

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่นำจ่ายสังกัดไปรษณีย์เขต 1 จำนวน 212 คน โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่นำจ่ายสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 29 - 39 ปี การศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า มีประสบการณ์การปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ไม่เกิน 10 ปี ตำแหน่งลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท พื้นที่จังหวัดที่ปฏิบัติงานคือจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะของงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า และด้านผู้บังคับบัญชา และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 โดยรวมพบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และพื้นที่จังหวัดที่ปฏิบัติงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

2.2 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านลักษณะของงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

2.3 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

2.4 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ แตกต่างกัน

2.5 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ใน

สังกัดไปรษณีย์เขต 1 โดยรวมพบว่า 1) เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และพื้นที่จังหวัดที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 2) เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีอายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.3 เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ .70 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ในระดับค่อนข้างสูง ($R^2 = .70$)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 พบว่าเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความ

รับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับบุคลากร มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน และได้งานที่เกิดประสิทธิภาพ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะของงาน พบว่าเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยการสอบแข่งขันดั่งนั้นผู้ที่ได้รับคัดเลือกเข้ามาทำงานจึงความภาคภูมิใจในงานที่ทำ นอกจากนี้ยังได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมารณ์ บุตรน้ำเพชร (2556, หน้า 43-56) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามระเบียบปฏิบัติที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังให้โอกาสในการพัฒนาความรู้งานนำจ่ายไปรษณีย์และให้โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์รู้สึกว่าการทำงานกับบริษัทไปรษณีย์ไทยเป็นงานที่มีความมั่นคง และมีความก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ สมร (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

1.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ไปรษณีย์เขต 1 ได้มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายมีความสามัคคี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระทำให้เกิดความรักต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดประชุมหลังเลิกงานแลกเปลี่ยนสภาพปัญหา การส่งเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์เข้าร่วมกิจกรรมกีฬา เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมารณ์ บุตรน้ำเพชร (2556, หน้า 43-56) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคล อยู่ในระดับมาก โดยเพื่อนร่วมงานให้ ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นอย่างดี มีสัมพันธภาพที่ดีและเป็นกันเอง และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับ เพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น

1.4 ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก อาจเป็นเพราะ ผู้บังคับบัญชาของไปรษณีย์เขต 1 ส่งงานงานชัดเจน รับฟังความคิดเห็น ของผู้ร่วมงาน ใช้หลักการบริหารอย่างเป็นธรรม มีการส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง และ มักช่วยเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์แก้ไขปัญหางานนำจ่ายอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรแรม พุทธนุกุล (2554, หน้า 66) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความ คิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ไปรษณีย์เขต 1 มีนโยบายในการจัด สถานที่ให้เหมาะสมกับการทำงานและการให้บริการกับลูกค้า โดยจัดกิจกรรม 5ส ทำให้อุณหภูมิ และแสงสว่างมีเหมาะสม การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอ มีจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ พื้นที่บริเวณทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรรัตน์ สีนแสง (2556, หน้า 63-77) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB ในเขตธุรกิจ สมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านนโยบายบริหารจัดการ พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านนโยบายบริหาร จัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีนโยบายที่ชัดเจนและ สามารถปฏิบัติได้จริง โดยมอบหมายงานในแผนกอย่างชัดเจน มีระบบการประสานงานภายใน บริษัทที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรรัตน์ สีนแสง (2556, หน้า 63-77) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขต ธุรกิจสมุทรปราการ ด้านนโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านความรับผิดชอบใน

หน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะไปรษณีย์ เขต 1 ให้ความรู้และมีการฝึกอบรมกับเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ก่อนการปฏิบัติงาน มีการวางอัตรากำลังที่เหมาะสม นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังให้ความสนใจจากให้ปฏิบัติภารกิจอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพรณ พันธ์แก้ว (2557, หน้า 712 - 725) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานอยู่ในระดับมาก

1.8 ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านความอิสระในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ผู้บังคับไปรษณีย์เขต 1 ให้ความอิสระในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์รับผิดชอบงาน และเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดาขวัญ ร่มเมือง (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในงานอยู่ในระดับมาก

1.9 ด้านสวัสดิการผลตอบแทน พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านสวัสดิการผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีนโยบายในด้านเงินเดือน/ค่าจ้าง และการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีคณะกรรมการตัดสินใจอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์ (2556, หน้า 24) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักราชเลขาธิการ : กรณีศึกษาแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสังกัดกองกลาง สำนักเลขาธิการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก

1.10 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ไปรษณีย์เขต 1 มีการจัดบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน จัดสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีการทำความสะอาดอยู่เสมอ สิ่งแวดล้อมในการทำงานจึงเอื้อต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์ (2556, หน้า 25) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักราชเลขาธิการ : กรณีศึกษาแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ

สังกัดกองกลาง สำนักเลขาธิการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ผ่านการเรียนรู้ และฝึกอบรม ด้านการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับของ ปณท การนำจ่ายไปรษณีย์ ณ ที่อยู่ผู้รับตามเจ้าหน้าที่อย่างถูกต้อง มาแล้วทุกคน นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายในร่วมตรวจสอบการทำงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยน์ปพร ยุทธนาวา (2554, หน้า 46) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ไปรษณีย์เขต 1 ได้กำหนดนโยบายการทำงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และสื่อสารให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ทุกคนรับทราบ เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์จึงปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ให้ได้มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยน์ปพร ยุทธนาวา (2554, หน้า 46) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ได้กำหนดมาตรฐานในด้านเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายได้ตรงตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย ปราบริพันธ์ และคณะ (2556, หน้า 270 - 278) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัย

หาคิใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่รับบริการงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัย หาคิใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัย หาคิใหญ่ ด้านความรวดเร็ว (ตรงเวลา) อยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า เจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายไปรษณีย์มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ไปรษณีย์เขต 1 มีนโยบายด้านการใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัดตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายทุกคนจึงมีความตระหนักในการประหยัด ทรัพยากรในทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย ปราบริทธิ์ และคณะ (2556, หน้า 270-278) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัยหาคิใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่รับบริการงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัยหาคิใหญ่ มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัยหาคิใหญ่ ด้านความประหยัด คุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ด้านลักษณะของ งาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระใน การปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน และด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 โดยรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ที่นำ จ่ายไปรษณีย์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ ระดับตำแหน่ง งาน รายได้ต่อเดือน และพื้นที่จังหวัดที่ปฏิบัติงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายไปรษณีย์มี ลักษณะการทำงานที่เหมือนกันทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงเยาว พูลเพิ่ม (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้น สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรสและอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้าน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัด ไปรษณีย์ เขต 1 โดยรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีอายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน นำจ่ายไปรษณีย์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่นำจ่าย

ไพรษณีย์ที่มีอายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่าย่อมมีทักษะในการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนัย กิจเกษมสวัสดิ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไพรษณีย์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไพรษณีย์ในสังกัดไพรษณีย์ เขต 1 ในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ อนงเยา พูลเพิ่ม (2552, หน้า 6) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด มีดังนี้ 1) ลักษณะของงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ มีความน่าสนใจ เมื่อได้มีการปฏิบัติจึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุข ส่งผลทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี 2) ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรนี้ทำให้ท่านได้รับความเจริญก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น มีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง ตามความรู้ความสามารถ และมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานร่วมกันแล้วทำให้เกิดความสบายใจ สามารถให้คำปรึกษาช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รวมทั้งเป็นที่รักใคร่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน 4) ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่เป็นหัวหน้างานระดับชั้นตามสายงาน มีการสั่งงานด้วยความชัดเจน สามารถช่วยแก้ไขปัญหาและรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ มีความเป็นธรรม ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงาน 5) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็วกว่าที่กำหนด ซึ่งปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 6) ความอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีอิสระในการควบคุมและตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมถึงผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการมอบหมายงานภายใต้สายงานบังคับบัญชา 7) ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมสถานที่ในการปฏิบัติงานมีความโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1
 - 1.1 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายที่สามารถปฏิบัติจริงได้
 ผู้สำนักงานไปรษณีย์ในสังกัดตลอดจนที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัด โดยอาจจะมีการสำรวจสภาพ
 ที่แท้จริงก่อนการกำหนดนโยบาย
 - 1.2 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรมอบหมายงานให้มีปริมาณงานที่เหมาะสมกับ
 อัตรากำลัง ถ้างานเยอะควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่
 - 1.3 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างให้มีความ
 เหมาะสมกับค่าครองชีพปัจจุบัน
 - 1.4 สำนักงานไปรษณีย์ เขต 1 ควรจัดพื้นที่บริเวณทำงานแบ่งเป็นสัดส่วนอยู่เสมอ
 - 1.5 ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่ปฏิบัติให้ตรงกับความรู้ความสามารถของ
 เจ้าหน้าที่แต่ละคน
 - 1.6 ผู้บังคับบัญชาควรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่
 ทุกคน
 - 1.7 ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน เช่น
 ในการจัดประชุมควรกล่าวชื่นชมเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดีเด่น
 - 1.8 ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาทางงานนำจ่ายได้ โดยอาจจะให้คำแนะนำที่ดีกับ
 เจ้าหน้าที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ
 - 1.9 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานแทนกันได้ เมื่อเจ้าหน้าที่คนอื่นติดภารกิจสำคัญ
 - 1.10 เจ้าหน้าที่ควรรักษาอุปกรณ์ สถานที่โดยมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1
 - 2.1 สำนักงานไปรษณีย์ เขต 1 ควรมีหน่วยงานภายในร่วมตรวจสอบการทำงาน
 อยู่เสมอ
 - 2.2 สำนักงานไปรษณีย์ เขต 1 ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ
 ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ควรมีผลงานให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้บังคับบัญชา
 - 2.4 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 ได้แก่ การบริหารจัดการ วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ในหน่วยงานไปรษณีย์เขตอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการนำจ่ายที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ
3. ควรมีการศึกษากับเจ้าหน้าที่งานด้านอื่น ๆ เช่น งานรับฝาก หรืองานส่งต่อ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพงานด้านอื่น ๆ ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ