

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรใด ๆ จะบรรลุเป้าหมายของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้นส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ นอกจากนั้นยังเป็นการเพิ่มความมั่นใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละขั้นตอนนี้จึงต้องอาศัยทักษะความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ตลอดจนความละเอียดในการปฏิบัติงานให้สามารถสร้างมาตรฐานคุณภาพเพื่อเป็นหลักประกันความพึงพอใจของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการเอกชนหรือลูกค้ารายย่อยซึ่งในขณะเดียวกันในกรณีที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากและให้เสร็จทันเวลา กำหนด

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของรัฐวิสาหกิจที่เป็นองค์กรบริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภค โดยเฉพาะการขนส่งซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ แต่ด้วยการเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ จำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ซึ่งมีผลต่อต้นทุนการดำเนินงานจะเป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้ามไปได้เลยกับการขับเคลื่อนองค์กร ส่วนสำนักงานไปรษณีย์เขต 1 เป็นผู้ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดของตน (พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท สระบุรี) ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพแต่ยังคงประสบปัญหาการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการในเรื่องความพึงพอใจอยู่บ่อยครั้ง โดยมีการร้องเรียนบริการไปรษณีย์ ปี พ.ศ. 2556 จำนวน 82 เรื่อง (สถิติร้องเรียนบริการไปรษณีย์ ส่วนควบคุมคุณภาพ สำนักงานไปรษณีย์เขต 1,2556) โดยเฉพาะงานนำจ่ายไปรษณีย์ตามที่อยู่ผู้รับ ซึ่งมีปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านั้นจะทำให้ระบบงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามแนวทางการปฏิบัติงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการไปรษณีย์นั่นเอง

ประสิทธิภาพการนำจ่ายไปรษณีย์ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อคุณภาพบริการ ประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดจากอัตราส่วนผลผลิตกับปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้ อาจจะไม่ได้นำถึงถึงคุณภาพแต่คำนึงถึงรูปแบบในด้านปริมาณของผลผลิตและผลกำไรเพียงด้านเดียว การวัดประสิทธิภาพ (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์,

2533, หน้า 70) จึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการวิจัยหาปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตและคุณภาพมาตรฐานของสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับต้นทุนการผลิตหรือการให้บริการเพิ่มขึ้น ธุรกิจจึงมีการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญที่จำเป็น ต่อการพัฒนาอาชีพ พัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพโดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะนำมาซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษาสูงสุด 4) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ 5) ระดับตำแหน่งงาน 6) รายได้ต่อเดือน และ 7) พื้นที่จังหวัดที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะของงาน 2) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านผู้บังคับบัญชา 5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 6) ด้านนโยบายบริหารจัดการ 7) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ 8) ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน 9) ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และ 10) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

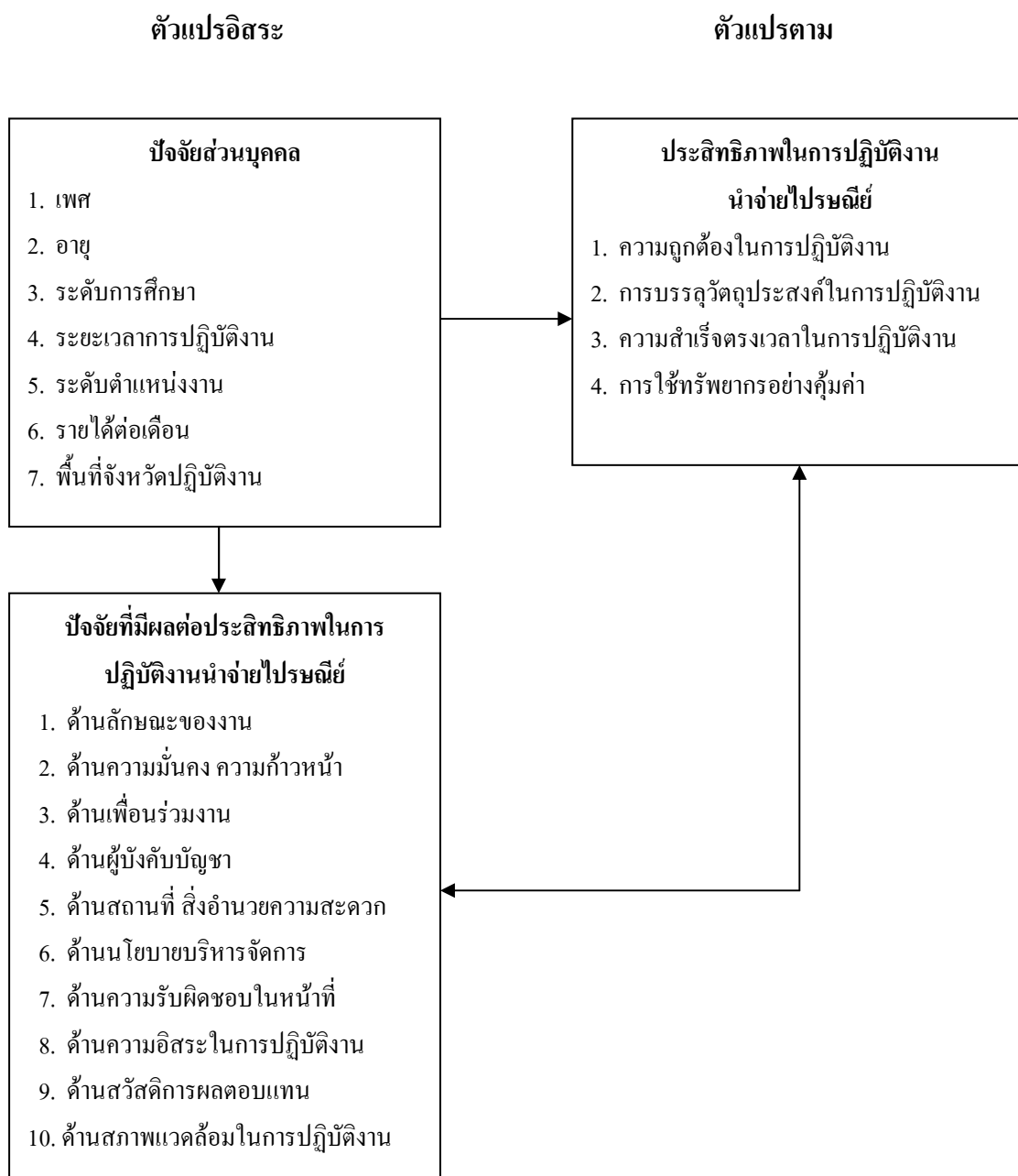
จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 อย่างไร และมีปัจจัยใดที่มีผลต่อการปฏิบัติงานบ้าง เพื่อที่จะได้นำผลที่ศึกษาได้ไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการทำงานต่อไป ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ กรอบแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล และกรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอ็ควานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด (2552) ส่วนกรอบแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตลำปาง (2553) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่นำจ่ายต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่นำจ่ายต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่นำจ่ายสังกัดไปรษณีย์เขต 1 จำนวน 449 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรของยามานะ (Yamane, 1973) (อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และพื้นที่จังหวัดที่ปฏิบัติงาน

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ได้แก่ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ไปรษณีย์นิเทศ หมายถึง สมุดกฐข้อบังคับ คำสั่ง หรือประกาศว่าด้วยการไปรษณีย์ทั่วไป อันพึงต้องปฏิบัติตามความในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามสัญญาสากลไปรษณีย์

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือ ปณท มีอำนาจในการดำเนินกิจการไปรษณีย์ และธุรกิจอื่นอันเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ รวมทั้งธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกันหรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการไปรษณีย์และได้รับการยกเว้น มีสิทธิพิเศษ หรือได้รับความคุ้มครองตามที่พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 พระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2519 หรือกฎหมายอื่นที่ได้บัญญัติไว้ให้แก่การสื่อสารแห่งประเทศไทย เว้นแต่กรณีที่บัญญัติไว้ในมาตรา 6(4) มาตรา 12(5) และมาตรา 13(6) แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ ประโยชน์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ.2546(7)

สำนักงานไปรษณีย์เขต 1 หมายถึง สำนักงานที่ควบคุมดูแลกระบวนการปฏิบัติงานของที่ทำกรไปรษณีย์พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท สระบุรี ให้เป็นที่เรียบร้อยรวมถึงการประสานงานกับสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สังกัดไปรษณีย์เขต 1 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งอยู่ในพื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท สระบุรี (คล้ายกับสำนักงานไปรษณีย์เขต 1)

ที่ทำการไปรษณีย์ หมายถึง ที่ทำการที่เป็นของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดหรืออยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งที่ทำการไปรษณีย์ แบ่งออกเป็น 6 ชนิด ได้แก่

- 1) ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (Delivery post office) ซึ่งให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการ โทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ ปณท กำหนด
- 2) ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (Non-delivery post office) ซึ่งให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงินและบริการ โทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ ปณท กำหนด
- 3) ที่ทำการนำจ่าย คือ ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะการนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์เท่านั้น
- 4) ที่ทำการไปรษณีย์สาขา (Branch post office) ซึ่งเป็นสาขาของที่ทำการไปรษณีย์รับจ่ายเพื่อให้บริการเฉพาะรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงินและบริการ โทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ ปณท กำหนด
- 5) ที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์ (Mobile post office) ซึ่งจัดตั้งขึ้นบนรถยนต์ที่เคลื่อนย้ายไปประจำจุดจอดต่างๆ เพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงินและบริการ โทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศตามที่ ปณท กำหนด
- 6) ที่ทำการไปรษณีย์ชั่วคราว (Temporary post office) ซึ่ง ปณท จัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราวเพื่อให้บริการเฉพาะกิจ ในโอกาสที่มีการประชุม ชุมนุม สัมมนา งานแสดง งานมหกรรมหรือโอกาสพิเศษอื่น ๆ ตามเห็นสมควร

บริการไปรษณีย์ หมายถึง บริการที่บริษัทดำเนินการรับฝากข่าวสาร เอกสารและสิ่งของ จากบุคคลหนึ่งแล้วนำไปส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่งภายในประเทศและในต่างประเทศโดยทาง ไปรษณีย์หรือวิธีการสื่อสารอื่น รวมทั้งบริการที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน

ระบบงานไปรษณีย์ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานไปรษณีย์ที่บริษัทกำหนดขึ้นเพื่อ ดำเนินการส่งต่อสิ่งของที่ฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ให้สามารถส่งถึงผู้รับได้ตามมาตรฐานบริการ โดยกระบวนการปฏิบัติงานมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การรับฝาก การส่งต่อ และการนำจ่าย

การรับฝาก หมายถึง การปฏิบัติการของพนักงานในการรับฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ จากผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ 1) การรับฝาก ณ ที่ทำการ 2) การรับฝาก ณ ตู้ไปรษณีย์ 3) การรับฝาก ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่ง

การส่งต่อ หมายถึง การนำสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ไปคัดแยกออกเป็นแต่ละ ปลายทาง แล้วบรรจุในภาชนะที่บริษัทจัดทำขึ้นตามความเหมาะสมกับสภาพห่อซองของสิ่งของส่ง ทางไปรษณีย์แต่ละประเภทและชนิด เพื่อคุ้มครองให้ความปลอดภัยในการส่งต่อสิ่งของส่งทาง ไปรษณีย์เหล่านั้นไปยังที่ทำการปลายทางโดยการขนส่งต่างๆ ตามบริษัทกำหนด

งานนำจ่ายไปรษณีย์ หมายถึง การที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางส่งมอบสิ่งของส่งทาง ไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้รับ หรือ ผู้ได้รับมอบฉันทะจากผู้รับ หรือผู้แทนผู้รับ โดยการนำจ่าย มี 2 วิธี ดังนี้ 1) นำจ่าย ณ ที่ทำการ 2) นำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ

ผู้รับ หมายถึง ผู้ที่มีชื่อระบุอยู่บนหน้าสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แต่ละห่อซองซึ่งผู้ฝากส่ง ประสงค์จะให้เป็นผู้รับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์นั้น

เจ้าหน้าที่นำจ่าย (บุรุษไปรษณีย์) หมายถึง บุคลากรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีหน้าที่ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์หรือสิ่งของทางไปรษณีย์ โดยกำหนดบุคลากรเป็นประเภทต่างๆ คือ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ผู้รับจ้างทำของ (จ้างเหมา)

พนักงาน หมายถึง บุคลากรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แต่งตั้งเป็น พนักงานมีหน้าที่ ปฏิบัติงานตามที่ ปณท ได้กำหนดไว้

ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคลากรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แต่งตั้งเป็น ลูกจ้างประจำ มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ ปณท ได้กำหนดไว้

ลูกจ้าง หมายถึง บุคลากรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ได้จ้างเป็น ลูกจ้าง มีหน้าที่ ปฏิบัติงานตามที่ ปณท ได้กำหนดไว้

ผู้รับจ้างทำของ (จ้างเหมา) หมายถึง บุคคลภายนอกตกลงจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจน สำเร็จให้แก่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ผู้ว่าจ้าง) โดยตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ท่า

ไปรษณีย์ภัณฑ์ หมายถึง ข่าวดสารหรือสิ่งของซึ่งฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 5 ชนิด ดังนี้ 1) จดหมาย 2) ไปรษณีย์บัตร 3) ของตีพิมพ์ 4) พัสดุย่อย (บริการระหว่างประเทศ) 5) เครื่องอ่านสำหรับคนเสีย จักขุ

จดหมาย หมายถึง ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นข่าวดสารส่วนตัวไม่ว่าจะเข้าห่อซองปิด ผืนึกหรือไม่ปิดผืนึกหรือมิได้เข้าห่อซองเลขก็ตาม นอกจากนั้นยังหมายถึงสิ่งของทุกชนิดที่ไม่เข้า อยู่ในหลักเกณฑ์สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ประเภทหรือชนิดอื่นที่มีค่าไปรษณียากรต่ำกว่าและสิ่งของ ทุกชนิดที่ผู้ฝากส่งประสงค์จะส่งตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและอัตราค่าไปรษณียากรของจดหมาย เพื่อให้พนักงานปฏิบัติการต่อสิ่งนั้นเสมือนจดหมาย

ไปรษณีย์บัตร คือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นบัตรที่ใช้ส่งข่าวดสารทางไปรษณีย์ซึ่ง อาจเป็นบัตรที่บริษัทจัดทำขึ้นจำหน่าย หรือบัตรที่บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติ บุคคลจัดทำขึ้นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของไปรษณีย์บัตรได้

ของตีพิมพ์ คือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นข้อความ รูป หรือรอยประดิษฐ์บนกระดาษ กระดาษแข็งหรือวัสดุที่ใช้กัน โดยทั่วไปในกิจการพิมพ์ซึ่งทำขึ้นเป็นหลายสำเนาเหมือนกันทุก ประการด้วยกระบวนการทางเครื่องกลไกหรือการถ่ายภาพอันเกี่ยวข้องกับการใช้แม่พิมพ์ต้นแบบ กระดาษไข เนกาตีฟ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ใช้โดยทั่วไปในกิจการพิมพ์ ทั้งนี้ของตีพิมพ์ต้องหุ้มห่อใน ลักษณะที่สามารถเปิดตรวจดูสิ่งบรรจุภายในได้

พัสดุย่อย คือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นหีบห่อบรรจุสิ่งของ ตัวอย่างสินค้า หรือ สินค้าที่ฝากส่งโดยไม่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของพัสดุไปรษณีย์ ทั้งนี้ พัสดุย่อยต้อง หุ้มห่อในลักษณะที่สามารถเปิดตรวจดูสิ่งของที่บรรจุภายในได้ โดยพัสดุย่อยมิให้บริการเฉพาะ ระหว่างประเทศเท่านั้น

เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักขุ คือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นเครื่องอ่านทุกชนิดที่ พิมพ์หรือจัดทำขึ้น โดยใช้อักษรสำหรับคนเสียจักขุและฝากส่งโดยเปิดผืนึก

พัสดุไปรษณีย์ หมายถึง หีบห่อบรรจุสิ่งของ ตัวอย่างสินค้า หรือสินค้าซึ่งฝากส่งตาม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของพัสดุไปรษณีย์

ไปรษณีย์ควนพิเศษ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ เช่น ข่าวดสาร เอกสารธุรกิจทางการค้า สิ่งพิมพ์ ตัวอย่างสินค้า สินค้า เป็นต้น ซึ่งฝากส่งตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริการไปรษณีย์ควนพิเศษ

ค่าบริการ หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการต้องชำระในการใช้บริการไปรษณีย์และ บริการการเงิน ซึ่งมี 3 ประเภท คือ ค่าไปรษณียากร ค่าบริการการเงิน ค่าบริการพิเศษ

บริการพิเศษ หมายถึง บริการที่บริษัทจัดขึ้น ให้มีตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ได้โดยชำระค่าบริการตามที่กำหนด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 บริการที่ใช้ควบคู่กับบริการหลักเพื่อให้บริษัทดำเนินการเป็นพิเศษต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ของตน ได้แก่ 1) บริการไปรษณีย์รับรอง 2) บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน 3) บริการไปรษณีย์รับประกัน 4) บริการไปรษณีย์ตอบรับ 5) บริการนำจ่ายด่วน 6) บริการไปรษณีย์เก็บเงิน ประเภทที่ 2 บริการที่จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) บริการธุรกิจตอบรับ 2) บริการหนังสือพิมพ์ตราสินค้า 3) บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ไม่มีจำหน่าย 4) บริการประทับตราเพื่อเผยแพร่โฆษณา 5) บริการไปรษณีย์ร่อนจ่าย 6) บริการตู้ไปรษณีย์เช่า 7) บริการขอลอนคืนสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ 8) บริการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

บริการไปรษณีย์รับรอง คือ บริการที่บริษัทรับฝากและนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์โดยมีหลักฐานในการรับฝากและการนำจ่าย หากไปรษณีย์ภัณฑ์ดังกล่าวเกิดการสูญหายหรือเสียหายเพราะความผิดของทางการไปรษณีย์ บริษัทจะชดใช้ค่าเสียหายให้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน คือ บริการที่บริษัทรับฝากและนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์โดยมีหลักฐานในการรับฝาก การส่งต่อและการนำจ่าย หากไปรษณีย์ภัณฑ์ดังกล่าวเกิดการสูญหายหรือเสียหายเพราะความผิดของทางการไปรษณีย์ บริษัทจะชดใช้ค่าเสียหายให้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

บริการไปรษณีย์รับประกัน คือ บริการที่บริษัทให้ความคุ้มครองและรับประกันความปลอดภัยแก่จดหมายหรือพัสดุไปรษณีย์เป็นพิเศษ โดยมีหลักฐานการรับฝาก การส่งต่อและการนำจ่ายอย่างละเอียดทุกขั้นตอน หากจดหมายหรือพัสดุไปรษณีย์ดังกล่าวเกิดการสูญหายหรือเสียหายเพราะความผิดของทางการไปรษณีย์ บริษัทจะชดใช้ค่าเสียหายให้ภายในวงเงินที่รับประกันไว้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

บริการไปรษณีย์ตอบรับ คือ บริการที่บริษัทรับจะแจ้งให้ผู้ฝากส่งทราบว่าได้นำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่รับฝากไว้ให้แก่ผู้รับแล้วเมื่อใดเป็นผู้ลงนามรับ โดยใช้ใบตอบรับที่แนบติดไปกับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับหรือผู้รับแทนของผู้รับลงนามรับพร้อมวันเดือน ปี แล้วส่งคืนให้ผู้ฝากส่งทางไปรษณีย์

บริการนำจ่ายด่วน คือ บริการที่บริษัทรับจะดำเนินการนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์โดยด่วนเมื่อไปรษณีย์ภัณฑ์หรือพัสดุไปรษณีย์นั้นไปถึงที่ทำการปลายทาง

บริการไปรษณีย์เก็บเงิน คือ บริการที่บริษัทรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์เพื่อไปเรียกเก็บเงินผู้รับขณะรับมอบสิ่งของนั้นตามจำนวนเงินที่ระบุไว้บนห่อของ ณ ที่ทำการอีกแห่งหนึ่ง และจัดการส่งเงินจำนวนนั้นให้แก่ผู้ฝากส่งโดยทางบริการธนาณัติ

บริการธุรกิจตอบรับ คือ บริการที่บริษัทอนุญาตให้ผู้ใช้จัดทำของ แผ่นพับ บัตร หรือป้าย ซึ่งจะใช้ฉีกเป็นจำหน่ายของไปรษณีย์ภัณฑ์หรือพัสดุไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษเพื่อส่งให้บุคคลอื่นใช้ส่งถึงต้นทางไปรษณีย์โดยไม่ต้องชำระค่าบริการในการฝากส่ง แต่ผู้ใช้บริการผู้ได้รับอนุญาตดังกล่าวจะเป็นผู้ชำระแทน

บริการหนังสือพิมพ์ตราสิน คือ บริการที่บริษัทอนุญาตให้สำนักพิมพ์ในประเทศฝากส่งหนังสือพิมพ์และนิตยสารให้กับสมาชิกทางไปรษณีย์โดยบริษัทจะคิดอัตราไปรษณียากรในอัตราลดแต่ไม่เกินร้อยละห้าสิบของอัตราค่าไปรษณียากรสำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดของตีพิมพ์

บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ไม่มีจำหน่าย คือ บริการที่บริษัทรับฝากและจัดส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ไปจำหน่ายให้แก่เจ้าบ้านในท้องที่ที่ผู้ฝากส่งกำหนดโดยไม่ต้องจำหน่ายบนไปรษณีย์ภัณฑ์แต่ละชิ้น

บริการประทับตราเพื่อเผยแพร่และโฆษณา คือ บริการที่บริษัทให้ความร่วมมือแก่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นที่ดำเนินการเพื่อสาธารณะประโยชน์ต่างๆ ที่ประสงค์จะเผยแพร่ โฆษณาคำขวัญ คำแนะนำ คำเชิญชวนที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติแก่ประชาชนทั่วไปโดยตรงโดยการประทับตราที่ต้องการบนไปรษณีย์ภัณฑ์

บริการไปรษณีย์ร่อนจ่าย คือ บริการที่บริษัทที่รักษาส่งทางไปรษณีย์ไว้ชั่วระยะหนึ่ง ณ ที่ทำการที่ผู้ฝากส่งกำหนดเพื่อรอให้ผู้รับมาติดต่อขอรับ โดยผู้รับต้องชำระค่าบริการพิเศษสำหรับบริการไปรษณีย์ร่อนจ่ายก่อนรับสิ่งของทางไปรษณีย์นั้น

บริการผู้ไปรษณีย์เช่า คือ บริการที่บริษัทให้เช่าผู้ไปรษณีย์เช่า ณ ที่ทำการที่บริษัทกำหนดสำหรับเก็บรวบรวมสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่มีมาถึงผู้เช่า

บริการขอลอนคืนสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ คือ บริการที่บริษัทรับดำเนินการต่อคำขอของผู้ฝากส่งที่ประสงค์จะขอลอนคืนสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ตนได้ฝากส่งไปแล้วและยังมีได้นำจ่ายแก่ผู้รับ หรือมิได้เป็นของต้องห้ามหรือมิได้ถูกยึดหรือริบตามกฎหมาย

บริการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ คือ บริการที่บริษัทรับดำเนินการต่อคำขอของผู้ฝากส่งที่ประสงค์จะขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ตนได้ฝากส่งไปแล้วและยังมีได้นำจ่ายแก่ผู้รับ หรือมิได้เป็นของต้องห้ามหรือมิได้ถูกยึดหรือริบตามกฎหมาย

ค่าไปรษณียากร หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการต้องชำระในการฝากส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

ค่าบริการการเงิน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการต้องชำระในการฝากส่งเงินทางไปรษณีย์

ค่าบริการพิเศษ หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการต้องชำระเป็นค่าบริการในการใช้บริการพิเศษสำหรับบริการไปรษณีย์และบริการการเงินหรือกรณีอื่น ๆ ที่บริษัทกำหนด

ผิดเขตจ่าย หมายถึง ไปรษณีย์ภัณฑ์ ถูกปิดถุงส่งต่อไปยัง ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง ซึ่งมีไซท์ทำการที่แท้จริง ทำให้เป็นภาระจัดส่งต่อไปยังปลายทางที่ถูกต้องอีกต่อหนึ่ง

ผิดด้านจ่าย หมายถึง ไปรษณีย์ภัณฑ์ ถูกปิดถุงส่งต่อไปยัง ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง ถูกต้อง แต่เจ้าหน้าที่คัดเลือกผิดพลาดเข้าด้านจ่ายอื่นที่มีไซท์ด้านจ่ายที่ถูกต้อง

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของเจ้าหน้าที่นำจ่ายแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน พื้นที่จังหวัดที่ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานนำจ่ายของที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ 1

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งอันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลชอบและรักงานเป็น ตัวการให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ (Goal) ที่วางไว้การบรรลุเป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ โดยการใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุด การดำเนินงานทางธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็คือ สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด และการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการ และทันตามเวลาที่กำหนด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ประกอบด้วย

ด้านลักษณะของงาน ประกอบด้วย ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจและท้าทาย ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ประกอบด้วย การที่ทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม มีโอกาสจะได้รับการพัฒนาความรู้ งานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานแล้วได้รับความสบายใจ เพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษาได้ทุกเรื่อง เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันเสมอ ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน

ด้านผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย การสั่งงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหางานง่ายได้ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาใช้หลักการบริหารอย่างเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ระดับอุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสมกับงาน เครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสม ความสะดวกในการเดินทางไป - กลับที่ทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์มีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ พื้นที่บริเวณทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน

ด้านนโยบายบริหารจัดการ ประกอบด้วย บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีนโยบายชัดเจน การมอบหมายงานในแผนกที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความชัดเจน นโยบายสามารถปฏิบัติจริงได้ ระบบการประสานงานภายในบริษัทมีความชัดเจน หน้าที่ ความรับผิดชอบมีความสอดคล้องกับนโยบายบริษัท

ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ประกอบด้วย การมีความรู้กับงานง่ายไปรษณีย์เป็นอย่างดี ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับอัตราค่าจ้าง ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง การมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบอยู่ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติภารกิจสำคัญเสมอ

ความอิสระในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานสามารถทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เต็มที่ ได้รับโอกาสในตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการมอบหมายงาน มีผู้ปฏิบัติงานแทนได้ เมื่อท่านติดภารกิจสำคัญ

ด้านสวัสดิการผลตอบแทน ประกอบด้วย เงินเดือน/ค่าจ้าง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เงินเดือน/ค่าจ้าง เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน/ค่าจ้าง มีความเหมาะสมกับค่าครองชีพปัจจุบัน การเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้าง มีความยุติธรรม การเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงานมีความโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุปกรณ์ สถานที่ที่มีการทำความ

สะดวกอยู่เสมอ สิ่งแวดล้อมไม่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานเตรียมการนำจ่ายไปรษณีย์ สิ่งแวดล้อมไม่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1
3. เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม