

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ The Relationship between the Job Environment and the Efficiency of Work: A Case Study of Thailand Post Co., Ltd. (Samre Post Office)

ภัทรลักษณ์ พรบิดา / Pattraluck Pornbida

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

ภริดา ชัยรัตน์ / Pirada Chairatana

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: fsocpdc@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ 2) เพื่อศึกษาระดับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ไทยสาขาสำหรับจำนวน 244 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดสาขาสำหรับ อยู่ในระดับสูง และสภาพแวดล้อมในการทำงานของทำการไปรษณีย์ สาขาสำหรับ มีความเหมาะสมต่อการทำงานมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดสาขาสำหรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดสาขาสำหรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of work efficiency of employee in Thailand Post Co., Ltd., Samre Post Office. 2) study the level of job environment of Thailand Post Co.,Ltd., Samre Post Office. 3) to compare the employees' work efficiency of Thailand Post Co.,Ltd., Samre Post Office according to personal factors. 4) the relationship between the job environment and the employees' work efficiency of Thailand Post Co.,Ltd., Samre Post Office. The population consisted of 244 employees of Thailand Post Co.,

Ltd., Samre Post Office. The data were collected by questionnaire and analyzed by statistical software. The statistical tools used were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The level of statistical significance was set at .05. The result of this study found that the work efficiency of employee in Thailand Post Co.,Ltd., Samre Post Office were at a high level and the job environment was suitable for working as high level. The hypotheses testing revealed that the employees' Thailand Post Co.,Ltd., Samre Post Office who had different in personal factors didn't cause difference in the work efficiency while, the job environment was related to the work efficiency of employee in Thailand Post Co.,Ltd., Samre Post Office at was statistical significance .05.

Keywords: Relationship, Job Environment, Efficiency of Work, Thailand Post Co.,Ltd (Samre Post Office)

บทนำ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยแปลงสภาพมาจากหน่วยงานบริการด้านไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ภายหลังการแปลงสภาพเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น มีการจัดทำแผนธุรกิจไปรษณีย์อย่างเป็นระบบ โดยแบ่งตลาดการให้บริการออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ตลาดธุรกิจสื่อสาร ตลาดธุรกิจขนส่ง ตลาดธุรกิจค้าปลีกและตลาดธุรกิจการเงิน อีกทั้งมีการพัฒนารูปแบบบริการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยมีบริการใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เช่น บริการไปรษณีย์ครบวงจร บริการจัดส่งสิ่งของด่วน บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ บริการออร์รอยทั่วไทย ส่งได้ที ไปรษณีย์และเป็นตัวแทนรับจำหน่ายสินค้า เป็นต้น รวมทั้งได้เสริมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการนำระบบที่ผู้ฝากส่งสามารถติดตามและตรวจสอบสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ นอกจากนั้นยังสามารถติดตามค่าจัดส่งโดยคำนวณน้ำหนักสินค้าได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์และแอปพลิเคชัน (ระบบ Track and Trace) มาใช้กับบริการบางบริการด้วย ขณะเดียวกัน ปณท.ก็ได้มีการให้บริการที่ทำการไปรษณีย์และจุดให้บริการที่มีจำนวนกว่า 4,500 แห่ง ครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศทุกภูมิภาคทั้งในพื้นที่ที่มีศักยภาพเชิงธุรกิจและพื้นที่ในชนบททางไกล และการให้บริการพื้นฐานที่ครบถ้วนทั้งด้านการสื่อสาร การส่งสิ่งของและด้านการเงินด้วยค่าบริการในราคาประหยัด เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการไปรษณีย์อย่างทั่วถึง สมกับเป็นกิจการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของคนไทยและสังคมไทยอย่างแท้จริง (เอกสิทธิ์ คงทอง, 2556)

ในปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เห็นได้จากการร้องเรียนของผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงเว็บไซต์ของไปรษณีย์ เกี่ยวกับความรวดเร็วและความถูกต้องแน่นอนในการให้บริการ รับ-ส่ง ไปรษณีย์ภัณฑ์(จดหมาย) และพัสดุไปรษณีย์ ความเรียบร้อยของไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์ที่ชำรุด หรือสูญหายระหว่างทาง ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุหลายประการ (นิพนธ์ วิจารณ์ทิติกุล, 2558) โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุหลัก

1. เกิดจากตัวผู้ใช้บริการ เนื่องจากไปรษณีย์มีข้อปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์ที่ผู้มาใช้บริการควรปฏิบัติตามกรณีฝากส่งจดหมาย หรือพัสดุต่างๆ แต่ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามเช่น การระบุเจ้าหน้าที่ที่อยู่ถึงผู้รับไม่ชัดเจนจึงทำให้การนำจ่ายถึงผู้รับล่าช้าการฝากส่งสิ่งของที่ห้ามส่งหรือหุ้มห่อสิ่งของไม่มั่นคงแข็งแรงเหมาะสมกับสิ่งที่บรรจุอยู่ภายในซึ่งทำให้พัสดุดังกล่าวได้รับความเสียหายระหว่างการขนส่งหรือนำจ่าย หรือฝากส่งสิ่งของที่อาจทำความเปื้อนหรือเสียหายต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์อื่นๆ รวมทั้งอุปกรณ์ไปรษณีย์ หรือการระบุเจ้าหน้าที่ที่อยู่ถึงผู้รับผิดจึงทำให้

จดหมายหรือพัสดุดังกล่าวสูญหายในเวลาที่เขาหนีไปตามคืนเพราะผู้รับแจ้งว่าหาไม่พบอีกทั้งผู้รับจดหมายหรือพัสดุดังกล่าวไม่มีการปฏิเสธการรับหรือตีกลับไปยังทางไปรษณีย์

2. เกิดจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เช่น เจ้าหน้าที่ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ ทำให้การนำจ่ายล่าช้าเนื่องจากต้องฝึก หรือด้วยลักษณะของพื้นที่ให้บริการมีการขยายตัวของที่อยู่อาศัยมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่จำนวนเท่าเดิมแต่จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การนำจ่ายพัสดุต่างๆล่าช้า หรือผลกระทบจากการที่สำนักงานเขตในพื้นที่มีการเปลี่ยนแปลงเลขที่บ้านโดยกำหนดขึ้นใหม่จึงทำให้มีปัญหาว่าเลขที่บ้านมีการซ้ำกันและยังมีซอยที่แยกย่อยจึงทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบากในการนำจ่ายจดหมายหรือพัสดุต่างๆ ไปยังผู้รับ

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ เนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับเป็นไปรษณีย์ศูนย์กลางนำจ่าย (ปณศ.) หรือ ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.) มีหน้าที่รับฝาก คือรวบรวมจดหมายจากตู้ไปรษณีย์และจากประชาชนที่มาฝากส่งที่ไปรษณีย์แล้วส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์และนำจ่าย คือรับจดหมายที่มีปลายทางในเขตที่รับผิดชอบจากศูนย์ไปรษณีย์ให้บุรุษไปรษณีย์ไปส่งตามที่อยู่ มีการให้บริการทั้งวันธรรมดา วันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดตามประเพณี มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ ได้แก่ เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตบางกอกใหญ่ ปัจจุบันมีพนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างและผู้รับจ้าง รวมทั้งสิ้น 244 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2559) ผลของการวิจัยที่ได้มาจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังวิสัยทัศน์ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพงานต้องดี ที่ทำงานต้องน่าอยู่ ผู้ใช้บริการต้องพึงพอใจ ต้องมีกำไรเพิ่มขึ้นทุกปี ทุกระดับเจ้าหน้าที่ต้องมีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ
2. เพื่อศึกษาระดับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยประยุกต์แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานจากแนวคิดของ Gilmer (1973) และ Moos (1974) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากแนวคิดของ Millet (1954) มาใช้กำหนดตัวแปร โดยปรับให้มีความเหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้



วิธีการวิจัย

พื้นที่ในการวิจัย ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดของที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับ ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างและผู้รับจ้าง จำนวน 244 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับทั้งหมด จำนวน 244 ชุด ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนมีนาคม 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้อธิบายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยเก็บแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ จำนวน 244 คน โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้เป็น 3 ส่วน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับเป็นเพศชาย ร้อยละ 88.5 มีอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 33.6 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 56.6 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 52.5 ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 52

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	μ	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.28	0.66	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.26	0.72	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.68	0.83	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.00	0.70	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.94	0.65	มาก
ภาพรวม	4.03	.57	มาก

2. การปฏิบัติงานในภาพรวมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพมาก ($\mu=4.00$) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดเป็นภารกิจหน้าที่ที่ควรปฏิบัติอยู่เสมอ ($\mu=4.17$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ที่มีการปรับปรุงระบบและช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอ ($\mu=4.01$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ การปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานสำหรับให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอ ($\mu=3.83$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับในแต่ละด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	μ	S.D.	ความเหมาะสมต่อการทำงาน
1. ด้านสถานที่ในการทำงาน	3.52	.82	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.65	.79	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.82	.74	มาก
4. ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	3.75	.72	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.60	.86	ปานกลาง
ภาพรวม	3.67	0.65	มาก

3. ในภาพรวม สภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานมาก ($\mu=3.67$) โดยด้านที่มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\mu=3.82$) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ($\mu=3.75$) ส่วนด้านที่เหมาะสมน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ในการทำงาน ($\mu=3.52$)

4. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติ t-test f-test พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาสำหรับเป็นรายด้านและโดยรวม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านสถานที่ทำงาน	0.535	0.000*	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.644	0.000*	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.603	0.000*	ปานกลาง
4. ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	0.752	0.000*	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.622	0.000*	ปานกลาง
ภาพรวม	0.757	0.000*	มาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ ในทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ มีประสิทธิภาพสูง โดยด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีประสิทธิภาพสูงมาเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใคร มีการให้กตเวทิตาเพื่อจัดลำดับการให้บริการ
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานมาก โดยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมาเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานจนเป็นผลสำเร็จ รวมทั้งมีความเป็นมิตรให้แกกัน
3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ ไม่ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อนงเยา พูลเพิ่ม (2552) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำหรับ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมต่อการทำงานมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับอยู่ในระดับที่สูงมากขึ้นเท่านั้น โดยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมาเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อนงเยา พูลเพิ่ม (2552) พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	P	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล			
1.1 เพศ	0.082		✓
1.2 อายุ	0.113		✓
1.3 ระดับการศึกษา	0.133		✓
1.4 รายได้ต่อเดือน	0.468		✓
1.5 ประสบการณ์ทำงาน	0.358		✓
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
2.1 ด้านสถานที่ทำงาน	0.000*	✓	
2.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.000*	✓	
2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.000*	✓	
2.4 ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	0.000*	✓	
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.000*	✓	

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

- เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับควมมีการดำเนินการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับ ให้ดียิ่งขึ้น ในแต่ละด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารควรมีนโยบายในการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่สำหรับให้บริการด้านข้อมูล คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำโดยเฉพาะ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง
 - 1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการปฏิบัติงานในบางครั้งมีความล่าช้ากว่าแผนที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายแก้ไขโดยอาจจัดประชุมปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนที่มีความล่าช้า เพื่อหาวิธีที่จะทำให้งานในส่วนนั้นรวดเร็วและทันกับแผนที่ได้วางไว้
 - 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้บริหารควรมีนโยบายปรับปรุงหรือหาแผนสำรองในการจัดสถานที่นั่งรอแก่ผู้ที่มารอคิวรับบริการ
 - 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงสถานที่หรือวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารควรมีนโยบายในการวางแผนการปรับปรุงที่ชัดเจนและกำหนดวันเวลาที่แน่นอน และแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ
 - 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้บริหารควรมีนโยบายในการนำผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาสรุปผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับทราบถึงปัญหาและช่วยกันแก้ไขเพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับควมมีการดำเนินการและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับ ให้ดียิ่งขึ้น ในแต่ละด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านสถานที่ในการทำงาน ผู้บริหารควรมีนโยบายวางแผนปรับปรุงหรือสำรวจพื้นที่ที่จะสามารถต่อขยายเพื่อให้มีพื้นที่ที่ทำการไปรษณีย์เพิ่มขึ้น เพื่อติดตั้งอุปกรณ์ IT รองรับการใช้บริการที่มากขึ้นในอนาคต ซึ่งจะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรมีนโยบายให้คำแนะนำส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้บ่อยขึ้นทั้งเจ้าหน้าที่เก่าและเจ้าหน้าที่ใหม่ รวมถึงการอบรมการใช้อุปกรณ์ด้าน IT

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งได้ด้วยการพูดคุย ผู้บริหารควรมีนโยบายประนีประนอมอย่างชัดเจนเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กร เช่น ให้กลุ่มคนที่มีปัญหาได้ทำงานร่วมกัน หรือ จัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อลดความตึงเครียด

2.4 ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ในด้านจำนวนบุคลากรผู้บริหารควรมีนโยบายรับเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างใหม่เข้ามาทำงานในส่วนอัตราที่ยังว่างหรืออัตราเดิมที่ยังขาดอยู่ เพื่อให้จำนวนเจ้าหน้าที่มีความสอดคล้องกับปริมาณงานมากยิ่งขึ้น

2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารควรมีนโยบายพูดคุยชี้แจงกับเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคลหลังจากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด สาขาสำหรับ เช่น ความเครียดในการทำงาน การทำงานเป็นทีม เป็นต้นเพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับแนวทางในการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่นการสัมภาษณ์หัวหน้าทำการไปรษณีย์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานรวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด สาขาสำหรับ ในด้านอื่นๆ ได้ชัดเจนขึ้นและทำให้สามารถทราบถึงปัญหาที่ควรปรับปรุงได้ตรงจุดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นิพนธ์ โรจน์บัณฑิตกุล. 2558. หัวหน้าทำการไปรษณีย์สาขาสำหรับ. **สัมภาษณ์**, 1 พฤษภาคม 2558.
- อนงเยาว์ พูลเพิ่ม. 2552. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์แพคเกจจิ้ง จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เอกสิทธิ์ คงทอง. 2556. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการฝากส่งสินค้าผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Gilmer, B. 1967. **Applied psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Moos, R. 1974. **Community oriented Programs Environment Scale Manual**. California: Consulting Psychologists.
- Millet, J. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill.