเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือกำไรสูงสุด โดยมีตัวชี้วัด คือ ผลผลิตภาพ (Productivity) เป็นตัววัดความสามารถทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาผลผลิตภาพจึงไม่เพียงแต่การปรับปรุงประสิทธิภาพสูงสุดเท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมถึงประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินงานระยะยาวด้วย โดยแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้

$$\text{ผลผลิตภาพ (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Output)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input)}}$$

โดยที่ ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย แรงงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน เงินทุน วัตถุดิบ พลังงาน และผลผลิต อยู่ในรูปของสินค้าหรือบริการ สำหรับแนวทางในการปรับปรุงเพื่อยกระดับผลผลิตภาพสามารถดำเนินการได้ 2 แนวทาง คือ 1) การลดปัจจัยนำเข้าโดยที่ระดับผลผลิตคงที่ และ 2) การเพิ่มผลผลิต โดยที่ปัจจัยนำเข้าคงที่

โกศล ศีลธรรม (2550 : 53, 59) กล่าวว่า ปัจจัยในการประเมินผลผลิตภาพแรงงาน ทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยหลักที่สร้างผลผลิตและมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจต่างจากปัจจัยทรัพยากรเครื่องจักรหรือวัตถุดิบ เนื่องจากบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะอันหลากหลายทำให้บางครั้งรู้สึกทำงานช้าหรือเร็วกว่าปกติ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการใช้เวลามาตรฐานเพื่อวัดประสิทธิภาพของแรงงาน กรณีที่ใช้แรงงานเป็นปัจจัยนำเข้าซึ่งมีตัวชี้วัดหลัก เรียกว่า ผลผลิตภาพแรงงาน (Labor productivity) และสำหรับบทบาทการวัดผลผลิตภาพแรงงานนั้น โดยทั่วไปจะเห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของแต่ละองค์กรมักเกิดความสูญเปล่า ส่งผลกระทบกับเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งมีสาเหตุหลักได้แก่ การขาดงาน การลางาน ดังนั้นการวัดผลผลิตภาพแรงงานจึงได้มีบทบาทในการตรวจสอบติดตามสมรรถนะและความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะเวลาที่สูญหายไปกับกิจกรรมที่ไม่ได้สร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ให้กับธุรกิจ และกำหนดแนวทางในการพัฒนาผลผลิตภาพ สำหรับในส่วนของผู้บริหารองค์กรมักกำหนดนโยบายการสนับสนุน เช่น การฝึกอบรม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน การยืดหยุ่นเวลาทำงาน (Flexible time) เป็นต้น ดังนั้น การจำแนกประเภทกิจกรรมและเวลาที่สูญเสียบกกิจกรรมที่ไม่จำเป็น จึงจัดเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ นอกจากนี้การวัดผลผลิตภาพแรงงานยังเป็นปัจจัยวัดผลทั้งในระดับหน่วยธุรกิจและระดับงานซึ่งทำให้ผู้บริหารได้ทราบสภาพการดำเนินงาน และจะได้จัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ

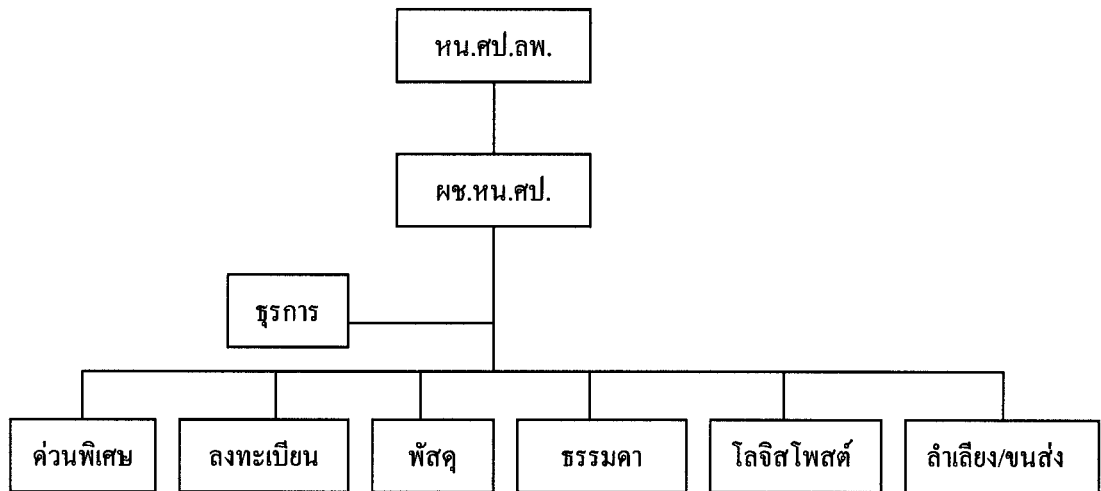
ธุรกิจหรือแม้แต่การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน สรุปได้ว่าการวัดผลผลิตภาพแรงงานมีบทบาทสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการธุรกิจขึ้นใหม่ (Business Process Redesign) ทำให้เกิดการลดต้นทุนและสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้กับธุรกิจ

สมพร เทพสิทธิ์า (2541 : 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของงาน อาจวัดได้จากงานและคน ดังนี้ การวัดจากงาน ได้แก่ 1) งานที่ต้องจบบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ 2) งานต้องเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 3) ไม่มีความบกพร่องและผลเสียหายแก่งาน 4) การลงทุนได้ผลคุ้มค่ากับเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย (Cost Effectiveness) และ 5) การปฏิบัติงาน (Work Performance) ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ สำหรับ การวัดจากคน ได้แก่ 1) ทำงานด้วยฉันทะ ด้วยความรักงาน ความเต็มใจ ทำให้มีความสุขกับการทำงาน 2) ทำงานด้วยสมาธิ ด้วยจิตใจที่จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ 3) ไม่เคร่งเครียดและวิตกกังวลจนเกินไป รู้จักแบ่งเวลาระหว่างงาน ครอบครัว สังคม และการพักผ่อนอย่างเหมาะสม และ 4) ทำงานด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

### 3. การบริหารงานของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน

ศูนย์ไปรษณีย์ (Mail Centre) เป็นที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์โดยเฉพาะ ซึ่งมีความแตกต่างจากที่ทำการไปรษณีย์โดยทั่วไป กล่าวคือไม่มีงานรับฝากและนำจ่ายในระบบงานของศูนย์ไปรษณีย์ภูมิภาค แสดงโครงสร้างการบริหารงานและผังกระบวนการทำงาน ดังนี้

### 3.1 โครงสร้างการบริหารงาน



ภาพที่ 2.1 องค์กพพของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน

### 3.2 ลักษณะการบริหารงาน

การบริหารงานตามโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 7 แผนก ประกอบด้วย แผนกธุรการ แผนกไปรษณีย์คว่นพิเศษ แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน แผนกพัสดุไปรษณีย์ แผนกไปรษณีย์ธรรมดา แผนกโลจิสโพสต์ และแผนกลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์ ซึ่งแต่ละแผนกมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย ตามระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

### 3.3 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

แผนกที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันและใช้หลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเหมือนกัน ดังต่อไปนี้

3.3.1 แผนกไปรษณีย์คว่นพิเศษ มีหน้าที่ในการคัดแยกและส่งต่อ ไปรษณีย์คว่นพิเศษ โดยมีกระบวนการทำงานคือ รับมอบ เปิดดูง คัดแยก ปิดดูง และส่งมอบ

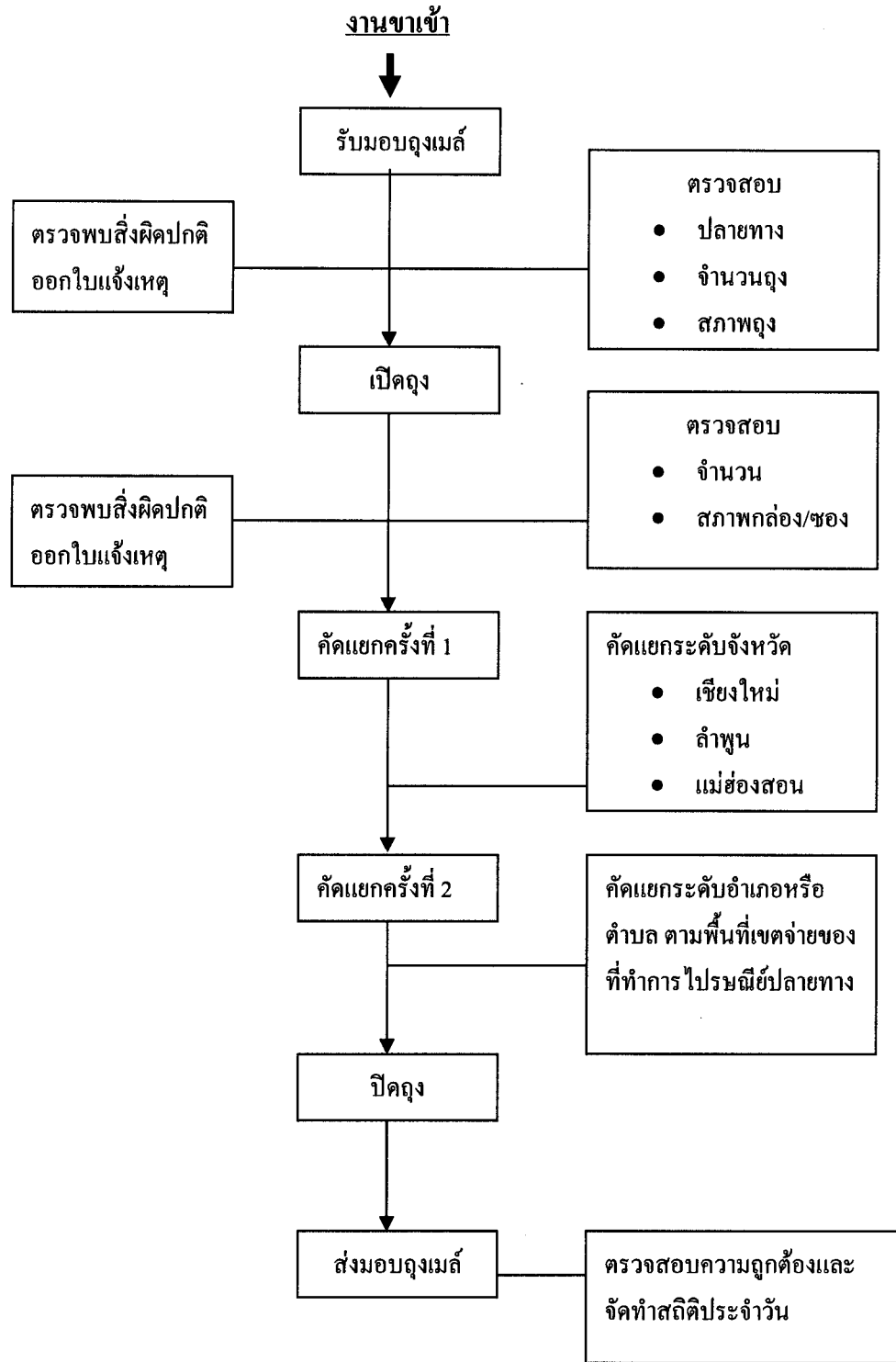
3.3.2 แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน มีหน้าที่ในการคัดแยกและส่งต่อ ไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปรษณีย์รับรอง ไปรษณีย์รับประกัน โดยมีกระบวนการทำงานคือ รับมอบ เปิดดูง คัดแยก ปิดดูง และส่งมอบ

3.3.3 แผนกพัสดุไปรษณีย์ มีหน้าที่ในการคัดแยกและส่งต่อพัสดุไปรษณีย์ พัสดุไปรษณีย์เก็บเงินปลายทาง พัสดุไปรษณีย์รับประกัน โดยมีกระบวนการทำงานคือ รับมอบ เปิดดูง คัดแยก ปิดดูง และส่งมอบ

3.3.4 แผนกไปรษณีย์ธรรมดา มีหน้าที่ในการคัดแยกและส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา โดยมีกระบวนการทำงานคือ รับมอบ เปิดดูง คัดแยก ปิดดูง และส่งมอบ

3.3.5 แผนกลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์ มีหน้าที่ในการรับมอบถุงแม่ล์ คัดแยกถุงแม่ล์เพื่อส่งมอบให้แผนกต่าง ๆ และรับถุงแม่ล์จากแผนกต่าง ๆ เพื่อส่งต่อไปที่ทำการกลางทางหรือปลายทาง

สำหรับแผนกธุรการไม่ใช่เกณฑ์การปฏิบัติงานและแผนกโลจิสติกส์เป็นแผนกที่เปิดใหม่ยังไม่ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และสำหรับผังกระบวนการทำงานของแต่ละแผนกแสดงได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 ผังกระบวนการทำงาน



### 3.4 หลักเกณฑ์การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไปรษณีย์

#### 3.4.1 ความหมายและลักษณะสำคัญของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

##### ความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- 1) เป็นเครื่องมือสำคัญชนิดหนึ่งเพื่อช่วยในการวัดผลงาน การตรวจสอบ และควบคุมการปฏิบัติงาน
- 2) เป็นการวัดอัตราการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำได้ต่อเวลาที่ใช้ในการทำงานนั้นต่อจำนวนคนทำงานซึ่งจะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงาน จำนวนคนทำงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน หรือทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนเมื่อมีงานจำนวนหนึ่งจะต้องใช้เวลาและจำนวนคนทำงานเท่าใดจึงจะทำงานนั้นแล้วเสร็จ หรืออีกนัยหนึ่งเมื่อมีเวลาและคนจำนวนหนึ่งจะสามารถรองรับงานได้มากน้อยเพียงใด มาตรฐานการปฏิบัติงานมีหน่วยเป็น ชิ้น/ชม./คน หรือ นาที/ชิ้น

##### ลักษณะสำคัญของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- 1) มาตรฐานการปฏิบัติงานต้องเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์โดยอาศัยข้อมูลดิบที่ถูกต้องมาประกอบเป็นหลักในการกำหนด ไม่ใช่เกิดจากการคาดเดาหรือคิดขึ้นเองโดยปราศจากหลักการและกฎเกณฑ์ต่างๆ
- 2) มาตรฐานการปฏิบัติงานต้องเป็นสิ่งที่ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติตาม เพราะมาตรฐานการปฏิบัติงานจะไร้ความหมาย ถ้ากำหนดไว้สูงเกินไป ทำได้ยากหรือไม่สามารถปฏิบัติตามได้
- 3) มาตรฐานการปฏิบัติงานต้องเปลี่ยนแปลงได้ เพราะมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นมาอาจใช้ชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น เมื่อเวลา สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนแปลง มาตรฐานก็ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- 4) มาตรฐานการปฏิบัติงานต้องมีความแน่นอน เป็นปัจจุบัน ทันสมัยและมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงงานต่อไป
- 5) มาตรฐานการปฏิบัติงานต้องอยู่ในรูปของหน่วยงานที่เปรียบเทียบได้

### 3.4.2 วัตถุประสงค์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- 1) เพื่อตรวจสอบ ควบคุม และวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของที่ทำการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณากำหนดอัตรากำลัง
- 3) ใช้วิเคราะห์ วางแผน ปรับปรุงระบบงานของที่ทำการและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 3.4.3 ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงาน โดยพิจารณาจากดัชนีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Productivity Index : PI) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงประสิทธิภาพของระบบงาน/เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง
- 2) ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วัดผลการปฏิบัติงาน และผลงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนว่าสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาผลงานประจำปีหรือการคัดเลือกเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น
- 3) ใช้ในการกำหนดเวลาของการทำงานให้มีความแน่นอนขึ้น เช่น การกำหนดตารางเวลาทำงานเพื่อจัดสรรงานและคนให้เหมาะสม ไม่เกิดการรอคอยงานซึ่งจะทำให้สามารถตั้งเป้าหมายของคุณภาพบริการแน่นอนขึ้น
- 4) ใช้สำหรับการบริหารงานบุคคล เช่น การวางแผนอัตรากำลัง การจัดการเกลี่ยอัตรากำลัง การจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ซึ่งส่งผลถึงการควบคุมรายจ่ายเกี่ยวกับบุคลากรอีกด้วย
- 5) ใช้ในการวางแผนการลงทุนด้านอุปกรณ์ หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 3.4.4 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

#### การศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน

ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่จะกำหนดมาตรฐาน โดยตรวจสอบการจัดวางอุปกรณ์ อุปกรณ์การใช้งาน แสงสว่าง ความยากง่ายของงานที่ทำ เก็บสถิติปริมาณงาน ศึกษาจำนวนเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละเวร ศึกษาขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงานตาม

ระบบงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และดำเนินการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้

1) จัดทำผังแสดงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) เป็นการศึกษารายละเอียดของขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน โดยเรียงตามลำดับก่อน-หลัง ในแต่ละขั้นตอนว่ามีวิธีการปฏิบัติอย่างไร ทำให้ทราบว่าใครทำอะไร เมื่อใด และต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการนานเท่าใดในการปฏิบัติงานขั้นตอนนั้นๆ ตั้งแต่เริ่มต้นปฏิบัติงานจนปฏิบัติงานแล้วเสร็จ

2) กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและจัดทำผังแสดงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) เรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการจัดทำขั้นตอนงานพร้อมคำอธิบายรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน โดยกำหนดขอบเขตจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อความเข้าใจ ความสะดวก และรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

3) กำหนดเทคนิคในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ข้อมูลปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงาน (เวร) เพื่อคำนวณหาเวลามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยเลือกใช้เทคนิคในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน 2 วิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างงาน (Work Sampling) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อกำหนดสัดส่วน (เปอร์เซ็นต์) การทำงานในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยวิธีการบันทึกสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามช่วงเวลาที่กำหนดตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การสุ่มบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่แต่ละคนทุกๆ 5 นาที หรือ 10 นาที การศึกษาเวลาวิธีนี้มักใช้กับงานซึ่งมีลักษณะเป็นการทำงานกลุ่มที่เจ้าหน้าที่ทำงานหลายหน้าที่ หรือหลายขั้นตอนงานในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น การเปิดดู การคัดเลือก หรือการปิดดู เป็นต้น ในขณะที่ผู้สังเกตการณ์ทำการบันทึก และเป็นงานที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานในขั้นตอนนั้นๆ นานและต่อเนื่อง

2. การจับเวลาการปฏิบัติงาน (Direct Time Study) เป็นวิธีการศึกษาเวลาโดยอาศัยการจับเวลาด้วยเครื่องบันทึกเวลา แฝงบันทึกข้อมูล ซึ่งดำเนินการจับเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนการทำงาน โดยการศึกษาเวลา วิธีนี้มักใช้กับขั้นตอนงานที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาสั้นๆ เป็นงานเดี่ยวหรือขั้นตอนงานที่มีปริมาณงานและใช้เวลาที่ต้องดำเนินการน้อย เช่น การรับฝาก การประทับตราประจำวัน เป็นต้น ซึ่งการจับเวลาย่อมมีความคลาดเคลื่อน และอาจมีงานย่อยแปลกปลอมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย การจับเวลาเพียงรอบเดียว หรือ 2-3 รอบ ย่อมไม่ใช่ค่าที่แน่นอน

พอที่จะใช้กำหนดเป็นเวลามาตรฐานได้ การจับเวลาที่นานพอสมควร นอกจากจะได้ค่าที่แน่นอนแล้วทำให้รู้ถึงความคลาดเคลื่อนหรือความแปรปรวน (Variance) ของข้อมูลการจับเวลาด้วย

### การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

#### 1) การสุ่มตัวอย่างงาน (Work Sampling)

คือการศึกษาวเวลาโดยอาศัยหลักการสุ่มตัวอย่างเชิงสถิติในการหาสัดส่วนของการทำงาน เวลามาตรฐาน และลักษณะการสังเกตการณ์เป็นแบบ Snap Observation คือการบันทึกสภาพการทำงานของสิ่งที่กำลังศึกษาโดยนับจากวินาทีแรกที่เห็น ดังนั้นข้อมูลที่ได้จะเป็นแบบ Discrete Observation นั่นคือ มีการเกิด/ไม่เกิดของเหตุการณ์เป็นช่วงๆ ซึ่งมีการแจกแจงเป็นแบบทวินาม (Binomial Distribution) โอกาสเกิดเพียง 2 อย่างคือ Yes / No

โดยปกติการเก็บรวบรวมข้อมูลมักเกิดความคลาดเคลื่อน ความคลาดเคลื่อนนี้ไม่ควรจะมีค่าเกินกว่าที่ยอมรับได้ สิ่งที่จะลดความคลาดเคลื่อนและทำให้ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องยิ่งขึ้น คือจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนั้น ก่อนที่จะทำการรวบรวมข้อมูลควรมีการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้

$$N = \frac{4P(100 - P)}{L^2}$$

N = จำนวนตัวอย่างที่จะเก็บ

P = สัดส่วน (%) ของกิจกรรมที่เก็บมาได้

L = ค่าความคลาดเคลื่อนหรือความแม่นยำของข้อมูล  
ณ ระดับความน่าเชื่อมั่น 95 % L จะมีค่า = 1

#### 2) การจับเวลา (Direct Time Study)

คือการศึกษาวเวลาโดยใช้เครื่องมือจับเวลาโดยตรงจากการทำงานของคนงาน ดังนั้นการจับเวลาย่อมมีความคลาดเคลื่อนและอาจมีงานย่อยแปลกลบเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยการจับเวลาเพียงรอบเดียวหรือ 2-3 รอบ ย่อมไม่ใช่ค่าที่แน่นอนพอที่จะใช้กำหนดเป็นเวลามาตรฐานได้ การจับเวลาที่นานพอสมควรนอกจากจะได้ค่าที่แน่นอนแล้วทำให้รู้ถึงความคลาดเคลื่อนหรือความแปรปรวน (Variance) ของข้อมูลการจับเวลาด้วย

ในทางสถิติต้องทดลองจับเวลาจำนวนหนึ่งก่อน (n) แล้วประยุกต์สูตร โดยปกติแล้วในเรื่องการศึกษาวเวลามักจะตั้งค่าความคลาดเคลื่อนไว้  $\pm 5\%$  โดยให้มีระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า

95% นั่นคือ มีโอกาสอย่างน้อย 95 จาก 100 ที่ค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 5\%$  จากค่าที่เป็นจริง

#### การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง

$$N = \left[ \frac{40 \sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$

เมื่อ	N	=	ขนาดตัวอย่างที่จะหา
	N	=	จำนวนที่ทดลองจับเวลาก่อน
	$\sum$	=	ผลรวมแต่ละค่า
	X	=	ค่าที่อ่านได้ (เวลาในแต่ละวัฏจักร)

ในการเก็บข้อเพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและแน่นอน และจำเป็นที่จะต้องคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะต้องเก็บข้อมูล โดยทดลองจับเวลาก่อน และคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามสูตรที่กำหนด จะได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล ดังนั้นในการเก็บข้อมูลเพื่อกำหนดมาตรฐานควรเก็บข้อมูลอย่างน้อยเท่ากับขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

#### 3) การกำหนดค่าเวลาดลหย้อน : เวลาเผื่อ (Allowances Time)

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงานย่อมมีความเหนื่อยล้า อ่อนเพลียอันเกิดจากการทำงานและมีผลให้ความสามารถในการทำงานลดลง ดังนั้น จึงต้องมีเวลาเผื่อให้เจ้าหน้าที่พ้นจากความเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย เวลาเผื่อนี้ยังรวมไปถึงเวลาพักผ่อนส่วนตัวด้วย เช่น เข้าห้องน้ำ ล้างมือ ดื่มน้ำ สูบบุหรี่ ฯลฯ ปกติโดยทั่วไปค่าเวลาดลหย้อนนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการปฏิบัติงาน ความยากง่ายในแต่ละขั้นตอน โดยพิจารณาจากตารางกำหนดค่าเวลาดลหย้อน ดังตาราง

ตารางที่ 2.1 การกำหนดค่าเวลาดคหยอนขององคการแรงงานสากล (ILO)

สภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเวลาดคหยอน (%)	
	ผู้ชาย	ผู้หญิง
การพักผ่อนส่วนบุคคล	5	5
การขึ้น	2	4
น้ำหนักของสิ่งของที่ยก		
- 1 ก.ก.	-	1
- 4 ก.ก.	1	2
- 8 ก.ก.	3	4
- 16 ก.ก.	9	13
- 20 ก.ก.	13	20
- 28 ก.ก.	22	-
แสง	2	2
ความร้อนและความชื้น		
- 30 °C – 34 °C	3	-
- 35 °C – 39 °C	10	-
- > 40 °C	21	-
งานฝีมือ	2	2
เสียง		
- ดัง	2	2
- ดังมาก	5	5
ความยากของงาน		
- ค่อนข้างยาก	1	1
- ยากมาก	8	-
ความซ้ำซาก		
- ซ้ำซากบ้าง	1	1
- ซ้ำซากมาก	4	4

## 4) การจัดเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ข้อมูลปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงานเพื่อคำนวณหามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการดังนี้

กลุ่มตัวอย่างงาน (Work Sampling) ดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้ แบ่งการปฏิบัติงาน ออกเป็นขั้นตอนย่อยๆ โดยกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดงาน และกำหนดสัญลักษณ์ (ตัวอักษร ภาษาอังกฤษ) ให้กับขั้นตอนงานแต่ละขั้นตอน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบันทึกข้อมูล และดำเนินการเก็บข้อมูล โดยสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และบันทึกขั้นตอนงาน (สัญลักษณ์) ที่เจ้าหน้าที่ที่กำลังปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนกระทั่งปฏิบัติงานเสร็จให้ครบ ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยบันทึกข้อมูลทุก 2,5, 10 นาทีลงในแบบสุ่มตัวอย่างงาน

(ขึ้นอยู่กับจำนวนเจ้าหน้าที่ และจำนวนข้อมูลที่ต้องการ) จัดเก็บปริมาณงานของแต่ละขั้นตอนงาน / ชั่วโมงการทำงาน (Man-Hour) เจ้าหน้าที่ทำงานได้ขณะสูมตัวอย่างงาน

### การจับเวลาการปฏิบัติงาน (Direct Time Study)

เป็นการวัดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยใช้นาฬิกาจับเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละขั้นตอนคำนวณกับค่าเวลาดำเนินการ การศึกษาเวลาวิธีนี้มักใช้กับขั้นตอนงานสั้นๆ เป็นงานเดี่ยว หรือขั้นตอนงานที่มีปริมาณงานที่ต้องดำเนินงานน้อย เช่น การรับฝาก งานส่งต่อ งานเตรียมการนำจ่ายของ ปณ. ซึ่งแบ่งวิธีการดำเนินการได้ดังนี้

1. แบ่งการปฏิบัติงานออกเป็นขั้นตอนย่อย โดยกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานให้กับขั้นตอนงานแต่ละขั้นตอน
2. จับเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละขั้นตอนตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยขณะจับเวลาแต่ละครั้งผู้ทำการจับเวลาจะต้องทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ครบถ้วนถูกต้องตามที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนแล้วบันทึกเวลาที่ได้ลงในแบบจับเวลา
3. เก็บข้อมูลปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่ทำได้ในขณะจับเวลาแต่ละครั้ง และบันทึกข้อมูลปริมาณลงในแบบจับเวลา

### การกำหนดมาตรฐานและการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

#### การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กองควบคุมคุณภาพบริการ (2544 : 49) ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไปรษณีย์ สำหรับประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยมี (Productivity Index : PI) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

$$PI = \frac{\text{ปริมาณงาน} \times \text{เวลามาตรฐาน}}{\text{เวลาการทำงาน}} \times 100$$

นำค่า PI ที่คำนวณได้มาประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังนี้

- PI = 100 % แสดงว่า ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนด  
 PI > 100 % แสดงว่า ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดี สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด  
 PI < 100 % แสดงว่า ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

หากผลการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (PI) มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (PI = 100 %) ต้องตรวจสอบหาสาเหตุและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานหรือวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือทำให้ค่า PI เพิ่มขึ้น

การประเมินประสิทธิภาพของศูนย์ไปรษณีย์ ใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไปรษณีย์ตามที่กองควบคุมคุณภาพบริการ การสื่อสารแห่งประเทศไทย กำหนดคดียุทธศาสตร์การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จำนวน 5 แผนกด้วยกัน ดังนี้

1. แผนกไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเลเวียน
2. แผนกถ่ายเอกสารและขนส่งไปรษณีย์
3. แผนกพัสดุไปรษณีย์
4. แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ
5. แผนกไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา

ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละแผนก เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจัดทำสถิติจะต้องบันทึกข้อมูลในแบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ ปริมาณงาน จำนวนคนทำงาน เวลาการปฏิบัติงาน (ชั่วโมงการทำงาน แล้วคำนวณหาค่าดัชนีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Productivity Index : PI) ประจำวัน แล้วนำส่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของศูนย์ไปรษณีย์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัตถุ อางหาญ (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความยุติธรรมและโอกาสความก้าวหน้าในราชการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ความสามารถ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงาน มีความคิดเห็นในระดับต่ำ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของข้าราชการกองวิชาการกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในราชการ และด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงาน



อรรถวุฒิ ตัญจนาวิทย์ (2544) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง สถานภาพของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ในด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและ นโยบายและการบริหารงาน ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สำหรับอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรจัดหาสิ่งจูงใจและเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรมชาติ ความเป็นกลางและโปร่งใส เน้นหลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท โตโยต้า ฟูโซ

(ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่มากในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านผลผลิต ด้านต้นทุนการผลิต และด้านกระบวนการทำงาน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนหรือรายได้ตามลำดับ

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ขวัญกำลังใจ ของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความยุติธรรมในองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการของ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยการประเมินของหัวหน้างานพบว่ามีความสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพ็ชรี รูปวิเชตร. (2548) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรไทยด้วยการฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรและปัญหาในการทำงานและกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรในช่วงของการเปลี่ยนแปลง มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก ด้วยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี หลักการและวิธีการใหม่เข้ามาทำงานหรือปรับใช้ในองค์กร มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมมากขึ้น การจัดสภาพบรรยากาศในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นการทำงานแบบสบาย ๆ มาเป็นการทำงานที่มีระบบและมีบรรยากาศที่เคร่งเครียดมากขึ้น การบริหารงานบุคคลจะเป็นลักษณะการจ้างงานที่มีการทำสัญญาเป็นระยะ ๆ ร่วมกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานที่เป็นกลุ่มพวกพ้อง/เครือญาติ หรือใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล สำหรับ ปัญหาในการทำงานของบุคลากรในองค์กรไทยส่วนใหญ่มี 2 ประการ คือ ด้านทัศนคติและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ต่างสะท้อนออกมาในเชิงลบในระยะแรก ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และด้านบุคลากรที่ขาดความรู้และทักษะในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีหรือหลักการการทำงานแบบใหม่ ดังนั้นจากการที่องค์กรประสบกับปัญหาในการทำงาน ก่อให้เกิดปัญหาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรค่อนข้างมาก จึงเป็นผลให้องค์กรต้องจัดให้มีการฝึกอบรม

อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นการจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย และเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า อายุและระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของข้าราชการทั้ง 12 ด้าน (ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และความเป็นอยู่ส่วนตัว) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ควรจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการ โดยใช้สิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่สามารถสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกควบคู่ไปกับการใช้ระบบควบคุมการปฏิบัติงาน

สุวรรณา เมืองแก้ว และคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : รายงานการ วิจัยชุดบูรณาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง พัฒนาและนำระบบการบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการมีความรู้ ทักษะและทัศนคติ พอเพียงต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีความต้องการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ การเงิน การแก้ปัญหา การเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง สภาพแวดล้อมในการทำงานและการจัดที่ทำงานเป็นสัดส่วน สวยงาม และจัดที่พักผ่อนยามว่าง อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้บุคลากรยังมีความต้องการการ ฝึกอบรมและการศึกษาดูงานในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การบริหารจัดการ การ สร้างจิตสำนึกและจริยธรรมในการทำงานอีกด้วย

บุญชัย มรินทร์พงษ์. (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้ปฏิบัติ ศึกษากรณีกองเรือยกพลขึ้นบก กองเรือยุทธการ โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน พร้อมทั้งเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติ และศึกษา แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ ข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติกองเรือยกพลขึ้นบกในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และสภาพแวดล้อมภายใน ครอบครั้ว สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานภาพ การฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานแต่ละแผนก จำนวน 5 แผนก ได้แก่ แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน แผนกพัสดุไปรษณีย์ แผนกไปรษณีย์ธรรมดา และแผนกลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์ ซึ่งมีลักษณะงานคล้ายคลึงกันและใช้หลักเกณฑ์ดัชนีชี้วัดมาตรฐานการปฏิบัติงาน Productivity Index (PI) เหมือนกัน

#### 1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมจากการสังเกต และการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและความคิดเห็นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนการสัมภาษณ์ (Interview) และผลการบันทึกการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ศึกษาได้รวบรวมผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานจากผู้บังคับบัญชาของแต่ละแผนก

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจาก ตำรา หนังสือ อินเทอร์เน็ต และรายงานการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ทำการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 5 แผนก ซึ่งมีลักษณะงานและกระบวนการทำงานคล้ายคลึงกัน และใช้ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity Index : PI) เหมือนกัน มีแผนกดังต่อไปนี้ แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน แผนกพัสดุไปรษณีย์ แผนกไปรษณีย์ธรรมดา และแผนกลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์ เนื่องจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนน้อย

สามารถเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมประชากรทั้งหมด ดังนั้นขนาดของประชากรและตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน มีจำนวนทั้งสิ้น 68 คน ดังนี้

แผนก	จำนวนประชากร (คน)
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	19
ไปรษณีย์ลงทะเบียน	9
พัสดุไปรษณีย์	10
ไปรษณีย์ธรรมดา	21
ลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์	9
รวม	68

### 3. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อสอบถามความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนแบบสัมภาษณ์ (Interview) และแบบบันทึกการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ศึกษารวบรวมจากผู้บังคับบัญชาของแต่ละแผนก จากนั้นนำมาหาค่าประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity Index : PI) ของแต่ละแผนกในแต่ละวัน เป็นระยะเวลา 1 เดือน แล้วสรุปผล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ ตาราง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและไคสแควร์

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Opened – ended Questions) ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

3. ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ  
โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

สำหรับการแปลผลคะแนน ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
3.41 – 4.20	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมาก
2.61 – 3.40	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
1.00 – 1.80	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานน้อยมาก

วิธีทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้บริหารของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนเพื่อตรวจสอบและนำมาแก้ไขปรับปรุงให้มีความครอบคลุมในเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre – test) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย จังหวัดแพร่ จำนวน 20 ชุด เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ (Validity & Reliability)

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนโดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และไคสแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบเท่ากับ 0.05 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน และระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านต่าง ๆ 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งมีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น จำนวน 68 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกต่าง ๆ รวม 5 แผนก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณงานและ PI จากรายงานแบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ระดับปฏิบัติการในรอบการทำงาน 31 วัน ของเดือนสิงหาคม พ.ศ.2551

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha ที่ระดับ .895 จากนั้นนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการตั้งสมมติฐานทางการศึกษา และได้ใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและไคสแควร์ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน มีจำนวนทั้งสิ้น 68 คน โดยปฏิบัติงานในสังกัดแผนกไปรษณีย์ธรรมดา แผนกลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์ แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน แผนกพัสดุไปรษณีย์ และแผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ มีสัดส่วนของพนักงานในแต่ละแผนก แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
ไปรษณีย์ธรรมดา	21	30.9
ลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์	9	13.2
ไปรษณีย์ลงทะเบียน	9	13.2
พัสดุไปรษณีย์	10	14.7
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	19	27.9
รวม	68	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน มีพนักงานแผนกไปรษณีย์ธรรมดา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา ได้แก่ พนักงานแผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 พนักงานแผนกพัสดุไปรษณีย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และพนักงานแผนกลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์ และพนักงานแผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ และระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกต่าง ๆ แสดงตามค่า PI ดังตาราง

ตารางที่ 4.2 แสดงปริมาณงานและ PI ประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามแผนก

แผนก	ปริมาณงาน (ชิ้น)				ชั่วโมงทำงาน	PI (%)	ประสิทธิภาพการทำงาน
	ขาเข้า	ค้างยกมา	ค้างยกไป	ขาออก			
ไปรษณีย์ธรรมดา	3,372,426	0	0	3,372,426	2,995	151.50	สูงกว่ามาตรฐาน
ลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์	81,841	0	0	81,841	1,217	106.59	ผ่านมาตรฐาน
ไปรษณีย์ลงทะเบียน	295,840	0	0	295,840	1,029	98.25	ไม่ผ่านมาตรฐาน
พัสดุไปรษณีย์	69,480	0	0	69,480	1,134	98.78	ไม่ผ่านมาตรฐาน
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	294,126	0	0	294,126	3,418	110.07	ผ่านมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.2 จากการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน โดยประเมินตั้งแต่วันที่ 1- 31 สิงหาคม พ.ศ. 2551 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกไปรษณีย์ธรรมดา มีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าแผนกอื่นๆ โดยมีค่า PI เท่ากับ 151.52% รองลงมา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ มีค่า PI เท่ากับ 110.07% พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกกล้าเสียง/ขนส่งไปรษณีย์ มีค่า PI เท่ากับ 106.59% พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกพัสดุไปรษณีย์ มีค่า PI เท่ากับ 98.78% และพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน มีค่า PI เท่ากับ 98.25% ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน ผลการศึกษารูปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	53	77.9
หญิง	15	22.1
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.5
21 – 30 ปี	14	20.6
31 – 40 ปี	27	39.7
41 – 50 ปี	16	23.5
51 – 60 ปี	10	14.7
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	19	27.9
สมรสอยู่ด้วยกัน	43	63.2
สมรสแยกกันอยู่	2	2.9
หย่า/หม้าย	4	5.9
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษา	29	42.6
อนุปริญญา	12	17.6
ปริญญาตรี	18	26.5
อื่น ๆ	5	7.4
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 6 ปี	11	16.2
6 – 10 ปี	14	20.6
11- 15 ปี	23	33.8
15 – 20 ปี	3	4.4
มากกว่า 20 ปี	17	25.0
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>
<b>ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>		
ลูกจ้างรายวัน	14	20.6
ลูกจ้างประจำ (จปณ.)	30	44.1
พนักงานระดับ 1 – 4	5	7.4
พนักงานระดับ 5 - 6	19	27.9
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	42.6
10,000 – 20,000 บาท	14	20.6
20,001 – 30,000 บาท	15	22.1
30,001 – 40,000 บาท	5	7.4
40,001 – 50,000 บาท	1	1.5
สูงกว่า 50,000 บาท	4	5.9
รวม	68	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

- เพศ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 และเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ตามลำดับ

- อายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา ได้แก่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

- สถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมา ได้แก่ มีสถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

- ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

- ประสบการณ์การทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา ได้แก่ มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

- ตำแหน่งงานปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นลูกจ้างประจำ (จปณ.) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมา ได้แก่ เป็นพนักงานระดับ 5 – 6 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และเป็นลูกจ้างรายวัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

- รายได้ครอบครัวต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา ได้แก่ มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และมีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงานตามความเห็นของ

#### พนักงานระดับปฏิบัติการ 4 ด้าน

ประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

- ภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามภาพรวมความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา	3.45	.483	เห็นด้วยมาก
ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา	3.41	.233	เห็นด้วยมาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.09	.407	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.23	.595	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.30	.167	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความคิดเห็นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .167 เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับคือ ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) และความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) ดังนี้

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) ได้แก่

1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .483)
2. ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .233)

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) ได้แก่

1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .595)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .407)

#### 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
1. ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก	6 9.0%	33 49.3%	20 29.9%	6 9.0%	2 3.0%	3.52	.894	เห็นด้วยมาก
2. มีจำนวนโต๊ะทำงานและเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนพนักงานในแผนกและอยู่ในสภาพดี	3 4.4%	34 50.0%	21 30.9%	8 11.8%	2 2.9%	3.41	.868	เห็นด้วยมาก
3. ขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในแผนกและสภาพการทำงาน	4 5.9%	38 55.9%	13 19.1%	8 11.8%	5 7.4%	3.41	1.026	เห็นด้วยมาก
4. ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	4 6.2%	31 47.7%	19 29.2%	9 13.8%	2 3.1%	3.40	.915	เห็นด้วยปานกลาง
5. ห้องทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3 4.5%	27 40.9%	26 39.4%	10 15.2%	0 0.0%	3.35	.794	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
6. อาคารสำนักงานมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3 4.4%	32 47.1%	22 32.4%	7 10.3%	4 5.9%	3.34	.940	เห็นด้วยปานกลาง
7. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับการใช้งาน	0 0.0%	30 44.1%	28 41.2%	8 11.8%	2 2.9%	3.26	.785	เห็นด้วยปานกลาง
8. การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงานสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว	3 4.4%	26 38.2%	26 38.2%	7 10.3%	6 8.8%	3.19	.996	เห็นด้วยปานกลาง
9. วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และสะดวกต่อการใช้งาน	4 5.9%	19 27.9%	29 42.6%	12 17.6%	4 5.9%	3.10	.964	เห็นด้วยปานกลาง
10. มีบริเวณสำหรับให้พนักงานพักผ่อนอิริยาบถในอาคารที่เหมาะสม	0 0.0%	22 32.4%	17 25.0%	21 30.9%	8 11.8%	2.78	1.034	เห็นด้วยปานกลาง
11. ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน	3 4.5%	13 19.4%	26 38.8%	11 16.4%	14 20.9%	2.70	1.142	เห็นด้วยปานกลาง
12. ห้องทำงานปราศจากเสียงรบกวน	0 0.0%	11 16.2%	21 30.9%	18 26.5%	18 26.5%	2.37	1.050	เห็นด้วยน้อย
13. มีห้องพยาบาลสำหรับพนักงานที่เจ็บป่วยได้พักผ่อนชั่วคราว และยาอย่างเพียงพอ	0 0.0%	11 16.4%	20 29.9%	17 25.4%	19 28.4%	2.34	1.067	เห็นด้วยน้อย
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.09</b>	<b>.407</b>	<b>เห็นด้วยปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .407 และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยจะพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีอยู่ 3 ระดับด้วยกัน ได้แก่ ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) และความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60) โดยเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) พบว่ามีอยู่ 3 ประเด็น ได้แก่

1. ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .894)
2. มีจำนวน โต๊ะทำงานและเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนพนักงานในแผนกและอยู่ในสภาพดี (คะแนนเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .868)



3. ขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในแผนกและสภาพการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.026)

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) พบว่ามีอยู่ 8 ประเด็น ได้แก่

1. ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .915)
2. ห้องทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (คะแนนเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .794)
3. อาคารสำนักงานมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (คะแนนเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .940)
4. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับการใช้งาน (คะแนนเฉลี่ย 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 785)
5. การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงานสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .996)
6. วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และสะดวกต่อการใช้งาน (คะแนนเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 964)
7. มีบริเวณสำหรับให้พนักงานพักผ่อนอิริยาบถในอาคารที่เหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 2.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.067)
8. ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน (คะแนนเฉลี่ย 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.142)

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60) พบว่ามีอยู่ 2 ประเด็น ได้แก่

1. ห้องทำงานปราศจากเสียงรบกวน (คะแนนเฉลี่ย 2.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.050)
2. มีห้องพยาบาลสำหรับพนักงานที่เจ็บป่วยได้พักผ่อนชั่วคราว และยา อย่างเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย 2.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.067)

## 2. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
1. ยินดีให้คำแนะนำในการทำงานเมื่อมีเพื่อนร่วมงานเข้ามาใหม่ หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ	18 26.5%	43 63.2%	3 4.4%	3 4.4%	1 1.5%	4.09	.787	เห็นด้วยมาก
2. ในกรณีที่ติดธุระไม่สามารถมาทำงานได้ สามารถให้เพื่อนร่วมงานมาทำงานแทนได้	8 11.8%	43 63.2%	12 17.6%	4 5.9%	1 1.5%	3.78	.789	เห็นด้วยมาก
3. บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมเป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	8 11.8%	37 54.4%	19 27.9%	4 5.9%	0 0.0%	3.72	.750	เห็นด้วยมาก
4. สามารถทำงานร่วมกันเพื่อนร่วมงานได้ด้วยความสะดวกดี ไม่มีความขัดแย้ง	6 8.8%	41 60.3%	17 25.0%	3 4.4%	1 1.5%	3.71	.754	เห็นด้วยมาก
5. มีน้ำใจให้แก่เพื่อนร่วมงาน	7 10.6%	34 51.5%	18 27.3%	6 9.1%	1 1.5%	3.61	.857	เห็นด้วยมาก
6. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน	1 1.5%	34 50.0%	26 38.2%	4 5.9%	3 4.4%	3.38	.811	เห็นด้วยปานกลาง
7. มักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	2 2.9%	30 44.1%	27 39.7%	8 11.8%	1 1.5%	3.35	.787	เห็นด้วยปานกลาง
8. ได้มีโอกาสร่วมทำกิจกรรมหรือพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน	3 4.4%	25 36.8%	26 38.2%	14 20.6%	0 0.0%	3.25	.835	เห็นด้วยปานกลาง
9. สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	3 4.5%	27 40.3%	24 35.8%	7 10.4%	6 9.0%	3.21	1.008	เห็นด้วยปานกลาง
10. มีอุปสรรคในการประสานงานหรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	2 2.9%	15 22.1%	23 33.8%	23 33.8%	5 7.4%	2.79	.971	เห็นด้วยปานกลาง
11. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน	3 4.5%	9 13.4%	25 37.3%	19 28.4%	11 16.4%	2.61	1.058	เห็นด้วยปานกลาง
12. การไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	1 1.5%	11 16.2%	15 22.1%	18 26.5%	23 33.8%	2.25	1.138	เห็นด้วยน้อย
13. เคยถูกเพื่อนร่วมงานพูดจาดูถูก หรือเสียดสี	2 2.9%	10 14.7%	16 23.5%	13 19.1%	27 39.7%	2.22	1.208	เห็นด้วยน้อย
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.23</b>	<b>.595</b>	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .595 และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยจะพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่ ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) และความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60) ดังนี้

**ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) พบว่ามีอยู่ 5 ประเด็น ได้แก่**

1. ยินดีให้คำแนะนำในการทำงานเมื่อมีเพื่อนร่วมงานเข้ามาใหม่ หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .787)
2. ในกรณีที่ติดธุระไม่สามารถมาทำงานได้ สามารถให้เพื่อนร่วมงานมาทำงานแทนได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .789)
3. บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนม เป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .750)
4. สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ด้วยความสามัคคี ไม่มีความขัดแย้ง (คะแนนเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .754)
5. มีน้ำใจให้แก่เพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .857)

**ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) พบว่ามีอยู่ 6 ประเด็น ได้แก่**

1. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน (คะแนนเฉลี่ย 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .811)
2. มักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .787)
3. ได้มีโอกาสร่วมทำกิจกรรมหรือพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .835)
4. สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.008)

5. มีอุปสรรคในการประสานงานหรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .971)
6. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน (คะแนนเฉลี่ย 2.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.058)

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60) พบว่ามีอยู่ 2 ประเด็น ได้แก่

1. การไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 2.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.138)
2. เคยถูกเพื่อนร่วมงานพูดจาดูถูก หรือเสียดสี (คะแนนเฉลี่ย 2.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.208)

### 3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
1. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	15 22.7%	47 71.2%	4 6.1%	0 0.0%	0 0.0%	4.17	.514	เห็นด้วยมาก
2. เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	17 26.2%	41 63.1%	7 10.8%	0 0.0%	0 0.0%	4.15	.592	เห็นด้วยมาก
3. มีความมั่นใจในขณะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	11 16.7%	40 60.6%	14 21.2%	0 0.0%	1 1.5%	3.91	.717	เห็นด้วยมาก
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานของท่าน	6 9.1%	33 50.0%	25 37.9%	1 1.5%	1 1.5%	3.64	.737	เห็นด้วยมาก
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แก้ไขข้อผิดพลาด	7 10.6%	29 43.9%	23 34.8%	4 6.1%	3 4.5%	3.50	.932	เห็นด้วยมาก
6. ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกเป็นกันเอง	7 10.9%	29 45.3%	20 31.3%	5 7.8%	3 4.7%	3.50	.959	เห็นด้วยมาก
7. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำงานของท่านเป็นอย่างดี ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ และกำลังคน	4 6.1%	31 47.0%	21 31.8%	7 10.6%	3 4.5%	3.39	.926	เห็นด้วยปานกลาง
8. ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	6 9.1%	27 40.9%	22 33.3%	7 10.6%	4 6.1%	3.36	1.002	เห็นด้วยปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	5 7.7%	26 40.0%	24 36.9%	7 10.8%	3 4.6%	3.35	.943	เห็นด้วยปานกลาง
10. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของท่าน	2 3.1%	25 38.5%	30 46.2%	5 7.7%	3 4.6%	3.28	.839	เห็นด้วยปานกลาง
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในปัญหาและความเดือดร้อนของท่าน	7 10.6%	19 28.8%	24 36.4%	13 19.7%	3 4.5%	3.21	1.031	เห็นด้วยปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ	6 9.1%	19 28.8%	26 39.4%	9 13.6%	6 9.1%	3.15	1.070	เห็นด้วยปานกลาง
13. มักจะหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา	1 1.5%	9 13.8%	13 20.0%	27 41.5%	15 23.1%	2.29	1.027	เห็นด้วยน้อย
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.45</b>	<b>.483</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .483 และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยจะพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) ระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) และระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60) ดังนี้

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) พบว่ามีอยู่ 6 ประเด็น ได้แก่

1. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่คุณ้บังคับบัญชามอบหมาย (คะแนนเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .514)
2. เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย (คะแนนเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .592)
3. มีความมั่นใจในขณะที่ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .717)
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานของท่าน (คะแนนเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .737)
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แก้ไขข้อผิดพลาด (คะแนนเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .932)
6. ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกเป็นกันเอง (คะแนนเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .959 )

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) พบว่ามีอยู่ 6 ประเด็น ได้แก่

1. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำงานของท่านเป็นอย่างดี ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ และกำลังคน (คะแนนเฉลี่ย 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .926)
2. ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.002)
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .943)
4. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของท่าน (คะแนนเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .839)

5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในปัญหาและความเดือดร้อนของท่าน (คะแนนเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.031)
6. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ (คะแนนเฉลี่ย 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.070)

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60) พบว่ามีอยู่ประเด็นเดียว คือ

1. มักจะหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 2.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.027)

#### 4. ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความคิดเห็นด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
1. ถือปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของ ปตท และกำกับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	16 23.5%	39 57.4%	11 16.2%	2 2.9%	0 0.0%	4.01	.723	เห็นด้วยมาก
2. มีเป้าหมายในการบริหารงาน เพื่อให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์	8 11.8%	40 58.8%	14 20.6%	5 7.4%	1 1.5%	3.72	.826	เห็นด้วยมาก
3. มีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ พร้อมทั้งติดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง	7 10.3%	29 42.6%	25 36.8%	7 10.3%	0 0.0%	3.53	.819	เห็นด้วยมาก
4. ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอในการ ปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม	2 2.9%	35 51.5%	22 32.4%	9 13.2%	0 0.0%	3.44	.761	เห็นด้วยมาก
5. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานทำให้พนักงานสามารถทำงาน ได้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด	4 5.9%	25 36.8%	36 52.9%	2 2.9%	1 1.5%	3.43	.719	เห็นด้วยมาก
6. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	4 5.9%	28 41.2%	27 39.7%	8 11.8%	1 1.5%	3.38	.829	เห็นด้วยปานกลาง
7. กระบวนการแก้ไขปัญหา การยุติความขัดแย้งในหน่วยงานมีความเหมาะสม และชัดเจน	5 7.4%	24 35.3%	28 41.2%	10 14.7%	1 1.5%	3.32	.871	เห็นด้วยปานกลาง
8. การมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน	5 7.4%	20 29.4%	35 51.5%	7 10.3%	1 1.5%	3.31	.815	เห็นด้วยปานกลาง
9. มีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร	2 2.9%	30 44.1%	25 36.8%	9 13.2%	2 2.9%	3.31	.851	เห็นด้วยปานกลาง
10. การสรรหา / คัดเลือกพนักงานเข้าทำงานมีความเหมาะสมกับงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม	6 8.8%	21 30.9%	29 42.6%	11 16.2%	1 1.5%	3.29	.899	เห็นด้วยปานกลาง
11. มีการปฐมนิเทศ / การสอนงาน / การฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	6 8.8%	18 26.5%	30 44.1%	12 17.6%	2 2.9%	3.21	.939	เห็นด้วยปานกลาง
12. มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการทำงาน	3 4.4%	26 38.2%	22 32.4%	15 22.1%	2 2.9%	3.19	.935	เห็นด้วยปานกลาง
13. การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบประจำปี มีขั้นตอนที่น่าเชื่อถือและมีความยุติธรรม	4 5.9%	29 42.6%	16 23.5%	14 20.6%	5 7.4%	3.19	1.069	เห็นด้วยปานกลาง
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.41</b>	<b>.233</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>



จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .233 และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยจะพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) และความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) ดังนี้

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) พบว่ามีอยู่ 5 ประเด็น ได้แก่

1. ถือปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของ ปณท และกำกับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด (คะแนนเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .723)
2. มีเป้าหมายในการบริหารงาน เพื่อให้ห้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ (คะแนนเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .826)
3. มีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพพร้อมทั้งติดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง (คะแนนเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .819)
4. ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .761)
5. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด (คะแนนเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .719)

ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) พบว่ามีอยู่ 8 ประเด็น ได้แก่

1. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .829)
2. กระบวนการแก้ไขปัญหา การยุติความขัดแย้งในหน่วยงานมีความเหมาะสม และชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .871)
3. การมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน
4. มีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร (คะแนนเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .851)
5. การสรรหา / คัดเลือกพนักงานเข้าทำงานมีความเหมาะสมกับงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม (คะแนนเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .899)

6. มีการปฐมนิเทศ / การสอนงาน / การฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (คะแนนเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .939)
7. มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .935)
8. การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบประจำปี มีขั้นตอนที่น่าเชื่อถือและมีความยุติธรรม (คะแนนเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.069)

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้วยสถิติไคสแควร์ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว มาใช้ในการทดสอบเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานทางการศึกษา ดังต่อไปนี้

##### สมมติฐานทางการศึกษา

3.1 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน คือมีค่า PI โดยเฉลี่ยเท่ากับ 100.00%

##### สมมติฐานทางสถิติ

- $H_0$  ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ค่า PI โดยเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00%
- $H_1$  ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ค่า PI โดยเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 100.00%

ตารางที่ 4.9 แสดงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามแผนก

แผนก	PI (%)	ประสิทธิภาพการทำงาน	t	P
ไปรษณีย์ธรรมดา	151.50	สูงกว่ามาตรฐาน	7.121	.000*
ลำเลียง/ขนส่งไปรษณีย์	106.59	ผ่านมาตรฐาน		
ไปรษณีย์ลงทะเบียน	98.25	ไม่ผ่านมาตรฐาน		
พัสดุไปรษณีย์	98.78	ไม่ผ่านมาตรฐาน		
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	110.07	ผ่านมาตรฐาน		

\* นัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_1$  หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

สมมติฐานที่ 3.2.1 เพศมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0$  เพศ ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

$H_1$  เพศ มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับเพศ

เพศ	ประสิทธิภาพในการทำงาน						Pearson Chi-Square P = .877
	ไม่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน		ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามปกติ		สูงกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชาย	15	78.9	21	75.0	17	81.0	
หญิง	4	21.1	7	25.0	4	19.0	
รวม	19	100.0	28	100.0	21	100.0	

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) เท่ากับ .877 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_0$  หมายความว่า เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการชายและพนักงานระดับปฏิบัติการหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2.2 อายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

#### สมมติฐานทางสถิติ

- $H_0$  อายุ ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
- $H_1$  อายุ มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับอายุ

อายุ	ประสิทธิภาพในการทำงาน						Pearson Chi-Square P = .001*
	ไม่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน		ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามปกติ		สูงกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.0	0	0.0	1	4.8	
21 – 30 ปี	1	5.3	2	7.1	11	52.4	
31 – 40 ปี	10	52.6	12	42.9	5	23.8	
41 – 50 ปี	3	15.8	9	32.1	4	19.0	
51 – 60 ปี	5	26.3	5	17.9	0	0.0	
รวม	19	100.0	28	100.0	21	100.0	

\* นัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_1$  หมายความว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2.3 การศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

สมมติฐานทางสถิติ

- $H_0$  ระดับการศึกษา ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
- $H_1$  ระดับการศึกษา มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน  
กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพในการทำงาน						Pearson Chi-Square P = .285
	ไม่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน		ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามปกติ		สูงกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มัธยมศึกษา	11	57.9	8	28.6	10	47.6	
อนุปริญญา	5	26.3	4	14.3	3	14.3	
ปริญญาตรี	2	10.5	11	39.3	5	23.8	
อื่น ๆ	1	5.3	2	7.1	2	9.5	
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) เท่ากับ .285 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_0$  หมายความว่า การศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.2.4 สถานภาพสมรสมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

#### สมมติฐานทางสถิติ

- $H_0$  สถานภาพสมรส ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
- $H_1$  สถานภาพสมรส มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน กับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ประสิทธิภาพในการทำงาน						Pearson Chi-Square P = .197
	ไม่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน		ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามปกติ		สูงกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
โสด	2	10.5	8	28.6	9	42.9	
สมรสอยู่ด้วยกัน	16	84.2	16	57.1	11	52.4	
สมรสแยกกันอยู่	0	0.0	2	7.1	0	0.0	
หย่า/หม้าย	1	5.3	2	7.1	1	4.8	
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) เท่ากับ .197 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_0$  หมายความว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.2.5 ประสิทธิภาพการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

#### สมมติฐานทางสถิติ

$H_0$  ประสิทธิภาพการทำงาน ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

$H_1$  ประสิทธิภาพการทำงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน						Pearson Chi-Square P = .080
	ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน		ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามปกติ		สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 6 ปี	1	5.3	2	7.1	8	38.1	
6 – 10 ปี	3	15.8	8	28.6	3	14.3	
11- 15 ปี	7	36.8	9	32.1	7	33.3	
15 – 20 ปี	1	5.3	2	7.1	0	0.0	
มากกว่า 20 ปี	7	36.8	7	25.0	3	14.3	
รวม	18	100.0	28	100.0	21	100.0	

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) เท่ากับ .080 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_0$  หมายความว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.2.6 ตำแหน่งงานปัจจุบันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

#### สมมติฐานทางสถิติ

$H_0$  ตำแหน่งงานปัจจุบัน ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

$H_1$  ตำแหน่งงานปัจจุบัน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ประสิทธิภาพในการทำงาน						Pearson Chi-Square P = .000*
	ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน		ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามปกติ		สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ลูกจ้างรายวัน	2	10.5	0	0.0	12	57.1	
ลูกจ้างประจำ (จปณ.)	8	42.1	17	60.7	5	23.8	
พนักงานระดับ 1 - 4	2	10.5	1	3.6	2	9.5	
พนักงานระดับ 5 - 6	7	36.8	10	35.7	2	9.5	
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

\* นัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_1$  หมายความว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.2.7 รายได้ครอบครัวต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

สมมติฐานทางสถิติ

- $H_0$  รายได้ครอบครัวต่อเดือน ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
- $H_1$  รายได้ครอบครัวต่อเดือน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าร้อยละและไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับรายได้ครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัวต่อเดือน	ประสิทธิภาพในการทำงาน						Pearson Chi-Square P = .057
	ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน		ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามปกติ		สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	15.8	12	42.9	14	66.7	
10,000 – 20,000 บาท	7	36.8	5	17.9	2	9.5	
20,001 – 30,000 บาท	5	26.3	7	25.0	3	14.3	
30,001 – 40,000 บาท	3	15.8	1	3.6	1	4.8	
40,001 – 50,000 บาท	0	0.0	0	0.0	1	4.8	
สูงกว่า 50,000 บาท	1	5.3	3	10.7	0	0.0	
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) เท่ากับ .057 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_0$  หมายความว่า รายได้ครอบครัวต่อเดือนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.2.8 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

#### สมมติฐานทางสถิติ

$H_0$  ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

$H_1$  ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1.1 ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.030	2	.015	.018	.982
	ภายในกลุ่ม	52.687	64	.823		
	รวม	52.716	66			
1.2 ห้องทำงานปราศจากเสียงรบกวน	ระหว่างกลุ่ม	3.747	2	1.873	1.738	.184
	ภายในกลุ่ม	70.062	65	1.078		
	รวม	73.809	67			
1.3 ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.020	2	.510	.602	.551
	ภายในกลุ่ม	52.580	62	.848		
	รวม	53.600	64			
1.4 ห้องทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	ระหว่างกลุ่ม	1.374	2	.687	1.093	.342
	ภายในกลุ่ม	39.611	63	.629		
	รวม	40.985	65			
1.5 ขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในแผนกและสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.210	2	.105	.097	.908
	ภายในกลุ่ม	70.261	65	1.081		
	รวม	70.471	67			
1.6 มีจำนวนโต๊ะทำงานและเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนพนักงานในแผนกและอยู่ในสภาพดี	ระหว่างกลุ่ม	.353	2	.176	.229	.796
	ภายในกลุ่ม	50.118	65	.771		
	รวม	50.471	67			
1.7 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	.161	2	.080	.127	.881
	ภายในกลุ่ม	41.075	65	.632		
	รวม	41.235	67			
1.8 การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงานสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.111	2	1.056	1.065	.351
	ภายในกลุ่ม	64.404	65	.991		
	รวม	66.515	67			
1.9 วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัยและสะดวกต่อการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.365	2	.682	.728	.487
	ภายในกลุ่ม	60.915	65	.937		
	รวม	62.279	67			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1.10 มีบริเวณสำหรับให้พนักงานพักผ่อน อิริยาบถในอาคารที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.414	2	.707	.654	.523
	ภายในกลุ่ม	70.278	65	1.081		
	รวม	71.691	67			
1.11 มีห้องพยาบาลสำหรับพนักงานที่ เจ็บป่วยได้พักผ่อนชั่วคราว และยา อย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.064	2	1.532	1.361	.264
	ภายในกลุ่ม	72.040	64	1.126		
	รวม	75.104	66			
1.12 อาคารสำนักงานมีความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	4.298	2	2.149	2.543	.086
	ภายในกลุ่ม	54.922	65	.845		
	รวม	59.221	67			
1.13 ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	15.443	2	7.722	7.001	.002*
	ภายในกลุ่ม	70.586	64	1.103		
	รวม	86.030	66			

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอยู่เพียงประเด็นเดียวคือ ประเด็นที่ 1.13 ค่า P (Sig.) เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_1$  จึงสรุปได้ว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ว่าด้วยห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

สมมติฐานที่ 3.2.9 ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

#### สมมติฐานทางสถิติ

- $H_0$  ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
- $H_1$  ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA

ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2.1 ท่านยินดีให้คำแนะนำในการทำงานเมื่อมีเพื่อนร่วมงานเข้ามาใหม่ หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.303	2	1.652	2.813	.067
	ภายในกลุ่ม	38.167	65	.587		
	รวม	41.471	67			
2.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจให้แกกันและกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.768	2	1.884	2.698	.075
	ภายในกลุ่ม	43.989	63	.698		
	รวม	47.758	65			
2.3 ท่านได้มีโอกาสร่วมทำกิจกรรมหรือพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.021	2	.510	.725	.488
	ภายในกลุ่ม	45.729	65	.704		
	รวม	46.750	67			
2.4 ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.876	2	1.438	2.418	.097
	ภายในกลุ่ม	38.654	65	.595		
	รวม	41.529	67			
2.5 ท่านมีอุปสรรคในการประสานงานหรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.198	2	.099	.103	.903
	ภายในกลุ่ม	62.919	65	.968		
	รวม	63.118	67			
2.6 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	.293	2	.146	.217	.805
	ภายในกลุ่ม	43.766	65	.673		
	รวม	44.059	67			
2.7 บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนม เป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.235	2	.618	1.101	.339
	ภายในกลุ่ม	36.456	65	.561		
	รวม	37.691	67			
2.8 ในกรณีที่ท่านคิดธุระไม่สามารถมาทำงานได้ สามารถให้เพื่อนร่วมงานมาทำงานแทนท่านได้	ระหว่างกลุ่ม	1.298	2	.649	1.045	.358
	ภายในกลุ่ม	40.393	65	.621		
	รวม	41.691	67			
2.9 เพื่อนร่วมงาน ไม่ยอมรับในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	.922	2	.461	.404	.669
	ภายในกลุ่ม	72.988	64	1.140		
	รวม	73.910	66			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2.10 ท่านเคยถูกเพื่อนร่วมงานพูดจาถูก หรือเลียดลี	ระหว่างกลุ่ม	1.556	2	.778	.526	.593
	ภายในกลุ่ม	96.135	65	1.479		
	รวม	97.691	67			
2.11 ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงาน ร่วมกันได้ด้วยความสามัคคี ไม่มี ความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.389	2	.694	1.229	.299
	ภายในกลุ่ม	36.729	65	.565		
	รวม	38.118	67			
2.12 ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจในการ ทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.307	2	1.154	.888	.416
	ภายในกลุ่ม	84.443	65	1.299		
	รวม	86.750	67			
2.13 ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษา เรื่องส่วนตัวกันได้	ระหว่างกลุ่ม	1.220	2	.610	.593	.556
	ภายในกลุ่ม	65.855	64	1.029		
	รวม	67.075	66			

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนมีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกๆ ประเด็น ค่า P (Sig.) เท่ากับ .097 , .903, .805, .339, .358, .669, .593, .593, .299, .416, และ .556 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_0$  จึงสรุปได้ว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

**สมมติฐานที่ 3.2.10** ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

**สมมติฐานทางสถิติ**

$H_0$  ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

H<sub>1</sub> ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA

ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3.1 ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	1.260	2	.630	2.496	.091
	ภายในกลุ่ม	15.906	63	.252		
	รวม	17.167	65			
3.2 ท่านมักจะหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	9.461	2	4.731	5.058	.009*
	ภายในกลุ่ม	57.985	62	.935		
	รวม	67.446	64			
3.3 ท่านเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	1.379	2	.690	2.028	.140
	ภายในกลุ่ม	21.082	62	.340		
	รวม	22.462	64			
3.4 ท่านมีความมั่นใจในขณะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.962	2	.481	.933	.399
	ภายในกลุ่ม	32.492	63	.516		
	รวม	33.455	65			
3.5 ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	1.047	2	.523	.738	.482
	ภายในกลุ่ม	43.969	62	.709		
	รวม	45.015	64			
3.6 ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกเป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	.827	2	.413	.441	.645
	ภายในกลุ่ม	57.173	61	.937		
	รวม	58.000	63			
3.7 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำงานของท่านเป็นอย่างดี ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ และกำลังคน	ระหว่างกลุ่ม	.350	2	.175	.199	.820
	ภายในกลุ่ม	55.407	63	.879		
	รวม	55.758	65			
3.8 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	1.073	2	.536	.988	.378
	ภายในกลุ่ม	34.200	63	.543		
	รวม	35.273	65			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3.9 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.093	2	.546	.607	.548
	ภายในกลุ่ม	55.769	62	.900		
	รวม	56.862	64			
3.10 ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.659	2	.330	.281	.756
	ภายในกลุ่ม	73.825	63	1.172		
	รวม	74.485	65			
3.11 ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	.497	2	.249	.242	.786
	ภายในกลุ่ม	64.775	63	1.028		
	รวม	65.273	65			
3.12 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แก้ไขข้อผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	.577	2	.288	.325	.724
	ภายในกลุ่ม	55.923	63	.888		
	รวม	56.500	65			
3.13 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในปัญหาและความเดือดร้อนของท่านสั่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	.874	2	.437	.404	.669
	ภายในกลุ่ม	68.156	63	1.082		
	รวม	69.030	65			

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนมีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ประเด็นที่ 3.2 ค่า P (Sig.) เท่ากับ .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_1$  จึงสรุปได้ว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา ว่าด้วย การที่พนักงานหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน



สมมติฐานที่ 3.2.11 ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
 ของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0$  ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการ  
 ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัด  
 ลำพูน

$H_1$  ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
 ของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการบริหารงานของ  
 ผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยการ  
 วิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA

ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4.1 ถือปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของ ปทท และกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุก คนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	ระหว่างกลุ่ม	1.780	2	.890	1.743	.183
	ภายในกลุ่ม	33.205	65	.511		
	รวม	34.985	67			
4.2 มีเป้าหมายในการบริหารงาน เพื่อให้ องค์การบรรลุวิสัยทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.007	2	1.503	2.290	.109
	ภายในกลุ่ม	42.684	65	.657		
	รวม	45.691	67			
4.3 มีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ใช้หลักธรรมาภิ บาลในการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	1.088	2	.544	.667	.517
	ภายในกลุ่ม	53.029	65	.816		
	รวม	54.118	67			
4.4 มีการปฐมนิเทศ / การสอนงาน / การ ฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.496	2	.248	.275	.760
	ภายในกลุ่ม	58.622	65	.902		
	รวม	59.118	67			
4.5 การมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงานแต่ละคน	ระหว่างกลุ่ม	1.404	2	.702	1.059	.353
	ภายในกลุ่ม	43.110	65	.663		
	รวม	44.515	67			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4.6 มีการจัดลำดับความสำคัญของงานทำให้ พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามมาตรฐาน ที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.048	2	.524	1.015	.368
	ภายในกลุ่ม	33.584	65	.517		
	รวม	34.632	67			
4.7 มีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพพร้อม ทั้งคิดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3.117	2	1.558	2.422	.097
	ภายในกลุ่ม	41.825	65	.643		
	รวม	44.941	67			
4.8 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาส ให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.370	2	.685	.996	.375
	ภายในกลุ่ม	44.689	65	.688		
	รวม	46.059	67			
4.9 ผู้บริหารให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ อย่างเพียงพอในการ ปฏิบัติงานรวมทั้งการจัด สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	8.597	2	4.299	9.262	.000*
	ภายในกลุ่ม	30.167	65	.464		
	รวม	38.765	67			
4.10 การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณา ความคิดความชอบประจำปี มีขั้นตอนที่น่าเชื่อถือ และมีความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.635	2	1.818	1.621	.206
	ภายในกลุ่ม	72.880	65	1.121		
	รวม	76.515	67			
4.11 กระบวนการแก้ไขปัญหา การยุติความ ขัดแย้งในหน่วยงานมีความเหมาะสม และ ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	2.620	2	1.310	1.764	.179
	ภายในกลุ่ม	48.263	65	.743		
	รวม	50.882	67			
4.12 ผู้บริหารมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ แก่พนักงานในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.427	2	2.713	3.322	.042*
	ภายในกลุ่ม	53.088	65	.817		
	รวม	58.515	67			
4.13 มีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ใช้หลักธรรมาภิ บาลในการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2.683	2	1.341	1.902	.157
	ภายในกลุ่ม	45.832	65	.705		
	รวม	48.515	67			

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์  
ไปรษณีย์ลำพูน มีความคิดเห็นด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงาน  
แตกต่างกันอยู่ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 4.9 ค่า P (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่  
ระดับนัยสำคัญ และประเด็นที่ 4.12 ค่า P (Sig.) เท่ากับ .042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับ  
นัยสำคัญ ทำให้ทั้ง 2 ประเด็นจึงยอมรับสมมติฐานที่  $H_1$  จึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็นด้านการ  
บริหารงานของผู้บังคับบัญชา ว่าด้วย ประเด็น ผู้บริหารให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมืออย่าง

เพียงพอในการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม และประเด็น ผู้บริหารมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการทำงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

## ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 68 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 61 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.71 สามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1 ห้องน้ำดื่มที่ติดกับแผนกพัสดุไปรษณีย์ เป็นห้องน้ำรวม ไม่แยกชาย – หญิง ทำให้ดูไม่เหมาะสม เห็นสมควรให้ใช้สำหรับชายหรือหญิงเท่านั้น โดยคิดป้ายให้เห็นอย่างชัดเจน และจัดทำบันทึกข้อความแจ้งให้ทุกแผนกทราบ

1.2 อุปกรณ์ในห้องน้ำชำรุด และหายบ่อย ควรจัดเจ้าหน้าที่ของแผนกธุรการไปตรวจสอบและหาทางแก้ไข

1.3 ห้องน้ำชายดื่มที่ติดกับแผนกไปรษณีย์ธรรมดา มีน้ำรั่วซึมบ่อย ควรจัดเจ้าหน้าที่ของแผนกธุรการไปตรวจสอบและหาทางแก้ไข

### 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา

2.1 บางแผนกไม่มีการประชุม ทำให้ขาดการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน มีข้อเสนอแนะให้มีการประชุมภายในแผนกอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

### 3. ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

3.1 อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ได้แก่ รถเงิน ช่างคัดแยก มีข้อเสนอแนะคือเร่งรัดและติดตามการจัดตั้งงบประมาณประจำปี

3.2 ขวัญและกำลังใจ ในภาพรวมมีกิจกรรมร่วมกันในหน่วยงานเพียงปีละ 1 ครั้ง ช่วงหลังวันสงกรานต์ ข้อเสนอแนะคือ จัดให้มีกิจกรรม พบปะสังสรรค์กันมากขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีหรือสนับสนุนด้านกีฬา เป็นต้น

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นศูนย์ไปรษณีย์ภูมิภาค สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 มีหน้าที่ในการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ไปยังศูนย์ไปรษณีย์และที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางเพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับตามเส้นทางขนส่งที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด ซึ่งการคัดแยกและการส่งต่อเป็นหัวใจสำคัญของระบบงานไปรษณีย์ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานะที่มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจและเทคโนโลยีกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน เพื่อที่จะได้นำเสนอผลการศึกษาให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล 7 ด้าน และระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

## 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 68 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนแบบสัมภาษณ์ (Interview) และแบบบันทึกการประเมินผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ นำมาวิเคราะห์ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดแผนกใดที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จากนั้น ผู้ศึกษา จึงทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติเบื้องต้น และทดสอบสมมติฐาน

## 1.3 ผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน มี 5 แผนกด้วยกัน โดยมีพนักงานแผนกไปรษณีย์ธรรมดา ร้อยละ 30.9 พนักงานแผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ร้อยละ 27.9 พนักงานแผนกพัสดุไปรษณีย์ ร้อยละ 14.7 พนักงานแผนกถ่ายเอกสารไปรษณีย์ ร้อยละ 13.2 และพนักงานแผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน ร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

#### ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2551 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกไปรษณีย์ธรรมดา มีระดับประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีค่า PI เท่ากับ 151.52% และพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกไปรษณีย์ลงทะเบียนและพัสดุไปรษณีย์มีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีค่า PI เท่ากับ 98.25% และ 98.78 % ตามลำดับ

### ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 77.9 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 39.7 มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 63.2 การศึกษาระดับ

มัธยมศึกษา ร้อยละ 42.6 มีประสบการณ์การทำงาน 11- 15 ปี ร้อยละ 33.8 เป็นลูกจ้างประจำ (จปณ.) ร้อยละ 44.1 มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 42.6

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ 4 ด้าน

ภาพรวมของความคิดเห็นด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน มีระดับความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับด้วยกันคือ ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารของผู้บังคับบัญชา ส่วนความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40) ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน 3 ระดับ ได้แก่

1.1 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-3.52) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในแผนกและสภาพการทำงาน

1.2 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.70-3.40) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน

1.3 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.34-2.37) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องทำงานปราศจากเสียงรบกวน และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีห้องพยาบาลสำหรับพนักงานที่เจ็บป่วยได้พักผ่อนชั่วคราว และยา อย่างเพียงพอ

#### 2. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน 3 ระดับ ได้แก่

2.1 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.61-4.09) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ยินดีให้คำแนะนำในการทำงานเมื่อมีเพื่อนร่วมงานเข้ามาใหม่ หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีน้ำใจให้แก่เพื่อนร่วมงาน

2.2 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.38) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน

2.3 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.22-2.25) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เคยถูกเพื่อนร่วมงานพุดจาจูดูก หรือเสียดสี

### 3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ 3 ระดับได้แก่

3.1 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.17) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกเป็นกันเอง

3.2 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.15-3.39) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำงานของท่านเป็นอย่างดี ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ และกำลังคน และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

3.3 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.29) โดยมีเพียงประเด็นเดียวคือ ท่านมักจะหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา

### 4. ด้านความคิดเห็นต่อการบริหารของผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการบริหารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ 2 ระดับได้แก่

4.1 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.43-4.01) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ถือปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของ ปณท และกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุก

คนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด

4.2 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.19-3.38) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการทำงาน

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ครอบครัวต่อเดือน ค่า P (Sig.) มากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนอายุและตำแหน่งงานปัจจุบันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า P (Asymp. Sig.) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ

3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ว่าด้วย ห้องน้ำมี ความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ค่า P (Sig.) เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ

3.3 ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ค่า P (Sig.) มีค่ามากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ

3.4 ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน



ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชา ว่าด้วย การที่พนักงานหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ค่า P (Sig.) เท่ากับ .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ

3.5 ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ว่าด้วย ประเด็น ผู้บริหารให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอในการ ปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม และประเด็น ผู้บริหารมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการทำงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งมีค่า P (Sig.) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ

## ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 68 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 61 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.71 สามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1 ห้องน้ำด้านที่ติดกับแผนกพัสดุ ไปรษณีย์ เป็นห้องน้ำรวม ไม่แยกชาย – หญิง ทำให้ดูไม่เหมาะสม เห็นสมควรให้ใช้สำหรับชายหรือหญิงเท่านั้น โดยติดป้ายให้เห็นอย่างชัดเจน และจัดทำบันทึกข้อความแจ้งให้ทุกแผนกทราบ

1.2 อุปกรณ์ในห้องน้ำชำรุด และหายบ่อย ควรจัดเจ้าหน้าที่ของแผนกธุรการไปตรวจสอบและหาทางแก้ไข

1.3 ห้องน้ำชายด้านที่ติดกับแผนกไปรษณีย์ธรรมดา มีน้ำรั่วซึมบ่อย ควรจัดเจ้าหน้าที่ของแผนกธุรการไปตรวจสอบและหาทางแก้ไข

### 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา

2.1 บางแผนกไม่มีการประชุม ทำให้ขาดการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะให้มีการประชุมภายในแผนกอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

### 3. ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

3.1 อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ได้แก่ รถเข็น ช่างคัดแยก มีข้อเสนอแนะคือ เร่งรัดและติดตามการจัดตั้งงบประมาณประจำปี

3.2 ขวัญและกำลังใจ ในภาพรวมมีกิจกรรมร่วมกันในหน่วยงานเพียงปีละ 1 ครั้ง ช่วงหลังวันสงกรานต์ ข้อเสนอแนะคือ จัดให้มีกิจกรรม พบปะสังสรรค์กันมากขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีหรือสนับสนุนด้านกีฬา เป็นต้น

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้ค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากอยู่หลายประเด็นด้วยกัน ผู้วิจัยจึงนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### ภาพรวมความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 3.45) และด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 3.41) จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านเกี่ยวข้องกับผู้บริหารเป็นสำคัญ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งในด้านความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และรวมไปถึงการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง นุชฤดี รุ่ยใหม่ ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของงานในองค์กรเกิดขึ้นเนื่องจากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร วุฒิภาวะทางอารมณ์ และภาวะผู้นำ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานมีความรู้ความสามารถตรงกับสายงาน พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการเรียนรู้และพัฒนา และมีความภักดีในองค์กร ดังนั้น หน้าที่สำคัญของผู้บริหารก็คือ การกระตุ้นให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บข้อมูลที่มีประโยชน์ เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ในองค์กร เช่น ต้องมีจิตสำนึกของการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี มีความยุติธรรม เห็นความสำคัญของพนักงาน รวมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานด้วย

#### ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 3.52) มีจำนวนโต๊ะทำงานและเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนพนักงานในแผนกและอยู่ในสภาพดี (คะแนนเฉลี่ย 3.41) และขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในแผนกและสภาพการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.41) ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวนี้จัดอยู่ในปัจจัยขั้นพื้นฐานในด้านสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องดำเนินการจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอและเหมาะสมกับพนักงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานและก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงาน

ผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ เมืองแก้ว และคณะ (2549)ซึ่งได้วิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการมีความรู้ ทักษะและทัศนคติพอเพียงต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีความต้องการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ การเงิน การแก้ปัญหา การเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง สภาพแวดล้อมในการทำงานและการจัดที่ทำงานเป็นสัดส่วนสวยงาม และจัดที่พักผ่อนยามว่าง อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้บุคลากรยังมีความต้องการการฝึกอบรมและการศึกษาดูงานในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การบริหารจัดการ การสร้างจิตสำนึกและจริยธรรมในการทำงานอีกด้วย

#### ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นว่าด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีอยู่หลายประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ประเด็น ยินดีให้คำแนะนำในการทำงานเมื่อมีเพื่อนร่วมงานเข้ามาใหม่ หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 4.09) ในกรณีที่ติดธุระไม่สามารถมาทำงานสามารถให้เพื่อนร่วมงานมาทำงานแทนกันได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.78) บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมเป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.72) สามารถทำงานร่วมกันเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคี ไม่มีความขัดแย้ง (คะแนนเฉลี่ย 3.71) และ มีน้ำใจให้แก่เพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.61) ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องหลักการคุณภาพ (Quality Management Principles) ใน

หัวข้อที่ว่าด้วย การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management) การบริหารองค์การโดยมองเห็นว่า “ระบบ” อันประกอบขึ้นจากปัจจัยหรือกระบวนการต่างๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ย่อมทำให้การบริหารงานนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูง ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามต้องการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ โกลด์ ดี ซีล ธรรม (www.202.143.173.146/kmc/modules.php?name) ที่กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการทำงานเป็นทีมถ้าทีมงานมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ การสร้างความพร้อมของการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ย่อมทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น และกระบวนการที่จำเป็นของการทำงานเป็นทีมคือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การป้อนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ตลอดจนการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจร่วมกัน เป็นผลดีในการสร้างความสามัคคีและการทำงานเป็นกลุ่ม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่องานและอนาคตของหน่วยงาน ผลที่ได้รับจะเป็นความภาคภูมิใจของทีมงานที่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งก็หมายถึงความเจริญของหน่วยงานนั่นเอง

#### ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่ามี 6 ประเด็นด้วยกัน ได้แก่ ประเด็น การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (คะแนนเฉลี่ย 4.17) มักจะหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 4.15) มีความมั่นใจในขณะที่ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย 3.91) ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานของท่าน (คะแนนเฉลี่ย 3.64) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แก้ไขข้อผิดพลาด (คะแนนเฉลี่ย 3.50) และ ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกเป็นกันเอง (คะแนนเฉลี่ย 3.50) จะเห็นได้ว่าประเด็นกล่าวมาข้างต้นนี้มีส่วนสำคัญในการบริหารงานคุณภาพภายในองค์กร อาจกล่าวได้ว่า ภารกิจใดๆ ก็ตามจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามต้องการนั้น บุคคลภายในองค์กรตั้งแต่ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่ดีในลักษณะของการทำงานเป็นทีม ภายใต้นโยบายและเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน ย่อมทำให้การบริหารงานนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงตามมา

ผลการศึกษา สอดคล้องกับจำลักษณ์ ขุนพลแก้ว และคณะ (2550 : 18) ซึ่งกล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรขององค์การที่ประกอบด้วยพนักงานและหัวหน้างานว่าพนักงานจะสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตได้โดย ทำความเข้าใจกับเป้าหมายและนโยบายขององค์การ

เรียนรู้และคิดปรับปรุง เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อหาแนวทางการทำงานที่ดีที่สุด เสียสละ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีม รู้จักวางแผน มีทักษะการสื่อสาร ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ร่วมมือต่อกิจกรรมของหน่วยงาน และพนักงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร สำหรับหัวหน้างานสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตได้โดย ต้องเป็นผู้นำและเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม มีวิธีการจูงใจ และกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน จัดทำเอกสารคู่มือ สำหรับใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการทำงาน มีทักษะการสื่อสารที่ดี และหลายช่องทางเพื่อความรวดเร็ว พัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้ ตรวจสอบติดตามการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา สอนงาน ใช้เทคนิคในการสอนงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหในการทำงานของพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

#### ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารของผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีอยู่ 5 ประเด็น ได้แก่ ประเด็น ถือปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของ ปณท และคำขับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด (คะแนนเฉลี่ย 4.01) มีเป้าหมายในการบริหารงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ (คะแนนเฉลี่ย 3.72) มีการปฐมนิเทศ / การสอนงาน / การฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (คะแนนเฉลี่ย 3.53) ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอในการ ปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.44) และมีการจัดลำดับความสำคัญของงานทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด (คะแนนเฉลี่ย 3.43) ประเด็นเหล่านี้ นับว่าเป็นปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) ที่เกี่ยวข้องกับงานการบริหารงาน และภาพรวมขององค์การ ซึ่งเป็นภาระหน้าที่สำคัญของผู้นำหรือผู้บริหารองค์การโดยตรง องค์การใด ๆ ก็ตามหากผู้นำและผู้นำมีภาวะผู้นำที่ไม่เหมาะสม จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ และเป็นอุปสรรคในการบริหารและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงตามไปด้วย

ผลการศึกษา ดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว และคณะ (2550 : 18) ได้กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรขององค์การ ซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรปฏิบัติคือ ควรส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เช่น การจัดการการเรียนรู้ (Knowledge Management) สร้างวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งเพื่อปลูกจิตสำนึกให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การและบุคลากรเอง ให้การสนับสนุนการทำงานด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย จัดระบบงานใหม่ให้มีความเหมาะสม ทั้งการวางแผนและออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อ

ลดการสูญเสีย เช่น การจัดเวลาการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และเวลาการเข้าออกของงาน ปรับลดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยยังรักษาคุณภาพการผลิตหรือบริการ พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้น สามารถทำงานได้หลายหน้าที่ ต้องยึดหลักคุณธรรมในการบริหารงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม และเกิดความพึงพอใจ ใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม มอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจแบ่งปันความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ และให้การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพแรงงาน ด้วยการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร การวิเคราะห์ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับนำไปใช้ในหน่วยงานและเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1.1 กรณีค่า PI ต่ำกว่ามาตรฐานหรือเกินกว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่ ปณท กำหนดไว้มาก ควรดำเนินการตรวจสอบเพื่อหาสาเหตุและปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจากการศึกษาวิจัย ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ค่า PI คลาดเคลื่อน มีดังต่อไปนี้

1) ปริมาณงาน กรณีที่มีปริมาณงานเข้ามามากกว่าปกติโดยที่จำนวนผู้ปฏิบัติงานเท่าเดิม จะทำให้ค่า PI เพิ่มขึ้น แก้ไขโดยการจ้างเหมาทำงานชั่วคราวในจำนวนที่เหมาะสม

2) จำนวนผู้ปฏิบัติงาน กรณีที่มีปริมาณงานเท่าเดิมแต่จำนวนผู้ปฏิบัติงานลดลง อาจเนื่องจากการขาดงาน ลางาน จะทำให้ค่า PI เพิ่มขึ้น แก้ไขโดยการจ้างเหมาทำงานชั่วคราวหรือปรับเวลาการทำงานของพนักงานใหม่ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับปริมาณงานแต่ละวัน

3) การคำนวณค่า PI คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เนื่องจากการการตรวจนับชิ้นงาน การกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานผิดพลาด การคิดชั่วโมงการทำงานผิดพลาด ซึ่งมีผลทำให้ค่า PI ต่ำหรือสูงเกินความเป็นจริง แก้ไขได้โดยการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการตรวจนับชิ้นงาน และจัดทำสถิติปริมาณงานด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และผู้บริหารควรตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วย

1.2 เพื่อให้ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน ควรรายงานวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังใหม่

1.3 การจ้างเหมาทำงานชั่วคราว ควรว่าจ้างในระยะสั้นในกรณีที่มีปริมาณงานมากผิดปกติเท่านั้น เนื่องจากเป็นแรงงานที่ขาดความชำนาญ และขาดแรงจูงใจ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 ผู้บริหารควรควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยการจับเวลาการปฏิบัติงาน ตามคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไปรษณีย์เป็นระยะ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอีกทางหนึ่ง

1.5 ควรมีการปฐมนิเทศ การสอนงาน และฝึกอบรม ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน และมีการทดสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะ โดยมีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) อย่างชัดเจน

1.6 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งในด้านการทำงานร่วมกัน และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมสูงขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาโดยเฉพาะเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับพนักงานของศูนย์ไปรษณีย์ทั่วประเทศซึ่งในปัจจุบันเห็น ได้อย่างชัดเจนว่าโอกาสในความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งช้ากว่าหน่วยงานอื่น เช่น ระดับเขต ระดับจังหวัด หรือระดับอำเภอ ที่มีการปรับขยายตำแหน่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ไปรษณีย์ที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

### บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราราชกูร์ (2547) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด (ปัญญาพิเศษ) สาขาวิชาการบริหารทั่วไป รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*
- กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- กองควบคุมคุณภาพ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (2544) *คู่มือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไปรษณีย์*
- โกศล ดีศีลธรรม (2550) *ปัจจัยพัฒนาสู่การแข่งขันยุคใหม่ กรุงเทพมหานคร นำอักษรการพิมพ์*
- โกศล ดีศีลธรรม (2551) *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยทีมงาน (ระบบออนไลน์) คืบค้น* วันที่ 20 กรกฎาคม 2551 จาก <http://202.143.173.146/kmc/modules.php?name>
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว และคณะ (2550) *หลักการเพิ่มผลผลิต พิมพ์ครั้งที่ 6 สำนักพิมพ์บริษัท ประชาชน จำกัด*
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2551) *การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.peoplevalue.co.th>*
- นุชฤดี รุ่งใหม่ (2551) *ประสิทธิภาพของงานในองค์กร (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 27 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.bbznnet.com>*
- บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 23 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.thailandpost.com>
- บุญชัย มรินทร์พงษ์ (2549) *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ระดับผู้ปฏิบัติ ศึกษากรณีกองเรือพลขึ้นบก กองเรือยุทธการ (ปัญหาพิเศษ) สาขา การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*
- บุญเจด ชื่นฤดี (2548) *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ปทุมธานี*
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 28 กรกฎาคม 2551 <http://rirs3.royin.go.th/dictionary>



- เพ็ชรี รูปวิเชตร์ (2548) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรไทยด้วยการฝึกอบรม รายงานการวิจัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- ฝ่ายวิชาการ บริษัท สกายบุ๊คส์ จำกัด ฝ่ายวิชาการ (2543) *การเพิ่มผลผลิต* กรุงเทพฯ : สกายบุ๊คส์ เรวิค ต้นคยานนท์ (2551) *การเพิ่มผลิตภาพให้กับธุรกิจและเทคนิคการเพิ่มผลิตภาพ (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2551 จาก*  
[www.webdidi.com/phpBB2/viewtopic.php?t=14900](http://www.webdidi.com/phpBB2/viewtopic.php?t=14900) และ  
[www.bangkokbizweek.com/20080103/smallbiz/index.php?news](http://www.bangkokbizweek.com/20080103/smallbiz/index.php?news)
- วิฑู อางหาญ (2542) *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- วิฑูร์ย์ สิมะโชคดี (2542) *ผลิตภาพยุค 2000* สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วิบูลย์ จุง (2551) *แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2551 จาก*  
[www.bloggang/viewdiary.php?id=wbj&group=7&month=082005&date=03&blog](http://www.bloggang/viewdiary.php?id=wbj&group=7&month=082005&date=03&blog)
- วิพุธ อ่องสกุล (2548) *แนวทางการเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพ ประชาชาติธุรกิจ ฉบับวันที่ 4 เมษายน 2548 หน้า 8*
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. สตีเฟน พี ร็อบบินส์ และ แมรี คูลเทอร์ (2547) *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 4 บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด
- สมใจ ลักษณ์ะ (2549) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน พิมพ์ครั้งที่ 5 เพิ่มทรัพย์การพิมพ์*
- สมพร เทพสิทธิ์า (2541) *ประสิทธิภาพการทำงาน กรุงเทพมหานคร สถาบันฝึกอบรมเพื่อการ พัฒนา สภาสังคมสงเคราะห์ฯ*
- สุกัญญา ตรีวุฒิพร (2546) *SMART PEOPLE SMART WORK* สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ หจก.ซีโนดีไซน์
- สุวรรณ เมืองแก้ว และคณะ (2549) *การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายปฏิบัติการ รายงานการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- คำสั่งที่ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนที่ 13/2551, 14/2551 และ 15/2551 เรื่อง หน้าที่ความรับผิดชอบและเวลา ปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และลูกจ้างรายวัน ลว.2 ก.ย.2551*

หรรษา เขตต์บรรพต (2551) (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 18 พฤศจิกายน 2551 จาก

<http://www.koohansa.com>

อนุวรรตน์ ศิลาเรื่องอำไพ (2551) การประยุกต์แนวคิดของประสิทธิภาพกับการผลิต

(ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2551 จาก

<http://www.tpif.or.th/KN/pdf/No104.pdf>

อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์ (2544) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.) รัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต (2548) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดิน

จังหวัดหนองคาย วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา (2546) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน  
จังหวัดลำพูน

คำแนะนำ      แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1      ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2      ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3      ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1      ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

## 2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 21 ปี

( ) 21 – 30 ปี

( ) 31 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี

( ) 51 – 60 ปี

## 3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรสอยู่ด้วยกัน

( ) สมรสแยกกันอยู่

( ) หย่า/หม้าย

## 4. ระดับการศึกษา

( ) มัธยมศึกษา

( ) อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) อื่น ๆ ระบุ .....

## 5. ประสบการณ์ด้านการทำงาน

( ) ต่ำกว่า 6 ปี

( ) 6 – 10 ปี

( ) 11- 15 ปี

( ) 15 – 20 ปี

( ) มากกว่า 20 ปี

## 6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้างรายวัน    | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ (จปณ.) |
| <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 1-4 | <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 5-6    |

## 7. รายได้ครอบครัวต่อเดือน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> สูงกว่า 50,000 บาท  |

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

- |                        |   |         |                    |
|------------------------|---|---------|--------------------|
| กำหนดระดับคะแนน ดังนี้ | 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
|                        | 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
|                        | 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง    |
|                        | 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
|                        | 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการด้าน ต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.1 ห้องทำงานมี อากาศถ่ายเทสะดวก					
1.2 ห้องทำงานปราศจากเสียงรบกวน					
1.3 ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ					
1.4 ห้องทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
1.5 ขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน ในแผนกและสภาพการทำงาน					
1.6 มีจำนวนโต๊ะทำงานและเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวน พนักงานในแผนกและอยู่ในสภาพดี					
1.7 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอยู่ในสภาพดีและ เหมาะสมกับการใช้งาน					
1.8 การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงานสามารถทำได้ ง่ายและรวดเร็ว					
1.9 วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และสะดวก ต่อการใช้งาน					
1.10 มีบริเวณสำหรับให้พนักงานพักผ่อนอิริยาบถ ใน อาคารที่เหมาะสม					
1.11 มีห้องพยาบาลสำหรับพนักงานที่เจ็บป่วยได้พัก ฟื้นชั่วคราว และยา อย่างเพียงพอ					
1.12 อาคารสำนักงานมีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน					
1.13 ห้องนำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอ ต่อจำนวนพนักงาน					

ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้าน ต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
2.1 ท่านยินดีให้คำแนะนำในการทำงานเมื่อมีเพื่อนร่วมงานเข้ามาใหม่ หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ					
2.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจให้แก่กัน และกันช่วยเหลือกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
2.3 ท่านได้มีโอกาสร่วมทำกิจกรรมหรือพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
2.4 ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน					
2.5 ท่านมีอุปสรรคในการประสานงานหรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
2.6 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน					
2.7 บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนม เป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
2.8 ในกรณีที่ท่านติดธุระไม่สามารถมาทำงานได้ สามารถให้เพื่อนร่วมงานมาทำงานแทนท่านได้					
2.9 เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน					
2.10 ท่านเคยถูกเพื่อนร่วมงานพุดจาจูดุก หรือเสียดสี					
2.11 ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้ด้วยความสะดวกดี ไม่มีความขัดแย้ง					
2.12 ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
2.13 ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกันได้					



ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้าน ต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ กับผู้บังคับบัญชา					
3.1. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
3.2 ท่านมักจะหลีกเลี่ยงในการพบปะผู้บังคับบัญชา					
3.3 เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
3.4 มีความมั่นใจในขณะที่ทำงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา					
3.5 ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของท่าน					
3.6 ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกเป็น กันเอง					
3.7 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำงานของ ท่านเป็นอย่างดี ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ และกำลังคน					
3.8 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานของ ท่าน					
3.9 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
3.10 ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ					
3.11 ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่านได้มี โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
3.12 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แก้ไข ข้อผิดพลาด					
3.13 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในปัญหาและความ เดือดร้อนของท่าน					

ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้าน ต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ด้านบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชา					
4.1 ถือปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของ ปลมท และกำชับเจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด					
4.2 มีเป้าหมายในการบริหารงาน เพื่อให้ห้องค์การบรรลุ วิสัยทัศน์					
4.3 การสรรหา / คัดเลือกพนักงานเข้าทำงานมีความ เหมาะสมกับงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม					
4.4 มีการปฐมนิเทศ / การสอนงาน / การฝึกอบรม ให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
4.5 การมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงานแต่ละคน					
4.6 มีการจัดลำดับความสำคัญของงานทำให้พนักงาน สามารถทำงานได้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด					
4.7 มีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพพร้อมทั้ง ติดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
4.8 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					
4.9 ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมอย่าง เหมาะสม					
4.10 การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดี ความชอบประจำปี มีขั้นตอนที่น่าเชื่อถือและมีความ ยุติธรรม					
4.11 กระบวนการแก้ไขปัญหา การยุติความขัดแย้งใน หน่วยงานมีความเหมาะสม และชัดเจน					
4.12 มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานใน การทำงาน					
4.13 มีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ใช้หลักธรรมาภิบาลใน การบริหาร					

**ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ**

**ปัญหาและอุปสรรค**

- 1.....
- 2. ....
- 3. ....
- 4.....
- 5.....

**ข้อเสนอแนะ**

- 1.....
- 2. ....
- 3. ....
- 4.....
- 5.....

**ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ**

**ภาคผนวก ข**

**แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ**

**แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**  
**แผนกไปรษณีย์ภัณฑ์ด่วนพิเศษ ศป.ลำพูน**  
**ประจำวัน ..... ที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....**

**1. ปริมาณงาน**

ปริมาณงาน (จำนวนชิ้น)	สายการขนส่งระหว่าง ศป.ลำพูน					รวมทั้งหมด(1)	มาตรฐาน (นาที่/ชิ้น) (2)	เวลาตาม มาตรฐาน (1) X (2)
	ศป.ลส.1	ศป.ลส.2	ศป.นว.	ปณ.ในพื้นที่	อื่นๆ			
<b>รวมขาเข้า</b>								
ขาออก	ชิ้นเล็ก							(A)
	ชิ้นใหญ่							(B)
	กล่อง							(C)
	ประกวดราคา							(D)
	ต่างประเทศ							(E)
	<b>รวมขาออก</b>							
หมายเหตุ อื่นๆ หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับจาก/ถึงสายขนส่ง						รวมเวลาตามมาตรฐาน(5)	A+B+C+D+E = .....	
นอกเหนือจากที่กล่าวหรือจาก/ถึงแผนกต่างๆ หรือจ่าย ศป.ลพ.						ค้างยกมา (6)		
						ค้างยกไป (3+6-4)		

**2. เวลาการปฏิบัติงาน (ชั่วโมงการทำงาน)**

อัตรากำลัง เวก ก. พนักงาน.....คน ปฏิบัติงานเวลา 04.30-12.30 น. พัก 1 ชม. ชม. ทำงาน 7 ชม.

ผู้รับจ้าง.....คน ปฏิบัติงานเวลา 04.30-08.30 น. พัก 1 ชม. ชม. ทำงาน 4 ชม.

เวก ข. พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง.....คน ปฏิบัติงานเวลา 14.00-22.00 น. พัก 1 ชม. ชม. ทำงาน 7 ชม.

จำนวนผู้ปฏิบัติงาน พนักงาน.....คน พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง.....คน

จำนวนชั่วโมงการทำงาน = จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับจ้าง.....คน X 7 = .....ชม.

ผู้รับจ้าง.....คน X 4 = ..... ชม.

รวม = ..... ชม. X 60 = ..... นาที

\*หัวแผนกหรือผู้ที่ทำหน้าที่แทนหัวหน้าแผนก ไม่ต้องนำมาคำนวณชั่วโมงการทำงาน (เวลละ 1 คน)

**3. ดัชนีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Productivity Index : PI)**

นำ \* รวมเวลาตามมาตรฐาน\* (ช่องที่ 5) และ \* เวลาการปฏิบัติงาน (นาที่ มาคำนวณทำ PI ดังนี้)

$$PI = \frac{\text{รวมเวลาตามมาตรฐาน} \times 100}{\text{เวลาการปฏิบัติงาน (นาที่)}} = \dots\dots\dots \times 100$$

$$PI = \dots\dots\dots (\%) \quad 100$$

ข้อคิดเห็น .....

.....

**ภาคผนวก ค**

**แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกพัสดุไปรษณีย์**

แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แผนกพัสดุไปรษณีย์ ศป.ลำพูน

ประจำวัน ..... ที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

1. ปริมาณงาน

ปริมาณงาน (จำนวนชิ้น)	สายการขนส่งระหว่าง ศป.ลำพูน				รวมทั้งหมด
	ศป.กท.	ศป.นว.	ศป.คช.	ปณ.ในพื้นที่	
ขาเข้า	พัสดุไปรษณีย์				
	รับประกัน/พ.ก.ง. ต่างประเทศ/คืน				
	รวม				
ขาออก	พัสดุไปรษณีย์				
	รับประกัน/พ.ก.ง. ต่างประเทศ/คืน				
	รวม				

หมายเหตุ อื่นๆ หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับจาก/ถึงสายขนส่ง  
นอกเหนือจากที่กล่าวหรือจาก/ถึงแผนกต่างๆ

ค้างยกมา	(5)	
ค้างยกไป	(1+5-4)	

2. เวลาการปฏิบัติงาน (ชั่วโมงการทำงาน)

อัตรากำลัง พนักงาน.....คน ปฏิบัติงานเวลา 12.00-20.00 น. พัก 1 ชม. ชั่วโมงการทำงาน 7 ชม.

ผู้รับจ้าง.....คน ปฏิบัติงานเวลา 04.30-08.30 น. พัก 1 ชม. ชั่วโมงการทำงาน 7 ชม.

จำนวนผู้มาปฏิบัติงาน พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง.....คน รวม.....ชม.

จำนวนชั่วโมงการทำงาน = จำนวนผู้มาปฏิบัติงาน พนักงาน.....คน X 7 = .....ชม. รวม.....ชม.

ผู้รับจ้าง.....คน X 7 = ..... ชม. รวม.....ชม.

รวม = .....

3. ดัชนีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Productivity Index : PI)

นำปริมาณงานขาออกของพัสดุไปรษณีย์จากช่องที่ 2 และช่องที่ 3 และจำนวนชั่วโมงการทำงานมาคำนวณค่า PI ดังนี้

$$PI = \frac{[(2) \times 1.0526] + [(3) \times 1.7143]}{\text{จำนวนชั่วโมงการทำงาน} \times 60} \times 100$$

$$PI = \frac{\quad}{\quad \times 60} \times 100 = \dots\dots\dots(\%)$$

ข้อคิดเห็น

.....  
 .....

**ภาคผนวก ง**

**แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกไปรษณีย์ลงทะเลเบียน**





**ภาคผนวก จ**

**แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกไปรษณีย์ธรรมดา**

แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
แผนกไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา ตป.ลำพูน

ประจำวัน ..... ที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

1. ปริมาณงาน

เมล์ขาเข้า ต้นทาง/ปริมาณงาน (ชิ้น)				
ตป. ลส. เทียว 1	ปณ. ในพื้นที่	ตป. ลส. เทียว 2	ตป.คช.	ตป.นว.
LC.....AO .....	LC.....AO .....	LC.....AO .....	...../.....	...../.....

รายละเอียด	ไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภท LC				ไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภท AO			
	Primary มาแล้ว	ยังไม่ได้ Primary	Presorted (ผ่านเป็นมัด)	รวม	Primary มาแล้ว	ยังไม่ได้ Primary	Presorted (ผ่านเป็นมัด)	รวม
1. รวมงานขาเข้า (กระเบเล็ก/ใหญ่) งานค้างขากมา (กระเบเล็ก/ใหญ่) งานค้างขกไป (กระเบเล็ก/ใหญ่)								
2. งานที่ทำได้ (กระเบเล็ก/ใหญ่)								
3. จำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์ต่อหน่วย	เฉลี่ยต่อกระเบเล็ก = 450 ชิ้น				เฉลี่ยต่อกระเบใหญ่ = 150 ชิ้น			
4. รวมงานขาเข้า (1)X(3) ชิ้น								
5. รวมงานที่ทำได้ (1)X(3) ชิ้น								
6. มาตรฐาน (นาที่/ชิ้น)	0.0558	0.0857	0.0392		0.0984	0.1519	0.0585	
7. เวลาตามมาตรฐาน (นาที่)								
8. รวม (นาที่)								

เมล์ขาออก ต้นทาง/ปริมาณงาน (ชิ้น)				
ตป. ลส. เทียว 1	ตป.คช.	ตป.นว.	ตป. ลส. เทียว 2	ปณ. ในพื้นที่
LC.....AO .....	...../.....	...../.....	LC.....AO ..... (ชิ้น)	LC.....AO ..... (ชิ้น)

2. เวลาการปฏิบัติงาน (ชั่วโมงการทำงาน)

อัตราค่าจ้าง LC พนักงาน.....คน ปฏิบัติงานเวลา 13.00-21.00 น. พักเวลา 16.00-17.00 น. การทำงาน 7 ชม.  
 อัตราค่าจ้าง LC ผู้รับจ้าง .....คน ปฏิบัติงานเวลา 13.00-21.00 น. พักเวลา 16.00-17.00 น. การทำงาน 7 ชม.  
 อัตราค่าจ้าง AO พนักงาน.....คน ปฏิบัติงานเวลา 13.00-21.00 น. พักเวลา 16.00-17.00 น. การทำงาน 7 ชม.  
 อัตราค่าจ้าง AO ผู้รับจ้าง .....คน ปฏิบัติงานเวลา 13.00-21.00 น. พักเวลา 16.00-17.00 น. การทำงาน 7 ชม.  
 จำนวนผู้มาปฏิบัติงาน LC พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง .....คน AO พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง .....คน  
 จำนวนชั่วโมงการทำงาน พนักงาน.....คน X 7 = ..... ชั่วโมง  
 ผู้รับจ้าง .....คน X 7 = ..... ชั่วโมง รวม ..... ชั่วโมง

3. ดัชนีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Productivity Index : PI)

นำปริมาณงานดูงขาเข้ารวมและดูงขาออกรวม (ช่องที่ 1 และช่องที่ 3) และจำนวนชั่วโมงการทำงานมาคำนวณหา PI ดังนี้

$$PI = \frac{\text{รวมเวลาตามมาตรฐาน}}{\text{เวลาการปฏิบัติงาน X 60}}$$

$$PI = \frac{\text{.....}}{\text{X 60}} \times 100 = \text{.....} \%$$

ข้อคิดเห็น...

**ภาคผนวก ฉ**

**แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกค่าเฉลี่ย/ขนส่งไปรษณีย์**

แบบรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
แผนกท่าเรือและขนส่งไปรษณีย์ ศป.ลำพูน

ประจำวัน ..... ที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

1. ปริมาณงาน

สายการ ขนส่ง	ปริมาณงานเข้า							ปริมาณงานออก						
	AO	LC	R	CP	EMS	อื่นๆ	รวม	AO	LC	R	CP	EMS	อื่นๆ	รวม
ศป.กท.														
ศป.ลส.ท.1														
ศป.ลส.ท.2														
ศป.คช.														
ศป.นว.														
ปณ.ในพื้นที่														
							รวมงานเข้า (1)							รวมงานออก (2)

2. เวลาการปฏิบัติงาน (ชั่วโมงการทำงาน)

อัตราค่าจ้าง เวรเช้า พนักงาน.....คน ปฏิบัติงานเวลา 04.00-12.00 น. พัก 1 ชม. ชม.การทำงาน 7 ชม.  
 ลูกจ้างรายวัน ..... คน ปฏิบัติงานเวลา 04.00-12.00 น. การทำงาน 4 ชม. อีก 3 ชม. ปฏิบัติงานแผนกไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา  
 เวรบ่าย พนักงาน.....คน ปฏิบัติงานเวลา 14.00-22.00 น. พัก 1 ชม. ชม.การทำงาน 7 ชม.  
 หรือเวลา 14.00-22.00 น. พัก 1 ชม. ชม.การทำงาน 7 ชม.  
 ลูกจ้างรายวัน ..... คน ปฏิบัติงานเวลา 14.00-22.00 น. พัก 1 ชม. ชม.การทำงาน 7 ชม.  
 หรือเวลา 14.00-22.00 น. พัก 1 ชม. ชม.การทำงาน 7 ชม.

จำนวนผู้มาปฏิบัติงาน  
 เวร ก. พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง .....คน รวม ..... คน  
 เวร ข. พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง .....คน รวม ..... คน  
 เวร ค. พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง .....คน รวม ..... คน  
 รวม พนักงาน.....คน ผู้รับจ้าง .....คน รวม ..... คน

จำนวนผู้มาปฏิบัติงาน  
 เวรเช้า พนักงาน.....คน ลูกจ้างฯ .....คน รวม ..... คน  
 พนักงาน.....คน ลูกจ้างฯ .....คน รวม ..... คน

จำนวนชั่วโมงการทำงาน  
 รวมจำนวนผู้มาปฏิบัติงาน พนักงาน.....คน X 7 = ..... ชั่วโมง  
 ลูกจ้างฯ .....คน X 7 = ..... ชั่วโมง  
 ลูกจ้างฯ .....คน X 4 = ..... ชั่วโมง

3. ดัชนีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Productivity Index : PI)

นำปริมาณงานงานรวมและงานออกรวม (ช่องที่ 1 และช่องที่ 3) และจำนวนชั่วโมงการทำงานมาคำนวณทำ PI ดังนี้

$$PI = \frac{[(1) 0.8571] + [(2) X 1.0909]}{\text{จำนวนชั่วโมงการทำงาน X 60}} \times 100 (\%)$$

$$PI = \frac{\dots\dots\dots}{X 60} \times 100 = \dots\dots\dots (\%)$$

ข้อคิดเห็น.....

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นายพิสิษฐ์ บุญธรรม
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	26 กุมภาพันธ์ 2508
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
<b>ประวัติการศึกษา</b>	บธ.บ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2534
<b>สถานที่ทำงาน</b>	ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน
<b>ตำแหน่ง</b>	หัวหน้าแผนกไปรษณีย์ลงทะเลเบียน