

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์สังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6

ผู้วิจัย นายสุชน ศรีสุวรรณศรี ปริชญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการจัดการ)
 อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ธนชัย ยมจินดา (2) รองศาสตราจารย์ วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
 (3) รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ ปีการศึกษา 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 271 คน จากพนักงานไปรษณีย์รวมทั้งสิ้น 836 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามตามที่ถูกวิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.9635 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติก่อนใช้และหลังใช้มีในระดับสูง (2) พนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (3) ปัจจัยบุคคลด้านเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนใช้และหลังใช้ระบบงานเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติได้แก่ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ
 พนักงานไปรษณีย์

Thesis title: THE WORK SATISFACTION OF COUNTER AUTOMATION SERVICE :
A CASE STUDY OF THE REGIONAL POSTAL OFFICERS
(REGIONAL POSTAL BUREAU 6)

Researcher: Mr.Suchon Srisawan ; **Degree:** Master of Business Administration (Administration Technology); **Thesis advisors:** (1) Thanachai Yomchinda, Associate Professor; (2) Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor; (3) Dr.Prasert Suttiprasit; Associate Professor; **Academic year:** 2002

ABSTRACT

The objective of this study were (1) to study the level of the work satisfaction of the counter automation service (2) to compare the level of their satisfaction between manual system and counter automation system and (3) to study the factors that influenced the work on the counter automation.

This surveyed research was conducted based on the 271 samples gathered from 836 officers, using the simple random sampling method. The research instrument used was a set of questionnaires (reliability level at 0.9635). SPSS/PC computer program was used to calculate the percentage, mean, standard deviation, t-test and Analysis of Variances (ANOVA).

The research finding showed that (1) the work satisfaction of the postal officers both before and after the installation of the counter automation service at a high level; (2) the work satisfaction after the installation of the counter automation service was increasing; (3) the work satisfaction that difference in sex with the work factor were found to be significantly at the 0.05 level and difference in education with the environment factor to be significantly at the 0.05 level (4) the level of factor that influence the work satisfaction before and after the installation of the counter automation consist of the job relevant factor (achieving, work itself, duty and responsibility, opportunity, salary and welfare) the management factor (planning, directing, communication, controlling, appraisal) and the work environment factor (place, equipment and regulation) were found to be significantly at the 0.05 level.

Keywords: The Work Satisfaction, Counter Automation Service, Postal Officer

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์
 ธนชัย ยมจินดา รองศาสตราจารย์วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิด
 ซิคเซมมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน
 เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณธีระพงศ์ สุทธินนท์ ผู้ว่าการการสื่อสารแห่งประเทศไทย
 คุณสมชัย เรี่ยวพานิชกุล รองผู้ว่าการการสื่อสารแห่งประเทศไทย และคุณปราณี สุวรรณวัฒน์
 ผู้อำนวยการกองอัตราค่าส่ง การสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ได้กรุณามอบทุนการศึกษาวิชาการบริหาร
 ธุรกิจ ระดับปริญญาโทและขอขอบพระคุณ คุณนิคม ใจอินทร์ ผู้อำนวยการสำนักงานการสื่อสาร
 ไปรษณีย์เขต 6 และพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6
 ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลส่งให้จนครบถ้วน
 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่สนใจทั้งหมด

นายสุชน ศรีสุวรรณค์

ตุลาคม 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	6
ข้อตกลงเบื้องต้นและข้อจำกัดในการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน.....	10
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	15
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	20
การเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	41
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงาน.....	43
ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหาร.....	61
ส่วนที่ 4 ปัจจัยแวดล้อม.....	75
ทดสอบสมมุติฐาน.....	84
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	103
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	116
แบบสอบถาม.....	117
ประวัติผู้วิจัย.....	123

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวน ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนพนักงาน	33
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวน ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนพนักงาน และจำนวนตัวอย่าง.....	35
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยบุคคล.....	41
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยดำเนินงาน แยกตามความเห็นด้านความสำเร็จของงานเปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ.....	43
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยดำเนินงานแยกตามความเห็นด้านลักษณะงานเปรียบเทียบ ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ.....	46
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยดำเนินงานแยกตามความเห็นด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลัง ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	52
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยดำเนินงานแยกตามความเห็นด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลัง ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	55
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยดำเนินงานแยกตามความเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลัง ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	58
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการวางแผน เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลัง ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการวินิจฉัย สั่งการเปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ กับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	64
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการประสานงาน เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ กับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	67
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านบริหารแยกตามความเห็นด้านการควบคุม เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ กับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ.....	70
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการประเมินผล เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ กับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	72
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านสถานที่ปฏิบัติงาน เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ กับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ.....	75
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ กับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้านงาน แยกตามโอกาสก้าวหน้าในงาน.....	93
ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้านงาน แยกตามเงินเดือนและสวัสดิการ.....	94
ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน การบริหารแยกตามการวางแผน.....	95
ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน การบริหารแยกตามการวินิจฉัยสั่งการ.....	96
ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน การบริหารแยกตามการประสานงาน.....	97
ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน การบริหารแยกตามการควบคุม.....	98
ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน การบริหารแยกตามการประเมินผล.....	99
ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน แวดล้อมแยกตามสถานที่ปฏิบัติงาน.....	100
ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน แวดล้อมแยกตามอุปกรณ์การปฏิบัติงาน.....	101
ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้าน แวดล้อมแยกตามอุปกรณ์คู่มือและเอกสาร.....	102

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัย

กรมไปรษณีย์โทรเลขได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 เพื่อทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนในการติดต่อสื่อสารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การส่งจดหมาย พัสดุไปรษณีย์ ธนาคัติโทรเลข เป็นต้น การดำเนินการได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับจนกระทั่งเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการแยกฝ่ายปฏิบัติการไปรษณีย์กับโทรคมนาคมมาจัดตั้งเป็นการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมให้บริการไปรษณีย์ด้านการรับฝาก ได้แก่ การรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ การให้บริการด้านการเงิน ได้แก่ บริการธนาคัติ บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์และบริการต่างๆ ต่อเนื่องจากบริการรับฝากซึ่งจะให้บริการด้วยระบบมือ (Manual) ซึ่งพนักงานจะใช้เวลาในการให้บริการค่อนข้างมากและมีข้อจำกัดในการขยายบริการธุรกิจไปรษณีย์ (การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2533: 89)

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาให้มีความก้าวหน้ามากและการพัฒนานี้จะมีอยู่โดยต่อเนื่องทำให้วิถีแห่งการดำเนินธุรกิจในโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินการที่เรียบง่ายกลับเปลี่ยนแปลงไปสู่การแข่งขันกับเวลาเป็นผลให้มีการแสวงหาเทคโนโลยีโดยการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมาช่วยให้ประหยัดเวลาและมีผลสำเร็จของงานมากขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการแข่งขันกันให้บริการแก่ลูกค้าถูกนำมาใช้ สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือระบบคอมพิวเตอร์ที่ถูกนำมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มสมรรถภาพของที่ทำ การทั่วประเทศรวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป้าหมายการดำเนินงานนี้ต้องการติดตั้งอุปกรณ์และระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation) ณ ที่ทำการ 1,200 แห่งทั่วประเทศในช่วงเวลา 40 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นวันลงนามในสัญญาฉบับบริษัทฯ ผู้จำหน่ายระบบ นอกจากนี้ยังมุ่งติดตั้งอุปกรณ์และระบบงานที่หน่วยงานควบคุมในระดับภูมิภาคและหน่วยงานส่วนกลางให้มีระบบงานเชื่อมโยงสัมพันธ์กับการวางระบบของที่ทำ การ และนี่คือความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ความเจริญก้าวหน้าด้วยสาเหตุนี้การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ลูกค้าให้มีความทันสมัย การจัดตั้งระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation) จึงถือเป็นก้าวใหม่ในการให้บริการในระบบการให้บริการฝากด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถทำงานด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ

การบริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Counter Automation) เป็นสิ่งที่ให้ผลต่อประชาชนเหมือนกันกับที่ประชาชนเคยได้รับการในระบบเดิม แต่มีสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิมในทางที่ดีขึ้น คือคุณภาพของการได้รับบริการที่ดีขึ้นเนื่องจากระบบงานบริการเคาน์เตอร์อัตโนมัติอัตโนมัติที่ติดตั้งในแต่ละที่ทำการซึ่งมีชื่อระบบว่า “CA POS” อ่านว่า ซีเอ-โพส (การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2542:2) จะสามารถให้บริการได้ทุกประเภททุกชนิดในแต่ละช่องบริการ จึงเป็นระบบให้บริการที่เสร็จสิ้นในการที่ลูกค้าติดต่อเพียงจุดเดียว (One Stop Service) ประชาชนได้รับความสะดวกอย่างยิ่งเมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยจะเลือกเข้าไปใช้บริการที่ช่องไหนก็ได้ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็จะรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมเช่นกันเนื่องจากการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการให้บริการ เช่น มีเครื่องซึ่งที่ต่อเชื่อมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้สามารถชั่งน้ำหนักและคำนวณค่าบริการในการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ถึงปลายทางในประเทศและต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว มีเครื่องประทับตราไปรษณีย์กรสำหรับผนึกบนห่อหรือซองสิ่งของที่รับฝากแทนที่จะต้องใช้ดวงตราไปรษณีย์กรหลายดวงผนึก มีเครื่องพิมพ์ใบรับเงิน ใบบันทึกรายการ สำหรับมอบให้ลูกค้าทันทีที่ให้บริการลูกค้าเรียบร้อยแล้ว และมีเครื่องอ่านรหัสแท่งชนิดเลเซอร์สำหรับอ่านรหัสบาร์โค้ดที่พิมพ์บนสินค้าแต่ละชนิดที่จำหน่ายทำให้การจำหน่ายและคิดราคาสินค้าของเจ้าหน้าที่แต่ละที่ทำการเป็นไปอย่างรวดเร็วทำนองเดียวกับการขายสินค้าในห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ เป็นต้น

นอกเหนือจากประชาชนจะได้รับบริการที่ดีขึ้นจากการบริการด้วยระบบงานบริการเคาน์เตอร์อัตโนมัติ (Counter Automation) แล้ว กิจการไปรษณีย์ยังสามารถวางระบบควบคุมและบริหารจัดการภายในทั้งที่ทำการและหน่วยงานส่วนภูมิภาคตลอดจนหน่วยงานส่วนกลางได้ดีขึ้นโดยสามารถปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็นและสามารถวางระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำเทคโนโลยีระบบงานบริการเคาน์เตอร์อัตโนมัติมาใช้งาน

นอกจากนี้ยังสามารถที่จะขยายบริการการปฏิบัติการของไปรษณีย์เพิ่มขึ้นอีก ได้แก่ การรับชำระค่าบริการต่าง ๆ หรือที่เรียกว่า Pay At Post เช่น การรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และอื่น ๆ ซึ่งผลของการนำระบบการให้บริการโดยระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation) จะทำให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจนคาดคะเนว่าจะสามารถดำรงกิจการให้อยู่รอดได้หลังจากที่มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแล้ว และจะสามารถแข่งขันกับธุรกิจภาคเอกชนที่มีในภาวะการแข่งขันเสรีทางธุรกิจ

ผลการติดตั้งเครื่องให้บริการลูกค้าโดยระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation) ทำให้ระบบและวิธีการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ต้องเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีอันเป็นเครื่องมือในการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งใหม่ที่พนักงานยังไม่ชำนาญ

ระบบการทำงานก็เปลี่ยนแปลงไปสู่วิธีการและขั้นตอนใหม่ที่ยังไม่เคยชินต้องมีการปรับตัวกันอย่างมาก และการเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจของพนักงานไปรษณีย์ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งในด้านบวกคือพึงพอใจในการทำงานมาก มีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากเป็นผลในแง่ลบก็จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง หรือสูญเสียขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ได้

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสร้างงานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น (Vroom, 1964: 99) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทั้งองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจดี และความพึงพอใจในการทำงานเป็นการแสดงออกของผู้มีขวัญและกำลังใจดี กล่าวคือการทำงานที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทำให้ขวัญและกำลังใจดีขึ้น ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีขวัญและกำลังใจดีจะแสดงออกในแง่ของความพึงพอใจในงานที่ทำโดยการทำงานด้วยความตั้งใจ สนใจ หรือกระตือรือร้นมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจในการทำงาน (วังนีย์ ศรีธรรมยศ 2540: 16) หมายถึงความรู้สึกนิยมนชมชอบในงาน และแสดงออกในลักษณะของความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลดี ตลอดจนมีความสุขที่จะได้ทำงานนั้น ๆ ความพึงพอใจในงาน จึงมีความสำคัญต่อบุคคลที่ปฏิบัติงาน และองค์การเป็นอย่างยิ่ง คือการทำงานที่บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ ย่อมส่งผลต่อการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยความเรียบร้อย บุคคลจะยินดีที่จะเสียสละกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญา เพื่อสร้างงานให้กับองค์การ ทำให้บุคคลก้าวหน้า เพราะใช้ศักยภาพได้เต็มที่ องค์การก้าวไกล เพราะผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และบุคคลในองค์การก็จะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือมุ่งพัฒนางานที่ตนพึงพอใจ จึงทำให้ขจัดปัญหาความแตกแยกในกลุ่มพนักงาน ผลผลิตของงานมีแนวโน้มจะสูงขึ้นทำให้องค์การได้รับผลประโยชน์ มีเสถียรภาพ พนักงานรู้สึกว่ามี ความมั่นคง สวัสดิการดี และรู้สึกว่ามีรายได้เพิ่ม อย่างไรก็ตามการมีความพึงพอใจในงานสูง และทั้งหมดที่กล่าวมานี้คือประโยชน์ที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำก็จะมีผลทำให้เกิดความไม่ตั้งใจในการทำงาน ขาดสมาธิ งานที่ทำงานเกิดความผิดพลาดและย้ายที่ทำงาน การขาดความพึงพอใจในงานของพนักงานจึงเป็นผลเสียต่อองค์การหรือหน่วยงานอย่างมาก ดังนั้นสิ่งที่ทำการไปรษณีย์สมควรให้ความสนใจ คือพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ และความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ของพนักงานไปรษณีย์มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและบุคลากรของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6 ในกรณีที่ให้บริการโดยการติดตั้งระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation) เพื่อจะได้นำผลที่ศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารในอันที่จะเป็นส่วนส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานและสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานให้ดียิ่งขึ้นซึ่งเป็นผลต่อการพัฒนางาน หากว่าพนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดี การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งในการหาแนวทางแก้ไขและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน สร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานเพื่อการพัฒนางานของหน่วยงานไปรษณีย์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานระบบเดิมกับระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานให้บริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติบรรลุวัตถุประสงค์ สมควรกำหนดตัวแปรในการศึกษาซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

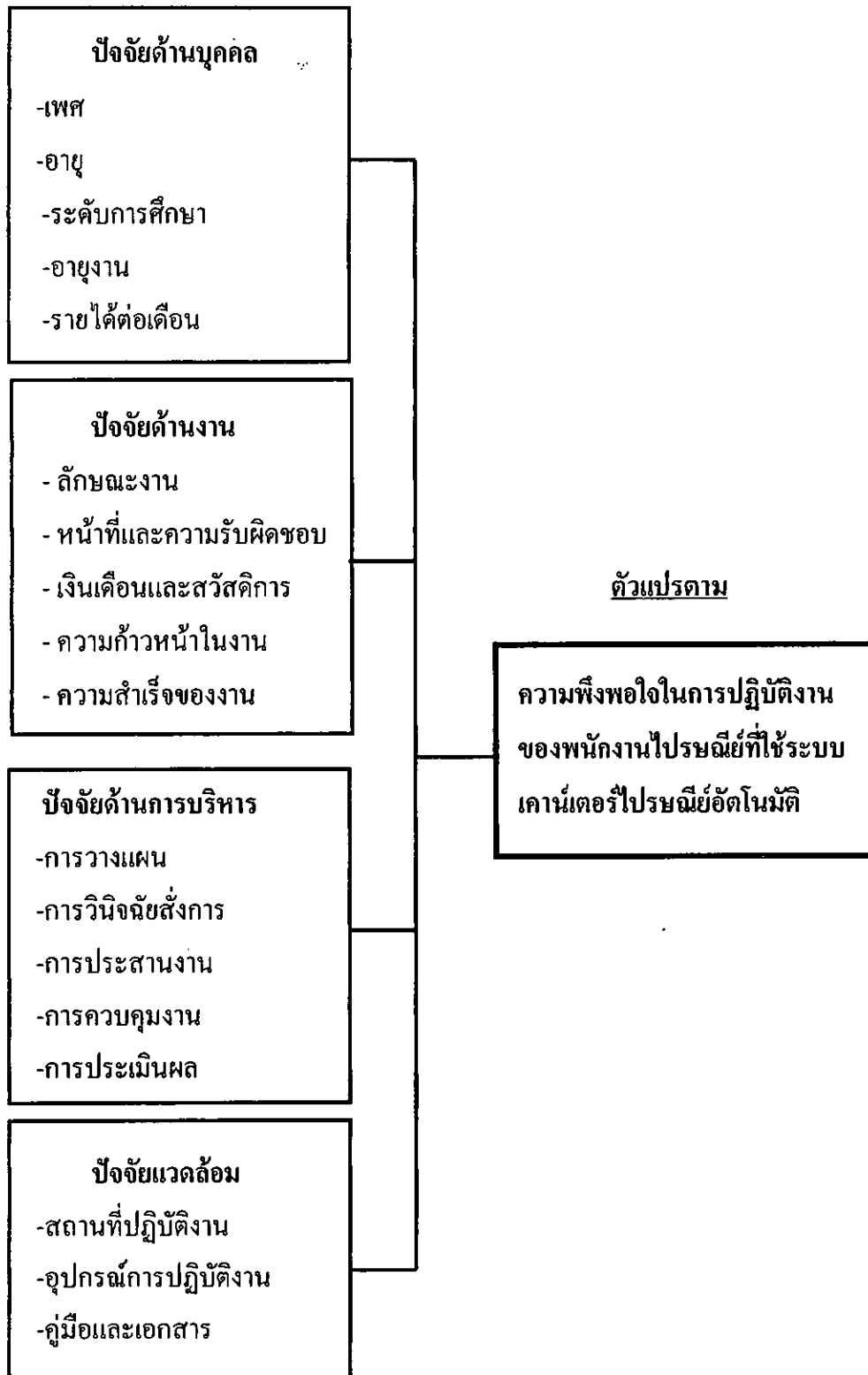
3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย

- ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน
- ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน ความสำเร็จของงาน
- ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงาน การควบคุมงาน การประเมินผล
- ปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์ปฏิบัติงาน คู่มือและเอกสาร

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



4. สมมติฐานในการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติในระดับสูง

4.2 พนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าในระบบเดิม

4.3 ปัจจัยบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกัน

4.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานในระบบงานเดิมที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษาวิจัย

5.1 ขอบเขตที่ศึกษา การศึกษาวิจัยนี้จะได้ศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมดที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6 ซึ่งเป็นที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัด 8 จังหวัด อันประกอบด้วยที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดอุทัยธานี ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดตาก ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสุโขทัย ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดพิจิตร และที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดเพชรบูรณ์

5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระยะเวลาการศึกษาก่อนการใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2543 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2544 เปรียบเทียบกับหลังจากการนำระบบระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2544 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2545

6. ข้อตกลงเบื้องต้นและข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเพื่อประกอบการศึกษาด้านการวิจัยของสาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนั้นผลในการวิจัยครั้งนี้จะเป็นส่วนประกอบในการศึกษาอันแสดงถึงผลในการฝึกทักษะการดำเนินการวิจัยเท่านั้น และในการ

วิจัยครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดด้านประสบการณ์ความชำนาญในการดำเนินการวิจัยของผู้วิจัย

7. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานไปรษณีย์นิยมชมชอบในงานที่ทำ และแสดงออกในลักษณะของความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลดีตลอดจนมีความสุขที่จะได้ทำงานนั้น ๆ

7.2 ขวัญ และกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในทางที่ติดองานที่ทำ ได้แก่ มีความกระตือรือร้น เชื้อมั่น มีความสุข มีความต้องการทำงาน เป็นต้น

7.3 การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งหมายถึงงานหรือกิจกรรมทั้งในหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่ประจำ ทั้งการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมพบปะสังสรรค์ ร่วมประชุม ร่วมดูแลรักษา และติดตามประเมินผล

7.4 พนักงานไปรษณีย์ หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งพนักงานระดับหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ พนักงานระดับหัวหน้าแผนก พนักงานที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ เป็นต้น

7.5 ระบบงานบริการเคาน์เตอร์อัตโนมัติ หมายถึง ระบบการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในรูปแบบใหม่ที่นำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มาต่อพ่วงร่วมกันให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการ ได้แก่ เครื่องชั่งไปรษณีย์ เครื่องประทับไปรษณียากร เครื่องอ่านรหัสแท่งชนิดเลเซอร์ เครื่องพิมพ์ใบรับเงินหรือใบบันทึกรายการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เพื่อให้แต่ละเคาน์เตอร์สามารถให้บริการได้ทุกประเภท ทุกชนิด (One Stop Service)

7.6 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิต่างการศึกษาสูงสุด ที่กระทรวงศึกษาธิการหรือสถาบันทางการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ให้การรับรอง

7.7 รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานในปัจจุบันโดยเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์

7.8 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคลากรปฏิบัติงานที่มีส่วนไปเกี่ยวข้องกับงาน

7.9 ประสบการณ์ หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานได้เคยทำงานอันเป็นผลต่อความชำนาญในการทำงาน

7.10 ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะเด่นต่าง ๆ ที่ประกอบอยู่ในงานที่พนักงานปฏิบัติ ได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกใหม่ของงาน การมีโอกาสได้เรียนรู้ และศึกษางาน การมีโอกาสที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

8.1 ทำให้ได้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและดำเนินการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์

8.2 ทำให้ทราบถึงข้อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานระบบเดิมกับระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบการงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติต่อไป

8.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ และสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนเพื่อการดำเนินงานในอนาคตของการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานไปรษณีย์

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปสาระสำคัญนำมาเสนอไว้ตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. การเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีนักวิชาการด้านจิตวิทยาและการบริหารงานหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายอย่างแตกต่างกัน ดังนี้

สมิท (Smith, 1955: 114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นรู้สึกได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse, 1955: 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965: 8) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความสุข ความสบายที่ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขจากการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ การมีเจตคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับจากองค์กร

สเตราส์ (Strauss, 1980: 119-121) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเหล่านั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและจะรู้สึกพึงพอใจเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

วูรัม (Vroom, 1964: 99) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือทัศนคติในการปฏิบัติงานเป็นคำที่มีความหมายใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่เกิดจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานและถือว่างานที่ตนเองเข้าไปร่วมเป็นงานในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ ทัศนคติด้านบวกแสดงความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุผล แต่ทัศนคติด้านลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน

กิติมา ปริติติลล (2529: 321) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปความหมายความพึงพอใจในปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน
2. เป็นความรู้สึกรัก ชอบ พอใจ ในองค์ประกอบของงาน
3. ความพึงพอใจนี้อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ หากงานนั้นเป็นไปตามที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวัง ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก แต่หากงานนั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติของบุคคลในองค์กรเพื่อให้ได้ผลของงาน เพราะหากสามารถจัดบริการต่าง ๆ สอนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่ายทำให้องค์การนั้นขาดประสิทธิภาพลงได้

อุทัย หิรัญโต (2525: 181-182) มีความเห็นว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลอย่างเต็มที่

2. เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับขององค์กร เกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของบุคคลในหน่วยงาน

3. ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

4. เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ

5. ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

วิภาพร มาพบสุข (2543: 33) กล่าวถึงสิ่งที่มีปรากฏให้พบเห็นอยู่เสมอในแง่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพอใจในการปฏิบัติงานจะคิดปรับปรุงงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่เสมอ เป็นต้นว่าจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะอุทิศเวลาให้กับงานที่ตนเองปฏิบัติอย่างมาก และจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ดี มีความภักดีต่อองค์กรสูง ในขณะเดียวกันผู้ที่มีความไม่พึงพอใจในงานที่ทำจะมีคุณลักษณะในทางตรงกันข้าม มักจะขาดความภักดีต่อองค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะผันแปรไปตามขนาดของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. การเพิ่มความสนใจในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น

2. ผู้ปฏิบัติงานจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ผลผลิตของงานขององค์กรจะมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

4. องค์กรจะมีความมั่นคง ทั้งนี้เพราะบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

นิยม ศรีวิเศษ (2521: 2) แสดงทัศนะต่อความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ หากองค์กรสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญสำหรับประสิทธิภาพของงาน หากต้องการงานที่มีคุณภาพแล้ว จะต้องให้ความสนใจกับการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 377-378) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีกระบวนการของพฤติกรรม (The Process of Behavior) โดยมีข้อสมมติฐานว่า พฤติกรรมจะเกิด

ขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุและมีแรงกระตุ้นทำให้เกิด พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีจุดมุ่งหมายเสมอ ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์จึงไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยไร้เหตุผล สิ่งที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการสนองตอบที่เกิดขึ้นในตัวคน หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแรงจูงใจ (Motive) นั่นเอง ทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1970: 80-91) ได้กล่าวถึง แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งความต้องการเหล่านี้ หากได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ แต่ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน มาสโลว์ได้แบ่งชั้นของความ ต้องการออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

3.1.1 ทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ได้แก่อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย และความ ต้องการพักผ่อน ฯลฯ องค์กรทุกแห่งจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยการจ่าย ค่าจ้างให้นำเงินไปซื้อหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานเหล่านี้

3.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น มีความปรารถนาจะได้รับ ความคุ้มครองจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย ในองค์กรความมั่นคงปลอดภัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความมั่นคงในอาชีพหรืองานที่ทำอยู่หากองค์กรที่ตน สังกัดอยู่ไม่มั่นคง คนงานก็จะเปลี่ยนงานไปอยู่กับองค์กรที่มั่นคงกว่า

3.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการที่จะให้เพื่อนร่วมงานได้ยอมรับในความสำคัญของตน การที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดง ความคิดเห็นหรือยกย่องชมเชยจะเป็นการสนองตอบความต้องการในขั้นนี้

3.1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) ความ ต้องการเด่นในสังคม รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความสามารถ การนับถือตนเอง อิสรภาพ และเสรีภาพ ฯลฯ ดังนั้น ตำแหน่ง ความก้าวหน้า จึงเป็นการสนองตอบความต้องการใน ขั้นนี้

3.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or Self-actualization) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนธรรมดาส่วนมากนี้ก็อยากจะได้ แต่ไม่สามารถจะหาได้ทุกคน ตัวอย่างเช่น ต้องการเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียงระดับโลก ต้องการเป็น นายกรัฐมนตรี เป็นต้น

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ ดังนี้
 ประการแรก คนทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
 ประการที่สอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับ
 พฤติกรรมต่อไป

ประการที่สาม ความต้องการจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเป็นลำดับ
 อย่างไรก็ตามสมมติฐานสามประการนี้ ได้รับการโต้แย้งว่า ความต้องการของมนุษย์
 ไม่น่าจะเป็นไปตามลำดับขั้นตามสมมติฐานเสมอไป

3.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ และเสนอว่า ความต้องการ
 ของมนุษย์มี 3 ประการ คือ (อรุณ รักรธรรม 2526: 443-444)

3.2.1 ความต้องการยั้งชีพ (*Existence Needs*) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ
 (ความหิวกระหาย อารมณ์) และทางวัตถุ (ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน)

3.2.2 ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (*Relatedness Needs*) ได้แก่ ความ
 ปรารถนาจะมีสัมพันธ์ภาพบางประการกับคนซึ่งมีความสำคัญต่อผู้ต้องการ เช่น สมาชิกในครอบครัว
 หัวหน้างาน เป็นต้น

3.2.3 ความต้องการการเติบโต (*Growth Needs*) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถ
 ของคนให้เต็มตามศักยภาพที่มีและต้องการพัฒนาตนเองไปเรื่อย ๆ

อัลเดอร์เฟอร์ได้ตั้งสมมติฐานเพื่ออธิบายการได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวไว้ 3 ประการ คือ (ธงชัย สันติวงษ์ 2530: 390-391)

ประการแรก ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (*Need Satisfaction*) หาก
 ความต้องการใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการนั้นจะยังมีอยู่สูง เช่น ถ้าคนงานได้รับเงิน
 เดือนน้อยความต้องการเรื่องเงินเดือนสูงยังมีอยู่สูง

ประการที่สอง ขนาดของความต้องการ (*Desire Strength*) หากความ
 ต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว
 ก็ยังจะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการความก้าวหน้า และเติบโต) มี
 มากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง เช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้าง และอื่น ๆ (ความต้องการการ
 อยู่รอด) มากพอแล้ว หัวหน้างานคนนั้นก็ต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อน
 ร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

ประการที่สาม ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (*Need Frustration*)
 หากความต้องการประเภทที่อยู่สูง มีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความ

ต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่าง เช่น ถ้าหากหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนี้ก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่น สัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและถูกมองในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และอัลเดอร์เฟอร์ แตกต่างกันว่า ความต้องการของมาสโลว์จะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นจะมีผลในการจูงใจ แต่ทฤษฎี ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ หากความต้องการที่อยู่ในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนองก็จะถอยลงสู่ความต้องการที่ต่ำกว่า

3.3 ทฤษฎีการจูงใจสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีการจูงใจที่แพร่หลายมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ทฤษฎีนี้ เฮิร์ซเบิร์กและซินเดอร์แมน ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญมี 2 องค์ประกอบ คือ

3.3.1 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น (Motivative) มี 5 ประการ ได้แก่

- 1) ความต้องการได้รับความสำเร็จ
- 2) การยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงาน
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้า

3.3.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene) มี 11 ประการ ได้แก่

- 1) เงินเดือน
- 2) โอกาสก้าวหน้า
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 4) ฐานะของอาชีพ
- 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

- 7) การนิเทศงาน
- 8) นโยบายและการบริหาร
- 9) สภาพการทำงาน
- 10) ความมั่นคงปลอดภัย
- 11) ชีวิตส่วนตัว

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้รับการวิจารณ์ว่า ไม่ถูกต้องเป็นจริงเสมอไป ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอนามัยอาจนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ เช่น เงินเดือน สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ในทำนองเดียวกันปัจจัยกระตุ้นก็อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ยิ่งไปกว่านั้น ปัจจัยอย่างเดียวกัน อาจทำให้เกิดความพึงพอใจงานที่ทำกับบุคคลหนึ่ง แต่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจงานที่ทำกับอีกบุคคลหนึ่ง (สมยศ นาวิการ 2525: 417-418) แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ก็ได้รับการยอมรับและมีการนำไปใช้ในการวิจัยอย่างแพร่หลาย

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ๆ หากหน่วยงานใดที่มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจในการทำงานที่ดีโดยยึดหลักการแล้ว บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อยากรทำงานโดยทุ่มเทความสามารถให้กับงานในหน้าที่และหน่วยงาน

แมคคลีแลนด์ (อ้างถึงในวิจิตร อวระกุล 2528: 50 – 51) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าจะขึ้นกับความต้องการของมนุษย์ออกตามลำดับดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง งานที่บุคคลนั้นทำจะต้องมีความยั่งยืน ไม่เล็ดลื่นง่าย ๆ และมีฐานะทางการเงินดีพอที่จะจ่ายเงินเดือนให้ ตลอดไป
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) คือการที่บุคคลต้องการเกียรติ ยอมรับนับถือในความรู้ความสามารถ ไม่มีการแบ่งคุณค่ามิสสถาบันศึกษาหรือมีการดูถูกดูหมิ่น เหยียดหยามในความรู้ความสามารถ
3. ความก้าวหน้า (Opportunity) ต้องการมีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้น คนเราเมื่อทำงานแล้ว ก็อยากเห็นตนเองมีความก้าวหน้าทางการเงิน ได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
4. ต้องการความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ (New Experience) การได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เปลี่ยนไปดำรงตำแหน่งต่าง ๆ หรือเป็นกรรมการต่าง ๆ ย่อมทำให้คนเราไม่จำเจ

ทำงานไม่ซ้ำซาก ไม่มีสิ่งที่ทำให้เบื่อหน่าย ทำให้คนเรากระฉับกระเฉง ซึ่งมนุษย์ถือว่าเป็นการได้ประสบการณ์ เป็นเกียรติอย่างหนึ่ง

5. การมีเสรีภาพ (Freedom) ในการทำงานได้คล่องตัว ไม่ยึดติดกับระเบียบ กฎข้อบังคับ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นทางการพูด การเขียนบ้างไม่ถูกกดขี่มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร

6. การยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนร่วมในงาน (Belonging) มนุษย์ต้องการให้กลุ่มยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกัน ไม่ต้องการความรู้สึกว่าเป็นคนละพวก ต้องการเข้าร่วมเป็นพวก

ดร. ชำรงค์ศักดิ์ หมั่นจักร์ และดร. ศรีสง่า วรรณสุต (อ้างถึงในวงษ์ ศรีธรรมยศ 2540 : 119) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลแต่ละคนนั้นประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ลักษณะเฉพาะตัว หรือ คุณสมบัติส่วนบุคคลของคนงานแต่ละคนโดยเฉพาะ เช่น ความต้องการ ความสนใจ ทักษะคติ ค่านิยม อุปนิสัย ความทะเยอทะยาน ฯลฯ

2. ลักษณะเฉพาะหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น ความยากง่ายของงาน ความน่าสนใจของงาน ความหมายในทางสังคม หรือความสำคัญของงาน ฯลฯ

3. องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคล เงื่อนไข บรรยากาศ หรือสภาพการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ชั่วโมงการทำงาน ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้าในงาน และสภาพการทำงานเป็นต้น

โทมัส วิลลาส (อ้างถึงใน ศศิรัฐ จันทร์อุตม และคณะ 2541: 7-11) กล่าวถึงปัจจัยบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 3 ประการ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)
2. ปัจจัยด้านการงาน (Factors in Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

4.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ คุณลักษณะดังกล่าวมี ดังนี้

4.1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาพบว่าประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลมีส่วนกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล หากว่าผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการทำงานที่ดีจะเป็นผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ง่าย แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความผิดหวังในงานที่ทำอันสร้างประสบการณ์ในงานที่ไม่ดีแล้วก็มีแนวโน้มจะมีความไม่พอใจในงานที่ทำได้ง่าย ด้านประสบการณ์อาจกล่าวถึงระยะเวลาที่ทำงานอันเป็นผลต่อความ

ชำนาญ คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยย่อมมีความชำนาญในงานน้อยจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนที่มีความชำนาญในงานมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมาก

4.1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นกับลักษณะของงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด และมีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงเป็นเพศที่ธรรมชาติกำหนดให้มีความอดทนต่อการทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและความสามารถในการทำงานได้ละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

4.1.3 จำนวนสมาชิกในครอบครัว กลุ่มที่ทำงานร่วมกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะหลายด้าน และความปรองดองของสมาชิกในการทำงานก็จะมีส่วนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4.1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานอย่างไม่เด่นชัด แต่อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นกับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

4.1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในงานได้ง่ายกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติไม่ต้องทำงาน เพราะต้องเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับบุคคลอื่นด้วย

4.1.6 เชื้อชาติ ปัญหาเรื่องเชื้อชาติกับความพึงพอใจในงานที่ทำงานขึ้นกับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะบางอย่างกลับพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีระดับเชื้อชาติสูง แต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามักจะเบื่อหน่ายต่องานได้ง่ายและมักมีเจตคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำเพราะงานประจำมักไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

4.1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากรายงานวิจัยหลายฉบับมักพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

4.1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องของบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับเครื่องมือที่ใช้วัดบุคลิกภาพ บางครั้งเครื่องมือที่ใช้วัดบุคลิกภาพจะมีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นชัดเจน ได้ก็คือคนที่มีความโรคระสาทมักมีความไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นสาเหตุของโรคโรคระสาทก็ได้เพราะมีความเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

4.1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายครั้งมักพบว่าเงินเดือนมีส่วนต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามสภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงานปกติ และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

4.1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานเป็นเครื่องแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงานเองก็จะเป็นส่วนสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

4.1.11 ความสนใจงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจจะมีความสุขและจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์กลางความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่การทำงาน

4.2 ปัจจัยด้านงาน (Factors in Job)

4.2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกใหม่ของงาน การมีโอกาสได้เรียนรู้และศึกษางาน การมีโอกาสที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมงานและวิธีการทำงาน การทำงานที่ให้ความรู้สึกต่อบุคคลในหน้าที่กระทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์และท้าทายต่อความสำเร็จ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นเกิดความผูกพันในงาน

4.2.2 ทักษะความชำนาญในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักต้องนำมาพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่างานใดที่ผู้ทำเกิดความชำนาญจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่างานที่ไม่ชำนาญ

4.2.3 ฐานะทางอาชีพ งานวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานในภาวะเศรษฐกิจที่ดีมีงานให้เลือกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อที่จะเลื่อนเงินเดือนเลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าการทำงานของคนที่มีระดับฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในการทำงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบกันไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานและสังคมรอบข้างจะเป็นผู้พิจารณาด้วย ในแต่ละบุคคล แต่ละสังคมจะให้ค่าฐานะทางอาชีพที่แตกต่างกัน

ไปขึ้นกับ ค่านิยมของสังคม เมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไปจะทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางอาชีพจะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

4.2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็ก มักจะดีกว่าความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็ก พนักงานมักมีโอกาสรู้จักกัน ในระหว่างทำงานจะเกิดความคุ้นเคยได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความเป็นกันเอง มีความร่วมมือช่วยเหลือกันเกิดบรรยากาศความเป็นมิตรก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานจึงมีความพึงพอใจในการทำงาน

4.2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลที่ทำงานการเดินทางจะไม่สะดวก ต้องตื่นตั้งแต่เช้าการจราจรติดขัดเกิดความเหน็ดเหนื่อยในการเดินทางจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่อยู่ต่างจังหวัดต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่งซึ่งมีสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาที่ใช้จะไม่คุ้นเคยเป็นผลต่อความเครียด จึงต้องใช้เวลานานในการปรับตัวเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการทำงาน หลังจากนั้นจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

4.2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น พื้นที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนในเมืองใหญ่จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กจะมีมากกว่าเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน นี่เป็นเหตุผลของการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4.2.7 โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมก็ง่าย สามารถป้องกันการบิดพลิ้วในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรก่อนอะไรหลังด้วยวิธีใด สภาพการควบคุมจะง่าย แต่งานใดที่มีโครงสร้างของงานซับซ้อน มากขั้นตอนการอธิบายงานมักไม่ชัดเจนเป็นผลต่อการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การติดตามและควบคุมงานก็กระทำไต่ยากด้วย

4.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

4.3.1 ความมั่นคงในงาน บทสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบัน บุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่า ร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน

ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเราจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่ทำงานจนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน

4.3.2 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

4.3.3 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางตำแหน่งมีอำนาจไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4.3.4 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

4.3.5 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน จึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4.3.6 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญและมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง ด้วย

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวถึงปัจจัยของความพึงพอใจในงานข้างต้น แสดงถึงความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยการบริหาร และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ อันจะทำให้ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งการศึกษาปัจจัยข้างต้นจะเป็นข้อมูลที่ดีสำหรับผู้บริหารในการที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน

5. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การที่จะทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์หองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้ (วัจณี ศรีธรรมศ, 2540 : 119-121)

5.1 งาน สิ่งแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจคืองานที่เขาทำ คนจะชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจงานทำให้มีโอกา สที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้ งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานจะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล

5.2 ค่าจ้าง ค่าจ้างแรงงาน อาจเป็นเงินหรือเป็นสิ่งที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนเองได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีการจ่ายค่าแรงงานก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มี ส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ

5.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคน ยอมรับได้

5.4 การยอมรับ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ก็เป็น องค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไร สำเร็จก็ควรจะได้รับ การยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้ การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้ งานสำเร็จลงด้วยดี

5.5 ผลประโยชน์ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือ คาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ได้บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

5.6 สภาพการทำงาน สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยเฉพาะ ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพใน ห้องทำงาน วิธีการทำงาน ที่ตั้งขององค์การ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ระยะเวลาทำงาน การ

หยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความรู้สึกพอใจและไม่พอใจของบุคคลในอัตราที่แตกต่างกัน

5.7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหนรู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

5.8 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริม หรือขัดขวางความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในการสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น

5.9 องค์การและการจัดการหรือบริหาร การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณา ความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิด ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

กิเซลลิและบราวน์ (1955:430-433) ได้ศึกษาและสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) อาชีพที่อยู่ในระดับสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปจะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
 2. สภาพการปฏิบัติงาน (Caste) สภาพการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม สะดวกสบายแก่การปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 3. อายุ(Age) ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าวัยอื่น ๆ
 4. รายได้(Financial Incentive) สิ่งจูงใจที่เป็นเงินอันได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษอื่น ๆ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of Supervision) การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- กิลเมอร์ (Gilmer 1967: 280-284) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่า ผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ค่าจ้างที่มีความเป็นธรรม

5. ลักษณะของงานที่ทำ(Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงาน มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร(Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง ภาระงานวิธีทำงานและบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการทำงานที่ดี

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ไมเออร์ (Myers, 1970: 124) เห็นว่า เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งานต้องมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัวงานจึงจะมีความหมายกับผู้ปฏิบัติงาน

2. งานนั้นจะต้องวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย มีผลงานกลับมาให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติพึงปรารถนา มีลักษณะท้าทาย และสามารถทำได้สำเร็จ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529:111-112) กล่าวว่า องค์ประกอบของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ความสามารถ และบุคลิกภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 320-321) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และยังแบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้นมีกำลังใจมากขึ้น ซึ่งมีลักษณะของการให้ ผู้ปฏิบัติงานมีเงินออมซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์แก่ลูก

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนมากมักเป็นเรื่องที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมและความมั่นคงในงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล นั้น จะขึ้นกับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ งาน ค่าจ้าง ค่าจ้างแรงงาน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน องค์การและการจัดการหรือบริหาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบของปัจจัยที่กำหนดให้ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลต่างกันไป

6. การเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การเสริมสร้างความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นแก่พนักงานในองค์กรนั้น มีนักจิตวิทยาสังคมทำการทดลองโดยศึกษาปัญหาการทำงานของคนในสาขาอาชีพต่าง ๆ กัน และได้คำตอบอย่างเดียวกัน คือถ้าจัดสภาพการทำงานให้ดีขึ้นในบรรยากาศที่กระตุ้นขวัญและกำลังใจให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจในงานแล้วผลผลิตต่าง ๆ จะสูงขึ้น และการทำงานในกลุ่มจะร่วมมือกันดีด้วยวิธีการและกิจกรรมหลายประการที่ใช้เป็นเครื่องมือทางจิตวิทยา การเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน (วังนีย์ ศรีธรรมยศ 2540 : 122-124) ได้แก่

6.1 ความมั่นคงปลอดภัยและความสะดวกสบาย หมายถึง การมีสภาพเป็นพนักงานถาวร การมีโครงการจ่ายเงินบำเหน็จ มีการประกันอุบัติเหตุ การให้ค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย มีการประกันสุขภาพ การมีวันลาป่วยสะสม และการมีระบบให้สินเชื่อ เป็นต้น ทุกคนต้องการมาตรฐานการครองชีพที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัยและมีความสะดวกสบายพอควร เพียงต้องการปัจจัยสี่ และไม่ต้องวิตกกังวลเรื่องการเงินมากเกินไป มีเงินพอที่จะเหลือกินเหลือใช้สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจบ้าง หากค่าจ้างเงินเดือนพอเพียงและสภาพการทำงานดีย่อมทำให้คนไม่ต้องทำงานดิ้นรนและเกิดความพึงพอใจในงานและทำงานด้วยความสุขใจ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานในองค์กร

6.2 สภาพการทำงานที่น่ารื่นรมย์ยินดี สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นต้นว่าความสะอาด การจัดบริเวณร่มรื่น เครื่องสำนักงานต่าง ๆ ทันสมัย ช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นที่พอใจซึ่งจะส่งผลในทางจิตใจของพนักงาน ให้เกิดความรู้สึกศรัทธาเลื่อมใสว่าตนเองได้ทำงานในสถานที่ทำงานที่ดี มีความสวยงามและมีความภาคภูมิใจ สภาพแวดล้อมอย่างนี้จะช่วยให้ผู้ทำงานเกิดการผ่อนคลาย (Relax) และมีจิตใจพักผ่อน (Rest) เป็นการสร้างขวัญกำลังใจและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

6.3 ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกอย่างนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะถ้าพนักงานรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ เขาจะผลิตสิ่งของอย่างดีมีความระมัดระวังเหมือนกับของเขาเอง การสร้างให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนั้น (Group Spirit) ทำได้โดยให้เขาได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จัดในรูปของคณะกรรมการ คณะทำงาน ฯลฯ หรือให้เขามีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือโปรแกรมทางสังคมขององค์กร โดยมีการวางแผนร่วมกัน การมีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ ของกิจกรรมจะเสริมสร้างความรับผิดชอบในงาน และความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการต่างกัน ตลอดจนความเป็นกันเองในกลุ่มมากยิ่งขึ้น

6.4 การปฏิบัติต่อกันอย่างเที่ยงธรรม ถ้าคนใดคนหนึ่งในกลุ่มรู้สึกว่ามีคนได้เปรียบและเสียเปรียบเกิดขึ้น ความรู้สึกแบบกลุ่ม (Group Spirit) และขวัญของคนจะลดต่ำลงทันที หรือถ้าผู้บังคับบัญชาเล่นพวก (Pay Favorite) สมาชิกก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจมีการแบ่งแยกตัวออกจากกลุ่มไม่ยอมทำงานกับกลุ่ม ในเรื่องการเลื่อนขั้นเงินเดือนการจ่ายค่าตอบแทนและการมอบหมายงานต่าง ๆ ที่เหลื่อมล้ำกันเป็นสาเหตุหนึ่งที่สร้างความรู้สึกในแง่ของการขาดความเที่ยงธรรม

6.5 ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล ทุกคนต้องการให้งานของตนเองสัมฤทธิ์ผล ต้องการรู้ว่าตนเองมีความสามารถได้ช่วยเหลือกิจการอย่างแท้จริง และทำให้งานส่วนรวมเจริญก้าวหน้า ความรู้สึกเช่นนี้จะทำใ้บุคคลเกิดความพอใจในงาน ความรู้สึกดังกล่าว ได้แก่ รู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่ทำงานได้สัมฤทธิ์ผล รู้สึกว่าตนเองกำลังช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมด้วยงานที่

ทำ รู้สึกว่าของตนก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ รู้สึกตนกำลังเจริญก้าวหน้า รู้สึกว่าตนทำงานที่สร้างสรรค์และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถสูงขึ้น จากความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล บุคคลก็จะได้รับการส่งเสริมเลื่อนฐานะในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้วยระบบการพิจารณาผลงาน (Merit System) ที่ชอบธรรม

6.6 ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ทุกคนปรารถนามีความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญต่องานนั้น ๆ ทุกคนยอมปรารถนาได้รับการยอมรับหรือตระหนักคุณค่าว่ามีความสำคัญ ต้องการยอมรับว่างานของตนได้ผลดี ต้องการคำชมเชย (Pray) คำชมเชยเป็นสิ่งกระตุ้นอย่างหนึ่งในการช่วยให้เกิดความพอใจในงาน ในลักษณะของการยอมรับ (Recognition) ความสำคัญนั้นมีหลายอย่าง เช่น การรับฟังความคิดเห็นหรือการขอคำปรึกษาหารือ การให้เกียรติยกย่องผลงานดีเด่น หรือกิจกรรมดีเด่น เป็นต้น

6.7 การมีส่วนร่วมในการวางนโยบาย การกำหนดนโยบายร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรู้สึกพอใจในงานมากยิ่งขึ้น เพราะแสดงถึงความเป็นประชาธิปไตยที่ผู้ใหญ่ฟังเสียงผู้น้อย การที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป็นจิตวิทยาอย่างหนึ่งของแรงผลักดันพื้นฐาน ของมนุษย์ ที่ต้องการความเป็นอิสระเสรีในการแสดงออก หากสิ่งใดก็ตามที่เกิดจากกลุ่ม ทุกคนในกลุ่มย่อมจะต้องรับผิดชอบและเกี่ยวข้องต่อการทำให้สิ่งนั้นบรรลุผลสำเร็จ

6.8 การนับถือตนเอง เพื่อจะให้พนักงานเกิดความพอใจในงานเต็มที่ งานที่มอบหมายให้ปฏิบัติจะต้องช่วยให้คนทำงานมีความรู้สึกเคารพนับถือตนเอง โดยให้ทุกคนเข้าไปมีส่วนร่วมในงานด้วยความรู้สึกเท่าเทียมกับผู้อื่น การทำงานที่มีวินัยในตนเองและมีการนำตนเอง ย่อมส่งผลให้เกิดขวัญในการทำงานที่สูงขึ้น กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ก็มีน้อยลง

นิวคัมเมอร์ (Newcomer, 1955: 44-45) เสนอความคิดว่า วิธีการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. สนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดหาสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ ได้
2. จัดการเรื่องผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอ
3. ให้ความมั่นคงในการทำงานและจัดสภาพการทำงานและสิ่งแวดล้อมให้อย่างเหมาะสม
4. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน เช่น สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม สนใจความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ร่วมงาน งานที่ให้ปฏิบัติต้องชัดเจนในแนวทางปฏิบัติและเป็นงานที่เข้าใจง่าย

5. ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงความก้าวหน้าในการทำงาน เข้าใจบทบาทและความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนทราบโอกาสความก้าวหน้าของตน

6. ควรมีการกำหนดเวลาพักผ่อน เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงานและเพื่อให้ร่างกายหายเหนื่อยด้วย

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966: 142-149) กล่าวว่า หน่วยงานสามารถสร้างสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองแทนเป็นการชดเชย

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดีใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์แบบมิตรระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งหากดำเนินไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่ง วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมี กำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

กิตติมา ปรีดีติติก (2529: 332) ได้เสนอแนะวิธีสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะจัดงานให้ถูกต้องและเหมาะสม

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน

3. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
4. การมอบหมายงานจะต้องชัดเจน
5. ให้ทุกคนทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ทำท่ายและริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ
7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนและมีระยะเวลาพักผ่อนพอสมควรเพื่อจะได้ลดความ
เหนื่อยหน่ายในงาน

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการปฏิบัติงานที่ดี
9. บริหารงานด้วยความเที่ยง
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิตและสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ
14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์การให้เพียงพอ

สรุปได้ว่าผู้บริหารสามารถเสริมสร้างความพึงพอใจในงานแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย การสร้างความรู้สึกลงในความมั่นคงปลอดภัย และความสะอาดสบาย มีสภาพการทำงานที่น่ารื่นรมย์ยินดี เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ในหน่วยงานมีการปฏิบัติต่อกันอย่างเที่ยงธรรม เกิดความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในงาน มีความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ มีส่วนร่วมในการวางนโยบาย และเกิดการนับถือตนเอง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่ว่างานอาชีพใดก็ตามทุกคนต้องการความพอใจในงานในรูปของสถานการณ์ที่สร้างสรรค์ หัวหน้างานสามารถเสริมสร้างขวัญหรือความพอใจในงานของพนักงานได้

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

สุรัตน์ กองเทียม (2538: 113) ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการฝ่ายปกครองในการให้บริการประชาชน เฉพาะกรณีจังหวัดสุโขทัย พบว่าข้าราชการในจังหวัดสุโขทัยมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในระดับปานกลางใน 3 ด้าน คือ ลักษณะงานที่ให้บริการ ขอบเขตของการให้บริการ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพทำงานโดยวัดจากอายุราชการ พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างข้าราชการที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี กับข้าราชการที่มีอายุราชการ 5 ปีขึ้นไปในด้านความภาคภูมิใจในหน้าที่งาน

บัณฑิต แก่นพิทักษ์ (2540: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธา และความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับมาก ครูที่มีชีวิตสังคมแตกต่างกันด้านประสบการณ์ในการทำงานและระดับเงินเดือนมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สาธิต สันตกิจ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตก ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตกมีความเห็นว่ากลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตกปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตกมีความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตกทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กุสุมา สมเชย (2537: 119-126) ศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 11 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 11 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยก้ำกัณในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นในระดับมากอยู่ 2 ด้านคือ ด้านการได้รับผลสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นในระดับปานกลางใน 3 ด้านคือด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในปัจจัยก้ำกัณในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านเรียงลำดับ คือ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของร่วมงาน นโยบายและ การบริหาร สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อหนุน

คำนึ่ง นกแก้ว (2521: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษาที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบในการทำงานที่ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษาที่ 3 พอใจอย่างมากคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษาที่ 3 ที่มีอายุราชการ 1-10 ปี และอายุราชการมากกว่า 10 ปี มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกรับผิดชอบ ความพึงพอใจต่อการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ ความพึงพอใจต่อความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนในด้านความรู้สึกต่อการได้รับความยอมรับนับถือ นั้นความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จงรักษ์ แสงแก้ว (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของ ผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตาก ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตาก จำแนกตามพื้นที่ตั้งของโรงเรียน เพศ และอายุ พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียนพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิยม ศรีวิเศษ (2521: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษาที่ 9 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษาที่ 9 มีความพึงพอใจการทำงานด้วยปัจจัยในด้านการมอบหมาย ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงและความปลอดภัยในงานอยู่ในระดับสูง มีความพอใจในความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การปกครองของ ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา 14 แห่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 คน เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรุ่นในการเปิดสอน กับวุฒิอาจารย์ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัย พลศึกษามีด้วยกัน 9 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมของการการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและนักศึกษา และรายได้ สวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลการวิจัยพบว่า

1.ระดับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 9 ด้าน ของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ในส่วนของการศึกษาปฏิสัมพันธ์ พบว่า

2.1 อาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาที่มีวุฒิปริญญา สุขศึกษา ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัย พลศึกษารุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ มีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกัน

2.2 อาจารย์พลศึกษาที่มีวุฒิปริญญา สุขศึกษากับวุฒิสามัญซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพลศึกษารุ่นใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกัน ได้แก่ ความก้าวหน้า ส่วนระดับการศึกษาตำแหน่งและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตพิษณุโลก ภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตพิษณุโลก ภาคเหนืออยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน โดยเรียงความสำคัญจากระดับสูง คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ เป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรปรากฏ คือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานปรากฏว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่สังกัดกอง ปรากฏว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เวเลส (Vales, 1972: 825) ทำการศึกษาความพึงพอใจในองค์กรประกอบภายในและองค์กรประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อองค์กรประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการบริหาร และพึงพอใจในระดับน้อยต่อองค์กรประกอบภายใน ได้แก่ ความก้าวหน้า ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และพบว่าเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

จามานน์ (Jamann, 1974: 116-117-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะงาน ผลสัมฤทธิ์การใช้ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน ท้าทายความสามารถ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหารที่รับผิดชอบ การควบคุมงาน การนิเทศงาน สภาพภาพของงาน และระดับวุฒิการศึกษา ส่วนองค์กรประกอบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ การทำงานเป็นกลุ่มการเลื่อนตำแหน่ง และผลประโยชน์ที่ได้รับ

ชมิคท์ (Schmidt, 1975: 7583-A) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยใช้ทฤษฎีของเฮอริสเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 75 คน ผู้ช่วยผู้บริหาร จำนวน 24 คน และศึกษานิเทศก์จำนวน

25 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านความรับผิดชอบเท่านั้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนของผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

สรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกในการรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ อันเป็นการวิจัยประยุกต์ (Applies Research) ซึ่งอยู่ในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Servey Research) เพื่อทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Source) คือพนักงานไปรษณีย์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดการศึกษาประชากรซึ่งเป็นพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ เขต 6 เป็นที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัด 8 จังหวัดอันประกอบไปด้วยที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดอุทัยธานี ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดตาก ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสุโขทัย ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดพิจิตร และที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 105 ที่ทำการมีพนักงานทั้งสิ้น 836 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนพนักงาน

ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัด	จำนวนที่ทำการ	จำนวนพนักงาน
จังหวัดนครสวรรค์	18	174
จังหวัดอุทัยธานี	9	57
จังหวัดกำแพงเพชร	11	70
จังหวัดตาก	8	76
จังหวัดสุโขทัย	13	95
จังหวัดพิษณุโลก	15	146
จังหวัดพิจิตร	13	105
จังหวัดเพชรบูรณ์	18	113
รวม	105	836

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาข้อมูลจากประชากรจะทำให้ข้อมูลที่ต้องการมาก แต่เนื่องจากประชากรมีเป็นจำนวนมากและมีสถานที่ปฏิบัติงานห่างไกลกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้หากศึกษาข้อมูลจากประชากรทั้งหมดต้องเสียเวลามากด้วยจำกัดด้านเวลาในการวิจัยที่มีน้อยการวิจัยครั้งนี้จึงไม่สามารถศึกษาจากประชากร และเพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จโดยได้ข้อมูลที่ทันสมัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงขอเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร

ขนาดตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ยึดถือวิธีการของ ยามาเน่ (Yamane,1967:919) โดยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) กำหนดโดยใช้สูตร ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{836}{1 + 836 \times 0.05^2}$$

$$n = 270.550$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่าง 270.550 แต่เพื่อความสะดวกในการกำหนดจำนวนตัวอย่างในดำเนินกระบวนการวิจัยจึงขอใช้ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 271 ตัวอย่างอันถือเป็นจำนวนเต็มและใกล้เคียงกับค่าที่คำนวณได้โดยมั่นใจได้ว่าจะไม่ทำให้ผลการวิจัยผิดพลาด

การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพสามารถเป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัยโดยได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่สุดจึงขอเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีกำหนดจุดประสงค์โดยเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงาน ที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 105 ที่ทำการในสังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6 โดยกำหนดตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) โดยสัดส่วนตามจำนวนพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์แต่ละจังหวัดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนที่ทำการไปรษณีย์ จำนวนพนักงาน และจำนวนตัวอย่าง

ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัด	จำนวนที่ทำการ	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
จังหวัดนครสวรรค์	18	174	58
จังหวัดอุทัยธานี	9	57	18
จังหวัดกำแพงเพชร	11	70	22
จังหวัดตาก	8	76	24
จังหวัดสุโขทัย	13	95	30
จังหวัดพิษณุโลก	15	146	49
จังหวัดพิจิตร	13	105	34
จังหวัดเพชรบูรณ์	18	113	36
รวม	105	836	271

2. สุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างตามวิธีสุ่มเป็นระบบ (Systematic Sampling) โดยนำที่ทำการไปรษณีย์ ทุกแห่งของแต่ละจังหวัดมาเรียงลำดับจากพนักงานมากไปหาน้อย จากนั้นกำหนดหมายเลขให้แก่พนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งที่เรียงลำดับตั้งแต่หมายเลข 1 จนครบจำนวนพนักงานแล้วทำการเลือกเป็นตัวอย่าง 1 คน เว้น 2 คน จนได้ครบตามจำนวนตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิสมควรกำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมานั้นมีรายละเอียดของขั้นตอนอันจะได้อีกต่อไป

2.1 ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้โดยการศึกษาข้อมูลเพื่อสร้างต้นแบบจากแหล่ง ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา แหล่งข้อมูลได้จากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ วารสาร รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้ข้อมูลมาประกอบการวิจัยครั้งนี้

2.2 กำหนดตัวแปร (Setting Variable)

ในการสร้างเครื่องมือได้พัฒนาตัวแปรขึ้นเพื่อเป็นบริบทในการสร้างเครื่องมือซึ่งตัวแปรดังกล่าวแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย

-ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน

-ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงานลักษณะงาน หน้าที่และ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน

-ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงาน การควบคุมงาน การประเมินผล

-ปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์ปฏิบัติงาน คู่มือและเอกสาร

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

2.3 ออกแบบสอบถาม

ในการรวบรวมข้อมูลจะใช้ตัวแปรข้างต้นเป็นหลักในการสร้างเครื่องมือคือแบบสอบถามเพื่อศึกษาเป็นไปในลักษณะที่ง่ายสะดวกแก่ผู้ตอบแต่ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และ สมมติฐานที่จะทำการวิจัย โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างอัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามที่กำหนดตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก (Multiple Choices) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แต่ในบางข้ออาจเป็นคำถามกึ่งปิดกึ่งเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้ให้ข้อมูลโดยอิสระ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน แบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบ Likert Scale เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้ CA POS และหลังการใช้ CA POS ซึ่งจะมีการกำหนดตัวเลือกเป็นระดับของความพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงาน การควบคุมงาน การประเมินผล แบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้ CA POS และหลังการใช้ CA POS ซึ่งจะมีการกำหนดตัวเลือกเป็นระดับของความพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์ปฏิบัติงาน คู่มือและเอกสาร แบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบ Likert Scale เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้ CA POS และหลังการใช้ CA POS ซึ่งจะมีการกำหนดตัวเลือกเป็นระดับของความพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยจะได้สร้างขึ้น โดยมีทั้งคำถามแบบที่มีตัวเลือกและตัวเลือกถูกกำหนดไว้แล้ว (Fixed Alternative) ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงคำตอบเดียว คำถามที่กำหนดคำตอบไว้แน่นอนให้เลือก (Multiple Choices) และ คำถามที่ให้ผู้ตอบประเมินความคิดเห็นโดยตัวเลือกเป็นระดับคะแนน 5 ระดับจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด (Likert Scale) และคำถามปลายเปิด (Open End Questionnaire) ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ร่างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามและโครงการไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญคือเสนอให้อาจารย์ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
5. จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อจะได้นำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

หลังจากที่สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้นำไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วไปทดลองใช้ (Pretest) กับกลุ่มที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง 10 % จำนวน 28 ตัวอย่าง โดยทดสอบเพียงครั้งเดียวแล้วนำผลมาวัดค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS และทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์อีกครั้ง เพื่อให้ได้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล ซึ่งผลการวัดได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) $\text{Alpha} = 0.9635$ เป็นค่าที่มีความเชื่อถือได้สูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลจากการนำแบบสอบถามจำนวน 271 ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่างในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 105 แห่งในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6 ซึ่งเป็นที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดจำนวน 8 จังหวัด อันประกอบไปด้วยที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดอุทัยธานี ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดตาก ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสุโขทัย ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดพิจิตร และที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้พนักงานรวบรวมข้อมูลเป็นผู้ดำเนินการ กำหนดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ซึ่งการดำเนินการมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การเตรียมพนักงานรวบรวมข้อมูล ก่อนการดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะได้ทำการรับสมัคร คัดเลือก และอบรมพนักงานผู้รวบรวมข้อมูลจำนวน 16 คนให้เข้าใจหลักการและวิธีการในการรวบรวมข้อมูล ชี้แจงตารางการปฏิบัติงานและซักซ้อมการถามและบันทึกคำตอบในแบบสอบถามก่อนดำเนินการจริง

2. พนักงานทำการรวบรวมข้อมูล หลังจากการเตรียมพนักงานจนเข้าใจดีแล้ว พนักงานรวบรวมข้อมูลจะเดินทางไปปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ที่รับมอบหมายและรวบรวมข้อมูลตามตารางการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดให้พนักงานดำเนินการรวบรวมข้อมูลปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่ในช่วงเวลาที่กำหนดให้เสร็จสิ้น

3. วิธีการใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อความเข้าใจของผู้ตอบ พนักงานจะเป็นผู้อ่านคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามเมื่อได้รับคำตอบพนักงานจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลคำตอบลงในแบบสอบถาม หลังจากนั้นพนักงานจะตรวจสอบความเรียบร้อยและครบถ้วนแล้วนำส่งมอบต่อผู้วิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบ 271 ชุดตามจำนวนที่กำหนดไว้แล้วผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) ของคำตอบในแบบสอบถามทุกข้อทุกประเด็นและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกเพื่อให้พนักงานนำกลับไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นการปรับปรุงให้สมบูรณ์ จากนั้นจะทำการลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Close-End) แล้วดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

1. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงทะเบียนแล้วก็ทำการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถามบันทึกเข้าไฟล์ลงในดิสก์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences for Windows: SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.) สถิติเพื่อบรรยาย (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้สำหรับการบรรยายลักษณะคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตามแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เป็นการนับจำนวนสมาชิกของสิ่งที่มีคุณสมบัติในกลุ่มหนึ่ง ๆ ที่จัดไว้ว่ามีจำนวนเท่าใด ซึ่งนิยมนำใส่ในตารางเรียกว่า “ตารางแจกแจงความถี่” (Frequency Table) เพื่อให้สามารถดูตัวเลขได้ง่ายยิ่งขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงแจกแจงค่าของตัวแปรของข้อมูล

สำหรับข้อมูลในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นข้อมูลประเมินค่า 5 ระดับ ตามหลักของ Likert Scale ให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 ซึ่งเป็นการประมาณแบบช่วง (Interval Scale) ในการวิเคราะห์ทางสถิติผู้วิจัยจะใช้คะแนนที่ได้ในแต่ละข้อหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows ด้วย Descriptive Statistic นำเสนอโดยตาราง 2 ทางประกอบคำอธิบายความหมายตามผลการประเมินค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1970: 174-178) ดังนี้

ค่าคะแนนในระดับ 4.5 ถึง 5 หมายถึง พนักงานพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนในระดับ 3.5 ถึง 4.4 หมายถึง พนักงานพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนในระดับ 2.5 ถึง 3.4 หมายถึง พนักงานพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนในระดับ 1.5 ถึง 2.4 หมายถึง พนักงานพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนในระดับ 1 ถึง 1.4 หมายถึง พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด

2.) สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Test Statistic) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการตัดสินใจว่าสมมติฐานที่ในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ใช้ค่าเฉลี่ยในการวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1970: 174-178) ดังนี้

ค่าคะแนนในระดับ 4.5 ถึง 5 หมายถึง พึงพอใจในระดับสูงมาก

ค่าคะแนนในระดับ 3.5 ถึง 4.4 หมายถึง พึงพอใจในระดับสูง

ค่าคะแนนในระดับ 2.5 ถึง 3.4 หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนในระดับ 1.5 ถึง 2.4 หมายถึง พึงพอใจในระดับต่ำ

ค่าคะแนนในระดับ 1 ถึง 1.4 หมายถึง พึงพอใจในระดับต่ำมาก

ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นก่อนใช้ระบบ CA POS กับระดับความพึงพอใจหลังการใช้ CA POS และยอมรับสมมุติฐานหลักเมื่อค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจหลังการใช้ CA POS สูงกว่าความคิดเห็นก่อนใช้ระบบ CA POS

ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 โดยสถิติทดสอบความแปรปรวนและค่าเฉลี่ย F-test (one way-ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับทดสอบสมมุติฐานของตัวแปรที่มีมากกว่า 2 ลักษณะ และใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์โดยทดสอบค่าเฉลี่ย (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับทดสอบสมมุติฐานของตัวแปรที่มี 2 ลักษณะผลของการทดสอบจะเปรียบเทียบค่า p-value ที่ได้จากการคำนวณกับค่านัยสำคัญที่ 0.05 หากค่าต่ำกว่าจะยอมรับตามสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ในทางตรงกันข้ามหากค่า p-value สูงกว่าค่านัยสำคัญที่ 0.05 จะปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้หันไปยอมรับสมมุติฐานรองที่ตั้งในทางตรงกันข้าม

ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 โดยสถิติทดสอบความสัมพันธ์โดยทดสอบค่าเฉลี่ย (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามทีละคู่ ผลของการทดสอบจะเปรียบเทียบค่า p-value ที่ได้จากการคำนวณกับค่านัยสำคัญที่ 0.05 หากค่าต่ำกว่าจะยอมรับตามสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ในทางตรงกันข้ามหากค่า p-value สูงกว่าค่านัยสำคัญที่ 0.05 จะปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้หันไปยอมรับสมมุติฐานรองที่ตั้งในทางตรงกันข้าม

สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด เป็นส่วนของข้อเสนอแนะซึ่งผู้วิจัยจะรวบรวมและเรียบเรียงเพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะของรายงานการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการ
เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัตินี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการ โดยแยกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหาร
4. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 4 ปัจจัยแวดล้อม
5. ทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยบุคคล

	ปัจจัยบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	267	98.5
	หญิง	4	1.5
อายุ	30 ปีหรือต่ำกว่า	15	5.5
	31-40 ปี	112	41.3
	41-50 ปี	115	42.4
	มากกว่า 50 ปี	29	10.7
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	154	56.9
	อนุปริญญา	56	20.7
	ปริญญาตรี	58	21.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.1
	อื่น ๆ	-	-
อายุงาน	1-10 ปี	36	13.3
	11-20 ปี	154	56.8
	21-30 ปี	77	28.4
	มากกว่า 30 ปี	4	1.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	21	7.7
	10,001-20,000 บาท	126	46.5
	20,001-30,000 บาท	63	23.2
	30,001-40,000 บาท	30	11.1
	สูงกว่า 40,000 บาท	31	11.4

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยบุคคล ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมามีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 10.7 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ด้านอายุงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน ตั้งแต่ 11 – 20 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมามีอายุงาน ตั้งแต่ 21 – 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 มีอายุงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีอายุงาน มากกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านความถี่ด้านความถี่ของงานเปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหลังใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเห็นด้านความถี่ของงาน	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับความพอใจ					
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	ความพอใจ	5	4		3	2	1	\bar{X}	SD
1. ความพอใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่	61	112	91	7	-				136	117	18	-	-			
ที่รับผิดชอบตามความ	ร้อยละ	22.5	41.3	33.6	2.6	-	3.838	0.800	50.2	43.2	6.6	-	-	4.435	0.617	สูงมาก
ต้องการของหน่วยงาน																
2. ความภูมิใจต่อผลงานที่ได้	73	145	52	1	-				153	103	15	-	-			
ปฏิบัติต่อหน่วยงาน	ร้อยละ	26.9	53.5	19.2	0.4	-	4.070	0.688	56.5	38.0	5.5	-	-	4.509	0.602	สูงมาก
3. ความสามารถในการใช้สถิติ	46	134	87	3	1				99	136	35	1	-			
ปัญหาเกี่ยวกับปัญหาต่องาน	ร้อยละ	17.0	49.4	32.1	1.1	0.4	3.815	0.732	36.5	50.2	12.9	0.4	-	4.229	0.677	สูง
4. เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญใน	61	135	71	2	2				105	128	37	-	1			
ความถี่ของหน่วยงาน	ร้อยละ	22.5	49.8	26.2	0.7	0.7	3.926	0.761	38.7	47.2	13.7	-	0.4	4.240	0.708	สูง
5. การทำงานได้สำเร็จจนเป็นที่	38	139	87	6	1				82	127	59	2	1			
พอใจของผู้บังคับบัญชา	ร้อยละ	14.0	51.3	32.1	2.2	0.4	3.764	0.727	30.3	46.9	21.8	0.7	0.4	4.059	0.763	สูง
6. การทำงานเป็นที่เชื่อถือและ	60	153	57	1	-				118	123	28	2	-			
ได้รับการพอใจ	ร้อยละ	22.1	56.5	21.0	0.4	-	4.004	0.669	43.5	45.4	10.3	0.7	-	4.317	0.685	สูง

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ด้านงานแยกตามความเห็นด้านความสำเร็จของงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ เปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านความพอใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบตามความต้องการของหน่วยงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.838 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 และพอใจปานกลาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.435 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.617 ระดับความพอใจสูงมาก

ด้านความภูมิใจต่อผลงานที่ได้ปฏิบัติต่อหน่วยงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 พอใจปานกลาง จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.2 และพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.070 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และพอใจปานกลาง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.509 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 ระดับความพอใจสูงมาก

ด้านความสามารถในการใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาต่องาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 พอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.815 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 พอใจปานกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.229 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.677 ระดับความพอใจสูง

ด้านเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในความสำเร็จของหน่วยงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ

49.8 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และพอใจน้อยเท่ากับพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.926 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 พอใจปานกลาง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.240 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.708 ระดับความพอใจสูง

ด้านการดำเนินงานได้สำเร็จจนเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 พอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.764 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 พอใจปานกลาง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 พอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.059 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 ระดับความพอใจสูง

ด้านการดำเนินงานเป็นที่เชื่อถือและผู้รับบริการพอใจ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 พอใจปานกลาง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.004 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.669 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 พอใจปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.317 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านลักษณะงาน
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ความเห็นด้านลักษณะงาน	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	29	10.7	3.723	0.705	สูง	135	49.8	4.365	0.722	สูง	
8. ความคุ้มค่าต่อเงินลงทุนในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	36	13.3	3.649	0.811	สูง	129	47.6	4.258	0.852	สูง	
9. ความสะดวกในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	29	10.7	3.631	0.723	สูง	138	50.9	4.358	0.751	สูง	
10. ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานกับจำนวนคนปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	33	12.2	3.406	0.934	สูง	78	28.8	3.845	1.010	สูง	
11. การประสานงานระหว่างพนักงานด้วยกัน	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	43	15.9	3.734	0.781	สูง	80	29.5	4.044	0.792	สูง	
12. การประสานงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	63	23.2	3.897	0.810	สูง	108	39.9	4.192	0.834	สูง	
13. ความสอดคล้องของงานความรู้ ความสามารถ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	52	19.2	3.875	0.779	สูง	90	33.2	4.144	0.768	สูง	
14. งานที่รับผิดชอบมีลักษณะที่ซ้ำซาก	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับ ความ พอใจ	
	36	13.3	3.605	0.786	สูง	88	32.5	4.107	0.765	สูง	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความเห็นด้านลักษณะงาน	ก่อนใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ	หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ		
	5	4	3	2	1		\bar{X}	SD	5	4	3		2	1
15. จำนวนที่ทำได้พัฒนา	29	125	98	17	2	3.598	0.792	137	115	12	6	1	4.406	0.713
ความรู้ความสามารถ	10.7	46.1	36.2	6.3	0.7			50.6	42.4	4.4	2.2	0.4		
16. ความพอใจในงานที่ได้	74	128	64	3	2			125	121	24	1	-		
รับมอบหมายให้ดูแล	27.3	47.2	23.6	1.1	0.7	3.993	0.789	46.1	44.6	8.9	0.4	-	4.365	0.658
รับผิดชอบ														
17. ความชัดเจนของงานที่	67	132	69	2	1	3.967	0.752	120	127	23	1	-	4.351	0.649
ได้รับมอบหมาย	24.7	48.7	25.5	0.7	0.4			44.3	46.9	8.5	0.4	-		

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านลักษณะงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการศึกษา ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 พอใจมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.723 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.705 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 พอใจปานกลาง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.365 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 ระดับความพอใจสูง

ด้านความคุ้มค่าต่อเงินลงทุนในการให้บริการ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 พอใจมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 พอใจน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.694 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.811 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 พอใจปานกลาง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.258 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.852 ระดับความพอใจสูง

ด้านความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.79 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.631 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.723 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 พอใจปานกลาง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และพอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.358 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.751 ระดับความพอใจสูง

ด้านความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานกับจำนวนคนปฏิบัติงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจปานกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจน้อย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และพอใจมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.406 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.934 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 พอใจปานกลาง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 พอใจน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.845 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.010 ระดับความพอใจสูง

ด้านการประสานงานระหว่างพนักงานด้วยกัน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 พอใจมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.734 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 พอใจปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.044 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792 ระดับความพอใจสูง

ด้านการประสานงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.897 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.810 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 พอใจปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.192 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.834 ระดับความพอใจสูง

ด้านความสอดคล้องของงานกับความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 พอใจมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 พอใจน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.875 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 พอใจปานกลาง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 พอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.144 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 ระดับความพอใจสูง

ด้านงานที่ท่านรับผิดชอบมีลักษณะท้าทาย ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจปานกลาง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 พอใจน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.605 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 พอใจปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 พอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.107 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ระดับความพอใจสูง

ด้านงานที่ทำให้พัฒนาความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 พอใจน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.598 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 พอใจปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 พอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.406 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ระดับความพอใจสูงมาก

ด้านความพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูและรับผิดชอบ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 พอใจปานกลาง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 พอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.998 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 พอใจปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 พอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.365 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.658 ระดับความพอใจสูง

ด้านความชัดเจนของงานที่ได้รับมอบหมาย ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 พอใจมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 พอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.967 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 พอใจปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.351 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ความเห็นด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับความพอใจ					
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	ความพอใจ	5	4		3	2	1	\bar{X}	SD
18. ความสอดคล้องในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายกับความรับผิดชอบ	71	122	71	7	-	3.948	0.792	สูง	36.2	51.7	11.4	0.7	-	4.232	0.673	สูง
19. ความเหมาะสมในหน้าที่ที่รับผิดชอบกับความรู้อาจสามารถ	48	155	63	4	1	3.904	0.703	สูง	94	143	32	1	1	4.210	0.686	สูง
20. ความเหมาะสมในหน้าที่ที่ความรับผิดชอบกับตำแหน่ง	57	151	56	6	1	3.948	0.734	สูง	102	129	35	3	2	4.203	0.760	สูง
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมีความชัดเจน	51	138	73	7	2	3.845	0.778	สูง	100	138	26	4	3	4.210	0.763	สูง

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านหน้าที่และความรับผิดชอบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านความสอดคล้องในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายกับความรับผิดชอบ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาพอใจมากที่สุดเท่ากับพอใจปานกลาง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.948 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 พอใจปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.232 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 ระดับความพอใจสูง

ด้านความเหมาะสมในหน้าที่ที่รับผิดชอบกับความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 พอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.904 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 พอใจปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และพอใจน้อยเท่ากับพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.210 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.686 ระดับความพอใจสูง

ด้านความเหมาะสมในหน้าที่ความรับผิดชอบกับตำแหน่ง ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 พอใจปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 พอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.948 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 พอใจปานกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 พอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.203 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 ระดับความพอใจสูง

ด้านการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมีความชัดเจน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบ
เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ
50.9 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 พอใจมากที่สุด จำนวน 51 คน
คิดเป็นร้อยละ 18.8 พอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน
คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.845 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 ระดับความพอใจสูง
สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจ
มาก จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ
36.9 พอใจปานกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 พอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5
และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.210 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.763 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบค่านัดออร์โปรษณียัดโนมิตกับหลังใช้ระบบค่านัดออร์โปรษณียัดโนมิต

ความเห็นด้านโอกาส	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ							
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	พอใจ	ความ	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	พอใจ	ความ
22. ความก้าวหน้าในงานโดย	จำนวน	53	118	84	13	3	3.756	0.861	สูง	98	108	53	8	4	4.063	0.898	สูง	
มีผู้บังคับบัญชาสนับสนุน	ร้อยละ	19.6	43.5	31.0	4.8	1.1				36.2	39.9	19.6	3.0	1.5				
23. ความก้าวหน้าในงานอัน	จำนวน	57	127	79	8	-				94	112	61	2	2	4.085	0.814	สูง	
เนื่องมาจากความสามารถ	ร้อยละ	21.0	46.9	29.2	3.0	-	3.860	0.776	สูง	34.7	41.3	22.5	0.7	0.7				
ของผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน	61	104	92	11	3				98	98	64	10	1	4.041	0.883	สูง	
24. ผู้บังคับบัญชามีให้การ	ร้อยละ	22.5	38.4	33.9	4.1	1.1	3.771	0.882	สูง	36.2	36.2	23.6	3.7	0.4				
สนับสนุนการศึกษาหรือหา	จำนวน	50	118	91	10	2				82	110	67	8	4	3.952	0.895	สูง	
ความรู้เพิ่มเติม	ร้อยละ	18.5	43.5	33.6	3.7	0.7	3.753	0.822	สูง	30.3	40.6	24.7	3.0	1.5				
25. ความก้าวหน้าใน	จำนวน	46	115	98	8	4				79	107	75	6	4	3.926	0.887	สูง	
ตำแหน่งงานเป็นไปตาม	ร้อยละ	17.0	42.4	36.2	3.0	1.5				29.2	39.5	27.7	2.2	1.5				
ลำดับสายการบังคับบัญชา	จำนวน	57	127	79	8	-				94	112	61	2	2	4.085	0.814	สูง	
26. ความก้าวหน้าในงานเท่า	ร้อยละ	21.0	46.9	29.2	3.0	-	3.860	0.776	สูง	34.7	41.3	22.5	0.7	0.7				
เทียมคนอื่นในหน่วยงาน	จำนวน	61	104	92	11	3				98	98	64	10	1	4.041	0.883	สูง	
	ร้อยละ	22.5	38.4	33.9	4.1	1.1	3.771	0.882	สูง	36.2	36.2	23.6	3.7	0.4				

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านโอกาสก้าวหน้าในงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ เปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านความก้าวหน้าในงานโดยมีผู้บังคับบัญชาสนับสนุน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 พอใจมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 พอใจน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.756 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 พอใจปานกลาง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.063 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.898 ระดับความพอใจสูง

ด้านความก้าวหน้าในงานอันเนื่องมาจากความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษา ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และพอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.860 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 พอใจปานกลาง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และพอใจน้อยเท่ากับพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.085 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 ระดับความพอใจสูง

ด้านผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการศึกษาต่อ หรือหาความรู้เพิ่มเติม ผลการศึกษา ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 พอใจมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.771 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.882 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุดเท่ากับพอใจมาก จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.041 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.883 ระดับความพอใจสูง

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา ผลการศึกษา ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อย ที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.753 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.822 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 พอใจปานกลาง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.952 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.895 ระดับความพอใจสูง

ด้านความก้าวหน้าในงานเท่าเทียมคนอื่นในหน่วยงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.705 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พอใจมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.2 พอใจปานกลาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 พอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.926 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.887 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานแยกตามความเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปรษณีย์อัตโนมัติ

ความเห็นด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ				
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	พอใจ	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD
27. เงินเดือนที่รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	จำนวน 66	112	88	5	-	3.882	0.794	สูง	85	109	72	5	-	4.011	0.810
28. เงินเดือนที่รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	จำนวน 67	107	91	6	-	3.867	0.810	สูง	79	110	77	5	-	3.970	0.807
29. เงินเดือนที่รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบ	จำนวน 56	102	97	16	-	3.731	0.855	สูง	70	104	81	15	1	3.838	0.888
30. สวัสดิการที่ได้จัดไว้ให้ทำให้พอใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน 80	113	66	9	3	3.952	0.879	สูง	92	112	55	8	4	4.033	0.892
ผลรวมปัจจัยด้านงาน	ร้อยละ 29.5	41.7	24.4	3.3	1.1	3.853	0.601	สูง	33.9	41.3	20.3	3.0	1.5	4.154	0.564

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ด้านงานแยกตามความเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ เปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 พอใจมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.882 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจ มาก จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 พอใจปานกลาง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.011 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.810 ระดับความพอใจสูง

ด้านเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และพอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.867 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.810 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พอใจปานกลาง จำนวน 77 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.4 และพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.970 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 ระดับความพอใจสูง

ด้านเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อย ละ 37.6 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 พอใจมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และพอใจน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.731 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.4 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 พอใจมากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 พอใจน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.838 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.888 ระดับ ความพอใจสูง

ด้านสวัสดิการที่ได้จัดไว้ให้ทำให้พอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบ เคน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 พอใจปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 พอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.952 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879 ระดับความพอใจ สูง สำหรับหลังใช้ระบบเคน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 พอใจปานกลาง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.033 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.892 ระดับความพอใจสูง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปัจจัยด้านงานโดยรวมพบว่า ก่อนใช้ระบบเคน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ได้ค่าเฉลี่ย 3.853 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.6.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูงสำหรับหลังใช้ระบบเคน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ได้ค่าเฉลี่ย 4.154 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหาร

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการวางแผน
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเทคโนโลยีอัตโนมัติ

ความเห็นด้านการวางแผน	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ			
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	5	4	3		2	1	\bar{X}
31. การมีส่วนร่วม	28	95	99	29	20	3.303	1.038	45	118	68	23	17	3.557	1.063
ในการวางแผนงาน	ร้อยละ	10.3	35.1	36.5	10.7	7.4		16.6	43.5	25.1	8.5	6.3		
ของหน่วยงาน														
32. แคนงนที่วาง	17	100	110	27	17	3.269	0.949	40	122	85	20	4	3.642	0.874
ขึ้นแต่ละครั้งใช้	ร้อยละ	6.3	36.9	40.6	10.0	6.3		14.8	45.0	31.4	7.4	1.5		
ปฏิบัติได้จริง														
33. ความสำเร็ว	35	116	96	20	4	3.583	0.860	64	132	60	11	4	3.889	0.862
ของงานมาจากการ	ร้อยละ	12.9	42.8	35.4	7.4	1.5		23.6	48.7	22.1	4.1	1.5		
วางแผน														

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการแยกตามความเห็นด้านการวางแผนก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วยงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจปานกลาง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.1 พอใจน้อย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 พอใจมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.303 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.038 ระดับความพอใจปานกลาง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 พอใจน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.557 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.063 ระดับความพอใจสูง

ด้านแผนงานที่วางขึ้นแต่ละครั้งใช้ปฏิบัติได้จริง ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจปานกลาง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 พอใจน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และพอใจมากที่สุดเท่ากับพอใจน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.269 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.949 ระดับความพอใจปานกลาง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 พอใจมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 พอใจน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.642 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.874 ระดับความพอใจสูง

ด้านความสำเร็จของงานมาจากการวางแผน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 พอใจมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 พอใจน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.583 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.860 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 พอใจปานกลาง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.889 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.862 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการวินิจฉัยสั่งการ
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบคอมพิวเตอร์โน้มนำกับหลังใช้ระบบคอมพิวเตอร์โน้มนำ

ความเห็นด้านการวินิจฉัยสั่งการ	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ			
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	5	4	3		2	1	\bar{X}
34. การสั่งการมีความชัดเจน สร้างความเข้าใจในงาน	31	128	99	10	3	3.642	0.775	72	141	48	7	3	4.004	0.805
ร้อยละ	11.4	47.2	36.5	3.7	1.1			26.6	52.0	17.7	2.6	1.1		
35. การสั่งการมีระบบหรือลำดับขั้นที่เหมาะสม	32	123	97	16	3	3.609	0.813	71	136	49	9	6	3.948	0.880
ร้อยละ	11.8	45.4	35.8	5.9	1.1			26.2	50.2	18.1	3.3	2.2		
36. การสั่งการเอื้ออำนวยต่อการติดตามและควบคุมงาน	31	107	105	25	3	3.509	0.856	59	137	56	14	5	3.852	0.882
ร้อยละ	11.4	39.5	38.7	9.2	1.1			21.8	50.6	20.7	5.2	1.8		
37. การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวินิจฉัยสั่งการ	31	91	105	34	10	3.365	0.968	47	120	79	17	8	3.668	0.935
ร้อยละ	11.4	33.6	38.7	12.5	3.7			17.3	44.3	29.2	6.3	3.0		

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการแยกตามความเห็นด้านการวินิจฉัยสั่งการก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านการสั่งการมีความชัดเจน สร้างความเข้าใจในงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 พอใจมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.642 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 พอใจปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 พอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.004 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 ระดับความพอใจสูง

ด้านการสั่งการมีระบบหรือลำดับขั้นที่เหมาะสม ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 พอใจมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 พอใจน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.609 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 พอใจปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 พอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.948 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.880 ระดับความพอใจสูง

ด้านการสั่งการเอื้ออำนวยต่อการติดตามและควบคุมงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 พอใจมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 พอใจน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.509 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.856 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 พอใจปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 พอใจน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ

5.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.852 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.882 ระดับความพอใจสูง

ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวินิจฉัยสั่งการ ผลการศึกษา ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจปานกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 พอใจมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.365 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.968 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 พอใจน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.668 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.935 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการปฏิบัติงาน
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเดสก์ท็อปปริ้นท์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเดสก์ท็อปปริ้นท์อัตโนมัติ

ความเห็นด้านการปฏิบัติงาน	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ					
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	ความ พอใจ	5	4		3	2	1	\bar{X}	SD
38. การประสานงานใน หน่วยงานเป็นไปตาม ลำดับขั้น	36	115	95	24	1	3.594	0.842	สูง	55	154	53	7	2	3.934	0.752	สูง
39. การประสานงานในหน่วย งานก่อให้เกิดความเข้าใจ ต่อกัน	43	121	97	9	1	3.723	0.780	สูง	63	141	60	6	1	3.956	0.759	สูง
40. การประสานงานทำให้ เกิดความสับสนในงาน	60	130	69	10	2	3.871	0.822	สูง	92	132	38	8	1	4.129	0.785	สูง
	22.1	48.0	25.5	3.7	0.7				33.9	48.7	14.0	3.0	0.4			

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการแยกตามความเห็นด้านการการประสานงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านการประสานงานในหน่วยงานเป็นไปตามลำดับขั้น ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 พอใจน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.594 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.842 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 พอใจปานกลาง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 พอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.934 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 ระดับพึงพอใจสูง

ด้านการประสานงานในหน่วยงานก่อให้เกิดความเข้าใจต่อกัน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 พอใจมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 พอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.723 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 พอใจปานกลาง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 พอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.956 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 ระดับความพอใจสูง

ด้านการประสานงานทำให้เกิดความสำเร็จในงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 พอใจมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.871 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.822 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 พอใจปานกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และ

พอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.129 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบริหารแยกตามความเห็นด้านการควบคุม
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหลังใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเห็นด้านการควบคุม	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความพอ ใจ						
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	พอใจ	ระดับ ความ	5		4	3	2	1	\bar{X}	SD
41. การควบคุมงาน ทำให้งานเป็นไป ตามแผน	47	133	81	10	-	3.801	0.763	สูง	สูง	76	148	42	5	-	4.089	0.709	สูง
42. การควบคุมงานมี ส่วนเพิ่มประสิทธิภาพ ผลในงาน	49	126	83	11	2	3.771	0.816	สูง	สูง	91	134	38	7	1	4.133	0.773	สูง
43. การควบคุมได้รับ การยอมรับจาก บุคลากรในหน่วยงาน	44	130	87	6	4	3.753	0.804	สูง	สูง	75	127	61	7	1	3.989	0.800	สูง
	ร้อยละ	17.3	49.1	29.9	3.7	-				28.0	54.6	15.5	1.8	-			
	ร้อยละ	16.2	48.0	32.1	2.2	1.5				27.7	46.9	22.5	2.6	0.4			

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการแยกตามความเห็นด้านการควบคุมก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ เปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านการควบคุมงานทำให้งานเป็นไปตามแผน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 พอใจมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.3 และพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.801 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.763 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 พอใจปานกลาง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.089 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 ระดับความพอใจสูง

ด้านการควบคุมงานมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา พอใจปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 พอใจมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.771 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจปานกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 พอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.133 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 ระดับความพอใจสูง

ด้านการควบคุมได้รับการยอมรับจากบุคลากรในหน่วยงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 พอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.753 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 พอใจปานกลาง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.989 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารแยกตามความเห็นด้านการประเมินผล
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ความเห็นด้านการประเมินผล	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ			
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	5	4	3		2	1	\bar{X}
44. การประเมินผลได้	40	121	97	10	3	3.683	0.809	64	128	67	11	1	3.897	0.819
พิจารณาดตามผลของงาน	14.8	44.6	35.8	3.7	1.1			23.6	47.2	24.7	4.1	0.4		
45. การประเมินผลกระทำ	35	132	87	11	6	3.661	0.836	68	137	56	8	2	3.963	0.802
อย่างมีระบบที่เหมาะสม	12.9	48.7	32.1	4.1	2.2			25.1	50.6	20.7	3.0	0.7		
46. การประเมินผลนำไปสู่	47	110	95	15	4	3.668	0.878	83	123	51	11	3	4.004	0.871
การพัฒนาปรับปรุงงาน	17.3	40.6	35.1	5.5	1.5			30.6	45.4	18.8	4.1	1.1		
ผลรวมปัจจัยด้าน การบริหาร						3.626	0.766						3.926	0.706

จากตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการแยกตามความเห็นด้านการประเมินผลก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านการประเมินผลได้พิจารณาตามผลของงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 97 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.8 พอใจมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 พอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.683 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.809 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 พอใจมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.897 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.819 ระดับความพอใจสูง

ด้านการประเมินผลกระทำอย่างมีระบบที่เหมาะสม ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.661 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 พอใจปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 พอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.963 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.802 ระดับความพอใจสูง

ด้านการประเมินผลนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 พอใจน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.668 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.878 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 พอใจปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ

4.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.004 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.871 ระดับความพอใจสูง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปัจจัยด้านการบริหารจัดการโดยรวมพบว่า ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ได้ค่าเฉลี่ย 3.626 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูงสำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ได้ค่าเฉลี่ย 3.926 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง

ส่วนที่ 4 ปัจจัยแวดล้อม

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านสถานที่ปฏิบัติงาน
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับหลังใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเห็นด้านสถานที่ ปฏิบัติงาน	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ					
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	ความ พอใจ	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	ความ พอใจ
47. สถานที่ทำงาน ในหน่วยงานมี ขนาดเหมาะสม	62	95	83	17	14	3.642	1.062	สูง	78	119	46	12	16	3.852	1.072	สูง
48. การจัดสถานที่ ทำงานให้ความ สะดวกต่อการ ทำงาน	53	108	86	12	12	3.657	0.987	สูง	96	113	43	8	11	4.015	1.000	สูง
49. การจัดสถานที่ หน่วยงานสะดวก ต่อผู้มาติดต่อ	63	94	87	15	12	3.668	1.033	สูง	88	120	42	10	11	3.974	0.998	สูง

จากตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านสถานที่ปฏิบัติงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านสถานที่ทำงานในหน่วยงานมีขนาดเหมาะสม ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 พอใจมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 พอใจน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.642 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.062 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 พอใจปานกลาง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 พอใจน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และพอใจน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.852 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.072 ระดับความพอใจสูง

ด้านการจัดสถานที่ในหน่วยงานให้ความสะดวกต่อการทำงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 พอใจมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และพอใจน้อยเท่ากับพอใจน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.657 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.987 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 พอใจปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 พอใจน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และพอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.015 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 ระดับความพอใจสูง

ด้านการจัดสถานที่ในหน่วยงานสะดวกต่อผู้มาติดต่อ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 พอใจมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 พอใจน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.668 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.033 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 พอใจปานกลาง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 พอใจน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็น

ร้อยละ 4.1 และพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.974 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.998 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเดสก์ท็อปไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเดสก์ท็อปไปรษณีย์อัตโนมัติ

ความเห็นด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ			
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	5	4	3		2	1	\bar{X}
50. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ	39	98	104	16	14	3.487	0.985	70	118	59	11	13	3.815	1.020
	ร้อยละ	14.4	36.2	38.4	5.9	5.2		25.8	43.5	21.8	4.1	4.8		
51. อุปกรณ์ปฏิบัติงานทันสมัยใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	35	91	106	27	12	3.406	0.984	115	108	32	13	3	4.177	0.898
	ร้อยละ	12.9	33.6	39.1	10.0	4.4		42.4	39.9	11.8	4.8	1.1		
52. อุปกรณ์ปฏิบัติงานถูกจัดวางไว้อย่างเหมาะสม	37	107	101	15	11	3.531	0.938	104	113	38	7	9	4.092	0.960
	ร้อยละ	13.7	39.5	37.3	5.5	4.1		38.4	41.7	14.0	2.6	3.3		

จากตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจปานกลาง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 พอใจมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 พอใจน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.487 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.985 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 พอใจปานกลาง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 พอใจน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และพอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.815 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.020 ระดับความพอใจสูง

ด้านอุปกรณ์ปฏิบัติงานทันสมัยใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจปานกลาง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 พอใจน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.406 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.984 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 พอใจปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 พอใจน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.177 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.898 ระดับความพอใจสูง

ด้านอุปกรณ์ปฏิบัติงานถูกจัดวางไว้อย่างเหมาะสม ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 พอใจมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 พอใจน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.531 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.938 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 พอใจปานกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 พอใจน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็น

ร้อยละ 3.3 และพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.092 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.960 ระดับความพอใจสูง

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านคู่มือและเอกสาร
เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเทคโนโลยีอัตโนมัติ

ความเห็นด้านคู่มือและเอกสาร	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS					ระดับ ความ พอใจ			
	5	4	3	2	1	\bar{X}	SD	5	4	3		2	1	\bar{X}
53. หน่วยงานมีคู่มือ	50	105	104	9	3	3.701	0.845	94	126	48	3	-	4.148	0.741
แนะนำวิธีปฏิบัติงาน	18.5	38.7	38.4	3.3	1.1			34.7	46.5	17.7	1.1	-		
54. คู่มือมีครบถ้วนเพียง	57	102	93	17	2	3.720	0.892	91	124	47	9	-	4.096	0.797
พอต่อการปฏิบัติงาน	21.0	37.6	34.3	6.3	0.7			33.6	45.8	17.3	3.3	-		
55. การได้ปฏิบัติตามคู่มือและระเบียบคำสั่ง	62	132	73	3	1			123	118	29	1	-		
พบว่าเกิดประสิทธิภาพ	22.9	48.7	26.9	1.1	0.4	3.926	0.757	45.4	43.5	10.7	0.4	-	4.339	0.680
ในงาน														
ผลรวมด้าน						3.639	0.771						4.090	0.752
ปัจจัยแวดล้อม														

จากตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแวดล้อมแยกตามความเห็นด้านคู่มือและเอกสารก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ เปรียบเทียบกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ด้านหน่วยงานมีคู่มือแนะนำวิธีปฏิบัติงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 พอใจมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 พอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.701 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.845 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 พอใจปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.148 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 ระดับความพอใจสูง

ด้านคู่มือมีครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 พอใจมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 พอใจน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.720 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.892 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พอใจปานกลาง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และพอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.096 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.797 ระดับความพอใจสูง

ด้านการได้ปฏิบัติตามคู่มือและระเบียบคำสั่งพบว่าเกิดประสิทธิผลในงาน ผลการศึกษาก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาพอใจปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 พอใจมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 พอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3.926 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 ระดับความพอใจสูง สำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาพอใจมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 พอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.339 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 ระดับความพอใจสูง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อมโดยรวมพบว่า ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ได้ค่าเฉลี่ย 3.639 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูงสำหรับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ได้ค่าเฉลี่ย 4.090 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง

5. ทดสอบสมมุติฐาน

5.1 ทดสอบสมมุติฐานปัจจัยบุคคล

การศึกษาปัจจัยบุคคลเพื่อทดสอบสมมุติฐานปัจจัยบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกัน ทดสอบโดยการทดสอบที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานโดยการทดสอบทีของปัจจัยบุคคลด้านเพศต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ตัวแปรตาม	ค่าเฉลี่ย		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		t	p
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
ความพึงพอใจด้านงาน	4.1843	3.5000	0.488	0.521	2.78	0.006
ความพึงพอใจด้านการบริหาร	3.9206	3.5938	0.643	0.583	1.01	0.313
ความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อม	4.0591	3.8889	0.701	0.685	0.48	0.630
df 269, α 0.05						

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยการทดสอบทีของปัจจัยบุคคลต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ พบว่าความพึงพอใจด้านงาน ได้ p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่องาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจด้านการบริหาร ได้ p - value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่าเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อม ได้ p - value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่าเพศ ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของ
ปัจจัยบุคคลด้านอายุต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ตัวแปรตาม	Source	df	SS	MS	F	p
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.8900	0.2967	1.2148	0.3047
ด้านงาน	ภายในกลุ่ม	267	65.2003	0.2442		
ความพึงพอใจด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.4484	0.8161	2.0003	0.1143
การบริหาร	ภายในกลุ่ม	267	108.9398	0.4080		
ความพึงพอใจด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.7981	0.5994	1.2282	0.2998
ปัจจัยแวดล้อม	ภายในกลุ่ม	267	130.2972	0.4880		

df 270 (K=4 , N=271 , $y_1 = (k-1)=3$, $y_2 = (N-k)=267$) , $\alpha 0.05$

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของปัจจัยบุคคล ด้านอายุต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ แสดงว่าความพึงพอใจด้านงาน ได้ p-value สูงกว่าค่า $\alpha 0.05$ ยังไม่อาจสรุปได้ว่าอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่องานที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านการบริหาร ได้ p-value สูงกว่าค่า $\alpha 0.05$ ยังไม่อาจสรุปได้ว่าอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อม ได้ p-value สูงกว่าค่า $\alpha 0.05$ ยังไม่อาจสรุปได้ว่าอายุ ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานโดย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของ ปัจจัยบุคคล
ด้านการศึกษาต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ตัวแปรตาม	Source	df	SS	MS	F	p
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.1780	0.0593	0.2433	0.8660
ด้านงาน	ภายในกลุ่ม	266	53.8957	0.2439		
ความพึงพอใจด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.4946	0.1649	0.3935	0.7578
การบริหาร	ภายในกลุ่ม	266	92.5920	0.4190		
ความพึงพอใจด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.9395	1.3132	2.7237	0.0452
ปัจจัยแวดล้อม	ภายในกลุ่ม	266	106.5518	0.4821		

df 270 (K=5 , N=271 , $y_1 = (k-1)=4$, $y_2 = (N-k)=266$) , α 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานโดย การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยบุคคลด้านการศึกษาต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ แสดงว่าความพึงพอใจด้านงาน ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่าการศึกษต่างกันจะมีความพึงพอใจต่องานที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านการบริหาร ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่าการศึกษต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อม ได้ p-value ต่ำกว่าค่า α 0.05 การศึกษต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานโดย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของปัจจัยบุคคล
ด้านอายุงานต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ตัวแปรตาม	Source	df	SS	MS	F	p
ความพึงพอใจด้าน งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.4026	0.1342	0.5455	0.6516
	ภายในกลุ่ม	267	65.6877	0.2460		
ความพึงพอใจด้าน การบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.9388	0.6463	1.5765	0.1954
	ภายในกลุ่ม	267	109.4495	0.4099		
ความพึงพอใจด้าน ปัจจัยแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.9326	0.6442	1.3214	0.2677
	ภายในกลุ่ม	267	130.1628	0.4875		

df 270 (K=4 , N=271 , $y_1 = (k-1)=3$, $y_2 = (N-k)=267$) , α 0.05

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานโดย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของปัจจัยบุคคล ด้านอายุงานต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ แสดงว่าความพึงพอใจด้านงาน ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่าอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่องานที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านการบริหาร ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่าอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อม ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่าอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานโดย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของปัจจัยบุคคล
ด้านรายได้ต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ตัวแปรตาม	Source	df	SS	MS	F	p
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.5680	0.3920	1.6160	0.1705
ด้านงาน	ภายในกลุ่ม	266	64.5223	0.2426		
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.3432	0.8358	2.0577	0.0867
ด้านการบริหาร	ภายในกลุ่ม	266	108.0451	0.4062		
ความพึงพอใจด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.8967	0.4742	0.9688	0.4251
ปัจจัยแวดล้อม	ภายในกลุ่ม	266	130.1987	0.4895		

df 270 (K=5 , N=271 , $y_1 = (k-1)=4$, $y_2 = (N-k)=266$) , α 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานโดย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของปัจจัยบุคคล ด้านรายได้ต่อความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ แสดงว่าความพึงพอใจด้านรายได้ ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่ารายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่องานที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านการบริหาร ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่า รายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านปัจจัยแวดล้อม ได้ p-value สูงกว่าค่า α 0.05 ยังไม่อาจสรุปได้ว่า รายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านงาน

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยงานของผู้ปฏิบัติงานก่อนการใช้เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบโดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และศึกษาความเห็นด้านปัจจัยงานก่อนการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติที่แตกต่างจะมีความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันหรือไม่ ทดสอบโดย ทดสอบที่ผลการศึกษารากฎ ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงานแยกตามความสำเร็จของงาน

ความเห็นด้านความสำเร็จของงาน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความพอใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบตามความต้องการของหน่วยงาน	3.8376	0.800	4.4354	0.617	-13.33	0.000
ความภูมิใจต่อผลงานที่ได้ปฏิบัติต่อหน่วยงาน	4.0701	0.688	4.5092	0.602	-11.72	0.000
ความสามารถในการใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาต่องาน	3.8155	0.732	4.2288	0.677	-9.33	0.000
เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในความสำเร็จของหน่วยงาน	3.9262	0.761	4.2399	0.708	-8.83	0.000
การทำงานได้สำเร็จจนเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา	3.7638	0.727	4.0590	0.763	-8.57	0.000
การทำงานเป็นที่เชื่อถือและได้รับบริการพอใจ	4.0037	0.669	4.3173	0.685	-9.13	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงาน แยกตามความสำเร็จของงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อความสำเร็จของงาน 6 ด้าน

ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในความสำเร็จของงานเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงานแยกตามลักษณะงาน

ความเห็นด้านลักษณะงาน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.7232	0.705	4.3653	0.722	-12.40	0.000
ความคุ้มค่าต่อเงินลงทุนในการให้บริการ	3.6494	0.811	4.2583	0.852	-11.69	0.000
ความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน	3.6310	0.723	4.3579	0.751	-13.32	0.000
ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานกับจำนวนคนปฏิบัติงาน	3.4059	0.934	3.8450	1.010	-9.20	0.000
การประสานงานระหว่างพนักงานด้วยกัน	3.7343	0.781	4.0443	0.792	-7.35	0.000
การประสานงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.8967	0.810	4.1919	0.834	-6.65	0.000
ความสอดคล้องของงานกับความรู้ความสามารถ	3.8745	0.779	4.1439	0.768	-7.24	0.000
งานที่ท่านรับผิดชอบมีลักษณะท้าทาย	3.6052	0.786	4.1070	0.765	-12.11	0.000
ด้านงานที่ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ	3.5978	0.792	4.4059	0.713	-16.29	0.000

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความเห็นด้านลักษณะงาน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบ	3.9926	0.789	4.3653	0.658	-9.73	0.000
ความชัดเจนของงานที่ได้รับมอบหมาย	3.9668	0.752	4.3506	0.649	-10.48	0.000

df 270, α 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงาน แยกตามลักษณะงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อลักษณะงาน 11 ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในลักษณะงานเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในลักษณะงาน ก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงานแยกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ความเห็นด้านหน้าที่ ความรับผิดชอบ	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความสอดคล้องในหน้าที่ที่ได้ รับมอบหมายกับความรับผิดชอบ	3.9483	0.792	4.2325	0.673	-4.43	0.000
ความเหมาะสมในหน้าที่ที่รับ ผิดชอบกับความรู้ความ สามารถ	4.0517	2.535	4.2103	0.686	-1.01	0.311
ความเหมาะสมในหน้าที่ความ รับผิดชอบกับตำแหน่ง	3.9483	0.734	4.2030	0.760	-7.93	0.000
การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความชัดเจน	3.8450	0.778	4.3247	1.962	-4.12	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงาน แยกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ 4 ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ยกเว้นความเห็นในด้านความเหมาะสมในหน้าที่ที่รับผิดชอบกับความรู้ความสามารถก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงาน แยกตามโอกาสก้าวหน้าในงาน

ความเห็นด้านโอกาส ก้าวหน้าในงาน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความก้าวหน้าในงาน โดยมีผู้ บังคับบัญชาสนับสนุน	3.7565	0.861	4.0627	0.898	-7.64	0.000
ความก้าวหน้าในงานอันเนื่อง มาจากความสามารถของผู้ ปฏิบัติงาน	3.8598	0.775	4.0849	0.814	-5.72	0.000
ผู้บังคับบัญชาให้การ สนับสนุนการศึกษาต่อ หรือ หาความรู้เพิ่มเติม	3.7712	0.882	4.0406	0.883	-7.46	0.000
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง งานเป็นไปตามลำดับสายการ บังคับบัญชา	3.7528	0.822	3.9520	0.895	-5.64	0.000
ความก้าวหน้าในงานเท่า เทียมคนอื่นในหน่วยงาน	3.7048	0.835	3.9262	0.887	-6.75	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงาน แยกตามโอกาสก้าวหน้าในงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อโอกาสก้าวหน้าในงาน 5 ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น หลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงาน
แยกตามเงินเดือนและสวัสดิการ

ความเห็นด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่	3.8819	0.794	4.1218	1.993	-2.06	0.040
เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	3.8672	0.810	3.9705	0.807	-4.59	0.000
เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับความรับผิดชอบ	3.7306	0.855	3.8376	0.888	-4.27	0.000
สวัสดิการที่ได้จัดไว้ให้ทำ ให้พอใจในการปฏิบัติงาน	3.9520	0.879	4.0332	0.892	-3.23	0.001
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านงาน แยกตามเงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อเงินเดือนและสวัสดิการ 4 ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการบริหาร

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยด้านการบริหารจัดการของผู้ปฏิบัติงานก่อน การใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบโดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และศึกษาความเห็นด้านปัจจัยด้านการบริหารจัดการก่อนการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติที่แตกต่างจะมีความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันหรือไม่ ทดสอบโดย ทดสอบที่ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการวางแผน

ความเห็นด้านการวางแผน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
หน่วยงานได้นำนโยบายมา วางแผนงาน	3.3026	1.038	3.5572	1.063	-8.15	0.000
แผนงานที่วางขึ้นแต่ละครั้งใช้ ปฏิบัติได้จริง	3.2694	0.949	3.6421	0.874	-10.22	0.000
ความสำเร็จของงานมาจาก การวางแผน	3.5830	0.860	3.8893	0.862	-8.39	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ แยกตามการวางแผน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการวางแผน 3 ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการวางแผน เพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในการวางแผนก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานโดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการวินิจฉัยสั่งการ

ความเห็นด้านการ วินิจฉัยสั่งการ	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
การสั่งการมีความชัดเจน สร้างความเข้าใจในงาน	3.6421	0.775	4.0037	0.805	-9.85	0.000
การสั่งการมีระบบหรือ ลำดับชั้นที่เหมาะสม	3.7565	2.585	3.9483	0.880	-1.25	0.211
การสั่งการเอื้ออำนวยต่อการ ติดตามและควบคุมงาน	3.5092	0.856	3.8524	0.882	-8.30	0.000
การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับ บัญชามีส่วนร่วมในการ วินิจฉัยสั่งการ	3.3653	0.968	3.6679	0.935	-8.14	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการวินิจฉัยสั่งการ 4
ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการวินิจฉัยสั่งการ เพิ่มขึ้นหลังจาก
การใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในการ
วินิจฉัยสั่งการก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความเห็นการสั่งการมีระบบหรือลำดับชั้นที่
เหมาะสม ก่อนใช้และหลังใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการประสานงาน

ความเห็นด้านการประสานงาน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
การประสานงานในหน่วยงาน เป็นไปตามลำดับขั้น	3.5941	0.842	3.9336	0.752	-9.06	0.000
การประสานงานในหน่วยงาน ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อกัน	3.7232	0.780	3.9557	0.759	-7.02	0.000
การประสานงานทำให้เกิด ความสำเร็จในงาน	3.8708	0.822	4.1292	0.785	-7.54	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบที่ของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการประสานงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการประสานงาน 3
ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการประสานงาน เพิ่มขึ้นหลังจากการ
ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในการ
ประสานงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการควบคุม

ความเห็นด้านการควบคุม	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
การควบคุมงานทำให้งานเป็นไปตามแผน	3.8007	0.763	4.0886	0.709	-7.24	0.000
การควบคุมงานมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในงาน	3.7712	0.816	4.1328	0.773	-8.56	0.000
การควบคุมได้รับการยอมรับจากบุคลากรในหน่วยงาน	3.7528	0.804	3.9889	0.800	-6.36	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหารแยกตามการควบคุม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการควบคุม 3 ด้าน ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการควบคุมเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในการควบคุมก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานโดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการประเมินผล

ความเห็นด้านการประเมินผล	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
การประเมินผลได้พิจารณาตาม ผลของงาน	3.6827	0.809	3.8967	0.891	-5.34	0.000
การประเมินผลกระทำอย่างมี ระบบ ที่เหมาะสม	3.6605	0.836	3.9631	0.802	-7.43	0.000
การประเมินผลนำไปสู่การ พัฒนา ปรับปรุงงาน	3.6679	0.878	4.0037	0.871	-8.57	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานโดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านการบริหาร
แยกตามการประเมินผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการประเมินผล 3 ด้าน
ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการประเมินผลเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้
ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในการ
ประเมินผลก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านแวดล้อม

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยด้านแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานก่อนการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเปรียบเทียบโดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และศึกษาความเห็นด้านปัจจัยด้านแวดล้อมก่อนการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติที่แตกต่างจะมีความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันหรือไม่ ทดสอบโดย ทดสอบที่ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านแวดล้อม แยกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ความเห็นด้านสถานที่ ปฏิบัติงาน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
สถานที่ทำงานในหน่วย งานมีขนาดเหมาะสม	3.6421	1.062	3.8524	1.072	-5.90	0.000
การจัดสถานที่ในหน่วย งานให้ความสะดวกต่อการ ทำงาน	3.6568	0.987	4.0148	1.000	-8.55	0.000
การจัดสถานที่ในหน่วย งานสะดวกต่อผู้มาติดต่อ	3.6679	1.033	3.9742	0.998	-7.77	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านแวดล้อมแยกตามสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อสถานที่ปฏิบัติงาน 3 ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านแวดล้อม
แยกตามอุปกรณ์การปฏิบัติงาน

ความเห็นด้านอุปกรณ์การ ปฏิบัติงาน	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีเพียงพอ	3.4871	0.985	3.8155	1.020	-7.74	0.000
อุปกรณ์ปฏิบัติงานทันสมัยใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.4059	0.984	4.1771	0.898	-15.39	0.000
อุปกรณ์ปฏิบัติงานถูกจัดวาง ไว้อย่างเหมาะสม	3.5314	0.938	4.0923	0.960	-13.07	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านแวดล้อม
แยกตามอุปกรณ์การปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่ออุปกรณ์การ
ปฏิบัติงาน 3 ด้าน ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในอุปกรณ์การปฏิบัติงาน
เพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในอุปกรณ์
การปฏิบัติงานก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
อัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านแวดล้อม
แยกตามอุปกรณ์คู่มือและเอกสาร

ความเห็นด้านคู่มือและ เอกสาร	ก่อนใช้		หลังใช้		t	p
	CA POS		CA POS			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
หน่วยงานมีคู่มือแนะนำวิธี ปฏิบัติงาน	3.7011	0.845	4.1476	0.741	-10.10	0.000
คู่มือมีครบถ้วนเพียงพอต่อ การปฏิบัติงาน	3.7196	0.892	4.0959	0.797	-9.39	0.000
การได้ปฏิบัติตามคู่มือและ ระเบียบคำสั่งพบว่าเกิดประ สิทธิภาพในงาน	3.9262	0.757	4.3395	0.680	-10.67	0.000
df 270, α 0.05						

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมุติฐาน โดย ทดสอบทีของปัจจัยด้านแวดล้อม
แยกตามคู่มือและเอกสาร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือและเอกสาร 3 ด้าน
ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในคู่มือและเอกสารเพิ่มขึ้นหลังจากการใช้
ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ผลการทดสอบ ได้ค่า p - value ต่ำกว่าค่า α 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในคู่มือและ
เอกสารก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานระบบเดิมกับระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

ในการดำเนินการวิจัยได้กำหนดให้ศึกษาข้อมูลจากพนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6 รวมทั้งสิ้น 105 ที่ทำการจำนวน 271 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบค่าที (t-test)

1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 98.5 อายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี ร้อยละ 42.4 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 56.9 อายุงาน ตั้งแต่ 11 – 20 ปี ร้อยละ 56.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 46.5

1.1 ปัจจัยด้านงาน พิจารณาโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ความสำเร็จของงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจสูงก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติและมีระดับความพอใจสูงมากหลังใช้ สำหรับระดับความพึงพอใจสูงทั้งก่อนและหลังใช้ได้แก่ ความสามารถในการใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาต่องาน ได้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในความสำเร็จของหน่วยงาน การทำงานได้สำเร็จจนเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และการทำงานเป็นที่เชื่อถือผู้รับบริการพอใจ

1.1.2 ลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจสูงก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ และสูงมากหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ในด้านที่การทำงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ระดับความพอใจสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.1.3 หน้าที่และความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.1.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.1.5 เงินเดือนและสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.2 ปัจจัยด้านการบริหาร พิจารณาโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 การวางแผน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับปานกลางก่อนใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติและสูงหลังใช้ ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วยงานและด้านแผนงานที่วางขึ้นแต่ละครั้งใช้ปฏิบัติได้จริง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ ในด้านความสำเร็จของงานมาจากการวางแผน

1.2.2 การวินิจฉัยสั่งการ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.2.3 ความเห็นด้านการประสานงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.2.4 การควบคุม กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.2.5 การประเมินผล กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.3 ปัจจัยแวดล้อม พิจารณาโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ จำแนกได้ดังนี้

1.3.1 สถานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.3.2 ด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

1.3.3 คู่มือและเอกสาร กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

สมมุติฐานปัจจัยบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจหลังการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแตกต่างกัน ผลการทดสอบปรากฏว่า เพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่องานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานความพึงพอใจปัจจัยงานของผู้ปฏิบัติงานก่อนการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ปรากฏว่า ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน และโอกาสก้าวหน้าในงานความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการก่อนใช้กับหลังใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบก่อนใช้กับหลังใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความเห็นในด้านความเหมาะสมในหน้าที่ที่รับผิดชอบกับความรู้ความสามารถ

สมมุติฐานความพึงพอใจปัจจัยด้านการบริหารของผู้ปฏิบัติงานก่อนการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติกับหลังจากการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ปรากฏว่า ก่อนใช้กับหลังใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานความพึงพอใจปัจจัยด้านแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานก่อนใช้กับหลังใช้ ปรากฏว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อภิปรายผล

2.1 ปัจจัยบุคคล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่ที่ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย (ร้อยละ 98.5) ตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของการไปรษณีย์มีพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เนื่องจากมีความคล่องตัวมากกว่าสามารถปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามเพศชายก็จะมีจุดคือตรงที่มักมีความละเอียดรอบคอบน้อยกว่าเพศหญิง การจ้างพนักงานจึงควรเน้นเพศที่เหมาะสมกับลักษณะงานสอดคล้องแนวคิดของศศิรัฐ จันทร์อุคม (2541: 7-11) กล่าวถึงปัจจัยบ่งชี้ด้านเพศต่อความพึงพอใจในงานจะขึ้นกับลักษณะของงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด และมีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน เพศ

หญิงเป็นเพศที่ธรรมชาติกำหนดให้มีความอดทนต่อการทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและความสามารถในการทำงานได้ละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

ในด้านอายุ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 42.4) และมีอายุงาน ตั้งแต่ 11 – 20 ปี (ร้อยละ 56.8) จึงนับได้ว่าพนักงานในที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มากด้วยประสบการณ์การทำงาน การนำประสบการณ์มาใช้ปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตน และการมีอายุงานมากจะมีความรอบรู้ในงานเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สร้างประโยชน์ต่อองค์กรนั้น ๆ ได้เป็นอย่างมาก ปัจจัยบ่งชี้ด้านประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลมีส่วนกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล หากว่าผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการทำงานที่ดีจะเป็นผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ง่าย การที่หน่วยงานใดก็ตามมีพนักงานที่มีอายุงานมากสะท้อนถึงความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งหมายถึง งานที่บุคคลนั้นทำจะต้องมีความยั่งยืน ไม่เลิกล้มง่าย ๆ และมีฐานะทางการเงินดีพอที่จะจ่ายเงินเดือนให้ตลอดไป วิจิตร อวระกุล (2528: 50-51) จึงอาจกล่าวได้ว่าการไปรษณีย์เป็นหน่วยงานที่มีพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการทำงาน

ในด้านระดับการศึกษา พนักงานไปรษณีย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 56.9) เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญในการดำเนินงานจึงได้ตั้งโรงเรียนกรมไปรษณีย์และโทรเลข โดยรับนักศึกษาที่มุ่งศึกษาเพื่อเข้ารับราชการในกิจการไปรษณีย์โดยเฉพาะ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลแต่ละคนนั้นจะเกิดขึ้นจากลักษณะเฉพาะตัว หรือ คุณสมบัติส่วนบุคคลของแต่ละคนโดยเฉพาะ จะเป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ประกอบกับพนักงานไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 46.5) ซึ่งเป็นรายได้ระดับที่มากที่สุดเพียงพอต่อการครองชีพ สอดคล้องกับแนวความคิดของกิเซลลิและบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1955: 430) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญก่อให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนหนึ่งมาจากรายได้ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจมากขึ้น

2.2 ปัจจัยด้านงาน

2.2.1 ความสำเร็จของงาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจสูงก่อนใช้ ย่อมเป็นเครื่องสะท้อนว่างานที่ทำอยู่ในแนวความคิดของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นประเมินความสำเร็จของตนว่าน่าพึงพอใจในระดับสูง และมีระดับความพอใจสูงมากหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ความรู้สึกถึงสัมฤทธิ์ผลเป็นสิ่งสร้างความพอใจ ทุกคนต้องการให้งานของตนเองสัมฤทธิ์ผล เพื่อต้องการรู้ว่าตนเองมีความสามารถได้ช่วยเหลือกิจการอย่างแท้จริง และทำให้งานส่วนรวมเจริญก้าวหน้า ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน ความรู้สึกดัง

กล่าว ได้แก่ รู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่ทำงานได้สัมฤทธิ์ผล รู้สึกว่าตนก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ รู้สึกว่าตนทำงานที่สร้างสรรค์และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถสูงขึ้น วัจนีย์ ศรีธรรมยศ (2540: 124-125)

2.2.2 ลักษณะงาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในลักษณะงานนั้นกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจสูงก่อนใช้และสูงมากหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะงานใหม่ทำให้ระดับความพอใจในการทำงานสูงมากขึ้น สอดคล้องตามแนวคิดของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967: 280) องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจส่วนหนึ่งมาจากลักษณะของงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตรงกับความต้องการและความถนัดจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.3 ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ อาจมีสาเหตุมาจากการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานขององค์กรขนาดใหญ่ที่เป็นรัฐวิสาหกิจจึงมีความชัดเจนในแต่ละตำแหน่งหน้าที่งาน ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความรู้ในหน้าที่งานของตน โดยชัดเจนก่อนการเริ่มงานและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ประกอบกับอายุงานทำให้พนักงานมีประสบการณ์เกิดความชำนาญในงานด้วย สอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวถึงลักษณะงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจและผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ถึงอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเองที่เด่นชัดจะเป็นลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานพอใจเพราะมีโอกาสที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ

2.2.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ ทั้งนี้เป็นเพราะระบบงานที่ได้มีการกำหนดระบบระเบียบที่ชัดเจนแก่พนักงานทุกคนอันแสดงถึงโอกาสก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ และได้ทราบถึงเกิดขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในงาน แม้จะมีการเปลี่ยนระบบงานมาเป็นการใช้เครื่องจักรเข้าทำงานร่วมในการให้บริการ แต่ก็ไม่ได้ลดขวัญและกำลังใจลง ยังคงความพึงพอใจในงานคุณเดิม นักทฤษฎีชื่อ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967: 380-384) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและได้ให้ทัศนสอดคล้องกับผลการวิจัยในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.2.5 เงินเดือนและสวัสดิการ จากการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ นั้นมีสาเหตุมาจากการกำหนดอัตราเงินเดือนและสวัสดิการของกิจการไปรษณีย์ที่เป็นระบบและเป็นขั้นชัดเจน การที่พนักงานพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการนั้นถือเป็นความพอใจในงานที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะเงินเดือนสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงาน สอดคล้องแนวคิดของวิจิตร อาวะกุล (2528: 50-51) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าจะขึ้นกับความ

มั่นคงในการทำงาน ซึ่งหมายถึงงานที่บุคคลนั้นทำจะต้องมีฐานะทางการเงินดีพอ ในกิจการที่มีฐานะการเงินที่จะจ่ายเงินเดือนให้ตลอดไป

2.3 ปัจจัยด้านการบริหาร

2.3.1 ด้านการวางแผน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับปานกลางก่อนใช้และสูงหลังใช้ แสดงว่าการใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมีส่วนในการเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับแผนงาน และระบบงานนี้เป็นระบบงานใหม่ที่พนักงานปัจจุบันมีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วยงาน และเห็นว่าแผนที่ตนเองร่วมอยู่ด้วยเป็นแผนงานที่ปฏิบัติได้จริง และ ในด้านความสำเร็จของงานมาจากการวางแผน พนักงานพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ ความพึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนงานของหน่วยงานสอดคล้องกับแนวคิดของ วัตินีย์ ศรีธรรมยศ (2540: 122-124)

2.3.2 การวินิจฉัยสั่งการ พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ เป็นปกติที่การปฏิบัติงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการทำงานหลายฝ่ายจำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ในการจัดสรรงานและสั่งการ และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง การที่พนักงานไปรษณีย์มีความเห็นในทางที่ดีต่อการสั่งการเป็นการทำให้เข้าใจงานแสดงถึงการสั่งการที่ชัดเจนมีแนวทางปฏิบัติตามได้ง่าย หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน การที่พนักงานมีความเห็นในทางที่พอใจต่อการที่คำสั่งมีระบบที่เหมาะสมแสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3.3 ด้านการประสานงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ ผลการวิจัยนี้แสดงจุดเด่นในการประสานงานที่สร้างความเข้าใจในงานแก่พนักงานในแผนกต่าง ๆ หากการประสานงานไม่ดีย่อมก่อความเสียหาย ดังนั้นการประสานงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหาร สอดคล้องกับความเห็นของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967: 380-384) ที่กล่าวถึงผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนวิธีทำงานและบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนวิธีการทำงานที่ดีเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

2.3.4 ด้านการควบคุม กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ โดยทั่วไปแล้วการบริหารจัดการที่ดีหมายถึงการมีกรวางแผนงานที่ชัดเจน มีการสั่งการที่ได้วางแนวทางการทำงานและระยะเวลาไว้โดยชัดเจน นั้นย่อมเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมงาน

การที่บุคลากรจะมีความรู้สึกต่อการควบคุมว่าดีหรือไม่เพียงใดส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการที่ดีและอีกส่วนหนึ่งมาจากสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานนั้นมีส่วนหนึ่งขึ้นกับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่

2.3.5 การประเมินผล จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ นวัตกรรมหมายถึงระบบการประเมินผลงานที่พนักงานพึงพอใจในผลการประเมินอันเป็นการแสดงโอกาสในความก้าวหน้า และการได้รับความยอมรับในผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามแนวคิดของ วัจนีย์ ศรีธรรมยศ (2540: 119-121) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินงานนั้น เป็นองค์ประกอบในการทำงานเพราะทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ ซึ่งจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

2.4 ปัจจัยแวดล้อม

ปัจจัยแวดล้อมของงานเมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ

2.4.1 สถานที่ปฏิบัติงาน เป็นส่วนสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แม้ว่าสถานที่จะเป็นปัจจัยแวดล้อมซึ่งไม่ใช่ตัวงานแต่เป็นส่วนอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการทำงาน ตามแนวคิดของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967: 380 – 384) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานส่วนหนึ่ง คือสภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ดังนั้น ที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งที่มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมต่อขนาดของงานความสะดวกในการทำงาน และให้บริการประชาชนได้ดีจึงเป็นสิ่งสร้างความพึงพอใจในงาน

2.4.2 อุปกรณ์การปฏิบัติงาน อุปกรณ์การปฏิบัติงานที่พร้อมและเพียงพอในการทำงานนั้นเป็นสิ่งสร้างประสิทธิภาพในงาน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานไปรษณีย์พึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของอุปกรณ์การปฏิบัติงานว่าเป็นส่วนในการสร้างความพึงพอใจในงานได้

2.4.3 ด้านคู่มือและเอกสาร กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับสูงทั้งก่อนและหลังใช้การที่หน่วยงานมีเอกสารคู่มือในการทำงานเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานในการทำงานได้ถูกต้องเพราะมีเอกสารคู่มือเป็นเครื่องชี้วิธีทำงาน เอกสารคู่มือจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงาน

กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ก่อนการใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติโดยทั่วไปจะอยู่ในระดับพอใจสูงทั้งปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยแวดล้อม แต่เมื่อใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่จะมีบางส่วนของปัจจัยด้านงานที่พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นเพราะว่าเมื่อพนักงานได้พบว่าการใช้ระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติเป็นการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะให้ความสะดวกในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการบริการประชาชนมากขึ้นจึงเกิดการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในงานในทางเพิ่มขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอสำหรับความพึงพอใจในการทำงานและระบบ CA POS

3.1.1 ด้วยประโยชน์ของการให้บริการโดยระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติซึ่งลดขั้นตอนการทำงานและเอกสารลงได้มาก การให้บริการโดยระบบงานใหม่นี้ควรทำให้ผู้รับบริการสิ้นเปลืองเวลาในการใช้บริการลดลง แต่เนื่องจากเครื่องมือเครื่องใช้ในระบบการให้บริการยังมีน้อยทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ผู้ใช้บริการจึงมักต้องคอยนาน ดังนั้น นอกจากนั้นควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ และการควบคุมและการจำหน่ายสินค้าด้วย

3.1.2 เนื่องจากระบบการทำงานใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องการการทำงานในที่เย็นเป็นการป้องกันไม่ให้เครื่องขัดข้องงานจะได้ไม่ติดขัด จึงควรติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศแก่ที่ทำการไปรษณีย์ให้มีความเย็นเพียงพอที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำงานได้โดยไม่ขัดข้องและยังเป็นการยืดอายุการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ด้วย

3.1.3 เพื่อการให้บริการแก่ประชาชนที่รวดเร็ว และเพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ความสามารถที่เท่าเทียมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงสมควรมีการเสริมความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้วยระบบงานบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติแก่พนักงานให้ทั่วถึงเพื่อให้ทุกคนในที่ทำการสามารถทำงานในระบบงานใหม่ได้ทุกคนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและรองรับการขยายตัวในระบบงาน

3.1.4 ควรมีการปรับปรุงที่ทำการไปรษณีย์ให้มีความสวยงาม เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีแก่ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจแก่พนักงาน และบรรยากาศทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ การทาสีที่ทำการใหม่ ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวก ปรับปรุงสวนหย่อมให้สวยงาม ปรับปรุงประตูเข้าและรั้วที่ทำการให้สวยงาม

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ขอเสนอให้มีการศึกษาเกี่ยวกับการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพบริการและสามารถจะสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.2 เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไป ขอเสนอให้มีการศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาบุคลากร การศึกษาพฤติกรรมการทำงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

การสื่อสารแห่งประเทศไทย 100 ปี การไปรษณีย์ไทย กรุงเทพมหานคร ประจวบวงษ์ 2526

_____ . *ย้อนอดีตการสื่อสารไทย* กรุงเทพมหานคร กราฟฟิค ซัพพลาย 2533

_____ . *คู่มือการใช้ซอฟต์แวร์ CA POS ในส่วนการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร
การสื่อสารแห่งประเทศไทย 2542

กิติมา ปรีดีคิดล *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร ชนະการพิมพ์ 2529

กุสุมา ลมเชย “ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 11” *ปริญญาานิพนธ์*
การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา 2537

คำนึ่ง นกแก้ว “ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3”
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524

จรงค์ แสงแก้ว “ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถม
ศึกษาจังหวัดตาก” *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร*
2544

จรัส โพธิ์จันทร์ “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา 14 แห่ง” *ปริญญา
นิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต พิษณุโลก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก*
2527

ถนัดกิจ น่วมอินทร์ “ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคเขตพิษณุโลก ภาคเหนือ” *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
นเรศวร* 2537

นิยม ศรีวิเศษ “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9”
ปริญญาานิพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2521

บัณฑิต แก่นพิทักษ์ “ความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความ
ศรัทธา และความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” *ปริญญาานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร* 2540

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2529

ธงชัย สันติวงษ์ *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2530

วัญญ์ ศรีธรรมยศ *จิตวิทยาธุรกิจ-จิตวิทยาการทำงาน* กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือกรุงเทพ
2540

วิจิตร อาวะกุล *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร โอ เอส พรินติ้ง เฮาส์ 2528

วิภาพร มาพบสุข *จิตวิทยาการทำงาน* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ 2543

ศศิรัฐ จันทร์อุคม และคณะ “ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน)” รายงานการวิจัยศิลปศาสตร์บัณฑิต สถาบันราชภัฏนครสวรรค์ 2541

สมพงษ์ เกษมสิน *การบริหารบุคคลแผนใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
2526

สมยศ นาวิการ *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 2525

สาธิต สันตกิจ “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครุภาค
ตะวันออก” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร 2538

สุภรณ์ ศรีพหล “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ” มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2519

สุรัตน์ กองเทียม “ความพึงพอใจของข้าราชการฝ่ายปกครองในการให้บริการประชาชน : ศึกษา
เฉพาะกรณีจังหวัดสุโขทัย” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
พิษณุโลก 2538

อรุณ รักธรรม *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์ 2526

อุทัย หิรัญโต *หลักการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์ 2523

Applewhite, P.B. *Organization Behavior*. Eaglewood Cliffs New Jersey: Prentice-Hall, 1965.

Barnard, Chester I. *The Function of Executive*. Cambridge: Harward University Press, 1966.

Best, John.W. *Research in Education*. New Jersey: Prentice-Hall, 1970.

Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown. *Personal and Industrial Psychology*. New York:
McGrow – Hill, 1955.

Gilmer, Von Haller B. *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York: McGraw – Hill, Book,
1966.

Herzberg, F. *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Son, 1959.

Jamann, Joann S. “Job Satisfaction and Dissatisfaction of Nurse Faculty in B.S.N. Program 2”,
Dissertation Abstracts International. 60 (January 7, 1974) : 116 – 117 –A.

- Maslow, A.H. *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row , 1970.
- Morse, Nancy C. *Satisfactions in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press, 1955.
- Newcomer, Mabel. *The Big Business Executive*. New York: Columbia University Press, 1955.
- Schmidt, Gene Billard. "Job – Satisfactions among Secondary School Administration"
Dissertation Abstracts International. 35 (August 12, 1975) : 7583 – A.
- Smith, Henry Clay. *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw – Hill, 1955.
- Strauss, George and Leonard R. Rayles. *Personel : The Human Problem Management*. N.J. : Prentice-Hall, 1960.
- Valez, Guillermo V. "A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factor in Columbia University." *Dissertation Abstracts International*. 33 (September 3, 1972) : 979 – A .
- Vroom, Victor H. *Work and Motivation*. New York: John Willy and Sons, 1964.
- Yamane, Taro. *Statistic an Introductory*. 2nd ed. New York: Haper and Row, 1967.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ
กรณีศึกษา : เฉพาะพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ สังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6

- คำชี้แจง 1) แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาซึ่งผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่าน
ในการให้ข้อมูลครบทุกส่วน
2) โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าอนุปริญญา

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อายุงาน.....ปี

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

สูงกว่า 40,000 บาท

ความเห็นด้านแวดล้อม(ต่อ)	ก่อนใช้ระบบ CA POS					หลังใช้ระบบ CA POS				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. อุปกรณ์การปฏิบัติงาน										
17.1 อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ										
17.2 อุปกรณ์ปฏิบัติงานทันสมัยใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ										
17.3 อุปกรณ์ปฏิบัติงานถูกจัดวางไว้อย่างเหมาะสม										
18. คู่มือและเอกสาร										
18.1 หน่วยงานของท่านมีคู่มือแนะนำวิธีปฏิบัติงาน										
18.2 คู่มือมีครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน										
18.3 ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือและระเบียบคำสั่งพบว่าเกิดประสิทธิผลในงาน										

19. ข้อเสนอแนะ

19.1 เกี่ยวกับระบบ CAPOS

.....

.....

.....

19.2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

19.3 เกี่ยวกับการพัฒนางานไปรษณีย์

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสุชน ศรีสวรรค์
วัน เดือน ปี เกิด	17 ธันวาคม 2492
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2535
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการสื่อสาร ไปรษณีย์เขต 6 อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกไปรษณีย์อนุญาต (ระดับ 8)
ทุนการศึกษา	วิชาการบริหารธุรกิจ ระดับปริญญาโท การสื่อสารแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม