

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

นางสาวทัศนาวง ขจรศรี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Opinions of the Courter Clerk at the Post Office
toward Work Performance Environment**

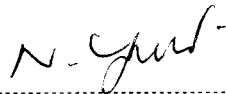
Miss Tussoung Kajonsri

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

2009

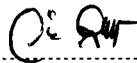
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการ
ไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
ชื่อและนามสกุล นางสาวพัศพรวง ขจรศรี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 14 เดือน 8.ค. พ.ศ. 2572

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา นางสาวทัศนพร ขจรศรี **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (3) เสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 100 ตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามแบบมีมาตรวัดเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า (1) เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ อายุงาน คุณวุฒิการศึกษา และเงินเดือน ยกเว้นปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศและตำแหน่ง (3) เสนอแนะให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีส่งผลโดยตรงต่องานให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงโดยสมบูรณ์ได้ โดยได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ และรองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสีนันท์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำชี้แนะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเป็นอย่างดี รวมถึงมีส่วนร่วมในการผลักดัน ให้การศึกษาค้นคว้าอิสระดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระขอกราบ ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายบริการสินค้าไปรษณีย์ (คุณสัญญา ทองสะพัก) และ หัวหน้าส่วนบริหารจัดการคลัง (คุณวิศิษฐ์ อรุณวัต) ฝ่ายบริการสินค้าไปรษณีย์ ที่เป็นผู้ส่งเสริม ให้ได้เข้ารับการศึกษาศึกษาและสนับสนุนจนถึงสำเร็จการศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายจัดระบบบริการ (คุณกาหลง ทรัพย์สอาด) และหัวหน้า ส่วนจัดระบบรับฝาก (คุณพีระ อุดมกิจสกุล) ฝ่ายจัดระบบบริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่กรุณาสันับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการในระบบรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณหัวหน้าสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ พื้นที่เขต 5 สังกัด สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (คุณสุวิษ มีนิล) ที่กรุณาอนุญาต ให้ทำการศึกษารวมทั้งหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 12 แห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม ในครั้งนี้

ทัศพรวง ขจรศรี

พฤศจิกายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการคิด	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	10
แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในการปฏิบัติงาน	13
ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทยและบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	26
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
วิธีการสร้างเครื่องมือ	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สรุปการวิจัย	66
วิธีการดำเนินการวิจัย	67
ผลการวิจัย	69
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	82
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	83
ข การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม	84
ค การประเมินเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ	85
ง หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach	86
จ แบบสอบถาม	87
ประวัติผู้วิจัย	95

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย 5
ตารางที่ 2.1	ตารางแสดงรายชื่อที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) ในจังหวัดปทุมธานี 34
ตารางที่ 3.1	ตารางแสดงจำนวนประชากร 36
ตารางที่ 3.2	ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 38
ตารางที่ 4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 44
ตารางที่ 4.2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างต่อ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา 46
ตารางที่ 4.3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างต่อ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน 47
ตารางที่ 4.4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างต่อ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ 49
ตารางที่ 4.5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างต่อ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน 50
ตารางที่ 4.6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างต่อ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน 52
ตารางที่ 4.7	แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ 54
ตารางที่ 4.8	แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ 55
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ 56
ตารางที่ 4.10	แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน 57
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ 58
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ 59

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรม	13
ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	30
ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงโครงสร้างสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ	33

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการไปรษณีย์ไทย เป็นบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ก่อกำหนดขึ้นในประเทศไทยเป็นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ทรงเป็นอธิบดีผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขพระองค์แรก เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2446 ต่อมาในปี 2520 กรมไปรษณีย์โทรเลขได้ปรับเปลี่ยนสถานะจากการเป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างการบริหารแบบราชการ มาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจโดยใช้ชื่อว่า “การสื่อสารแห่งประเทศไทย” และด้วยนโยบายของรัฐบาลและพันธะผูกพันของประเทศไทยกับองค์การการค้าโลก (World Trade Organization – WTO) กลายเป็นจุดเปลี่ยนแปลงด้านธุรกิจโทรคมนาคมและการไปรษณีย์จากที่เคยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นผู้ผูกขาดในการดำเนินธุรกิจ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเป็นเปิดเสรีในธุรกิจเพื่อให้เกิดการแข่งขันในสินค้าและบริการ ทำให้ต้องแปรสภาพเป็นบริษัทจำกัดตามนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 จากหน่วยงานที่ประสบกับภาวะการฉ้อขาดทุนมาโดยตลอดเมื่อครั้งยังคงเป็นการสื่อสารแห่งประเทศไทย เนื่องจากกิจการไปรษณีย์ต้องให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานกับประชาชนคนไทย ทำให้มีค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนสูงกว่ารายได้เป็นอย่างมาก จำเป็นต้องอาศัยเงินสนับสนุนจากกิจการโทรคมนาคมมาโดยตลอด เมื่อต้องแยกมาเป็นหน่วยงานเพื่อมาดำเนินธุรกิจด้านกิจการไปรษณีย์โดยตรง ทำให้ต้องปรับนโยบายในการดำเนินงานใหม่ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกลใกล้ชิดคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด”

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ปรับแผนธุรกิจให้สามารถสู้กับการแข่งขันในภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน โดยมีพันธกิจในการรักษาความเป็นผู้นำในบริการไปรษณีย์ รวมทั้งขยายขอบเขตการให้บริการให้รองรับความต้องการของลูกค้า โดยยกระดับการบริหารจัดการสู่มาตรฐานสากล เพื่อให้องค์กรอยู่ในสถานะที่แข็งแกร่งได้อย่างยั่งยืน ปัจจัยสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่องานบริการ คือ ทรัพยากรมนุษย์ หรือ “พนักงาน/ลูกจ้าง ผู้ให้บริการ” ซึ่งจัดว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจ

จากการที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุค่านับสัญญาที่จะเป็น “ผู้เชื่อมโยงที่ดีที่สุด” ของคนไทย ดังนั้น เจ้าหน้าที่รับฝากที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์และการให้บริการไปรษณีย์อื่น ๆ จากผู้ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จึงเป็นเสมือนปราการด่านแรกที่ขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการได้ดีต้องมีคุณลักษณะ คือ มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในสินค้า มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และผู้ใช้บริการ มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความช่างสังเกตไตร่ตรอง มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและจะต้องมีทัศนคติต่องานบริการที่ดีด้วย

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ทำวิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดปทุมธานี อันจะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในของที่ทำการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ลักษณะงานและปริมาณงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน ที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี สร้างความสามัคคีกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์มีจิตใจรักและใส่ใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น มุ่งสร้างคุณภาพบริการที่ดีเยี่ยมสู่ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง คุณวุฒิการศึกษา และเงินเดือน

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการนำแนวความคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมาย คำว่า “ความคิดเห็น” ไว้ในหลายความหมาย กล่าวโดยสรุปได้ว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันเป็นผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมระหว่างบุคคล อาจเป็นไปได้ในทางเดียวกันในลักษณะเห็นด้วย หรือทางตรงกันข้ามในลักษณะไม่เห็นด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

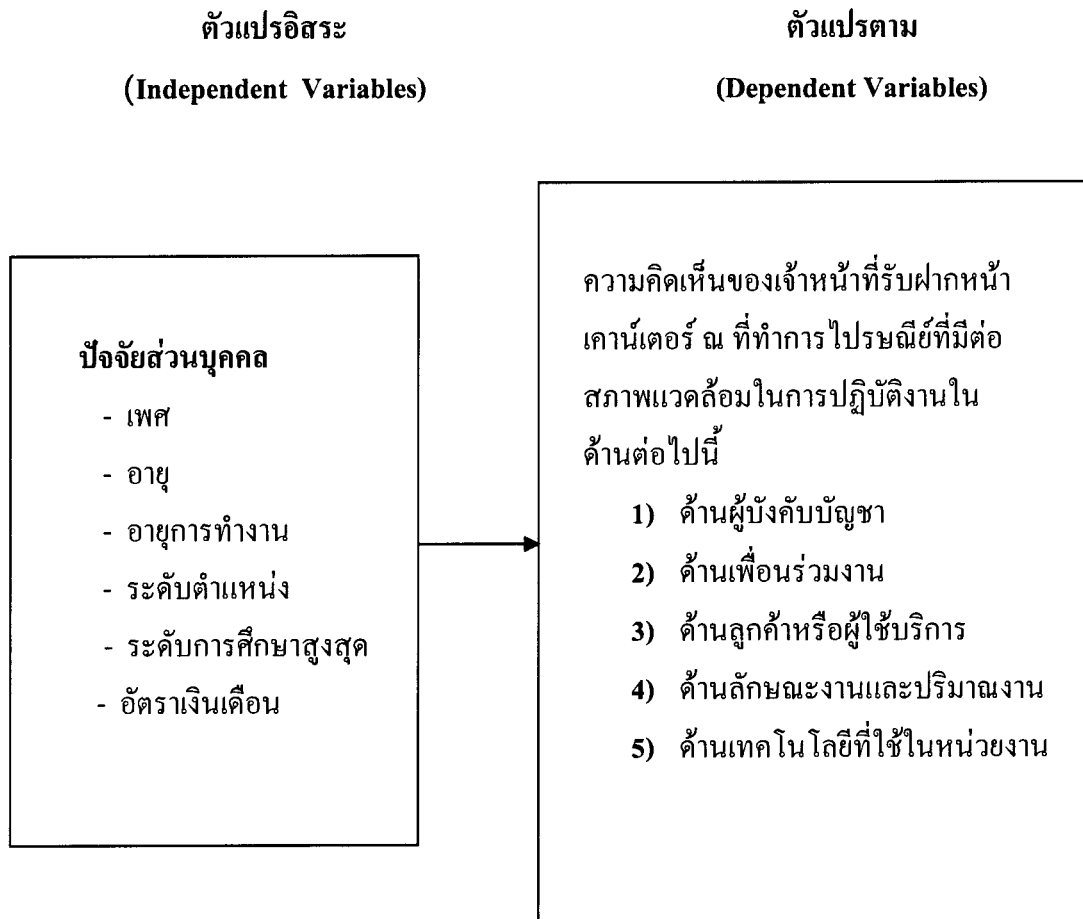
ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด และอัตราเงินเดือน

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในด้านต่อไปนี้

- 1) ด้านผู้บังคับบัญชา
- 2) ด้านเพื่อนร่วมงาน
- 3) ด้านลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 4) ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน
- 5) ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน

ภาพที่ 1.1 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย



4. ขอบเขตการวิจัย

1. การทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2. การทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ ปทุมธานี เทศปทุม ธรรมศาสตร์รังสิต ธานี คลองหลวง รังสิต คูคต ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ลาดหลุมแก้ว ลำลูกกา สามโคก และหนองเสือ ซึ่งมีจำนวนพนักงาน/ลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ จำนวนทั้งสิ้น 133 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 จากจำนวน 133 คน เท่ากับ 99.81 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่ 100 คน หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 1.1 ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย

ลำดับ	รายชื่อที่ทำการไปรษณีย์ (แห่ง)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ปทุมธานี	15	12
2	เทศปทุม	12	9
3	ธานี	9	6
4	คลองหลวง	14	10
5	ธรรมศาสตร์รังสิต	7	5
6	รังสิต	15	12
7	คูคต	8	6
8	ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต	15	12
9	ลาดหลุมแก้ว	9	6
10	ลำลูกกา	13	10
11	สามโคก	8	6
12	หนองเสือ	8	6
	รวมทั้งสิ้น	133	100

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันเป็นผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมระหว่างบุคคล อาจเป็นไปในทางเดียวกันในลักษณะเห็นด้วย หรือทางตรงกันข้ามในลักษณะไม่เห็นด้วย

5.2 เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หมายถึง พนักงาน/ลูกจ้าง ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์และการให้บริการไปรษณีย์อื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการ หน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

5.2.1 ที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) หมายถึง ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการอื่น ๆ ทั้งในและระหว่างประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,167 แห่ง (รายงานประจำปี ปณท ปี 2551 : 5) ประกอบด้วย

- ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย

คือ ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ หรือที่ทำการที่มีพนักงานนำจ่ายสิ่งของ ณ ที่อยู่ผู้รับ

- ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

คือ ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ เท่านั้น ไม่มีการนำจ่ายสิ่งของ ณ ที่อยู่ผู้รับ

5.2.2 เคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หมายถึง เคาน์เตอร์ให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ และการให้บริการอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งติดตั้งระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Counter Automation POS : CA POS) โดยนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้สำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งสามารถให้บริการแบบ One Stop Service (ให้บริการได้ทุกบริการในช่องเดียว) และระบบดังกล่าวสามารถควบคุมการเงินและบัญชีภายในของทุกที่ทำการทั่วประเทศ รวมทั้งมีศูนย์คอมพิวเตอร์ที่สำนักงานใหญ่ (หลักสี่) เพื่อควบคุมระบบการทำงานของที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศได้โดยผ่านระบบ Network

5.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

5.3.1 ด้านผู้บังคับบัญชา

หมายถึง ผู้ที่สามารถ ชักจูงหรือโน้มน้าว หรือใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.2 ด้านเพื่อนร่วมงาน

หมายถึง ผู้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือในองค์กรธุรกิจ ประกอบด้วยคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันในบทบาทหน้าที่ต่างๆ กันไป

5.3.3 ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ

หมายถึง ผู้ซื้อ เช่น ผู้ขายปลีกเป็นลูกค้าของผู้ขายส่ง, ผู้อุดหนุนในเชิงธุรกิจ เช่น ลูกค้าของธนาคาร

5.3.4 ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

หมายถึง ลักษณะงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หมายถึง การรับฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่จัดตั้งขึ้น โดยมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กตามปริมาณการใช้บริการและความเจริญของสังคมและเศรษฐกิจ

5.3.5 ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน

หมายถึง ตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิตและการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลง ใช้เวลาในการทำงานที่ลดลง และได้สินค้าหรือผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน

6.2 นำผลของการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้การบริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจการศึกษาวิจัยต่อไป

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรอบความคิดทางทฤษฎี

ในการศึกษาเรื่อง “ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ” ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยศึกษาเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัย ได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการคิด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
4. ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทยและบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับ “ การคิด ”

1.1 ความหมายของ “การคิด” สืบค้นจาก web site เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2552

http://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence/Thinking_is.htm

ฮิลการ์ด (Hilgard) กล่าวว่า การคิดเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสมองอันเนื่องมาจากการใช้สัญลักษณ์แทนสิ่งของ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ

บรูโน (Bruno) กล่าวว่า การคิดเป็นกระบวนการทางสมองที่ใช้สัญลักษณ์จินตภาพ ความคิดเห็น และความคิดรวบยอด แทนประสบการณ์ในอดีต ความเป็นไปได้ในอนาคต และความเป็นจริงที่ปรากฏ การคิดจึงทำให้คนเรามีกระบวนการทางสมองในระดับสูง กระบวนการเหล่านี้ได้แก่ ตรรกศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษา จินตนาการ ความใส่ใจ เซวน์ปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และอื่น ๆ

มาการเรต ดับบลิว เมทลิน (Matlin) กล่าวว่า การคิดเป็นกิจกรรมทางสมอง เป็นกระบวนการทางปัญญา ซึ่งประกอบด้วย การสัมผัส การรับรู้ การรวบรวม การจำ การรื้อฟื้น ข้อมูลเก่าหรือประสบการณ์ โดยที่บุคคลนำข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เก็บไว้เป็นระบบ การคิดเป็นการจัดรูปแบบของข้อมูลข่าวสารใหม่กับข้อมูลเก่า ผลจากการจัดสามารถแสดงออกมาภายนอกให้ผู้อื่นรับรู้ได้

อาจสรุปได้ว่าการคิดเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่ใช้สัญลักษณ์หรือภาพแทน สิ่งของ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีการจัดระบบความรู้ ข้อมูล ข่าวสารซึ่งเป็นประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่หรือสิ่งเร้าใหม่ ที่ไปได้ ทั้งในรูปแบบธรรมดาและสลับซับซ้อน ผลจากการจัดระบบสามารถ แสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น การให้เหตุผล การแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.2 ความสำคัญของการคิด

การคิดเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่สำคัญที่สุดที่จะมีผลและรากฐานของการเปลี่ยนแปลงในชีวิตแต่ละบุคคลในการดำเนินงานของสังคม ถ้าคนแต่ละคนคิดดี คิดถูกต้อง คิดเหมาะสมการดำเนินชีวิตของคนและความเป็นไปของสังคมก็จะดำเนินไปอย่างมีคุณค่าสูง การคิดจึงเป็นเรื่องสำคัญของมนุษย์ การคิดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมที่ซับซ้อน สังคมจะก้าวหน้าต่อไปได้ก็เมื่อบุคคลในสังคมมีความคิด รู้จักคิดป้องกันหรือคิดแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันและพัฒนาปรับปรุงภาวะต่าง ๆ ให้ดีขึ้น บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเด็กจึงต้องช่วยพัฒนาความสามารถในการคิดให้แก่เด็กอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นคนที่มีความคิดกว้างไกล สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างราบรื่น คนต้องคิดเป็น คนที่ไม่ชอบคิดหรือคิดไม่เป็นย่อมตกเป็นเหยื่อของคนช่างคิด คนต้องอาศัยความคิดเป็นผู้นำไปสู่การดำเนินชีวิต การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล การคิดเป็นกระบวนการทางจิตใจมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ แม้ว่าทุกคนจะมีความคิดแต่ก็มองไม่เห็น ได้โดยตรง ต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรม การแสดงออกและการกระทำ

1.3 กระบวนการของการคิด

การคิดเป็นกระบวนการของจิตใจหรือกระบวนการทางสมอง ซึ่งมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การคิดไม่มีขอบเขตจำกัด กระบวนการคิดของมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่เริ่มจากสิ่งเร้ามากระตุ้นทำให้จิตใจใส่ใจกับสิ่งเร้าและสมองนำข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่มาประมวล เพื่อให้ได้ผลของการคิดออกมา

เหตุของการคิด ต้นเหตุของการคิดคือสิ่งเร้าที่เป็นปัญหา หรือสิ่งเร้าที่เป็นความต้องการ หรือสิ่งเร้าที่ชวนสงสัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) สิ่งเร้าที่เป็นปัญหา เป็นสิ่งเร้าประเภทสถานการณ์ เหตุการณ์ หรือสภาวะที่มากระทบแล้ว จำเป็นต้องคิด (Have to think) เพื่อกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ปัญหานั้นลดไปหรือหมดไป
- 2) สิ่งเร้าที่เป็นความต้องการ เป็นความต้องการสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมในแง่ต่าง ๆ เช่น ต้องการลดต้นทุนในการผลิตสินค้า ต้องการทำงานโดยใช้เวลาน้อยลง ต้องการความปลอดภัยมากขึ้น จึงต้องการการคิด (Want to think) มาเพื่อทำให้ความต้องการหมดไป
- 3) สิ่งเร้าที่ชวนสงสัย เป็นสิ่งเร้าแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่มากระตุ้นให้สงสัย อยากรู้ ซึ่งในสภาพการณ์เดียวกัน สิ่งเร้าเดียวกัน บางคนอาจไม่อยากรู้ก็ไม่เกิดการคิด แต่บางคนก็อยากรู้ซึ่งอาจเกิดจากบุคลิกภาพประจำตัวที่เป็นคนช่างคิด ช่างสงสัย ทำให้ต้องการคำตอบเพื่อตอบข้อสงสัย นั้น ๆ ซึ่งลักษณะเช่นนี้ควรได้รับการฝึกฝนและพัฒนาต่อไป

ผลของการคิด คือคำตอบหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปแก้ปัญหานั้น หรือเพื่อให้ความต้องการ หรือความสงสัยลดลงหรือหมดไป ผลของการคิดได้แก่

- 1) คำตอบของปัญหาที่พบ หรือคำตอบที่สนองต่อความต้องการของตน ซึ่งรวมไปถึงวิธีการในการแก้ปัญหา ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คำตอบนั้น ๆ
- 2) แนวคิด ความรู้ ทางเลือก และสิ่งประดิษฐ์ ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ ๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับ “ความคิดเห็น ”

2.1 ความหมายของ “ความคิดเห็น ”

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษไทย – ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 246-247) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม” และอีกความเห็นหนึ่งก็คือ “ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น ” ไว้หลายความหมาย ดังนี้

Kolasa (อ้างถึงในพรสุข วรณธรรม 2548 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่แสดงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

วสันต์ ชะลอ (2546 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็น (Opinion) คือการลงความเห็น การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความเชื่อหรือการพิจารณาดำเนินการต่าง ๆ ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกมาโดยการพูด การปฏิบัติ การเขียน ความคิดเห็นนี้เปลี่ยนแปลงได้บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ทักษะ ทักษะ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคล ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นทางเดียวกันโดยเห็นด้วย (ยอมรับ) หรือการตรงข้ามกันโดยไม่เห็นด้วย (ปฏิเสธ)

สัมฤทธิ์ อ่อนคำ (อ้างถึงในฉัตรกุล บุณศิริ 2548 : 25) ที่ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทักษะ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

กล่าวโดยสรุป เป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันเป็นผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทักษะ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมระหว่างบุคคล อาจเป็นไปในทางเดียวกันในลักษณะเห็นด้วย หรือทางตรงกันข้ามในลักษณะไม่เห็นด้วย

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Foster (อ้างถึงใน พรสุข วรรณธรรม) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์ (Experience) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลหรือหมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็น คู่้นเคย ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง (Direct Experience) และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่พบเห็นจากของจริง ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม (Value System and Judgement) เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน แต่ละคนมีความคิดเห็นต่างๆ สงที่เกี่ยวข้องกันแตกต่างกัน

โสภา พิสมัย (2543 : 14-15) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนและสมบูรณ์และ อวัยวะต่าง ๆ และคุณภาพของสมอง

ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษา ทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนรู้จากบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทำให้มีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

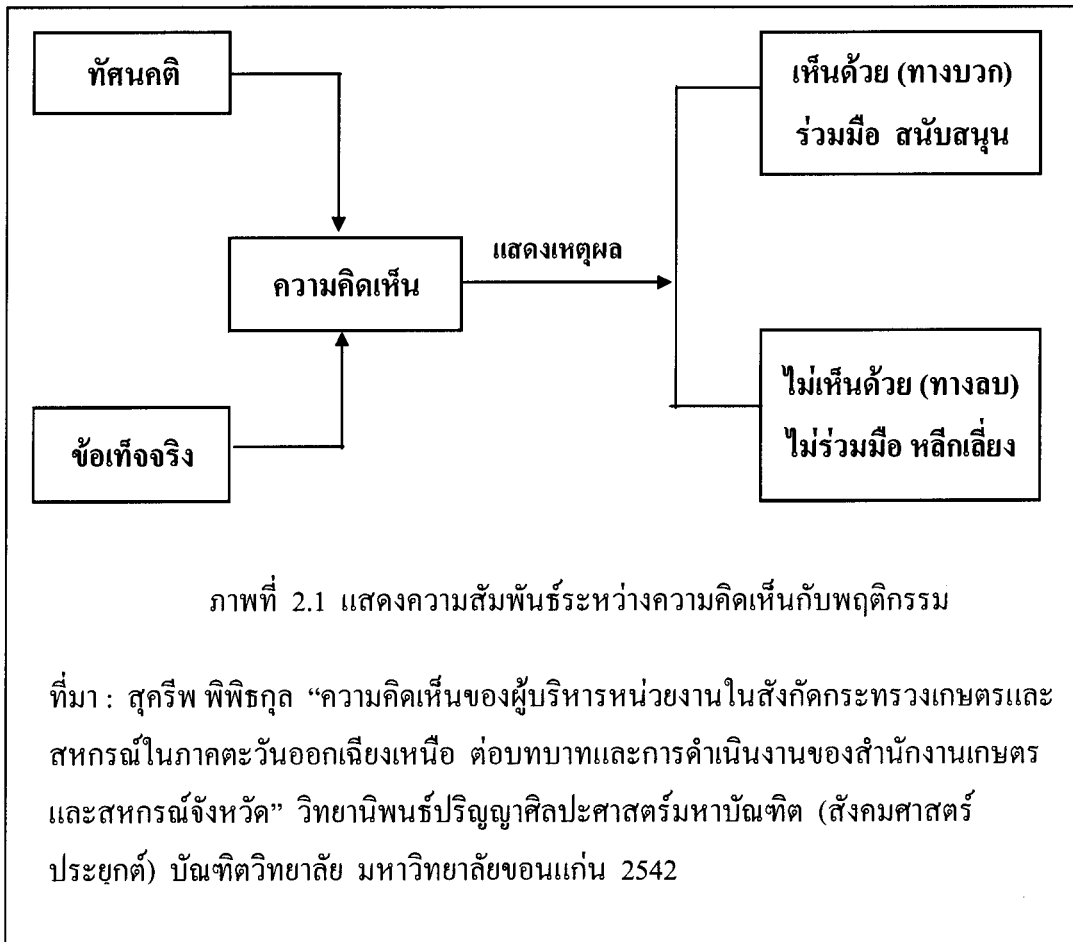
กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น ทัศนคติ และพฤติกรรม

Nunnally (อ้างใน ฉัตรกุล บุณศิริ 2548 : 28) กล่าวว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคติ เป็นเรื่องของการแสดงออกของกลุ่มบุคคลต่อประชาติ ขนบธรรมเนียม ประเพณี โดยความคิดเห็นมักจะใช้กับการลงความเห็นและความรู้ ในขณะที่ทัศนคติใช้กันมากในเรื่องของความรู้สึก และชอบพอ และเขาได้สรุปว่า โดยทั่วไปแล้วมักใช้คำว่าความคิดเห็นมากกว่า ทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับ Best (อ้างใน ฉัตรกุล บุณศิริ 2548 : 28) ที่กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกในด้านความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน การแสดงผลเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ

โยธิน คันสนยุท และจุมพล พูลภัทรชีวัน (อ้างใน ฉัตรกุล บุณศิริ 2548 : 28) ให้ความหมายความคิดเห็น ในลักษณะของการแสดงออกทางถ้อยคำ ทางอารมณ์ และทางพฤติกรรม ซึ่งสื่อความหมายจากค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติที่อยู่ภายในของบุคคลนั้น ๆ แล้วสรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจแสดงโดยใช้คำพูด การเขียน หรือการแสดงกริยาอาการ ท่าทาง ต่อสถานการณ์หรือตัวบุคคล แล้วประมวลความรู้ และ/หรือประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น แสดงออกมาทางความคิดเห็น ซึ่งจะมีเหตุผลประกอบอยู่เสมอ และ

ความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลนั้น ได้แก่ ความคิดเห็นเชิงบวก หรือเห็นด้วย ก็จะทำให้การสนับสนุนหรือร่วมมือ หากเป็นความคิดเห็นเชิงลบ หรือไม่เห็นด้วย ก็จะแสดงพฤติกรรมในลักษณะขัดขวางหรือหลีกเลี่ยงไม่ให้ความร่วมมือและสามารถวัดเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคคลออกมาได้



3. แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.1 ผู้นำ/ผู้บังคับบัญชา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2543 : 6-7) กล่าวว่า ผู้นำ (Leader) หมายถึงผู้ที่สามารถชักจูงหรือโน้มน้าว หรือใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้นำควรมีคุณลักษณะสำคัญหลายประการ อาทิ การมีวิสัยทัศน์ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการลดความขัดแย้งและการตัดสินใจ

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (เสนาธิการทหารบก : 2552) ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่นอกจากการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลแล้วหน้าที่ในการบริหารคนก็นับว่าสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง เพราะงานต่าง ๆ จะสำเร็จได้นั้นมาจากคนเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จึงเป็นเทคนิคที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าการให้คำปรึกษาจะเป็นเรื่องจำเป็นในการบริหารงาน แต่ก็มีผู้บังคับบัญชาจำนวนมากไม่มีโอกาสให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สาเหตุที่สำคัญคือ

3.1.1 ผู้บังคับบัญชาขาดความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การรับประทานอาหารร่วมกัน ไปงานสังสรรค์หรือไปเที่ยว ไม่พุดเล่น ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่กล้าเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษา ในกรณีที่มีปัญหาต่าง ๆ หรือเข้าพบแต่ไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด ทำให้การให้คำปรึกษาไม่ได้ผล

3.1.2 ผู้บังคับบัญชาไม่มีเวลาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากมีภารกิจมากจนไม่สนใจผู้ใต้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชามักใช้การสื่อสารทางเดียวกับผู้ใต้บังคับบัญชา คือ มีแต่คำสั่งให้ปฏิบัติแต่ไม่รับฟังความเห็นหรือข้อซักถาม การที่ผู้บังคับบัญชาไม่จัดตารางเวลาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาบ้าง ทำให้การพัฒนางานน้อยลงผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจดำเนินการเองตามที่เห็นเหมาะสม โดยไม่ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

3.1.3 ผู้บังคับบัญชาบริหารงานโดยใช้กฎระเบียบข้อบังคับ เนื่องจากไม่กล้าในการตัดสินใจเกรงจะมีผลกระทบต่อตนเอง จึงมักจะหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษา ปล่อยให้เป็นการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหาตัวเอง

3.1.4 ผู้บังคับบัญชาขาดทักษะในการให้คำปรึกษา โดยไม่รู้จักรับฟังปัญหาและค้นหาสาเหตุของปัญหา บางครั้งโยนความผิดให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเบื่อหน่าย และไม่ขอคำปรึกษา

ดังนั้น จากสาเหตุที่ผู้บังคับบัญชาขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้การให้คำปรึกษาแนะนำไม่เกิดขึ้นในการบริหารงาน เทคนิคการให้คำปรึกษาแนะนำถือได้ว่าเป็นแนวการบริหารงานที่จะทำให้งานสำเร็จ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาพอใจมากที่สุด ถ้าผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี การบริหารงานย่อมประสบผลสำเร็จ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้น อาจมีวิธีการดังนี้

5) ควรให้ผู้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจด้วยตนเอง

การบริหารงานควรให้ผู้บังคับบัญชาสามารถคิดและตัดสินใจด้วยตนเองในบางเรื่อง จะทำให้เขาเกิดความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เพิ่มขึ้น เพราะการบริหารงานโดยผู้บังคับบัญชาตัดสินใจทั้งหมดและผู้ใช้บังคับบัญชารับคำสั่งและปฏิบัติตามแต่เพียงอย่างเดียว ทำให้ไม่เกิดการพัฒนาความคิด ศักยภาพของบุคคลไม่เกิด ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดขวัญและกำลังใจ ท้อถอย ไม่สนใจปรับปรุงงานและขาดความคิดสร้างสรรค์ จึงควรใช้วิธีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ผู้ใต้บังคับบัญชาจะรู้จักคิด ตัดสินใจ และการแก้ปัญหาาร่วมกัน ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น

6) ควรให้คำชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชา

การให้คำชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาในสิ่งที่เขาดำเนินการแล้วได้ผลตามที่กำหนดไว้จะช่วยสร้างกำลังใจ และเกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรชมเชยหรือให้รางวัลในเรื่องที่เหมาะสม แต่ไม่ควรใช้พร่ำเพรื่อจนดูไม่จริงใจ

7) ไม่ควรแทรกแซงการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาเมื่อมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ควรให้เขาปฏิบัติงานตามความสามารถของเขา ผู้บังคับบัญชาเพียงให้คำปรึกษา แนะนำ หรือติดตามงานแต่ไม่ควรเข้าไปแทรกแซงหรือชี้แนะโดยตรงเพราะจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง

เทคนิคการให้คำปรึกษาของผู้บังคับบัญชาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากการสร้างความสัมพันธ์อันดีแล้ว ผู้บังคับบัญชาก็ควรให้การสังเกต เมื่อเห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความลังเลสงสัยในการทำงานหรือการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปในแนวทางที่กำหนด การให้คำปรึกษาจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนั้นกรณีผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความขัดแย้งในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม ผู้บังคับบัญชาควรเข้ามาเกี่ยวข้องโดยให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยผู้บังคับบัญชาต้องใช้เทคนิคการให้คำปรึกษา ดังนี้

- (1) เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์เป็นอย่างดี
- (2) ความสามารถในการสื่อสาร ผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจและยอมรับได้
- (3) ศิลปะในการพูด โดยเฉพาะการพูดชักนำ โน้มน้าว
- (4) มีศิลปะในการฟัง

- (5) มีลักษณะผู้นำและใช้ภาวะผู้นำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- (6) เป็นนักคิด วิเคราะห์ ริเริ่มสร้างสรรค์ ตัดสินใจโดยเหตุและผล
- (7) วิธีการให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นแนวทางที่กระตุ้น จูงใจ สำหรับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา
- (8) ผู้บังคับบัญชาควรทำความเข้าใจกับปัญหา อารมณ์ของผู้ได้บังคับบัญชาและจัดอารมณ์ไม่พึงปรารถนาของผู้ได้บังคับบัญชา

3.2 เพื่อนร่วมงาน

จิตวิทยาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานบุคคลทุกคนมักต้องมีกลุ่มมีพวก ตัวอย่างกลุ่มหรือพวกของกลุ่มบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ทีมงาน สมาคม ชมรม ผู้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือแม้กระทั่งการทำงานในองค์การธุรกิจก็จัดว่าเป็นกลุ่มหรือพวกประเภทหนึ่ง ประกอบด้วยคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันในบทบาทหน้าที่ต่างๆ กันไป ซึ่งแต่ละคนมักมีเพื่อนฝูงร่วมงานทั้งที่อยู่ในระดับที่เหนือกว่า เท่ากัน และเพื่อนร่วมงานที่ต่ำกว่า ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด บุคคลเหล่านี้ต้องทำงานเกี่ยวข้อง และติดต่อสัมพันธ์กัน ถ้าหากบรรยากาศของความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีมักส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นสุข เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมความสุขส่วนใหญ่ของชีวิตจึงมักขึ้นอยู่กับมนุษย์สัมพันธ์ ทั้งในแง่การอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเพื่อให้มีความสุขในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคคลจึงควรเรียนรู้และปรับปรุงตนเองในเรื่องจิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อันได้แก่มนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานนั่นเอง

ในที่นี้จะกล่าวถึงความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีสัมพันธ์อันดีและการพัฒนาตนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

3.2.1 ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคม ระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 402) ในปี พ.ศ.2538 ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะ หรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกัน ระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่ม เพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มรวมไปถึง วิธีการจูงใจ และประสานความต้องการ ของบุคคล และกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 628)

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” (human relations) นี้ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน จะยกมากล่าวเพียง 3 ท่าน ดังนี้

เอ็ดวิน บี ฟลิปโป (Flippo 1966:15 อ้างถึงในจรูญ ทองถาวร 2536:2) ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 99) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหา เพื่อทำความเข้าใจ โดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กัน ระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์การ ของแต่ละบุคคล ที่ได้กำหนดไว้

ประยูร ทองสุวรรณ อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่า ด้วยพฤติกรรมของคน ที่มาเกี่ยวข้องกับ การทำงานร่วมกับองค์การหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันดำเนินไปด้วยความราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ยกมาเป็นตัวอย่างทั้ง 3 ความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลในองค์การใด องค์การหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อดำเนินการให้องค์การนั้นหรือสังคมนั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะมี 2 ลักษณะด้วยกันคือ มนุษยสัมพันธ์อันดีและมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ถ้ามีมนุษยสัมพันธ์อันดี บุคคลในองค์การหรือสังคมนั้นจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อกันและกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน ร่วมมือกันประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปันและให้อภัยต่อกัน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดี บุคคลในองค์การนั้นหรือสังคมนั้นก็มักจะไม่นชอบพอกัน ขัดแย้งกัน ไม่ร่วมมือกัน ไม่ช่วยเหลือ ต่างคนต่างอยู่หรือถกกันแก่งกัน ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การหรือกลุ่มสังคมนั้นๆ เสียหาย บุคคลในกลุ่มขาดความสุข ซึ่งในท้ายที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงานชีวิตของบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้นๆ

ที่กล่าวมานี้ นอกจากเป็นการอธิบายความหมายของมนุษยสัมพันธ์ ยังสะท้อนให้เห็นได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ มักมองความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน ซึ่งถ้าทำงานร่วมกันในบรรยากาศของความสัมพันธภาพอันดีต่อกันนอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลที่มาทำงานร่วมกันด้วย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อกัน และต่อองค์การ คือ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี จะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลงได้ ซึ่งถ้าความขัดแย้งลดลงก็น่าจะเป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า มนุษย-

สัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน เรื่องของมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่ควรเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตและการทำงานร่วมกันในสังคม

3.2.2 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2544 อ้างใน พรสุข วรรณธรรม 2548 : 15) ให้ความหมายว่า ทีม (team) คือ กลุ่มของบุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่าโดยที่บุคคลเหล่านั้นมีปฏิสัมพันธ์กันอยู่ประจำและประสานงานกันเพื่อทำงานของกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

Judith R. Gordon (อ้างใน พรสุข วรรณธรรม 2548 : 15) เห็นว่า ทีม หมายถึง ทีมจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่ามากำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันและจะต้องร่วมมือกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

Stephen P. Robbin และ Mary Coulter (อ้างใน พรสุข วรรณธรรม 2548 : 15) เห็นว่าทีม หมายถึง ทีมงานเป็นกลุ่มที่เป็นทางการจัดตั้งจากการพึ่งพิงระหว่างกันของบุคคลแต่ละคนที่มีความรับผิดชอบร่วมกันในอันที่จะทำให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้น ทีมงานทุกชนิด จึงเป็นกลุ่มแต่มีเฉพาะกลุ่มที่เป็นทางการเท่านั้นที่สามารถทำงานเป็นทีมได้

สุดา เทียบจัตรัส (2541 : 172) ให้ความเห็นว่า ทีมงาน (Work team) เป็นการเชื่อมโยงและใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลจากการใช้ความพยายามของแต่ละบุคคลรวมกัน หรือหมายถึงกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานให้สำเร็จ ซึ่งตั้งขึ้นเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในองค์กรหรือสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่องค์การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

พะยอม วงศ์สารศรี (อ้างใน พรสุข วรรณธรรม 2548 : 16) ให้ความหมายของทีมงานว่า กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กัน รวมตัวกันขึ้นเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย และการทำงานเป็นทีมเกิดจากพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า มนุษย์มีความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ถ้าเรานำมนุษย์เหล่านี้มารวมกันก็จะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายถ้าได้มีการแบ่งงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดระบบสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้การทำงานนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายและก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่สองคนหรือมากกว่าที่มาร่วมกันทำงานใดงานหนึ่ง เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.3 ลูกค้ำหรือผู้ให้บริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้ซื้อ เช่น ผู้ขายปลีกเป็นลูกค้ำของผู้ขายส่ง, ผู้อุดหนุนในเชิงธุรกิจ เช่น ลูกค้ำของธนาคาร

Sheri Bridges (อ้างถึง web site <http://www.microsoft.com/thailand/> สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2552) กล่าวว่า สิ่งสำคัญคือ การบริการลูกค้ำที่ดีคือปัจจัยพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน Bridges กล่าว การบริการลูกค้ำโดยการให้ความสำคัญเป็นรายบุคคลและการสร้าง "ความพึงพอใจ" โดยแยก " ความพึงพอใจ " ของลูกค้ำออกเป็นรายบุคคล เพื่อให้ความสำคัญกับความต้องการและความจำเป็นของแต่ละบุคคล ให้กับลูกค้ำเป้าหมายจะช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้และมีอนาคตที่สดใส

การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind)

การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ ด้วยการปรับทัศนคติให้ “คิดบวก” อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ 2548 กล่าวไว้ว่า ความคิด การกระทำ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นย่อมจะเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันโดยตรง คนส่วนใหญ่คิดอย่างไร มักจะแสดงออกหรือมีพฤติกรรมเป็นไปตามอย่างที่คิดไว้ ความคิดเชิงบวกจึงเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของการดำเนินชีวิต พอล แอลเลียร์ ประธานกรรมการบริษัทและซีอีโอ ซีร็อกซ์ (จากหนังสือวาทะซีอีโอ) กล่าวไว้ว่า “ ในสมการระหว่างชีวิต การงาน และชีวิตส่วนตัว (เวิร์ค/ไลฟ์) ทัศนคติหรือเจตคติมีส่วนสำคัญมาก มากกว่านโยบายหรือสมการอื่นใด” ทัศนคติที่ดีย่อมจะส่งผลดีที่มีต่อการกระทำและผลลัพธ์ที่ออกมา

ดังนั้น การคิดบวกย่อมจะเป็นพลังขับเคลื่อนให้มีพฤติกรรมตอบสนองในทางที่ดีที่มีต่อบุคคลรอบข้าง โดยเฉพาะกับลูกค้ำ เริ่มต้นจากการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาสดชื่น และเมื่อมีหน้าตาสดใสแล้ว ย่อมทำให้ลูกค้ำอยากจะเข้ามาหาเพื่อทักทาย ขอข้อมูล / ความร่วมมือ/ ความช่วยเหลือ รวมถึงการยอมรับในสินค้าและบริการในที่สุด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นผลที่ได้รับมาจากการมีทัศนคติในทางบวกของพนักงานผู้ให้บริการ

การมีทัศนคติในทางบวก ด้วยการปรับเปลี่ยนตนเองให้มีความคิดทางบวกเพื่อสร้างความพึงพอใจในติดต่อประสานงานกับลูกค้ำ มักจะส่งผลให้ลูกค้ำต้องการกลับมาใช้บริการอีก โดยมีเทคนิคและแนวทางที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ดังต่อไปนี้

1) เข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างของลูกค้ำ

ลูกค้ำทุกคนไม่เหมือนกันจะต้องเข้าใจและเข้าถึงธรรมชาติของคนที่มีความคิด ความต้องการ และบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันไป สืบเนื่องการมีพื้นฐานครอบครัว และการศึกษาที่แตกต่างกันไปบางคนหัวไวรับเรื่องราว

ต่าง ๆ เร็ว แต่บางคนหัวช้า กว่าจะรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ก็ต้องใช้เวลาในการอธิบายหรือชี้แจงข้อมูล การทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันนั้น จะทำให้ไม่หงุดหงิด ไม่แสดงอารมณ์ หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อลูกค้า

2) เรียนรู้และรับรู้ความรู้สึก และอารมณ์ตนเอง

การรับรู้ความคิดและความต้องการของตนเอง หรือ Self Concept จะทำให้เราตัวอยู่เสมอว่า ในสถานการณ์ต่าง ๆ ตนเองมีความรู้สึกเช่นไรบ้าง กำลังโกรธ ไม่พอใจ หงุดหงิด วิตกกังวล เสียใจ อยู่หรือไม่ และเมื่อมีความเข้าใจตนเองแล้ว จะทำให้สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าที่หลากหลายแบบ เช่น เมื่อรู้ตัวแล้วว่ากำลังโมโหลูกค้าอยู่เพราะชอบถามนั่นถามนี่มากมาย ถามแล้วถามอีก การรู้ถึงจิตใจของตนจะเป็นเครื่องเตือนสติและบอกกับตนเองในทางบวกว่า ไม่ควรโกรธหรือโมโหแล้ว จงเข้าใจและเห็นใจลูกค้า เพราะเขาอาจจะไม่แน่ใจในข้อมูลที่ให้ไป จึงมีพฤติกรรมถามซ้ำไปซ้ำมาอยู่บ่อยครั้ง

3) หลีกเลี่ยงคำว่า “ไม่” กับลูกค้า

ผู้ให้บริการที่ดี ไม่ควรมีความคิดว่าจะต้อง “ไม่” ไว้ก่อน คำว่าไม่ เป็นการปฏิเสธที่แสดงออกถึงทัศนคติในทางลบกับลูกค้า เช่น การปฏิเสธทำเคียวว่าทำไม่ได้ โดยที่ตนเองยังไม่วิเคราะห์ทางเลือก หรือความสามารถของตนเลยว่า จะทำได้หรือไม่ จึงไม่ควรปฏิเสธด้วยการบอกว่าทำไม่ได้ เพราะไม่เคยทำ

4) สร้างเป้าหมายที่เป็นพลังอันยิ่งใหญ่

ความกระตือรือร้นย่อมเกิดขึ้นจากการสร้างเป้าหมายอันยิ่งใหญ่เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจตนเอง เป้าหมาย (Goal) จึงเป็นเสมือนเข็มทิศที่คอยขับเคลื่อนให้มีพลังใจและพลังกาย เพื่อนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยการสำรวจและถามตนเองก่อนว่า อะไรเป็นเป้าหมายในการทำงานของตนในปัจจุบัน และจะทำอย่างไรเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมานั้น การสร้างเป้าหมายที่ชัดเจน จะทำให้ไม่เป็นคนคิดเล็กคิคน้อย ไม่คิดมาก หรือคิดในทางลบ

5) ไม่มีคำว่าปัญหาหรืออุปสรรค

อย่ากลัวกับปัญหาหรืออุปสรรคก่อนที่จะไม่ได้ลงมือกระทำสิ่งนั้นเลย จงคิดไว้เสมอว่าคนที่เก่งได้จะต้องเป็นบุคคลที่เคยเจอปัญหาที่หลากหลาย ดังนั้น คนที่มีความคิดทางบวกย่อมจะเป็นคนที่มองปัญหาเป็นเสมือนบทเรียน

สอนใจ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นจากลูกค้าได้ จึงพยายามคิดว่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมดา ไม่มีอะไรที่ยากเกินความสามารถที่เราจะจัดการได้

6) ให้กำลังใจเพื่อสร้างพลังให้ตนเอง

กำลังใจเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สามารถใช้ชีวิตอยู่ท่ามกลางปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เริ่มต้นจากการพูดให้กำลังใจตนเอง เช่น ไม่เห็นจะเหนื่อยเลย เรื่องเล็กน้อยแค่นี้เอง ก็ยังดีนะที่ไม่โดนหนักกว่านี้ เป็นต้น การให้กำลังใจตนเองนั้นถือว่าเป็นการย้ำเตือนจิตใจของตนด้วยภาพที่ดีในทางบวกเพื่อเป็นการสร้างพลังกายและพลังใจให้เข้มแข็งพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

7) สร้างบารมีจากการคิดบวก

พบว่าความคิดทางบวกย่อมจะส่งผลต่อการแสดงออกในทางที่ดีกับลูกค้าทุก ๆ คน เป็นการสร้างบารมีหรือสร้างพระเดชให้เกิดขึ้น การทำงานร่วมกับผู้อื่นจะใช้เพียงพระคุณอย่างเดียวไม่ได้ ควรจะใช้พระเดชควบคู่ไปกับพระคุณด้วย บารมีที่สร้างขึ้นเป็นเสมือนบุญกุศลที่จะส่งผลให้ลูกค้ารัก ชอบ และอยากจะพูดคุยด้วย พบว่าบุคคลที่มีบารมีมักจะเป็นที่รักของลูกค้า เป็นบุคคลที่ไม่มองผู้อื่นในทางลบ ไม่ดูถูกคนอื่น พร้อมเสมอที่จะเห็นอกเห็นใจคนอื่นและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลต่าง ๆ เช่นเดียวกัน

จากเทคนิคและแนวทางข้างต้น สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ เมื่อเราต้องการที่จะมีความสุขกับการทำงาน ควรปรับตนเองก่อนก่อนที่จะปรับเปลี่ยนคนอื่น เพราะผู้ที่มีความคิดดีมักจะเป็นบุคคลที่แสดงออกด้วยน้ำเสียง วาจา สีหน้า แววตา และการกระทำในทางที่ดีต่อลูกค้า สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างขึ้นได้เองเพื่อดึงดูดใจลูกค้าให้เกิดความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกในไม่ช้า

3.4 ลักษณะงานและปริมาณงาน

ลักษณะงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด หมายรวมถึง การรับฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่จัดตั้งขึ้น โดยมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กตามปริมาณการใช้บริการและความเจริญของสังคมและเศรษฐกิจ รวมทั้ง จัดเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และระบบงานรับฝากในรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจรภายในช่องบริการเดียว หรือการให้บริการโดยระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

อัตโนมัติตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ และการให้บริการไปรษณีย์อื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ประกอบด้วย (ไปรษณีย์นิเทศ : 2544)

- 1) บริการไปรษณีย์ คือ บริการที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ดำเนินการรับฝากข่าวสาร เอกสารและสิ่งของจากบุคคลหนึ่งแล้วนำไปส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยทางไปรษณีย์หรือวิธีการสื่อสารอื่น รวมทั้งบริการที่ต่อเนื่องและใกล้ชิดด้วยกัน โดยได้กำหนดไว้ 3 ประเภท ได้แก่
 - 1.1 ไปรษณีย์ภัณฑ์ในประเทศและระหว่างประเทศ เช่น จดหมายไปรษณีย์บัตร ของตีพิมพ์ เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ และพัสดุย่อย
 - 1.2 พัสดุไปรษณีย์ในประเทศและระหว่างประเทศ
 - 1.3 ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศและระหว่างประเทศ
- 2) บริการการเงิน หมายถึง บริการที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด รับฝากเงินหรือจำหน่ายตราสารหรือรับชำระเงินจากผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์แห่งหนึ่งเพื่อจ่ายเงินให้แก่ผู้รับหรือหน่วยงานที่ทำความตกลงกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางอีกแห่งหนึ่งโดยทางไปรษณีย์หรือวิธีการสื่อสารอื่นที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้
 - 2.1 บริการธนาณัติ
 - 2.2 บริการตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
 - 2.3 บริการจ่ายเงิน POSTCHEQUE
 - 2.4 บริการไปรษณีย์เก็บเงิน
 - 2.5 บริการชำระเงินทางไปรษณีย์
- 3) จำหน่ายดวงตราไปรษณียากรและสิ่งสะสม ซึ่งจัดพิมพ์โดยบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้แก่ ดวงตราไปรษณียากรทั่วไป ดวงตราไปรษณียากรที่ระลึก ดวงตราไปรษณียากรพิเศษ และสิ่งสะสม ประเภท ซองวันแรกจำหน่าย ซองที่ระลึก แผ่นตราไปรษณียากรที่ระลึก สมุดตราไปรษณียากรประจำปี บัตรภาพตราไปรษณียากร รวมทั้ง สิ่งสะสมอื่น ๆ ที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดทำขึ้นในวาระพิเศษ

- 4) จำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการในการใช้บริการไปรษณีย์ ได้แก่ ของจดหมาย กล่องสำเร็จรูป กล่องกระดาษลูกฟูก วัสดุกันกระแทก ตู้รับไปรษณีย์ภัณฑ์ประจำบ้าน และสินค้าไปรษณีย์ที่ระลึกอื่น ๆ ที่บริษัท ไปรษณีย์จัดทำขึ้น
- 5) รับเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าอื่น ๆ ที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือเอกชนทั่วไป เพื่อนำสินค้ามาวางจำหน่าย ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เช่น รับเป็นตัวแทนจำหน่ายพระเครื่องจากวัดต่าง ๆ เป็นต้น

3.5 เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน

3.5.1 ความสำคัญของการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา [www : http://www.e-hrit.com/](http://www.e-hrit.com/) สืบค้นวันที่ 5 ก.ย. 2552

ปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการแข่งขันธุรกิจ การบริหารการเปลี่ยนแปลงได้จัดให้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่หนึ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิตและการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลง ใช้เวลาในการทำงานที่ลดลง และได้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาองค์กรสามารถทำได้หลายระดับและหลายรูปแบบ เช่น การนำไปจัดระบบกระบวนการผลิตอัตโนมัติ (Automation) ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ดังต่อไปนี้

3.5.2 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Business Process Improvement)

หลายองค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีไปช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลาย ๆ ด้าน คือ

- ระบบการบันทึกประวัติการติดต่อและให้บริการ (Case Management System) โดยจะจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้บริการแต่ละครั้ง เพื่อนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดปัญหาต่อไป

- การขจัดงานที่ไม่จำเป็นออกไปจากกระบวนการทำงาน (Non-Value Added) เพราะถือว่างานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ยอมทำให้เกิดการสูญเสียทั้งเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์

3.5.3 การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

ปัจจุบันได้มีการนำระบบประเมินผลการทำงาน (Performance Management System) มาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กร โดยระบบดังกล่าว จะช่วยในการกระจายและเชื่อมโยงเป้าหมายและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) จากผู้บริหารระดับสูงสุดไปจนถึงระดับล่างสุดได้ และเมื่อพนักงานถูกประเมินผลงานแล้วผู้บังคับบัญชาสามารถวางแผนการพัฒนาให้แต่ละบุคคลได้ (Individual Development Plan) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

3.5.4 การสร้างสังคมแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

องค์กรที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้าไปช่วยในการทำงาน ย่อมสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง และบุคลากรในองค์กรเองก็จะเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การสร้างเว็บไซต์เพื่อให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานกัน การนำเอาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาวางบนเว็บไซต์เพื่อให้พนักงานได้อ่านทุกวัน เป็นต้น หากในองค์กรมีการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบแล้ว ก็จะทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันของพนักงานตลอดเวลา

3.5.5 การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร

เทคโนโลยีสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรได้โดยรวดเร็วและถึงตัวบุคคลมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงก็คือที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่มีการประชุมระหว่างแพทย์กับพยาบาลเป็นประจำทุกสัปดาห์ ซึ่งวิธีการนัดประชุมก็คือทำเป็นจดหมายและโทรศัพท์แจ้ง ในขณะที่ประชุมก็มีเจ้าหน้าที่หนึ่งคนบันทึกการประชุม หลังประชุมเสร็จอีกประมาณ 2-3 วันเจ้าหน้าที่จึงจะพิมพ์บันทึกการประชุมไปให้ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดได้ ทำให้เกิดปัญหาทั้งการมาเข้าร่วมประชุมไม่ครบ การวางแผนงานเกิดความผิดพลาดเพราะแผนที่สรุปในห้องประชุมไม่ตรงกับแผนการทำงานส่วนบุคคล เป็นต้น ในเวลาต่อมาหัวหน้าแพทย์ซื้อเครื่องบันทึกข้อมูลแบบปาล์มมาให้ทุกคนใช้งาน โดยใช้ในการนัดหมายประชุม จัดตารางนัดหมาย และบันทึกผลการ

ประชุม ซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนสามารถบันทึกนัดหมายได้ตรงกันมากขึ้นและรับบันทึกการประชุมได้รวดเร็วขึ้น โดยใช้การส่งข้อมูลแบบไร้สาย ทำให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ของผู้เข้าร่วมประชุมก็คือการถือเครื่องปาล์มไปประชุม แทนการถือเอกสารพะรุงพะรัง

3.5.6 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

ในบางองค์กรยังใช้การปิดประกาศโดยใช้กระดาษตามบอร์ดต่างๆ เพื่อสื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ไปยังพนักงาน การปิดประกาศโดยใช้บอร์ดนี้เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวที่ไม่ส่งถึงเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความไม่ทั่วถึงของการสื่อสาร และหากจะทำการสื่อสารข้อความบางอย่างแบบถึงตัวพนักงานเฉพาะบุคคลทั้งองค์กร ก็อาจต้องใช้ต้นทุนที่สูงและยังเสียเวลาอีกด้วย ในเรื่องนี้เทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเวลาในการสื่อสารลงไปได้หลายแบบ เช่น

- การใช้อีเมล (Email)
- การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์สำหรับพนักงาน (Employee Call Center)
- การสร้างเว็บเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงและดูแลรักษาข้อมูลส่วนตัว (Employee Self Service)
- การสร้างเว็บเพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดการและบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานได้ (Manager Self Service)

ดังนั้น จึงควรมีการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความสำเร็จในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ได้ยากอย่างปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และที่สำคัญคือผู้ใช้ โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทยและข้อมูลทั่วไปบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สืบค้นจาก web site บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด <http://www.thailandpost.com/> เมื่อวันที่ 5 ก.ย.2552

4.1 ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย

ในปี พ.ศ. 2423 เจ้าหมื่นเสมอใจราช หัวหมื่นมหาดเล็กเวรสิทธิ ได้ทำหนังสือกราบบังคมทูล พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถวายคำแนะนำให้เปิดบริการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริเห็นชอบ จึงทรงแต่งตั้งให้ สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์กรมหลวงภาณุพันธุวงศ์วรเดช ผู้ทรงมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการจัดส่งหนังสือพิมพ์รายวัน "ข่าวราชการ" ดำรงตำแหน่งผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์ เมื่อสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้า ภาณุรังษีสว่างวงศ์ฯ ได้ทรงวางโครงการและเตรียมการไว้พร้อมที่จะเปิดบริการไปรษณีย์ได้แล้ว ก็ได้ประกาศเปิดรับฝาก ส่งจดหมายหรือหนังสือ เป็นการทดลองในเขตพระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปากคลองโองอ่าง ด้านทิศเหนือ (ปัจจุบันถูกรื้อเพื่อใช้ที่สร้าง สะพานคู่ขนานกับสะพานพุทธ) ที่ทำการแห่งแรกนี้ใช้เป็น ที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกกันว่า "ไปรษณียาคาร"

ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 เสนาบดีกระทรวงโยธาธิการกราบบังคมทูลเสนอความเห็น ว่าราชการ ของกรมไปรษณีย์และราชการของกรมโทรเลข ซึ่งตั้งขึ้นก่อนกรมไปรษณีย์แล้วนั้นเป็นงานใน ด้านสื่อสารด้วยกันควรรวมเป็นหน่วยราชการ เดียวกันเสียเพื่อความสะดวกแก่การดำเนินงาน พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็น เป็นสมควรจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมหน่วยงานทั้งสองเข้าด้วยกันเรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข" ซึ่งต่อมาได้ย้ายไปใช้อาคารและที่ดินริมถนน เจริญกรุงเป็นที่ทำการและเรียกกันโดยทั่วไปว่า "ที่ทำการไปรษณีย์กลาง" การไปรษณีย์ เป็นบริการสาธารณะจำเป็นต้องมีระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการทราบและถือปฏิบัติเมื่อ เปิดการไปรษณีย์โทรเลขได้ประมาณ 2 ปีแล้ว รัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายขึ้นใน ปี พ.ศ. 2428 เรียกว่า "พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1248" ต่อมาในปี พ.ศ. 2440 ได้ออกพระราชกำหนดไปรษณีย์ ร.ศ.116 ยกเลิก พระราชบัญญัติฉบับแรกและใช้พระราชกำหนดนี้ตลอดมา จนกระทั่งปรับปรุงใหม่ออกเป็น "พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477" มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐการเป็น ผู้รักษาตามพระราชบัญญัติ (ปัจจุบัน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รักษาการ ตามพระราชบัญญัติ และพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังคงมีผลใช้บังคับอยู่)

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง "การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)" ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้าย

มาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด จนเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพเครือข่าย ระบบ และคุณภาพบริการระดับมาตรฐานสากล

จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่ ปณท ถนนแจ้งวัฒนะ โดยปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้ ปณท ก้าวไกล ทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตลอดไป

4.2 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

- 1) **วิสัยทัศน์ (Vision)** เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทย และเชื่อถือได้ มากที่สุด
- 2) **ภารกิจ (Mission)**
 - 2.1 ให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ
 - 2.2 ขยายขอบเขตของบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น
 - 2.3 ขยายขอบเขตการให้บริการสู่บริการในลักษณะหรือรูปแบบใหม่ ๆ
 - 2.4 พัฒนาบริการและการบริหารงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) **วัตถุประสงค์ (Objectives)**
 - 3.1 เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ
 - 3.2 เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

- 3.3 เพื่อวางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปี ข้างหน้าให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคงโดยพัฒนานุเคราะห์ให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) **นโยบาย (Policies)** ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่อง ที่มีคุณภาพดี รวดเร็ว ตรงเวลาในอัตราค่าบริการเหมาะสม
- 4.1 ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ
- 4.2 ด้านการเงินและการลงทุน ดำเนินการให้พึ่งตนเองได้ในด้านการเงินและสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต
- 4.3 ด้านบุคลากร บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีสวัสดิการ ด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
- 4.4 ด้านการบริหารและการจัดการ พัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ

6) หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานด้านไปรษณีย์ (ไปรษณีย์นิเทศ : 2544) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบด้านไปรษณีย์เป็น 3 สายงาน ซึ่งประกอบด้วย สายงานระบบปฏิบัติการ สายงานปฏิบัติการนครหลวง และสายงานปฏิบัติการภูมิภาคและได้แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบด้านปฏิบัติการไปรษณีย์ เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลที่ทำการไปรษณีย์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

6.1 ด้านปฏิบัติการนครหลวง ประกอบด้วย

- สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และปทุมธานี
- สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 2 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร และสมุทรปราการ

6.2 ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 ประกอบด้วย

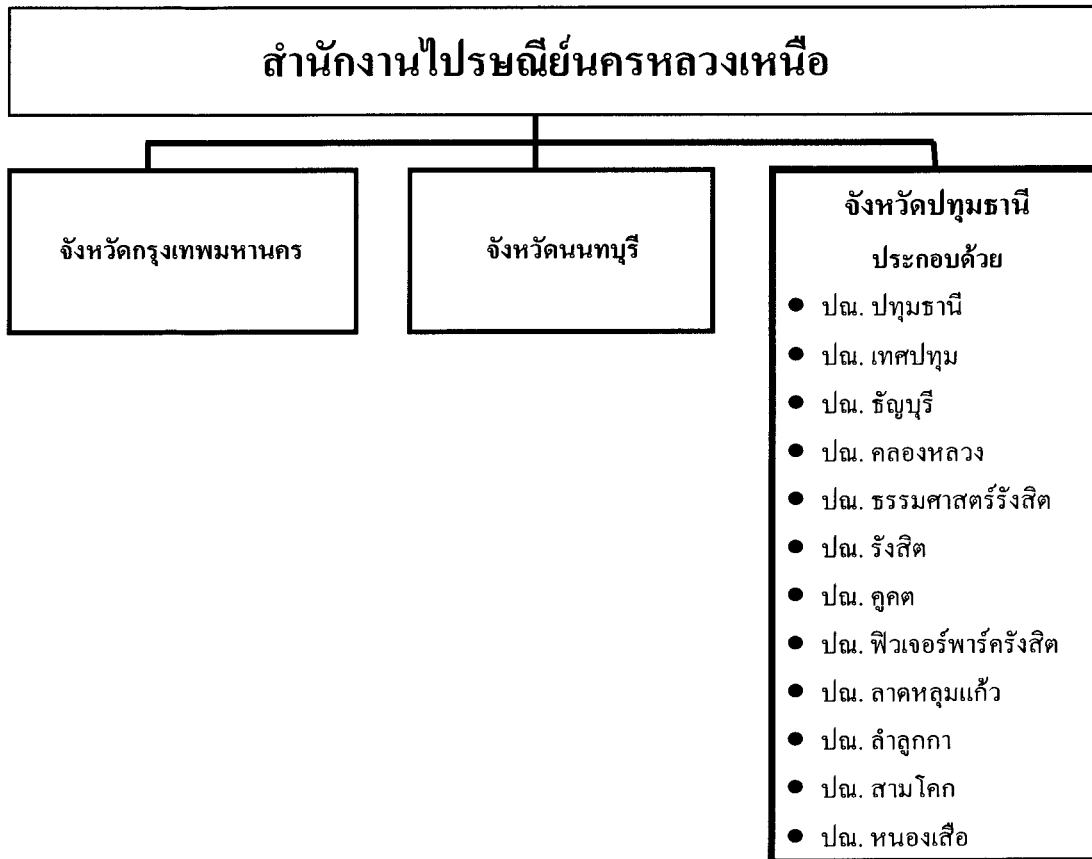
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 1 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 6 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท และสระบุรี
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 2 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 8 จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี นครนายก ตราด ปราจีนบุรี และ สระแก้ว
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 7 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 8 จังหวัด คือ ราชบุรี นครปฐม สุพรรณบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 8 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง และพังงา
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 9 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ สงขลา ยะลา ตรัง สตูล นราธิวาส พัทลุง และปัตตานี

6.3 ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ประกอบด้วย

- สำนักงานไปรษณีย์เขต 3 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 5 จังหวัด คือ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ชัยภูมิ และร้อยเอ็ด
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 4 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ ขอนแก่น อุดรธานี กาฬสินธุ์ มหาสารคาม หนองคาย หนองบัวลำภู และเลย
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 9 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำปาง แม่ฮ่องสอน ลำพูน แพร่น่าน เชียงราย อุดรดิตถ์ และพะเยา
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 8 จังหวัด คือ นครสวรรค์ พิจิตร โลก สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร อุทัยธานี พิจิตร และเพชรบูรณ์
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 10 ทำหน้าที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร สกลนคร มุกดาหาร นครพนม และอำนาจเจริญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการบริการของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์” ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยศึกษาเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงโครงสร้างสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ



จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนที่ทำการไปรษณีย์รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 ที่ทำการ โดยแต่ละที่ทำการมีเคาน์เตอร์ให้บริการและจำนวนเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงรายชื่อที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) ในจังหวัดปทุมธานี

ที่ทำการไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์	จำนวนเคาน์เตอร์ ให้บริการ (เคาน์เตอร์)	จำนวนเจ้าหน้าที่รับฝาก หน้าเคาน์เตอร์ (คน)
ปทุมธานี	12000	7	15
เทพปทุม	12001	6	12
ธัญบุรี	12110	4	9
คลองหลวง	12120	6	14
ธรรมศาสตร์รังสิต	12121	4	7
รังสิต	12130	7	15
คูคต	12131	5	8
พิวเจอร์พาร์ครังสิต	12132	7	15
ลาดหลุมแก้ว	12140	3	9
ลำลูกกา	12150	6	13
สามโคก	12160	3	8
หนองเสือ	12170	3	8
รวม		61	133

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรสุข วรรณธรรม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลต่อการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลต่อการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งในด้านนโยบาย

ระเบียบและแนวปฏิบัติงาน ด้านวิธีการบริหารงาน ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง แต่มีความคิดเห็นด้วยอย่างมากในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลพบว่าโดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลเพศชายมีความคิดเห็นด้วยอย่างมาก ต่างจากเพศหญิงที่มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง และเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลที่เป็นโสดและสมรสแล้ว มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง ต่างจากสถานภาพการสมรสอื่น ๆ (หม้าย หย่าร้าง) ที่มีความคิดเห็นด้วยอย่างมาก และเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลที่มีระยะเวลาเข้ารับราชการที่กรมสรรพากรน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง ต่างจากผู้ที่มิมีระยะเวลาเข้ารับราชการ 20 ปี ขึ้นไป ซึ่งมีความคิดเห็นด้วยอย่างมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับตำแหน่ง และทุกระดับการศึกษา มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง ต่อการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน

สมนึก ชาญชัยเดชาชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง สำหรับการศึกษเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฉัตรกุล บุรณศิริ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น ที่มีต่อการนำระบบ EDMS มาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ การดำรงตำแหน่ง สายงาน หรือลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลให้ได้รับประโยชน์จากระบบ EDMS แตกต่างกัน โดยระดับการศึกษาของผู้บริหารระดับต้นที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ได้รับประโยชน์จากระบบ EDMS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากระบบ EDMS มาใช้ในระบับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ลดปริมาณและภาระการจัดเก็บเอกสาร และมีการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับข้อมูลสารสนเทศในระบบ EDMS เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านติดตามประเมินผลการดำเนินงานในหน่วยงาน มีจำนวนมากที่สุด สำหรับด้านความเข้าใจในระบบ EDMS พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบ EDMS ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วยพนักงาน/ลูกจ้าง ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์และการให้บริการไปรษณีย์อื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 12 ที่ทำการ โดยมีจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 133 คน ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากร

ลำดับ	รายชื่อที่ทำการไปรษณีย์ (แห่ง)	จำนวนประชากร (คน)
1	ปทุมธานี	15
2	เทศบาล	12
3	ธัญบุรี	9
4	คลองหลวง	14
5	ธรรมศาสตร์รังสิต	7
6	รังสิต	15
7	คูคต	8
8	พิวเจอร์พาร์ครังสิต	15
9	ลาดหลุมแก้ว	9
10	ลำลูกกา	13
11	สามโคก	8
12	หนองเสือ	8
รวมทั้งสิ้น		133

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง กำหนดโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 จาก จำนวน 133 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย

- n = จำนวนขนาดตัวอย่าง
- N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
- e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{133}{1 + (133 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 99.81$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่ 100 คน

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นวิธีการเลือกตัวอย่างที่ทำให้ประชากรมีโอกาสได้รับเลือกเป็นสิ่งตัวอย่างเท่าเทียมกัน (กิ่งพร ทองใบ 2544 : 29) โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	รายชื่อที่ทำกรไปรษณีย์ (แห่ง)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ปทุมธานี	15	12
2	เทพปทุม	12	9
3	ธัญบุรี	9	6
4	คลองหลวง	14	10
5	ธรรมศาสตร์รังสิต	7	5
6	รังสิต	15	12
7	คูคต	8	6
8	ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต	15	12
9	ลาดหลุมแก้ว	9	6
10	ลำลูกกา	13	10
11	สามโคก	8	6
12	หนองเสือ	8	6
	รวมทั้งสิ้น	133	100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด และอัตราเงินเดือนโดยให้ตอบแบบตรวจรายการ (Check List)

ตัวอย่าง แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ () ชาย
 () หญิง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการเรียบเรียงและปรับปรุงจากแนวคิดและเอกสารเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน ของนักวิจัยหลายท่าน เพื่อให้สอดคล้องกับการวิจัยมากที่สุด โดยมีเนื้อหาครอบคลุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านจำนวนรวม 35 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 1 - 7)
2. ด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 8 - 13)
3. ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 14 - 20)
4. ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน จำนวน 8 ข้อ (ข้อ 21 - 28)
5. ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 29 - 35)

โดยเป็นแบบสอบถามให้เลือกตามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แต่ละข้อคำถามให้ตอบแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>ค่าเฉลี่ยระหว่าง</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	4.21 – 5.00
เห็นด้วยมาก	3.41 – 4.20
เห็นด้วยปานกลาง	2.61 – 3.40
เห็นด้วยน้อย	1.81 – 2.60
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

- 3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในการให้บริการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่มีอยู่ภายในใจ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมทั้งในด้านบวกและด้านลบ ในการปฏิบัติงานให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่สร้างขึ้น พร้อมแบบประเมินไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ได้ตรงตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดการวิจัย ซึ่งการตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์นั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective Congruency – IOC) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.923
- 3.3 การทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปสอบถามเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach แล้วปรากฏว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.850 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่เชื่อถือได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยได้ติดต่อผ่านทางหัวหน้าสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ พื้นที่เขต 5 สังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้จัดส่งแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ให้กับเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งหัวหน้าที่ทำการ

ไปรษณีย์ จำนวน 12 แห่ง ตลอดจนเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนให้ผู้ทำวิจัย โดยตรง ผู้วิจัยตรวจนับจำนวนแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ จำนวนทั้งสิ้น 100 ชุด

4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล จากการค้นคว้า เอกสาร หนังสือ รายงานประจำปี ระเบียบคำสั่งต่าง ๆ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้ง การค้นคว้าเพื่อศึกษาและค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ดำเนินการดังนี้

- 5.1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 5.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้
- 5.3 การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยค่าสถิติการทดสอบ t - test และ One way-ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังพนักงาน/ลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 100 ชุด ปรากฏว่าแบบสอบถามได้รับกลับมาทั้งหมดจำนวน 100 ชุดครบถ้วน คิดเป็น 100% โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รับฝาก ประกอบด้วยพนักงาน/ลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และเงินเดือน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบปิด แยกผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง คุณวุฒิการศึกษา และเงินเดือน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และเงินเดือน

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	62	62.0
หญิง	38	38.0
2. อายุ		
20 – 27 ปี	32	32.0
28 – 35 ปี	31	31.0
36 ปีขึ้นไป	37	37.0
3. อายุงาน		
0 – 5 ปี	39	39.0
6 – 10 ปี	23	23.0
10 ปีขึ้นไป	38	38.0
4. ตำแหน่ง		
ลูกจ้าง / ลูกจ้างประจำ	33	33.0
พนักงานไปรษณีย์ ระดับ 1 – 4	41	41.0
พนักงานไปรษณีย์ ระดับ 5 – 6	21	21.0
พนักงานไปรษณีย์ ระดับ 7 ขึ้นไป	5	5.0
5. ระดับการศึกษา		
ปวช. หรือเทียบเท่า	26	26.0
โรงเรียนการไปรษณีย์	22	22.0
ปวส. หรือเทียบเท่า	10	10.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	42	42.0
6. เงินเดือน		
8,000 – 15,000 บาท	47	47.0
15,001 – 30,000 บาท	38	38.0
30,001 – 50,000 บาท	10	10.0
50,000 ขึ้นไป	5	5.0

จากตารางที่ 4.1 สามารถวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.0 และเพศหญิงร้อยละ 38.0
2. อายุ พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากส่วนใหญ่ร้อยละ 37.0 อายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 32.0 อายุระหว่าง 20-27 ปี และร้อยละ 31.0 อายุระหว่าง 28-35 ปี
3. อายุงาน พบว่าเจ้าหน้าที่รับฝากส่วนใหญ่ร้อยละ 39.0 มีอายุงานระหว่าง 0-5 ปี รองลงมาร้อยละ 38.0 มีอายุงานระหว่าง 10 ปีขึ้นไป และร้อยละ 23.0 มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี
4. ตำแหน่งงาน พบว่าเจ้าหน้าที่รับฝากส่วนใหญ่ร้อยละ 41.0 ตำแหน่งพนักงานไปรษณีย์ระหว่างระดับ 1 – 4 รองลงมาร้อยละ 33.0 ตำแหน่งลูกจ้าง/ลูกจ้างประจำ และร้อยละ 21.0 ตำแหน่งพนักงานไปรษณีย์ ระหว่างระดับ 5- 6 สำหรับพนักงานไปรษณีย์ ระดับ 7 ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 5.0
5. ระดับการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่รับฝากส่วนใหญ่ร้อยละ 42.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 26.0 ระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า และร้อยละ 22.0 จบการศึกษาจากโรงเรียนการไปรษณีย์ สำหรับระดับการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า มีเพียงร้อยละ 10.0
6. เงินเดือน พบว่าเจ้าหน้าที่รับฝากส่วนใหญ่ร้อยละ 47.0 อัตราเงินเดือนระหว่าง 8,000- 15,000 บาท รองลงมาร้อยละ 38.0 อัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และร้อยละ 10.0 อัตราเงินเดือน ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท สำหรับอัตราเงินเดือน 50,000 ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 5.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ลักษณะงานและปริมาณงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน โดยได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แยกวิเคราะห์ตามข้อคำถาม และแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง เจ้าหน้าที่รับฝากมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.15	.817	มาก
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเสมอ	3.96	.737	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามักจะให้คำชมเชยเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี	3.81	.787	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองกับท่านทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว	4.10	.823	มาก
5. ท่านและผู้บังคับบัญชาของท่านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	4.14	.829	มาก
6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ	3.33	.570	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดี และชี้แนวทางการจูงใจ ส่งผลให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.43	.671	มาก
รวม	3.84	.489	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$) และ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
8. ท่านมีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ	4.07	.756	มาก
9. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานจะให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเสมอ	4.20	.804	มาก
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดีไม่มีความขัดแย้งกัน	4.22	.786	มากที่สุด
11. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์อันดี เป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น	3.92	.646	มาก
12. ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานประสาน กันอย่างดี และมีความรับผิดชอบร่วมกัน ในอันที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	3.89	.777	มาก
13. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	3.98	.804	มาก
รวม	4.05	.531	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดีไม่มีความขัดแย้งกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$) และท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันอย่างดี และมีความรับผิดชอบร่วมกันในอันที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจำแนกตามด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ

ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
14. ท่านคิดว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในงานของท่าน	4.56	.671	มากที่สุด
15. ท่านขอให้คำแนะนำสินค้าหรือบริการใหม่ให้แก่ลูกค้ารับทราบเสมอ	4.31	.598	มากที่สุด
16. ท่านให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าลูกค้าจะเป็นแบบใดและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพสม่ำเสมอ	4.60	.550	มากที่สุด
17. ท่านคิดว่ามารยาทของพนักงานรับฝากมีส่วนทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก	4.72	.553	มากที่สุด
18. ท่านจะแสดงใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความเป็นกันเองทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาขอทราบข้อมูล	3.88	.808	มาก
19. ท่านคิดว่าการให้บริการลูกค้าที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของท่าน	4.38	.678	มากที่สุด
20. ท่านคิดว่าการใส่ใจดูแลลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้	4.66	.536	มากที่สุด
รวม	4.44	.317	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่ามารยาทของพนักงานรับฝากมีส่วนทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.72$) และท่านจะแสดงใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความเป็นกันเองทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาขอทราบข้อมูล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.88$)

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
21. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.72	.900	มาก
22. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนดีแล้ว	4.09	.712	มาก
23. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมดีแล้ว	3.65	1.048	มาก
24. ในการปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือและระเบียบปฏิบัติที่ช่วยให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.08	.761	มาก
25. ท่านรู้สึกว่างานการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ เป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง	4.46	.593	มากที่สุด
26. ท่านรู้สึกว่างานการให้บริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	4.49	.703	มากที่สุด
27. ท่านคิดว่างานการให้บริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์รับฝากเป็นงานที่ดีที่สุด	3.68	1.091	มาก
28. ท่านภูมิใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์	4.07	.879	มาก
รวม	4.03	.467	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านรู้สึกว่างานให้บริการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$) และท่านคิดว่าปริมาณงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้

ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
29. ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้ท่านปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.66	.987	มาก
30. ท่านคิดว่าระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ช่วยให้คุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	.706	มาก
31. ท่านคิดว่าระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ที่ใช้งานอยู่มีความคล่องตัวและเหมาะสมมากในสถานการณ์ปัจจุบัน	3.69	.929	มาก
32. ท่านคิดว่าควรพัฒนาระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.51	.810	มากที่สุด
33. ท่านเห็นว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน และยังเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ	4.63	.544	มากที่สุด
34. ท่านสนใจที่จะพัฒนาและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับงานในหน้าที่รับผิดชอบอยู่เสมอ	4.22	.746	มากที่สุด
35. ท่านภูมิใจที่หน่วยงานของท่านมีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี	4.25	.869	มากที่สุด
รวม	4.15	.483	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน และยังเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.63$) และในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้ท่านปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.66$)

ตอนที่ 2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง คุณวุฒิ การศึกษา และเงินเดือน

2.2.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.81	0.48	3.90	0.51	.865	.389
2. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.60	4.03	0.40	.234	.815
3. ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ	4.42	0.33	4.49	0.30	1.098	.275
4. ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	3.98	0.50	4.11	0.41	1.263	.209
5. ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน	4.14	0.46	4.17	0.53	.271	.787
รวม	4.08	0.35	4.14	0.30	.834	.406

จากตารางที่ 4.7 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เมื่อจำแนกตามเพศ

2.2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.73	2	0.36	1.532	.221
	ภายในกลุ่ม	23.03	97	0.24		
	รวม	23.76	99			
เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.74	2	0.37	1.311	.274
	ภายในกลุ่ม	27.21	97	0.28		
	รวม	27.95	99			
ลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.77	2	0.38	4.043*	.021
	ภายในกลุ่ม	9.19	97	0.09		
	รวม	9.95	99			
ลักษณะงานและปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2	0.01	.037	.963
	ภายในกลุ่ม	21.64	97	0.22		
	รวม	21.66	99			
เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.32	2	0.16	.677	.511
	ภายในกลุ่ม	22.82	97	0.24		
	รวม	23.14	99			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.13	2	0.06	.581	.561
	ภายในกลุ่ม	10.51	97	0.11		
	รวม	10.64	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝาก มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.043$) เมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	20 – 27 ปี	28 – 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
		4.32	4.51	4.50
20 – 27 ปี	4.32		0.19*	0.18*
28 – 35 ปี	4.51			0.01
36 ปีขึ้นไป	4.50			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่อายุระหว่าง 28 – 35 ปี และเจ้าหน้าที่รับฝากที่อายุ 36 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 20 – 27 ปี

2.2.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุงาน) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.76	2	.37	1.594	.208
	ภายในกลุ่ม	23.00	97	.23		
	รวม	23.76	99			
เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.45	2	.22	.803	.451
	ภายในกลุ่ม	27.49	97	.28		
	รวม	27.95	99			
ลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.97	2	.48	5.255**	.007
	ภายในกลุ่ม	8.98	97	.09		
	รวม	9.95	99			
ลักษณะงานและปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.68	2	.34	1.579	.211
	ภายในกลุ่ม	20.98	97	.21		
	รวม	21.66	99			
เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.88	2	.93	4.280*	.017
	ภายในกลุ่ม	21.26	97	.21		
	รวม	23.14	99			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.56	2	.28	2.712	.071
	ภายในกลุ่ม	10.07	97	.10		
	รวม	10.64	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝาก มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.280$) และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 5.255$) เมื่อจำแนกตามอายุงาน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่

อายุงาน	\bar{X}	0-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.33	4.58	4.48
0-5 ปี	4.33		0.25*	0.15
6-10 ปี	4.58			0.10
10 ปีขึ้นไป	4.48			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่อายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0-5 ปี

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่

อายุงาน	\bar{X}	0-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.01	4.37	4.16
0-5 ปี	4.01		0.36*	0.15
6-10 ปี	4.37			0.21
10 ปีขึ้นไป	4.16			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่อายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน มากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0 - 5 ปี

2.2.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง) ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	0.37	1.564	.203
	ภายในกลุ่ม	22.65	96	0.24		
	รวม	23.76	99			
เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.44	3	0.48	1.740	.164
	ภายในกลุ่ม	26.51	96	0.28		
	รวม	27.95	99			
ลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	.800	.497
	ภายในกลุ่ม	9.71	96	0.10		
	รวม	9.95	99			
ลักษณะงานและปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.69	3	0.23	1.052	.373
	ภายในกลุ่ม	20.97	96	0.22		
	รวม	21.66	99			
เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.30	3	0.43	1.901	.135
	ภายในกลุ่ม	21.84	96	0.23		
	รวม	23.14	99			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.35	3	0.12	1.098	.354
	ภายในกลุ่ม	10.28	96	0.11		
	รวม	10.64	99			

จากตารางที่ 4.13 ไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง

2.2.5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3	0.28	1.160	.329
	ภายในกลุ่ม	22.93	96	0.24		
	รวม	23.76	99			
เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.64	3	1.21	4.793**	.004
	ภายในกลุ่ม	24.31	96	0.25		
	รวม	27.95	99			
ลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.21	3	0.07	.679	.567
	ภายในกลุ่ม	9.75	96	0.10		
	รวม	9.95	99			
ลักษณะงานและปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.32	3	1.11	5.802**	.001
	ภายในกลุ่ม	18.34	96	0.19		
	รวม	21.66	99			
เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.71	3	0.24	1.012	.391
	ภายในกลุ่ม	22.43	96	0.23		
	รวม	23.14	99			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3	0.21	2.013	.117
	ภายในกลุ่ม	10.01	96	0.10		
	รวม	10.64	99			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝาก มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงานและปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 4.793$) และ ($F = 5.802$) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาเป็นรายคู่

คุณวุฒิการศึกษา	\bar{X}	ปวช. หรือเทียบเท่า	โรงเรียน การไปรษณีย์	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.99	4.33	3.62	
ปวช. หรือเทียบเท่า	3.99		0.34	0.37	0.05
โรงเรียนการไปรษณีย์	4.33			0.71*	0.29
ปวส. หรือเทียบเท่า	3.62				0.42
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.04				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาโรงเรียนการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงานมากกว่ากลุ่มคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและปริมาณงาน จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาเป็นรายคู่

ลักษณะงานและ ปริมาณงาน	\bar{X}	ปวช. หรือเทียบเท่า	โรงเรียน การไปรษณีย์	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.30	4.07	3.74	
ปวช. หรือเทียบเท่า	4.30		0.23	0.56*	0.39*
โรงเรียนการไปรษณีย์	4.07			0.33	0.16
ปวส. หรือเทียบเท่า	3.74				0.17
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.91				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและปริมาณงาน จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า และคุณวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงานน้อยกว่ากลุ่ม ปวช. หรือเทียบเท่า

2.2.6 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเงินเดือน) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.77	3	0.59	2.582 *	.049
	ภายในกลุ่ม	21.99	96	0.23		
	รวม	23.76	99			
เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.20	3	0.07	.233	.873
	ภายในกลุ่ม	27.75	96	0.29		
	รวม	27.95	99			
ลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.68	3	0.23	2.332	.079
	ภายในกลุ่ม	9.28	96	0.10		
	รวม	9.95	99			
ลักษณะงานและปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.20	3	0.07	.296	.828
	ภายในกลุ่ม	21.46	96	0.22		
	รวม	21.66	99			
เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.07	3	0.36	1.546	.208
	ภายในกลุ่ม	22.07	96	0.23		
	รวม	23.14	99			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.08	.778	.509
	ภายในกลุ่ม	10.38	96	0.11		
	รวม	10.64	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝาก มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.582$) เมื่อจำแนกตามเงินเดือน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเงินเดือนเป็นรายคู่

เงินเดือน	\bar{X}	8,000 – 15,000	15,001 – 30,000	30,001 – 50,000	50,001
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.85	3.94	3.71	3.34
8,000 – 15,000 บาท	3.85		0.09	0.14	0.50*
15,001 – 30,000 บาท	3.94			0.23	0.59*
30,001 – 50,000 บาท	3.71				0.37
50,001 ขึ้นไป	3.34				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเงินเดือนเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือน 15,001 – 30,000 บาท และกลุ่มเงินเดือน 8,000 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นด้านผู้บังคับบัญชามากกว่ากลุ่มเงินเดือน 50,001 ขึ้นไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 12 ที่ทำการ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้สรุปการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3 ผลการวิจัย

2. การอภิปรายผล

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

3.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.1.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง คุณวุฒิการศึกษา และเงินเดือน

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วยพนักงาน/ลูกจ้าง ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์และการให้บริการไปรษณีย์อื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ ปทุมธานี เทศปทุม ธรรมศาสตร์รังสิต รัชบุรี คลองหลวง รังสิต คูคต พิษณุโลก รังสิต ลาดหลุมแก้ว ลำลูกกา สามโคก และหนองเสือ ซึ่งมีจำนวนพนักงาน/ลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ จำนวนทั้งสิ้น 133 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 จากจำนวน 133 คน (คิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 จากจำนวนประชากร 133 คน) สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 99.81 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่ 100 คน หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในการให้บริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่มีอยู่ภายในใจ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมทั้งในด้านบวกและด้านลบในการปฏิบัติงานให้บริการและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยได้นำแบบสอบถามฉบับที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งการตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์นั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective Congruency – IOC) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.923 หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try out) สอบถามเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อนำแบบสอบถามดังกล่าว มาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาค่าความ

เชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach ปรากฏว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.850 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่เชื่อถือได้

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ข้อมูล แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการเรียบเรียงและปรับปรุงจากแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของนักวิจัยหลายท่านเพื่อให้สอดคล้องกับการวิจัยมากที่สุด มีจำนวนรวม 35 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามให้เลือกรับตามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แต่ละข้อความให้ตอบแบบประเมินค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) จากวิธีการดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝาก ออกเป็น 5 ระดับความคิดเห็น คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในแต่ละด้าน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยได้ติดต่อผ่านทางหัวหน้าสำนักงานนครหลวงเหนือ พื้นที่ 5 สังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้จัดส่งแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ให้กับเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 12 แห่ง ตลอดจนเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนให้ผู้ทำวิจัยโดยตรง ผู้วิจัยตรวจนับจำนวนแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ จำนวนทั้งสิ้น 100 ชุด

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t - test และ One way – ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01

1.3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รับฝาก ประกอบด้วยพนักงาน/ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และเงินเดือน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.0 มีอายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป ร้อยละ 37.0 มีอายุงานระหว่าง 0-5 ปี ร้อยละ 39.0 ส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานไปรษณีย์ระดับ 1 – 4 ร้อยละ 41.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 42.0 และมีเงินเดือนระหว่าง 8,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 47.0 เป็นส่วนใหญ่

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบปิด แยกผลวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

จากข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน ของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ผลสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.44) อันดับรองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน (4.15) ด้านเพื่อนร่วมงาน (4.05) ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน (4.03) และด้านผู้บังคับบัญชา (3.84)

ตอนที่ 2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ อยุ่ งาน ตำแหน่ง คุณวุฒิ การศึกษา และเงินเดือน

เพศ

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านไม่พบความแตกต่างของเจ้าหน้าที่รับฝากเมื่อจำแนกตามเพศ

อายุ

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่อายุระหว่าง 28 – 35 ปี และเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 20 – 27 ปี

อายุงาน

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0- 5 ปี

- เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานมากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0 – 5 ปี

ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านไม่พบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามตำแหน่ง

คุณวุฒิการศึกษา

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาโรงเรียนการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงาน มากกว่ากลุ่มคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า

- เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงาน น้อยกว่ากลุ่ม ปวช. หรือเทียบเท่า และเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงานน้อยกว่ากลุ่ม ปวช. หรือเทียบเท่า

เงินเดือน

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านผู้บังคับบัญชาน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 8,000 – 15,001 บาท

สรุปผลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มี ความเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านผู้บังคับบัญชา

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านผู้บังคับบัญชาน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 8,000 – 15,001 บาท

2) ด้านเพื่อนร่วมงาน

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิ

การศึกษาโรงเรียนการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงานมากกว่ากลุ่มคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า

3) ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่อายุระหว่าง 28 – 35 ปี มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 20 – 27 ปี และเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 20 – 27 ปี

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0 - 5 ปี

4) ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงาน น้อยกว่ากลุ่ม ปวช. หรือเทียบเท่า และเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงานน้อยกว่ากลุ่ม ปวช. หรือเทียบเท่า

5) เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานมากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0 – 5 ปี

2. การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และ เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นแยกเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.44 รองลงมา ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้าน

ลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 4.05 4.03 และ 3.84 ตามลำดับ

จากการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง คุณวุฒิ การศึกษา และเงินเดือน ดังนี้

- เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

- อายุ พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่อายุระหว่าง 28 – 35 ปี มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 20 – 27 ปี และเจ้าหน้าที่รับฝากในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 20 - 27 ปี

- อายุงาน พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0-5 ปี นอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่รับฝาก ที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงานมากกว่ากลุ่มอายุงานระหว่าง 0 – 5 ปี

- ตำแหน่ง พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

- คุณวุฒิการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาโรงเรียนการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงาน มากกว่ากลุ่มคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงานแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงาน น้อยกว่ากลุ่ม ปวช. หรือเทียบเท่า และเจ้าหน้าที่รับฝากที่มีคุณวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปริมาณงานน้อยกว่ากลุ่ม ปวช. หรือเทียบเท่า

- เงินเดือน พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่รับฝากที่มีเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านผู้บังคับบัญชาน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 8,000 – 15,001 บาท

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นจำนวน 100 ชุด ปรากฏว่ามีผู้แสดงความคิดเห็น 36 คน และไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 64 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จำแนกเป็น 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการให้เป็นผู้ให้บริการที่ดีเยี่ยม
2. ควรขยายพื้นที่ให้บริการให้ เพื่อให้รองรับจำนวนผู้ใช้บริการและปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม
3. จัดให้มีสินค้าไปรษณีย์สำหรับจำหน่ายให้กับผู้ใช้บริการครบทุกประเภทในทุกที่ทำการ
4. เพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการในบางที่ทำการที่มีปริมาณผู้ใช้บริการหนาแน่น
5. สนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ด้านเพื่อนร่วมงาน

1. สร้างค่านิยมขององค์กรให้พนักงานทุกคน “รู้จักสามัคคี”
2. เน้นการทำงานเป็นทีม ลดความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ

1. เจ้าหน้าที่รับฝากควรมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความจริงใจ และรักในงานบริการอย่างแท้จริง
2. เจ้าหน้าที่รับฝากควรสร้างบุคลิกภาพการให้บริการที่ดี เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุย ทักทาย กับลูกค้า/ผู้ใช้บริการอย่างเป็นกันเอง
3. ปฏิบัติสำนึกในการให้บริการที่มีคุณภาพกับเจ้าหน้าที่รับฝาก อยู่ตลอดเวลาเจ้าหน้าที่รับฝากควรมีหน้าตาดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีจิตใจที่รักงานบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

1. จัดให้มีรูปแบบบริการใหม่ ๆ ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการในแต่ละที่ทำการ
2. แยกเคาน์เตอร์จำหน่ายสินค้าไปรษณียอกจากเคาน์เตอร์รับฝาก
3. ควรมีช่องบริการด่วนพิเศษ สำหรับผู้ใช้บริการไม่เกิน 1 – 2 ชั้น
4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสินค้าและข้อมูลการให้บริการที่ถูกต้องโดยตรง
5. จำนวนเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์มีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการในที่ทำการบางแห่ง

ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานหน่วยงาน

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรให้ทันสมัยอยู่เสมอ
2. จัดให้มีระบบคิว (Query) ในทุกที่ทำการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และแสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่มีคุณภาพกับผู้ใช้บริการในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เกิดการยอมรับในระหว่างผู้ใช้บริการ และยังสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวัดผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ได้ด้วย
3. ควรมีการบำรุงรักษาเครื่อง CA POS และปรับเปลี่ยนใหม่เมื่อใช้งานเกิน 5 ปี
4. ปรับเปลี่ยนระบบ CA POS ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้านเกี่ยวกับ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านผู้บังคับบัญชา

เจ้าหน้าที่รับฝากในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของงานมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรนำเทคนิคในการมอบหมายงานให้เหมาะสมตรงกับความถนัดและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่รับฝากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ การให้คำแนะนำที่ดีและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ตลอดจนการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การยกย่องให้เกียรติ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การแสดงความเป็นกันเองทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว กล่าวคือชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีผลการปฏิบัติงานดีและเห็นความสำคัญ สามารถใช้เป็นแนวทางในการจูงใจอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

2) ด้านเพื่อนร่วมงาน

เจ้าหน้าที่รับฝากในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากมีความคิดเห็นว่าการมีสัมพันธภาพอันดีต่อเพื่อนร่วมงานส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างดีโดยไม่มีความขัดแย้งกันจะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้การประสานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันและมีความรับผิดชอบร่วมกัน จึงกล่าวได้ว่ากรณีที่เจ้าหน้าที่รับฝากมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3) ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ

เจ้าหน้าที่รับฝากในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากมีความคิดเห็นว่าคุณค่าเป็นบุคคล

สำคัญที่สุดในงาน ลูกค้า/ผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการและการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงความเป็นกันเองทุกครั้งที่ถูกค้าเข้ามาขอทราบข้อมูล ยินดีและเต็มใจให้คำแนะนำสินค้าหรือบริการใหม่ ให้ลูกค้าได้รับทราบ มารยาทและการใส่ใจดูแลลูกค้าอย่างจริงใจของเจ้าหน้าที่รับฝาก เป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า มีส่วนทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกตลอดไป อันจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

4) ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

เจ้าหน้าที่รับฝากในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากมีความคิดเห็นว่างานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน เป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง หน้าที่ความรับผิดชอบได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานมีคู่มือและระเบียบปฏิบัติที่ช่วยให้ทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่รับฝากเห็นว่าเป็นงานที่ดีที่สุดและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์

5) ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับฝากในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝากมีความคิดเห็นว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน และยังเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ เจ้าหน้าที่รับฝากสนใจที่จะพัฒนาและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับงานในหน้าที่รับผิดชอบอยู่เสมอ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ที่ใช้งานอยู่มีความคล่องตัวและเหมาะสมมากในสถานการณ์ปัจจุบัน ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรพัฒนาระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ให้มีประสิทธิภาพและศักยภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่รับฝากมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.3.1 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในหน่วยงาน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการศึกษาเพื่อที่จะได้ผลการศึกษาในมุมมองที่กว้างขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในภาพรวมที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นต่อไป

3.3.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ด้วย เช่น เจ้าหน้าที่นำจ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ ทำให้ได้รับทราบความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างคุณค่าในธุรกิจบริการไปรษณีย์ อันจะนำไปพ้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ (2544) “ประชากรและสิ่งตัวอย่าง” ในประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์
หน่วยที่ 6 หน้า 29 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ “ความสำคัญของการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” สืบค้นเมื่อ
วันที่ 5 กันยายน 2552 จาก <http://www.e-hrit.com/>
- ฉัตรกุล บุรณศิริ (2548) “ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต้น ที่มีต่อการนำระบบ EDMS มาใช้
กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่” การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัด
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (2551) รายงานประจำปี 2551
- ไปรษณีย์เน็ต (2544) การสื่อสารแห่งประเทศไทย 2544 ห้างหุ้นส่วนจำกัด สยาม อาร์ บิสิเนสส์
- พรสุข วรรณธรรม (2548) “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลต่อการปฏิบัติงานตามระบบ
กำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน กรณีศึกษา
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พะยอม วงศ์สารศรี (2538) องค์การและการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร บริษัท
สำนักพิมพ์ สุภา จำกัด
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
อักษรเจริญทัศน์
- ราณี อธิชัยกุล (2543) “ภาวะผู้นำในองค์กร” ในประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและ
ทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 6 หน้า 6-7 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วสันต์ ชะลอ (2541) “ความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการดำเนินงานศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี
การเกษตรประจำตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาส่งเสริมการเกษตร วิชามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมนึก ชาัญชัยเดชชัย (2546) “ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการ
บริหารงาน แนวใหม่ กรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 2” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- สุกรีพิ พิพิชกุล (2542) “ความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและ
สหกรณ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต่อบทบาทและการดำเนินงานของสำนักงาน
เกษตรและสหกรณ์จังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สังคมศาสตร์ประยุกต์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เสนาธิการทหารบก (2552) “เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและใต้บังคับ
บัญชา” โรงเรียนเสนาธิการทหารบก 2552
- โสภา พิสมัย (2543) “ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อ
โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อารี พันธุ์ฉิมและสุพรีร์ ลิมไทย (2541) พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร บริษัท ซีรฟิล์มและ
ไซเท็กซ์ จำกัด
- Bruno “Thinking” Retrieved September 13, 2009 from
http://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence/Thinking_is.htm
- Hilgard “Thinking” Retrieved September 13, 2009 from
http://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence/Thinking_is.htm
- Judith R. Gordon (2001) “Organizational Behavior: A Diagnostic Approach”, 7th Edition
Published June 19, 2001
- Matlin “Thinking” Retrieved September 13, 2009 from [http://www.novabizz.com/
NovaAce/Intelligence/Thinking_is.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence/Thinking_is.htm)
- Sheri Bridges “Service Mind” Retrieved September 13, 2009 from
<http://www.microsoft.com/thailand/>
- Stephen P. Robbin and Mary Coulter (2006) “Organizational Behavior”, 11th Edition,
Prentice Hall, May 19, 2006

ภาคผนวก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจความเที่ยงตรงแบบสอบถาม

1. คุณกาหลง ทรัพย์สอาด ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดระบบบริการ ฝ่ายจัดระบบบริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. คุณวิศิษฐ์ อรุณวัต ตำแหน่งหัวหน้าส่วนพัฒนาบัญชีต้นทุน ฝ่ายบริการสินค้า ไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
3. คุณสุนทรี งามเลิศ ตำแหน่งหัวหน้าส่วนพัฒนาบัญชีต้นทุน ฝ่ายวิเคราะห์ต้นทุน บริษัท ไปรษณีย์ ไทย จำกัด

การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \Sigma X / N$$

เมื่อ ΣX แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินค่า IOC

ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 – 1.0 สามารถคัดเลือกไว้ใช้ได้ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์นั้น สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากการตรวจสอบแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ลงคะแนนความเห็น ว่าข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์แต่ละด้านที่ต้องการวัดหรือไม่ สามารถแสดงค่า IOC และการแปลสรุปผลข้อคำถามแต่ละข้อได้ดังตารางต่อไปนี้

การประเมินเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	0	1	2	0.67
8	1	1	0	2	0.67
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	0	1	1	2	0.67
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	0	1	2	0.67
17	1	1	1	3	1.00
18	0	1	1	2	0.67
19	1	0	1	2	0.67
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	0	2	0.67
24	1	1	1	3	1.00
25	1	1	1	3	1.00
26	1	1	1	3	1.00
27	1	1	1	3	1.00
28	1	1	1	3	1.00
29	1	1	1	3	1.00
30	1	1	1	3	1.00
31	1	1	0	2	0.67
32	1	1	1	3	1.00
33	1	1	1	3	1.00
34	1	1	1	3	1.00
35	1	1	1	3	1.00
ผลรวม IOC	33	32	32	97	32.33

$$\begin{aligned} \text{ผลรวม IOC} &= \frac{32.33}{35} \\ &= 0.923 \end{aligned}$$

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.850	.848	35

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน”

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเท่านั้น สำหรับแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 6 ข้อ)

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (จำนวน 35 ข้อ)

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

- | | |
|---------|--|
| ระดับ 1 | หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความดังกล่าว |
| ระดับ 2 | หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว |
| ระดับ 3 | หมายถึง เฉยๆ หรือ ไม่แน่ใจ |
| ระดับ 4 | หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว |
| ระดับ 5 | หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความดังกล่าว |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (จำนวน 2 ข้อ)

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
2. อายุ
 - () 20 – 27 ปี
 - () 28 – 35 ปี
 - () 36 ปีขึ้นไป
3. อายุการทำงาน
 - () 0 – 5 ปี
 - () 6 – 10 ปี
 - () 10 ปีขึ้นไป
4. ระดับตำแหน่ง
 - () ลูกจ้างชั่วคราว / ประจํา
 - () พนักงานไปรษณีย์ระดับ 1 – 4
 - () พนักงานไปรษณีย์ระดับ 5 – 6
 - () พนักงานไปรษณีย์ระดับ 7 ขึ้นไป
5. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - () ปวช. หรือเทียบเท่า
 - () โรงเรียนการไปรษณีย์
 - () ปวส. หรือเทียบเท่า
 - ()ปริญญาตรีขึ้นไป
6. อัตราเงินเดือน
 - () 8,000 – 15,000 บาท
 - () 15,001 – 30,000 บาท
 - () 30,001 – 50,000 บาท
 - () 50,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
● ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชามักจะให้คำชมเชยเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี					
4. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองกับท่านทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว					
5. ท่านและผู้บังคับบัญชาของท่านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ					
7. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดี และใช้แนวทางการจูงใจ ส่งผลให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
● ความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านมีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ					
9. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเสมอ					
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดีไม่มีความขัดแย้งกัน					
11. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์อันดี เป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น					
12. ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันอย่างดี และมีความรับผิดชอบร่วมกันในอันที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
13. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
● ความคิดเห็นเกี่ยวกับลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ					
14. ท่านคิดว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญ ที่สุดในงานของท่าน					
15. ท่านชอบให้คำแนะนำสินค้าหรือ บริการใหม่ให้แก่ลูกค้ารับทราบเสมอ					
16. ท่านให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ ว่าลูกค้าจะเป็นแบบใดและปฏิบัติต่อ ลูกค้าด้วยความสุภาพสม่ำเสมอ					
17. ท่านคิดว่ามารยาทของพนักงานรับ ฝากมีส่วนทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ อีก					
18. ท่านจะแสดงใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความเป็นกันเองทุกครั้ง ที่ลูกค้าเข้ามาขอทราบข้อมูล					
19. ท่านคิดว่าการให้บริการลูกค้าที่ดี เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ ของท่าน					
20. ท่านคิดว่าการใส่ใจดูแลลูกค้า เพื่อ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ ได้					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
● ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและปริมาณงาน					
21. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
22. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านได้ ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนดีแล้ว					
23. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ใน ปัจจุบันมีความเหมาะสมดีแล้ว					
24. ในการปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือ และระเบียบปฏิบัติที่ช่วยให้ท่านทำงาน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					
25. ท่านรู้สึกว่างานการให้บริการหน้า เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ เป็นงานที่มีความ รับผิดชอบสูง					
26. ท่านรู้สึกว่างานให้บริการรับฝาก หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์เป็นงานที่มี ความสำคัญต่อหน่วยงาน					
27. ท่านคิดว่างานให้บริการรับฝากหน้า เคาน์เตอร์ไปรษณีย์รับฝากเป็นงานที่ดี ที่สุด					
28. ท่านภูมิใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็น เจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
● ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน					
29. ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้ท่านปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
30. ท่านคิดว่าระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ช่วยให้ท่านทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
31. ท่านคิดว่าระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ที่ใช้งานอยู่มีความคล่องตัวและเหมาะสมมากในสถานการณ์ปัจจุบัน					
32. ท่านคิดว่าควรพัฒนาระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
33. ท่านเห็นว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน และยังเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ					
34. ท่านสนใจที่จะพัฒนาและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้กับงานในหน้าที่รับผิดชอบอยู่เสมอ					
35. ท่านภูมิใจที่หน่วยงานของท่านมีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1. ท่านคิดว่าควรพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า ควรพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในด้านใด จึงทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวทัศนาวรรณ ขจรศรี
วัน เดือน ปีเกิด	3 พฤศจิกายน 2509
สถานที่เกิด	เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2535
สถานที่ทำงาน	ส่วนบริหารจัดการคลัง ฝ่ายบริการสินค้าไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ระดับ 7