



คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

โดย

นางสาวกานต์ณลิน คงศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

โดย
นางสาวกานต์นลิน คงศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE QUALITY OF LIFE IN WORK ENVIRONMENT WITH REFERENCE TO THE
EFFECTS ON TEAMWORK AND THE BEHAVIOR POSTAL SERVICE EMPLOYEES;
BASED ON RESEARCH CONDUCTED IN REGION 7 OF THE POST OFFICE**

By

Miss Kannalin Kongsak

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Business Administration Program in ENTREPRENEURSHIP

Program of (entrepreneurship)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2011

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7” เสนอโดย นางสาวกานต์ณลิน คงศักดิ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

53602305 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, การทำงานเป็นทีม, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กานต์ลิน คงศักดิ์: คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณี เสดียร. 182 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 2) พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 และ 5) ความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานอยู่ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ไปรษณีย์จังหวัดราชบุรี ไปรษณีย์จังหวัดกาญจนบุรี ไปรษณีย์จังหวัดสุพรรณบุรี ไปรษณีย์จังหวัดนครปฐม ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสาคร ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสงคราม ไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี และไปรษณีย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ โดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูง มี 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับ ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 3 ด้าน คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ

2. การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ โดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการร่วมมือ รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านพฤติกรรมการสื่อสาร ด้านพฤติกรรมการประสานงาน และด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ตามลำดับ

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

5. การทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กัน

53602305 MAJOR: (ENTREPRENEURSHIPS)

KEY WORDS: QUALITY OF LIFE IN THE WORK PLACE, TEAMWORK, WORK
PERFORMANCE WITHIN AN ORGANIZATION

KANNALIN KONGSAK: THE QUALITY OF LIFE IN WORK ENVIRONMENT WITH
REFERENCE TO THE EFFECTS ON TEAMWORK AND THE BEHAVIOR POSTAL
SERVICE EMPLOYEES; BASED ON RESEARCH CONDUCTED IN REGION 7 OF
THE POST OFFICE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DOWLOY
KANJANAMANEESATHIAN. 182 pp.

This study aims for an analysis of 1) the quality of life of active employees in the Post Office region 7 2) the teamwork behavior of postal workers in region 7 3) the effort of becoming of good member within the organizational context of the Post Office in region 7 4) the effects in quality of life towards teamwork and the behavior of good employees within the organizational context of the Post Office in region 7 5) the relationship between teamwork and the behavior of a good members active in Post Office region 7 Sample participants used in this project are the employee in region 7 from eight different branches within Post Office region 7, namely Ratchaburi, NakhonPathom, Phetchaburi, Suphanburi, Kanchanaburi, SamutSakorn and SamutSongkram. In total 301 postal workers participated in the questionnaire used in this study. The statistical model used in this study werethe frequency (f) percentage and the standard deviation (S.D.) model. The data analysis of the correlation coefficient of Pearson (Pearson's product - moment correlation coefficient) was analyzedby using an instant program.

The results showed

1. A generally high level of life quality in the workplace among members of the Postal service. The level was particularly high in the following 5 areas: benefits to society, opportunities for personal development, and security of the job that enhances the quality, balance between working life and other aspects of life, as well as the potential progress and job security. In 3 areas the study identified a medium level. These areas are: level of social integration or collaboration, the rights of the employees and adequate and fair compensation;
2. The level of teamwork among postal employees was found to be high based on 5 different aspects: collaboration, continuous improvement, communicated behavior, coordination and creativity;
3. The level of effort in becoming of good member within the organizational context of region 7 of the Post Office was found to high, considering the following 5 elements: a highly developed sense of duty, a considerate attitude, willingness to assist others, a competitive spirit and the willingness to participate in joint endeavors;
4. That quality of life in the work place has an affects working in team and becoming a good employees within the organizational context of the Post Office in region 7;
5. That becoming a good member and working in team are interrelated.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงและการช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์คำวलय กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ช่วยเหลือและได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจในการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจและแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สังกัดสำนักงานเขต 2 ที่อนุญาตให้ดำเนินการทดลองเครื่องมือในการวิจัย และกราบขอบพระคุณ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สังกัดสำนักงานเขต 7 อนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี รวมทั้งขอขอบคุณพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ น้องๆ ผู้บังคับบัญชาทุกท่านและเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รวมถึงเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
สมมติฐานของการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
ขั้นตอนของการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	11
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต	12
ความเป็นมาของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	12
ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	18
ประโยชน์ของการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	24
ความเป็นมาของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	24
ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	25
แนวคิดและรูปแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	27
ความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	31
ความหมายของการทำงานเป็นทีม	31

บทที่	หน้า
	แนวคิดและรูปแบบเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม..... 34
	ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม..... 36
	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด..... 38
	ภาพรวมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด..... 38
	ผลการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด..... 41
	ความรับผิดชอบของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อสังคม..... 48
	ฝ่ายงานของสำนักงานไปรษณีย์เขต 7..... 49
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 51
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 56
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 56
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... 58
	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... 62
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 62
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 63
4	ผลการศึกษา..... 64
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 64
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 65
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล..... 66
	ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์..... 69
	ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม..... 83
	ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7..... 91
	ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ..... 99
	ส่วนที่ 6 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์..... 100
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 133
	สรุปผลการวิจัย..... 133
	อภิปรายผล..... 134
	ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย..... 138

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	139
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	148
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย.....	150
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย	154
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	156
ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย	158
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	171
ประวัติผู้วิจัย	182

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บ.ไปรษณีย์ไทย จำกัด สังกัดไปรษณีย์เขต 7.....	57
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	66
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	67
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน.....	68
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	68
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน....	69
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมด้านคุณภาพชีวิต พนักงานไปรษณีย์.....	70
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และพฤติกรรมที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	71
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสถานภาพการทำงาน ที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพที่มีผลด้าน คุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	72
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความก้าวหน้า และความมั่นคง ในการทำงานที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	74
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคลที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	75
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	77
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิทธิของพนักงาน ที่มีผลด้าน คุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	78
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น ที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	80
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์.....	81

ตารางที่		หน้า
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมด้านการทำงานเป็นทีม ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7.....	83
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมสื่อสาร ที่มีผลต่อ การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์.....	84
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมร่วมมือ ที่มีผลต่อ การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์.....	85
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมประสานงาน ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์.....	86
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมมีความคิด สร้างสรรค์ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์.....	88
22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมปรับปรุงงานอย่าง ต่อเนื่อง ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์.....	89
23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวม ด้านพฤติกรรมเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7	91
24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ที่มีผลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7	92
25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7	93
26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7	95
27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7	96
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7	98

ตารางที่	หน้า
29	จำนวนข้อเสนอแนะของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 99
30	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อ การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัด ไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม (Y_{tot}) 100
31	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ..... 101
32	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อ การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัด ไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร (Y_1) 102
33	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ..... 102
34	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการวิเคราะห์คุณภาพชีวิต ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้าน พฤติกรรม การร่วมมือ (Y_2) 104
35	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ..... 104
36	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการ ทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัด ไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การประสานงาน (Y_3) 106
37	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ..... 106
38	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัด ไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การมีความคิดสร้างสรรค์ (Y_4) 108
39	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ..... 108
40	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัด ไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Y_5) 110
41	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ..... 110
42	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม..... 112

ตารางที่		หน้า
43	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ.....	113
44	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ (Y_1)	114
45	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ.....	115
46	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น (Y_2)	116
47	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ.....	117
48	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Y_3)	118
49	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ.....	118
50	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม (Y_4).....	120
51	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ.....	120
52	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การสำนึกในหน้าที่ (Y_5)	122
53	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ.....	122
54	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7	124

ตารางที่	หน้า
55	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 125
56	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการร่วมมือ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 127
57	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการประสานงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 128
58	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 129
59	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 131
60	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) 167
61	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแยกตามด้านคุณภาพชีวิต..... 167
62	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแยกตามด้านการทำงานเป็นทีม..... 172
63	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแยกตามด้านพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ..... 175

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิด	11

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการณ์ของโลกในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว เรียกยุคปัจจุบันว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ หรือยุคโลกไร้พรมแดน มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการแข่งขันระดับนานาชาติมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การค้า การอุตสาหกรรม และการบริหารการจัดการ ทั้งนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร การขนส่ง ทำให้การติดต่อกันระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบทเป็นไปอย่างสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งองค์การต่างๆ ต้องสามารถแข่งขันสร้างกำไร เพื่อให้ลูกค้าและบุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจ การบริหารจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพนี้ ผู้บริหารต้องรักษาสมดุลระหว่างระบบกับคนให้เกิดความเหมาะสม (นภวรรณ คณานุรักษ์ 2554 : 123)

จากนโยบายของรัฐบาล โดยมีแนวความคิดที่สำคัญที่สนับสนุนให้รัฐวิสาหกิจในกิจการสื่อสารของไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลการแข่งขันเป็นแนวความคิดเดียวกันกับที่ต้องการให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กล่าวคือ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์หลักเพื่อประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง 2553 : 176) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น กสท. ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรรูป กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 นั้น ส่งผลกระทบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานหลายประการต่อองค์การแห่งนี้ ซึ่งในธุรกิจบริการด้านไปรษณีย์ (การส่งจดหมาย และเอกสารต่างๆ) ถือว่ายังไม่มีคู่แข่ง เนื่องจากข้อจำกัดด้านกฎหมาย แต่ในส่วนของบริษัทด้านอื่น อาทิเช่น การส่งพัสดุ บริการทางการเงิน และอื่นๆ ล้วนมีการแข่งขันสูง โดยมีทั้งบริษัทของไทย และต่างชาติที่หันเข้ามาทำธุรกิจนี้ ตัวอย่างเช่น บริษัท นีมส์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส จำกัด เป็นต้น ดังนั้น เพื่อรองรับการแข่งขันอย่างเสรีในอนาคต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ และพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจแก่

ประชาชนทั่วไป เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพราะหัวใจของบริษัทคือ การบริการ นั่นเอง

พนักงานนับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์กรให้ไปสู่จุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น จะช่วยผลักดันให้องค์การก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วและยั่งยืน ซึ่งเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย ต้องปฏิบัติงานแบบมืออาชีพมากขึ้น จำเป็นต้องสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและในขณะเดียวกันต้องดึงศักยภาพส่วนดีของบุคลากรออกมา เพื่อให้มีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์ที่ดีต่อสังคม และสนับสนุนให้บรรลุนิยามวิสัยทัศน์และภารกิจทั้งหมด ดังนั้น ส่วนที่สำคัญที่สุดที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร คือ บุคคลในองค์กร หรือที่เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์ ดังหลักปรัชญาพื้นฐานที่ได้กล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า “การยอมรับคุณค่าและความสำคัญของมนุษย์จะมีผลต่องานขององค์กร” ดังนั้นความสำเร็จขององค์กรจึงเกิดจากองค์กรที่มีสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ (พงศ์ หารดา 2540 : 2)

การที่จะรักษานักงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการดำเนินการขององค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของบุคคลในการทำงาน ปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้สึที่เกิดจากการรับรู้ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (ลีลา สีนานุเคราะห์ 2530: 130) ซึ่งจะนำไปสู่ผลผลิตที่สูงขึ้นและพัฒนาให้ก้าวหน้า เพราะคนไม่ได้ทำงานเพื่อปากท้องแต่เพียงอย่างเดียว แล่ค่าจ้างเงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทนแค่เพียงอย่างเดียว จึงไม่อาจใช้เป็นตัวแทนในการตอบแทนพลังทั้งหมดในการทำงานของคนได้ (ณรงค์ศักดิ์ ตะละกัญ และคณะ 2542) ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตที่ดีมี 3 ด้าน คือ การก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กร เช่น องค์กรสามารถดำเนินการให้บรรลุนิยามเป้าประสงค์ และก่อให้เกิดผลกำไรที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น และการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึผูกพันกับองค์กรส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงานลดลง (Greeberg and baron 1995)

ซึ่งอีกหนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organ 1987 อ้างถึงใน วนิดา กับกวี 2552 : 19) พฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นอิทธิพลที่จะทำให้สังคมสงบสุขหรือก่อให้เกิดปัญหาต่างๆได้ องค์การก็ย่อมต้องการบุคคลหรือพนักงานที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา มีความผูกพันที่ดั่งใจจากจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ตั้งใจทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานให้สูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อองค์การ คือ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน (สฤยา ชีระวนิชตระกูล 2547 : 15-20)

องค์การ เป็นหน่วยงานของสังคมที่มาจากการรวมตัวของบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ภายใต้วัตถุประสงค์อันเดียวกัน สรุปได้ว่า องค์การ มาจาก “คน” จะต้องมีการจัดระเบียบ “โครงสร้างขององค์การ” มี “งาน” เป็นภารกิจสำคัญภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเป็นรากฐานสำคัญของพฤติกรรมบุคคลในองค์การ เป้าหมายสำคัญคือ ต้องการที่จะเพิ่มสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นให้ดีขึ้น (นรินทร์ แจ่มจำรัส 2544) การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์การเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่ทีมงานยังจะเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย ทีมงานจะต้องเกิดจากความสมัครใจมิใช่บังคับ จะต้อง มีความเข้าใจ ความผูกพัน ร่วมกันคิดร่วมกันทำ ผู้นำมีหน้าที่ในการประสานความคาดหวังของทีมงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (สุเมธ งามกนก 2550 – 2551 : 31)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านไปรษณีย์ โดยมีการแบ่งกระบวนการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การรับฝาก การส่งต่อ และ การนำจ่ายและแบ่งประเภทของบริการเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. บริการไปรษณีย์ ประกอบด้วย บริการหลัก (จดหมาย ไปรษณียบัตร ของตีพิมพ์ พัสดุย่อย เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ) บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และ บริการพิเศษ 2. บริการการเงิน ประกอบด้วย บริการธนาคัติ บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ และบริการไปรษณีย์เก็บเงิน ซึ่งเป็นงานด้านการบริการลูกค้าจึงจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สิ่งของส่งถึงลูกค้าตามระยะเวลาที่กำหนด การเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรธุรกิจนั้น จะต้องทำให้ต้นทุนลดลง คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น อัตราการสูญเสียลดลง มีการขนส่งได้ตามระยะเวลาที่

กำหนดไว้ มีการพัฒนาคุณภาพ และเพิ่มระดับความสามารถของพนักงานในองค์กร เพราะฉะนั้น ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือคุณลักษณะของพนักงานในองค์กรซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในด้านการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลให้เหมาะสม และดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพ ทำให้คนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีไปพร้อมกับการทำงานก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีแก่องค์กรเพิ่มขึ้นไปอีกในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7
4. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

สมมติฐานของการศึกษา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการประสานงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการมีความคิด

สร้างสรรค์

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมมีส่วนร่วม

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการประสานงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการการมีความคิดสร้างสรรค์

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ขอบเขตเชิงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ พนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานอยู่ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ไปรษณีย์จังหวัดราชบุรี ไปรษณีย์จังหวัดกาญจนบุรี ไปรษณีย์จังหวัดสุพรรณบุรี ไปรษณีย์จังหวัดนครปฐม ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสาคร ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสงคราม ไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี และไปรษณีย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 872 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างโควตา (Quota Sampling Design) โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane 1967 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553) ได้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 จำนวน 274 คน

ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ประกอบด้วยตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งประยุกต์ใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ วอลตัน (Walton 1973)

2. ด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ด้านพฤติกรรมการร่วมมือ ด้านพฤติกรรมการประสานงาน ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ และ ด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประยุกต์ใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ โรมิก(Romig 1996)

3. ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ซึ่งประยุกต์ใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ ออร์แกน (Organ 1991)

ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555 รวมระยะเวลา 10 เดือน

ขั้นตอนของการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การสรุปผลการศึกษา
5. การเสนอแนะ

นิยามศัพท์ในการศึกษา

1. **พนักงานไปรษณีย์ระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงาน รับฝาก ส่งต่อ และจ่ายสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ในกระบวนการปฏิบัติงานที่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด

2. **องค์กร** หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์กลางของคน หรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7

3. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและปรารถนาของบุคคล รวมถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานไปรษณีย์ระดับปฏิบัติการในเขตพื้นที่ไปรษณีย์เขต 7 ที่ได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

3.1 **ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)** หมายถึง พนักงานไปรษณีย์รู้สึกพอใจในเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ ซึ่งเพียงพอในการดำรงชีวิตตามอัตภาพ และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน

3.2 **สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions)** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้าน อาคาร สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ไม่เสี่ยงอันตรายต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดอันตรายแก่ร่างกาย หรือจิตใจของพนักงานไปรษณีย์

3.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for continued Growth and Security) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในรายได้ และหน้าที่การงาน

3.4 การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานไปรษณีย์มีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3.5 บุรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึง พนักงานไปรษณีย์มีความรู้สึกว่าจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผู้ร่วมงาน เข้ากันได้ เป็นที่ยอมรับ บรรยากาศที่ทำงานเป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3.6 สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง มีการยอมรับ เคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของพนักงานไปรษณีย์ มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีการยอมรับฟังความคิดเห็นและมีความเป็นธรรม

3.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) หมายถึง พนักงานไปรษณีย์มีความรู้สึกว่าจะมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาทำงานกับช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายจากการทำงาน โดยมีเวลาให้กับเรื่องส่วนตัว เช่น เรื่องครอบครัว สังคม และตัวเอง

3.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work life) หมายถึง พนักงานไปรษณีย์มีความรู้สึกว่าการทำงานของตนเองมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของสังคม ประเทศชาติ เป็นการทำให้สาธารณะประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพ

4. การทำงานเป็นทีม (Team Working) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่แสดงต่อสมาชิกในทีม โดยรับผิดชอบและใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการประเมินการทำงานเป็นทีม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.1 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่มีต่อสมาชิกในสายงานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างอิสระ รับฟังความคิดเห็น ตรวจสอบความเข้าใจที่ตรงกัน พบปะ พูดคุย ประชุม แก้ปัญหาหรือป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

4.2 พฤติกรรมการร่วมมือ (Cooperation) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่มีต่อสมาชิกในสายงาน ในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ ร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงาน หาแนวทางแก้ไข เพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.3 พฤติกรรมการประสานงาน (Coordination) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่มีต่อสมาชิกในสายงาน ในการจัดระเบียบการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกันภายในทีมหรือระหว่างทีม ซึ่งเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มีการจัดการความขัดแย้งเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้วยความรวดเร็ว

4.4 พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ (Creative breakthrough) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่มีต่อสมาชิกในสายงานในการร่วมกันแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงาน โดยการคิดค้นวิธีการปฏิบัติการใหม่ๆ ซึ่งมีผลทำให้การทำงานเกิดความสะดวกรวดเร็ว และประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

4.5 พฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous breakthrough) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่มีต่อสมาชิกในสายงานในการนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลาการทำงาน โดยมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ระดับปฏิบัติการซึ่งไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานไปรษณีย์ระดับปฏิบัติการเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

5.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในการแก้ปัญหการทำงานโดยสมัครใจ แนะนำ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

5.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่คำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน

5.3 พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่มีความเห็นใจ เข้าใจ และอดทนต่อปัญหา ความเสียใจ แรงกดดัน ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

5.4 พฤติกรรมมีส่วนร่วม (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ยึดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

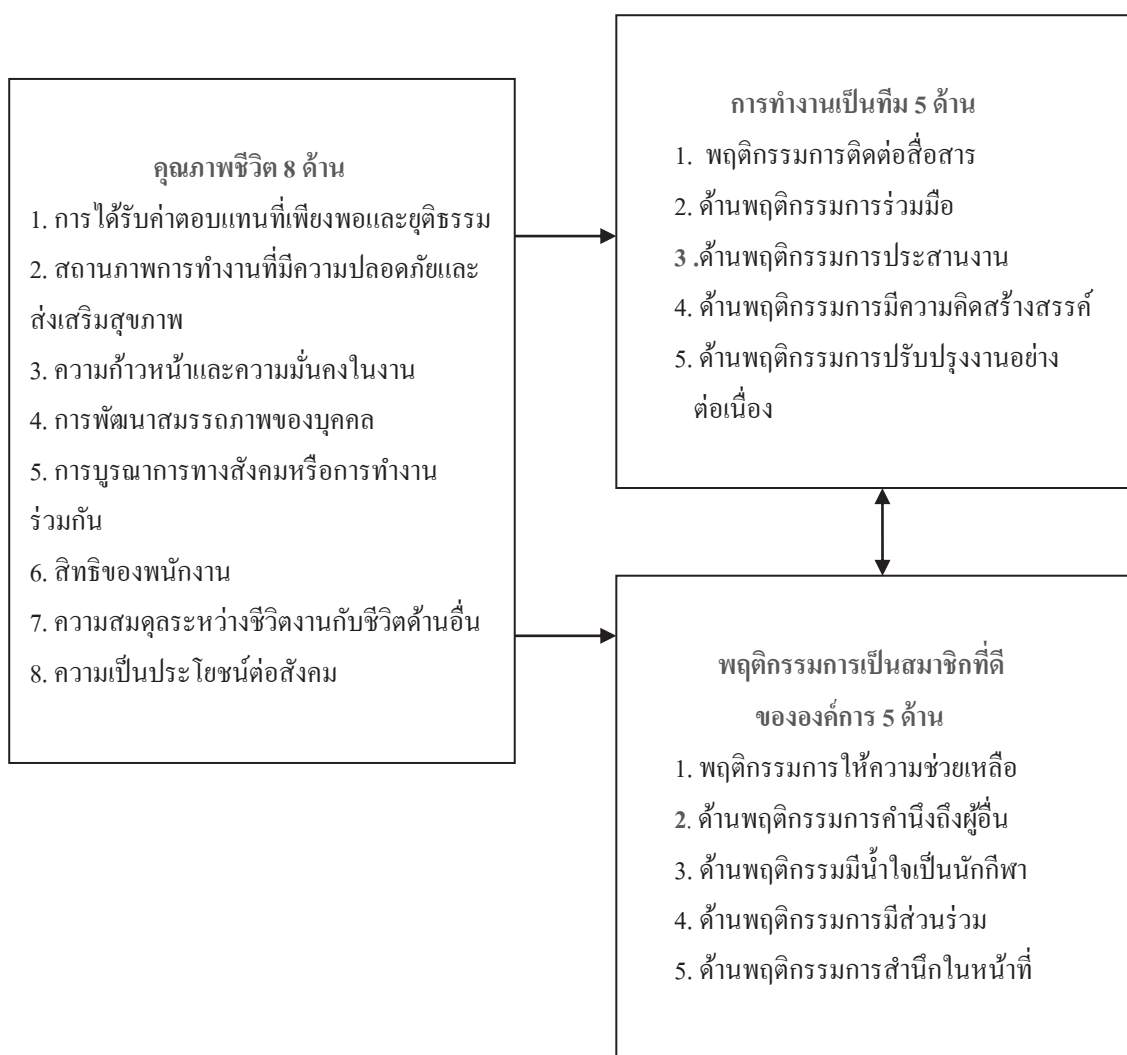
5.5 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานไปรษณีย์ที่มีการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายที่กำหนด ตอบสนองต่อนโยบายขององค์กร ปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อย ตรงต่อเวลา และรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ไปรษณีย์เขต 7 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้อ้างอิงในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานสนใจในงานของตนมากขึ้น ลดความเครียดของพนักงานและส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร ลดอัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน
3. การทำงานเป็นทีมเป็นการร่วมมือกันทำงาน เป็นการระดมความคิดและร่วมกันปฏิบัติงาน ดังนั้นงานที่ได้จึงมีประสิทธิภาพในเวลาอันสั้น ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
4. ผู้บริหารหรือผู้นาองค์กร นำไปใช้ในการปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของพนักงานแต่ละคน สามารถจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน ของพนักงานในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 เพื่อให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันในงานที่ทำ
5. เพื่อให้ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับงานวิจัยนี้ได้นำไปใช้ปฏิบัติหรือเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งก่อให้เกิดความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (ลีลา สีนานุเคราะห์, 2530: 130) ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึง ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดและเป็นแนวทางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญของประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
4. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ความเป็นมาของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมเริ่มขึ้นใน ระหว่างทศวรรษที่ 1960-1970 เมื่อเกิดการประท้วงในกิจการอุตสาหกรรมจำนวนมากทั้งในอเมริกา และในยุโรป เช่น การประท้วงของพนักงานเหมืองแร่ KIRUNA ในประเทศสวีเดน ปี1969 และใน ปี 1971 พนักงานของบริษัท General Motor ที่มลรัฐ โอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนัดหยุดงาน เหตุการณ์ทำนองนี้ยังเกิดขึ้นกับหลายประเทศจนทำให้กิจการต่าง ๆ ประสบปัญหาการดำเนินงานผลเสียหายเกิดขึ้น ทั้งกับเจ้านายและลูกจ้าง นายจ้างจึงเกิดแนวทางใหม่ว่า พนักงานเป็น ทรัพยากรประเภทหนึ่งที่ต้องดูแล ทะนุถนอม ซึ่งจากเดิมมองว่าพนักงานเป็นเพียงวิธีการผลิต โดย ไม่ได้คำนึงค่าแห่งความเป็นคน เมื่อแนวคิดเกี่ยวกับพนักงานเปลี่ยนไป การบริหารงานเกี่ยวกับ พนักงานก็เปลี่ยนไปด้วย การบริหารงานจึงไม่ได้มองแต่เพียงเรื่องของค่าจ้างและเงินเดือนเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมสิทธิในความเป็นมนุษย์ ด้วยจุดนี้เองแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานจึง เกิดขึ้น ทั้งนี้แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานยังได้รับความสนใจจากนักวิชาการในกลุ่ม

พฤติกรรมนิยม ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากพนักงานไม่มีความสุขในการทำงานนั้นถือเป็นสาเหตุใหญ่ของการทำงานไร้ประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานขาดงานลาออกจากรางานสูงขึ้น ดังนั้น เพื่อให้พนักงานได้มีความสุขในการทำงาน กลุ่มพฤติกรรมนิยมจึงเสนอแนะให้ฝ่ายบริหารให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อม ทัศนคติของพนักงาน สุขอนามัย และจิตใจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีการขาดงานและลาออกจากรางานลดน้อยลง (วรวรรณ บุญล้อม 2551)

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2554) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว พบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหาร เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การควักขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย ชั่วโมงการทำงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับพนักงาน

- 2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อพนักงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึง

ความต้องการของพนักงานในเรื่องของความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแงุ่มที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Worker's Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

การศึกษาถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น มีผู้ศึกษาและให้นิยามไว้หลายประการ ดังนี้

กัญจนพร อ่วมสำอางค์ (2547) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การมีสภาพความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตที่ดี หรือการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขโดยวัดได้จากความรู้สึกพึงพอใจในด้านร่างกายและสติปัญญา ด้านจิตใจและอารมณ์ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงด้านปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิตโดยผ่านการรับรู้และประเมินด้วยตนเอง

พัชรารัตน์ คนกล้า (2547) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ชีวิตที่สมบูรณ์ในแง่ที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดจากให้ความสำคัญ และความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ตามสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ เป็นอยู่ หรือได้รับอยู่ ด้วยการรับรู้และตัดสินใจของมนุษย์ในช่วงเวลาหนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ปราชญา กล้าพิจญ (2545) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีคุณภาพ มีความเป็นอยู่ที่ดี เป็นชีวิตที่พึงตัวเองได้ และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะมีชีวิตที่ยืนยาว เพียบพร้อมด้วยความสุข และความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ เมื่อมนุษย์เติบโตขึ้น ต้องหางานทำ ก็ปรารถนาที่จะมีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ (quality of work life) อีกด้วย งานนั้นต้องเป็นงานที่ทำแล้วให้ตนเองเกิดความสุขจากการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ๆ ด้วย ทำแล้วมองเห็นหนทางที่จะเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

สกล ลิขิตภูมิ (2545 : 10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและ คุณภาพที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสมปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ สังคม และ

เศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับ ของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข อันนำไปสู่คุณค่าแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว

พิสมัย เครือชารี (2544) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การมีชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม มีปัจจัยทางด้านวัตถุที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต การได้รับการยอมรับ สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และทำประโยชน์ให้กับสังคม

ผดพร เหมบุตร (2543 : 66) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นเครื่องที่น่าสนใจ เพราะชีวิตของเราใน หนึ่งวันนั้น จะมีครึ่งหนึ่งหรืออาจมากกว่านั้นที่ทุกคนจะต้องคร่ำเคร่งอยู่กับการทำงาน จนแทบจะไม่มีเวลา ดูแลและห่วงใยสุขภาพของตนเองเลย ท่านทราบหรือไม่ว่า การที่เราขาดการดูแลเอาใจใส่สุขภาพทั้ง ร่างกายและจิตใจตนเองนั้นอาจกลายเป็นการสร้างหรือชวนเชิญโรคภัยต่างๆ เข้ามาร่วมดำรงชีวิตกับเราได้ เพื่อให้ง่ายต่อการอธิบายขอทำความเข้าใจว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นรูปธรรม กล่าวคือ ประเภทของงานที่ทำรวมถึงค่าตอบแทนที่เราพอใจ และส่วนที่สองเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกสุขทุกข์ในการทำงาน เช่น ได้ทำงานที่รักทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงานนั้น

สรพรรค ภักดีศรี (2543) สรุปความหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นการเสริมสร้างให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือทำงานได้ถูกต้องสำเร็จตามเป้าหมาย ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจ และมีความพอใจในการทำงาน ทำให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร

สุวรรณ จันทสาร (2543) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง คุณภาพชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่สามารถดำเนินอยู่ในชีวิตและสังคมได้มีความสุขพึงพอใจกับความเป็นอยู่ของตนเอง มีปัจจัยทางด้านวัตถุที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่ อาศัย สุขภาพ มีสาธารณูปโภคที่ดี มีงานทำ มีเศรษฐกิจดี เป็นผู้มีความรู้และจริยธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม

ศศิพินต์ ทรงสัจย์ (2542) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึงการมีชีวิตที่สมบูรณ์ในแง่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดจากการให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ตามสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ เป็นอยู่ หรือได้รับอยู่ โดยการรับรู้และตัดสินใจของมนุษย์ในช่วงเวลาหนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

นิสารัตน์ ศิลปเดช (2540) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึงสภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ผจญ เณลิมาส (2540) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

แฮกแมน และแซทเทิล (Hackman and Suttle 1997 : 4-5) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ระดับความรู้สึกของ พนักงาน ที่ได้รับจากประสบการณ์ทำงานว่า องค์กรมีการจัดสภาพการทำงาน ที่ทำให้พนักงานพึงพอใจ และมีความเป็นอยู่ที่ดี

บุญยาณี จันทรเจริญสุข (2537) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์

คีรี และคิวเล่ (Keree and Kewley 1993 อ้างถึงในภัทรา เผือกพันธุ์ 2545 : 29) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นกลุ่มหรือวิธีการ หรือ เทคโนโลยี ในงานเพิ่มมากขึ้น โดยมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัวพนักงานมากกว่าการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึง การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน การทำให้งานน่าสนใจ การใช้ วิธีการใหม่ๆ ในระบบการให้รางวัล และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น คุณภาพ ชีวิต การทำงาน ของคนในองค์กรจึงประกอบด้วยความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน ความผูกพันกับงาน

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์กรนั้นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของพนักงาน เป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

เดลามอตเต และ ทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa 1984 : 2-3) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า มาจากแนวความคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึงการพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี มีสภาพการทำงานดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์ และสิทธิต่างๆอย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลควร จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการ ของบุคคลในเรื่อง

ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่มีผลต่อสภาพการตัดสินใจที่ จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

อัมสตอต (Umstot 1984) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง สิ่งที่มีความเกี่ยวข้องและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานของแต่ละบุคคล และการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยเน้นที่ผลลัพธ์ที่ออกมานั้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ งานสามารถส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกและปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ฮอมบรัม ทิชี่ และวีวันนา (Hombrum, Tichy and Devanna 1984 อ้างถึงใน ภักวิภา ศักดิ์ศรี 2547) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ประกอบไปด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ

1. เป็นชุดของผลลัพธ์ (outcomes) ของพนักงานแต่ละคนซึ่งเกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้า อัตราการเกิดอุบัติเหตุมีน้อย
2. เป็นชุดของการปฏิบัติขององค์กร (organizational practices) ได้แก่ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การทำงานให้มีคุณค่า ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี
3. เป็นรูปแบบการเปลี่ยนแปลงในองค์กร นั่นคือ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

บลูสโตน (Bluestone 1977) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความว่าถึงการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เพราะการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับ ได้ใช้สติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดค้นเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

แฮกแมน และซัทเทิน (Hackman and Suttle 1977 อ้างถึงในบุญชริกา ละไมเสถียร 2548 : 6) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คือสิ่งที่สนองความผาสุก และความพึง

พอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากร หรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจ แล้วยังอาจส่งผลต่อความเจริญ รุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตงาน

วอลตัน (Walton 1973) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความปรารถนาและความต้องการของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะของความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จ

จากความหมายต่างๆ จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายที่หลากหลาย ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่าง ๆ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป ความสอดคล้องทางสังคมกับชีวิตการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาทางสมรรถภาพของมนุษย์ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและจัดทำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ดีสเลอร์ (Desslers 1991) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะสะท้อนคุณภาพในการทำงานไว้ 6 ด้านคือ

1. ความยุติธรรมและความมีเหตุผลในการปฏิบัติต่อพนักงาน
2. การให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ และยังเป็นการทำให้นักงานได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของตนเองในการทำงาน
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานมีการเปิดกว้างและมีความน่าเชื่อถือ
4. ให้โอกาสพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานเอง
5. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม
6. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse and Cumming 1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

อัมสตอต (Umstot 1984) ได้อธิบายแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นแนวคิดที่ได้รับมาจากการพัฒนามาตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมาโดยสะท้อนในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร และได้เสนอเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม ผลตอบแทนนี้จะป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการได้ในเรื่อง ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และรวมถึงความ

ต้องการทางสังคม ความเจริญก้าวหน้า และการประจักษ์ตนด้วยผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2. โอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตนเอง ซึ่งเกณฑ์ข้อนี้จะมีผลโดยตรงจากการออกแบบงานที่มีคุณค่า ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในระดับหนึ่ง สร้างความรับผิดชอบในงาน มีการแจ้งผลการทำงานให้พนักงานได้รับทราบ พนักงานต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่มี และยังคงเรียนรู้เพิ่มเพื่อพัฒนาตนเองและแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพให้สูงขึ้นไปอีก

3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและของกลุ่มทำงาน เพราะสภาพของงานจะต้องมีการติดต่อทางสังคมระหว่างบุคคลและกลุ่มคนต่างๆในองค์การ ซึ่งองค์การสามารถที่จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์และมิตรภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน

4. การใช้หลักประชาธิปไตย องค์การที่จะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้น จะให้สิทธิพนักงานในหลายด้าน เช่น การให้อิสระในเรื่องของความคิดเห็น การเสมอภาคในกลุ่มพนักงานด้วยกัน การเคารพสิทธิส่วนบุคคลในการกำหนดกระบวนการหรือวิธีการทำงานด้วยตนเองในระดับหนึ่ง

5. การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยดูว่างานมีผลกระทบต่อชีวิตหรือกิจกรรมที่เป็นส่วนตัวหรือครอบครัวหรือไม่ นอกจากนั้นยังคำนึงถึงเรื่องสุขภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดหรือแรงกดดันอันเนื่องมาจากการทำงาน

วอลตัน (Walton 1973) เป็นบุคคลหนึ่งที่สนใจในการพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพ โดยผสมผสานแนวทางความเป็นบุคคลร่วมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบครัว และสังคมการกำหนดว่าบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น พิจารณาข้อบ่งชี้ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์วัด ดังนี้

1. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ผลตอบแทนด้านรายได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งที่จะได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าหลังจากที่ทำงานนั้นไปแล้ว ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมของปัจเจกบุคคล บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในผลตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในงานประเภทเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานในเวลางาน มีความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพในสังคม ซึ่งทำให้นุคคลมีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบาย โดยไม่ต้องพึ่งพาการทำงานอื่น

1.2 ผลตอบแทนที่เป็นธรรม คือ เป็นการประเมินจากความหมายเชิงปฏิบัติการ โดยที่บุคคลประเมินค่าตอบแทนกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ดังนี้

1.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ได้กับทักษะ ความรับผิดชอบในงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการระดับฝีมือแรงงานกับความชำนาญในการทำงาน

1.2.3 รายได้และค่าตอบแทนตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด

1.2.4 ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคคลพึงได้รับเมื่อองค์การได้ผลกำไรมากขึ้น

1.2.5 ผลประโยชน์ที่บุคคลพึงได้รับจากการมีส่วนร่วมในการผลิต

1.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงานกับงานอื่นคล้ายๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง พนักงานต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจนอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน และผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายหรือมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน เช่น การกำหนดอายุของผู้ใช้แรงงาน การปรับชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม การจัดกิจกรรมกีฬา การออกกำลังกาย และนันทนาการต่าง ๆ ที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากงาน ทำให้ร่างกายแข็งแรง ผู้ใช้แรงงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งในอนาคตผู้ประกอบการควรมองถึงการจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความสุขสบายในการทำงานมากกว่าการดูแลด้านสุขภาพจิตแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิม และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม ซึ่งการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็สามารถจัดการแก้ไขตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคม โดยทั่วไปในสังคมพบว่า มนุษย์กับการทำงานจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การทำงานของบุคคลที่จะเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้นั้น ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงธรรมชาติของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรและการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นกรอบในการทำงานที่สำคัญยิ่ง เพื่อจะทำให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6. สิทธิของพนักงาน หมายถึง สมาชิกในองค์กรควรมีสิทธิในการปกป้องสิทธิของตนและสหภาพแรงงานควรมิบทบาทบัญญัติหรือข้อกำหนดใด ๆ เพื่อใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงานและร่วมพิจารณากับผู้บริหารขององค์กรในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงาน หรือบางครั้งอาจต้องเรียกร้องสิทธิที่พึงได้ของผู้ใช้แรงงานด้วย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคม นอกจากบุคคลจะแสดงบทบาทในด้านชีวิตการทำงาน ยังต้องควรแสดงบทบาทในการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ เพื่อให้มีความสมดุลซึ่งกันและกัน ปัจจุบันพบว่า มนุษย์ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าชีวิตครอบครัว จึงทำให้สภาพภาพของชีวิตครอบครัวบกพร่อง เกิดความขัดแย้งในบทบาทของคู่สามีภรรยา ดังนั้น จึงควรมีเวลาสำหรับครอบครัว สังคม โดยการหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกัน และเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม

8. งานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของพนักงาน เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ องค์การควรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมั่นคง รวมทั้งแสดงให้เห็นพนักงานมีความมั่นใจว่า พนักงานได้รับความเจริญก้าวหน้าจากงานที่ทำ ตลอดจนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความชำนาญให้กับพนักงาน มีเวลางานที่พอเหมาะไม่มากหรือน้อยเกินไป เพื่อให้พนักงานมีอิสระในการเลือกใช้เวลาเพื่อพักผ่อนกับครอบครัว การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และปลูกฝังให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตัวเองการ

ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ วอลตัน (Walton 1973) มาใช้ในการกำหนดตัวแปร และประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นแนวความคิดที่นิยมและครอบคลุมองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม

ประโยชน์ของการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg and Baron 1995 อ้างถึงใน นฤคต 2541) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร

ดีสเลอร์ (Desslers 1991) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานให้ เป็นไปในทางบวกมากขึ้น

ชูร์เลอร์ และคณะ (Schuler and al. 1989 อ้างถึงใน นฤคต 2541) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและสนใจในการทำงานมากขึ้น ลดความเครียด และอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ เพิ่มความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น นั่นคือ พนักงานสามารถเรียนรู้งานและมีทักษะในการทำงานตำแหน่งอื่นเพิ่ม ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และจากการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานด้วย

แฮกแมน และซัตเทิน (Hackman and Suttle 1977) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง

2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)

3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร)

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

ผู้วิจัยสรุปประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยถ้าพนักงานมีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสุขกับงาน ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และรู้สึกรักในองค์กรของตน ผู้วิจัยได้นำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความเป็นมาของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความเป็นมาของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น เริ่มขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากความสนใจในพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจในงาน ซึ่งสันนิษฐานว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ในราวปี ค.ศ. 1930 Chester Bernard เป็นผู้ริเริ่มสังเกตปรากฏการณ์ที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่ง Bernard เรียกว่า พฤติกรรมนอกบทบาท (ปริยาภรณ์ เวียงแก้ว 2553) ต่อมาคัทส์ (Katz 1964 อ้างถึงใน สิริรัตน์ พงษ์สงวน 2550) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร อันเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรไว้ 3 รูปแบบ คือ พนักงานจะต้องเข้าทำงาน และอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ พนักงานจะต้องมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง และแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นด้วยตนเอง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทที่องค์กรกำหนดให้ จากพฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบนี้สามารถจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in - role behavior) เป็นพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานที่จะเป็นไปตามที่องค์กรกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าให้ปฏิบัติตาม เช่น การกำหนดถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่จะต้องปฏิบัติตามที่ปรากฏในคำบรรยายลักษณะงาน ซึ่งถ้าหากทำการเปรียบเทียบลักษณะของพฤติกรรมประเภทนี้กับของที่ Katz กล่าวมา ก็จะตรงกับพฤติกรรมในรูปแบบที่ 1 และ 2 ของคัทส์

2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (extra - role behavior) กรณีนี้เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่นอกเหนือไปจากที่องค์กรกำหนดไว้ให้พนักงานปฏิบัติตาม เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่พนักงานเต็มใจที่จะแสดงออกมา ซึ่งเปรียบได้กับพฤติกรรมในรูปแบบที่ 3 ของคัทส์

ทั้งนี้คัทส์ ยังได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดเรื่องพฤติกรรมบทบาทพิเศษ ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์กรโดยมองว่าคนมักจะมึนวัดกรรมและทำกิจกรรมด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ โดยได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เช่น

1. การกระทำที่ปกป้ององค์กรและทรัพย์สินขององค์กร
2. การให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงองค์กร
3. ฝึกฝนตนเองสำหรับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
4. สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์กร
5. ทำกิจกรรมร่วมกัน

ในเวลาต่อมา ออร์แกน (Organ 1988 อ้างถึงในสิริรัตน์ พงษ์สงวน 2550) ได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามแบบของคัทส์ และเรียกพฤติกรรมนี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior – OCB) พร้อมกันให้คำนิยามไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เป็นไปตามดุลยพินิจของปัจเจกบุคคลที่จะตัดสินใจแสดงออกมา โดยไม่จำเป็นต้องถูกกำหนดหรือถูกสั่งไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ปฏิบัติตาม และเป็นการแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยความคาดหวังว่าผลลัพธ์ที่จะเกิดคือ การดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกน พอดซาคอฟ และแมคเคนซี (Organ, Podsakoff and MacKenzie 2006 อ้างถึงใน สัญญา ชีรวณิชตระกูล 2551) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง อยู่นอกเหนือจากสิ่งที่องค์กรกำหนดขึ้น เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

ชนัดดา เพ็ชรประยูร (2545) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ โดยไม่มีในคำบรรยายลักษณะงานและองค์กรไม่ได้กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการแต่ส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์กรช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลแก่องค์กรได้

สวินนี่ และแม็คฟาร์ลิน (Sweeney and McFarlin 2002) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจเป็นสิ่งที่ทำนอกเหนือจากหน้าที่

ซึ่งพฤติกรรมบางอย่างนอกจากจะสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรแล้ว ยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จขององค์กร

มัชเคนและกิลด์นาว (McShane and Gilnow 2000 : 207) ให้ความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนต่อการบีบบังคับ ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตน

จอร์จ และ โจนส์ (George and Jones 1999 : 93) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

เชก และดัมเลอร์ (Schnake and Dumler 1997) ได้ยกตัวอย่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การเป็นคนตรงเวลา การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเองด้วยความสมัครใจ การให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการณ์ต่างๆ และไม่เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ในการทำงาน เป็นต้น

นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom and Davis 1997 : 265) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

จอห์น (Johns 1996 อ้างถึงในปริยาภรณ์ เวียงแก้ว 2553) ให้ความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นความสมัครใจของพนักงาน และเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กรอย่างแท้จริง

ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของข้าราชการที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron 1995) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึงการปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ทำให้เกิดงานที่ราบรื่น

ออร์แกน (Organ 1991) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึงบทบาทพิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเองซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การเป็นงานที่องค์การและเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

แบทแมน และ ออร์แกน (Bateman and Organ 1983 อ้างถึงใน Organ 1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ ที่สมาชิกในองค์การแสดงออกมา และไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

คัทส์ และคาน (Katz and Kahn 1978 อ้างถึง Organ 1991 : 275) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ แต่ไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่น

จากคำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลนั้นเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และเกิดประโยชน์ต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

แนวคิดและรูปแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สก็อตเตอร์ และ โมโทวิทโล (Scotter and Motowidlo 1996 อ้างถึงในวรรณ บุญล้อม 2551) ได้กำหนดรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (interpersonal facilitation) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
2. พฤติกรรมการอุทิศตนเพื่องาน (job dedication) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

พอดซาคอฟ และแมคเคนซี (Podsakoff and Mackenzie 1994) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท และเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมที่จะแสดงให้เห็นให้ผู้บริหารเป็นคุณค่าของพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกขององค์กรที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยสามารถแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. ให้ความช่วยเหลือ (Helping) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ให้คำแนะนำและฝึกงานแก่พนักงานใหม่ มีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน พยายามป้องกันปัญหาที่จะเกิดระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่เอาใจใส่ในองค์กร ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ชื่อเสียงขององค์กร ให้การสนับสนุนและให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในการเข้าประชุม

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่มีความอดทน ไม่บ่นหรือร้องเรียนในเรื่องที่ไม่สำคัญ มองข้ามข้อบกพร่องเล็กน้อยๆ และหาข้อดีของเพื่อนร่วมงาน

แกรแฮม (Graham 1991 อ้างถึงใน โสมสุตา เล็กอุดากร 2547) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความภักดีต่อองค์กร (organization loyalty) เป็นการระบุดึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กรและต่อองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์กรจากการถูกคุกคามซึ่งช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง และร่วมมือกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนความสนใจขององค์กร

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (organizational obedience) ให้ความสำคัญที่โครงสร้างขององค์กร คำบรรยายลักษณะงาน และนโยบายของฝ่ายบุคคลที่ช่วยบันทึก และยอมรับความต้องการ และสิ่งที่ปรารถนาตามกฎหมาย ข้อปฏิบัติเชิงโครงสร้างอย่างมีเหตุผล การยอมอยู่ภายใต้กฎหมาย

3. พฤติกรรมมีส่วนร่วม (organizational participation) เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยเก็บข้อมูลอธิบายผ่านความรู้สึกกับผิชอบในระบบการจัดการในองค์กร รวมทั้งให้ความสนใจในการประชุมที่ไม่มีกำหนดการ การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ ๆ กับผู้อื่น

ออร์แกน (Organ 1991) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานกรณีทำงานไม่เรียบร้อยหรือไม่เสร็จตามกำหนด รวมถึงการให้คำแนะนำในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์แก่พนักงานใหม่

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่คำนึงถึงผู้อื่น การพลีทริของผู้อื่น พยายามป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากทุกคนในองค์กรต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำบางอย่างย่อมส่งผลกระทบต่อผู้อื่น รวมทั้งมีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่มีความเห็นใจ เข้าใจ และอดทนต่อปัญหา ความเสียใจ แรงกดดัน ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการมีความอดทนอดกลั้น

4. พฤติกรรมมีส่วนร่วม (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ยึดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อที่จะช่วยเหลือและปรับปรุงองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การแสดงความคิดเห็นหรือคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงงานขององค์กร

5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่มีการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายที่กำหนด ตอบสนองต่อนโยบายขององค์กร ปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อย ตรงต่อเวลา และรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

วิลเลียม (Williams 1988 อ้างถึงในสายฝน กล้าเดินดง 2551) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแบ่งรูปแบบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organization Citizenship Behavior Directed: Toward Individual-OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นเกี่ยวกับการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organization Citizenship Behavior Direct: Toward Organization-OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

สมิท ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ and Near 1983) ได้กำหนดแนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ประสบปัญหา หรือกำลังต้องการความช่วยเหลือ ยกตัวอย่างเช่น การให้ความ

ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานในส่วนของผู้ร่วมงานที่ไม่มาปฏิบัติงาน การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่กำลังมีงานล้นมือ เป็นต้น

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (generalized compliance) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและการประพฤติตนอย่างเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น การมาปฏิบัติงานตรงเวลา ไม่ใช้เวลางานในการคุยโทรศัพท์ส่วนตัว เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ ออร์แกน (Organ 1991) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรและประยุกต์ใช้ในการออกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากแนวความคิดดังกล่าวอธิบายครอบคลุมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้โดยละเอียด และถือว่า ออร์แกน เป็นต้นแบบของความคิดในทฤษฎีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกทั้งแนวคิดนี้ยังได้รับความนิยมและนำมาใช้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง

ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คัทส์ สมิท และคณะ (Katz Smith et al. 1983 อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ เวียงแก้ว 2553) ได้ระบุถึงพฤติกรรมพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานในองค์กร โดยประกอบด้วย 3 พฤติกรรมที่สำคัญคือ

1. บุคลากรต้องเข้าร่วมและยังคงอยู่ในระบบขององค์กร
2. บุคลากรต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดหรือมอบหมายไว้
3. บุคลากรต้องมีการบูรณาการความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และร่วมทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเป็นการกระทำที่ทำความรู้ไปกับหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย

พอดซาคอฟ เอเฮม และแมคเคนซี (Podsakoff Ahearne and MacKenzie 1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านผลของการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พอดซาคอฟ เอเฮม และแมคเคนซี สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางตรง ในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก

1. เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้งานสามารถทำงานได้หลายบทบาทมากขึ้น
2. ช่วยเสริมสร้างระบบการจัดการและการบริหารให้ดีขึ้น
3. เกิดการช่วยเหลือกันในการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน
4. สามารถดึงศักยภาพในตัวบุคคลมาใช้ได้มากขึ้น โดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร

5. สามารถรักษาและสร้างความผูกพันให้พนักงานที่ดีคงอยู่กับองค์กรต่อไป
6. เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร
7. เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานในองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ว่า การที่สมาชิกในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้น ก่อประโยชน์ให้กับองค์กรในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อีกทั้งก่อให้เกิดการบูรณาการความรู้ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สมาชิกเกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ช่วยลดจำนวนทรัพยากรบุคคลได้เนื่องจากสมาชิกในองค์กรสามารถทำงานได้หลายบทบาทมากขึ้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

การบริหารงานบุคคลใหม่ได้ให้ความสนใจการปฏิบัติงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นอย่างมาก เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้ความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ก็จะทำให้งานในองค์กรนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและอย่างมีประสิทธิภาพด้วย แต่การปฏิบัติงานของทุกองค์กรและหน่วยงานย่อมมีบุคคลเป็นจำนวนมากและต่างจิตต่างใจกัน ดังนั้น การที่จะจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นมีความร่วมมือกันปฏิบัติงาน ผู้นำจะต้องให้สิทธิในการจูงใจและมนุษย์สัมพันธ์อย่างดีที่สุด เพื่อโน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติให้เกิดความร่วมมือและร่วมใจ เพื่อจะนำไปสู่พลังร่วมกันของกลุ่ม (Group Effort) และปฏิบัติงานขององค์กรให้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้บริหารคือการศึกษาเกี่ยวกับสังคมวิทยา ซึ่งสังคมวิทยาเป็นสาขาวิชาในแขนงสังคมศาสตร์ ที่ว่าด้วยกลุ่มสังคมในรูปต่างๆ เช่น รูปขององค์กรในกลุ่ม กระบวนการเปลี่ยนแปลง และ การดำรงไว้ในความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม ทั้งนี้ก็คือ การศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม กลุ่มคนในองค์กรมักมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ทั้งนี้ก็ย่อมจะขึ้นอยู่กับขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม แต่บางทีลักษณะสำคัญบางประการของกลุ่ม ก็มีลักษณะทั่วไปคล้ายคลึงกัน เช่น สมาชิก หน้าที่ สถาบัน กฎ ข้อบังคับ หัวหน้า รายได้ ความคิดเห็น เป็นต้น (พรนพ พุกกะพันธุ์ 2544)

การศึกษาถึงความหมายของการทำงานเป็นทีม นั้น มีผู้ศึกษาและให้นิยามไว้หลายประการ ดังนี้

ปณิศา ศรศรี (2554) กล่าวว่า iva สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน จะทำอะไร แล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญใน

ทุกองค์การ การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

สันทัต สะศิวนิช (2554) การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลหลายคนทำงานร่วมกันโดยมีความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นมี เป้าหมายเดียวกันที่จะทำ จะทำอะไรแล้วทุกคนยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์การการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

สเปคเตอร์ (Spector 2006 : 310) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า เป็นประเภหนึ่งของการทำงาน เป็นกลุ่ม ทีมงานทุกทีมงานจัดเป็นกลุ่มทำงาน แต่กลุ่มทำงานทุกกลุ่มมิใช่ทีมงานเสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเพื่อการทำงาน โดยมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและมีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะมีลักษณะการทำงานได้หลายแบบ งานของแต่ละคน อาจไม่ขึ้นตรงกับการงานของอีกคนหรืออาจไม่ต้องประสานกัน ต่างคนต่างทำงานของตนและเมื่อแต่ละฝ่ายทำงานของตนเสร็จแล้ว ก็จะรวมงานเข้าด้วยกันและได้งานตามเป้าหมาย แต่ถ้าเมื่อใดเป็นการทำงานเป็นทีมจะมีการประสานกัน งานของคนหนึ่งมีผลต่องานของคนอื่นในกลุ่ม แต่ละคนมีบทบาทเฉพาะของตน และทุกคนมีเป้าหมายอยู่ที่จุดเดียวกัน งานของทุกคนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

ปริญญาดันสกุล (2548 : 8) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มารวมตัวกันเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายๆ อย่างให้สำเร็จร่วมกัน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่า ทีมงาน (Team) หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน หรือ หมายถึงกลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีปฏิริยา และมีอิทธิพลระหว่างกัน และมีความผูกพันร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และมีการรับรู้ตัวเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายในองค์การ กลุ่มและทีมมิใช่เป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มงานกับทีมงานดังนี้

กลุ่ม หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีปฏิสัมพันธ์และ พึ่งพาซึ่งกันและกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายอันใดอันหนึ่ง

กลุ่มงาน (Work group) คือกลุ่ม บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันแบ่งปันข้อมูลและดำเนินการตัดสินใจ เพื่อช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการปฏิบัติงาน

ในขอบเขตความรับผิดชอบ กลุ่มงานไม่มีความจำเป็นและโอกาสที่จะเข้าร่วมในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความพยายามร่วมกัน ดังนั้นผลการดำเนินงานของกลุ่มงานจึงเป็นเพียงผลรวมของสมาชิกแต่ละคนของกลุ่มจึงไม่มีพลังรวมเชิงบวกซึ่งเป็นผลการดำเนินการภาพรวมที่ยิ่งใหญ่กว่าผลรวม ของปัจจัยนำเข้า

และยังกล่าวอีกว่า ทีมงาน (Work group) จะก่อให้เกิดพลังรวมเชิงบวกโดยการประสานความพยายามร่วมกัน ความ พยายามของแต่ละบุคคลจะเป็นผลให้เกิดระดับผลการปฏิบัติงานที่ยิ่งใหญ่กว่าผลรวมของปัจจัยนำเข้าของแต่ละคน

สุริพร พึ่งพุทธคุณ (2548) กล่าวว่า ทีม (Team) เป็นสังคมเล็กๆ ที่ประกอบไปด้วยรูปแบบความคิด ซึ่งเกิดจากวิธีปฏิบัติ และแหล่งที่มาที่แตกต่างกัน สมาชิกมีความชำนาญที่แตกต่างกัน เหล่านั้นล้วนแล้วแต่ทำงานอยู่ในทีมเดียวกัน สมาชิกของทีมแต่ละคนต่างก็มีหน้าที่นำประสบการณ์ ความรู้และสิ่งที่ตนให้ความสำคัญ ซึ่งแตกต่างกันไปตามความเชี่ยวชาญของแต่ละคนเข้ามาใช้ในการทำงานร่วมกันในทีม

แบรอน และ ไบรน์ (Baron and Byrne 2000 : 287) กล่าวถึงการทำงานกลุ่มในภาพรวมซึ่งผนวก การทำงาน เป็นทีม ไว้ด้วยว่า เป็นการงานร่วมของคน 2 คนขึ้นไป ซึ่งแต่ละคนมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีเป้าหมายเดียวกัน ต่างมีอิทธิพลต่อกัน และตระหนักในการเป็นสมาชิกกลุ่ม

วิภากร มาพบสุข (2543 : 314) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่า คือ การที่บุคคลมากกว่า 1 คนมารวม ตัวกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน แบ่งหน้าที่กัน และมีปฏิริยาและการรับรู้ต่อการรวมกันเพื่อทำงานใด งานหนึ่งให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 142) ได้แสดงทัศนะว่า ทีมงานนั้นกินความหมายมากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกันเฉยๆ เพราะทีมงานจะรวมความถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่ม การใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการผสมผสานสมาชิกของกลุ่มซึ่งจะมีผลต่อการทำงานร่วมกัน เป้าหมายของการสร้างทีมงาน จึงเป็นการสร้างทีมงาน ที่มีการทำงานอย่างมีชีวิตชีวา แทนที่จะเป็นเหมือนเครื่องจักร และมีการประสานการทำงาน ของสมาชิกทุกคนในทีมให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน

ปาร์คเกอร์ (Parker 1990 : 16) อธิบายว่าทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากัน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือปฏิบัติงาน ให้เสร็จสมบูรณ์คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานสำเร็จคือการทำงานร่วมกัน

จากคำจำกัดความของการทำงานเป็นทีม ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม คือ การที่สมาชิกในทีมมีความไว้วางใจกัน ยอมรับและสนับสนุนความคิดของกันและกัน สมาชิกในกลุ่มต้องรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นใน

การทำงาน สมาชิกในทีมควรตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของกลุ่มและให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ผู้นำทีมต้องทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีของทีม ในการทำงานต้องมีการรวบรวมความคิดเห็นจากสมาชิกทุกคน มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน และมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและรูปแบบเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของ โรมิก (Romig 1996) ได้กล่าวถึงลักษณะที่จำเป็นของการทำงานเป็นทีม ในรูปแบบของ 5 C ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารเป็นอันดับแรกของการปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีมงาม โดยการพัฒนาโครงสร้างทีมงานให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีม ให้เกิดการรับฟัง และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาของงานที่ปฏิบัติ และสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาได้ การติดต่อสื่อสารต้องมีความเปิดเผยและสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีอิสระในการให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน สมาชิกในทีมต้องมีความคิดที่หลากหลายในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานที่ดี ดังนั้นในการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพื่อนำไปสู่การเข้าใจที่ตรงกันและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง

2. พฤติกรรมความร่วมมือ (Cooperation) การร่วมมือกันทำงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของทีม ความร่วมมือของทีมเป็นปัจจัยและพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม โดยจะมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเพื่อร่วมกันตัดสินใจของสมาชิกในทีม

3. พฤติกรรมประสานงาน (Corrdination) สมาชิกในทีมที่มีการประสานงานกันในการปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมทีม มีการวางแผนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อที่จะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การประสานงานต้องมีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยปราศจากการควบคุม

4. พฤติกรรมมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Breakthrough) สมาชิกในทีมต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงานหรือการแก้ปัญหา ซึ่งปฏิบัติแตกต่างไปจากงานที่ทำอยู่ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ทำให้เกิดกระบวนการคิดใหม่ๆ ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง เพื่อเป็นการพัฒนาและก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน นำไปปรับปรุงงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5. พฤติกรรมปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous breakthrough) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการพัฒนางาน เพื่อลดระยะเวลาใน

การทำงาน เป็นการปรับปรุงคุณภาพและออกแบบงานใหม่ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ข้อผิดพลาด และเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆเพิ่มเติม

วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม (2536 อ้างถึงใน เรณู เชื้อสะอาด 2552) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทุกคนช่วยกันผลักดันไปในทิศทางเดียวกัน
2. ทุกคนช่วยกันผลักดันในส่วนของตนเอง
3. การได้รับสิ่งสนับสนุนอยู่เสมอเมื่อต้องการ
4. การที่มีคนยอมรับในความสามารถ
5. การละเว้นในการทำสิ่งที่ประโชชน์ส่วนตัว
6. การได้รับความช่วยเหลือเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น
7. ความรู้สึกดีใจที่ได้พบและวิสาสะกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน
8. ทุกคนช่วยกันแก้ไขวิกฤตการณ์
9. ทุกคนเต็มใจรับมือกับวิกฤตการณ์โดยปราศจากเสียงบ่น
10. การยินดีต่อความสำเร็จ และเห็นใจในความล้มเหลวของผู้อื่น
11. การรับผลแห่งความสำเร็จและล้มเหลวร่วมกัน
12. ความรู้สึกพอใจที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
13. การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในสิ่งที่เขาพอจะให้ได้
14. การที่ทุกคนได้รับความสำเร็จร่วมกัน
15. ความรู้สึกเสมอภาคกัน
16. ไม่ลังเลใจในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เห็นว่ามีคุณค่าและสร้างสรรค์
17. การแบกรับภาระร่วมกัน
18. ทุกคนทำงานเพื่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเดียวกัน
19. มีความไว้วางใจและเปิดเผยในระดับหนึ่ง ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารกันโดยทั่วถึง
20. รู้ว่าใครกำลังทำอะไร และเมื่อไหร่
21. การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ร้องขอ
22. การเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมดังกล่าว การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีของโรมิก (Romig 1996) มาใช้ในการกำหนดตัวแปรและประยุกต์ใช้ในการออกแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมและมีผู้ใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งประกอบไปด้วย

องค์ประกอบหลักของการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการร่วมมือ พฤติกรรมการประสานงาน พฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 อ้างถึงใน เรณู เชื้อสะอาด) ได้กล่าวถึงความสำคัญที่ทำให้คนมารวมตัวกันทำงานไว้ว่า

1. การทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่หลากหลาย โดยทีมงานจะร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจจะมองออกไปนอกกรอบ ทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ หรือนวัตกรรมในการทำงาน

2. ผลของการทำงานที่เกิดจากการทำงานเป็นทีม จะให้ผลงานที่ดีกว่าการที่พนักงานแต่ละคนจะแยกกันไปทำงานเฉพาะในส่วนของตนและคอยนำงานมารวมกัน โดยจะให้ผลดีกว่าทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

3. การสื่อสารจะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจและยอมรับฟังกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน พนักงานในทีมจะเกิดการร่วมแรงร่วมใจกันแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆไปด้วยกัน

4. เมื่อพนักงานในทีมเกิดความผูกพัน มีความสนิทสนม จะเป็นการสนับสนุนทางจิตใจและสังคมต่อกัน ทำให้สามารถแก้ปัญหาทั้งด้านการงานและปัญหาส่วนตัว

ทิสนา แคมมณี (2545) อธิบายความสำคัญของทีมงานไว้ว่า

1. มนุษย์เรามีข้อจำกัดในการทำงาน เพราะฉะนั้นงานใหญ่หรืองานที่มีความซับซ้อนต้องการศัลยกรรมการทำงานเป็นทีม เพราะทำคนเดียวอาจไม่สำเร็จ

2. มนุษย์ทุกคนมีข้อแตกต่างกันในเรื่องของสติปัญญา ความคิด ถ้างานใดมีการช่วยกันคิด ช่วยกันระดมสมองจะทำให้งานที่ได้มีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น

3. โดยธรรมชาติของมนุษย์ มักจะชอบทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันจึงเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางหนึ่ง

4. การทำงานในปัจจุบัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของพนักงานทุกระดับชั้น หากองค์กรใดไม่มีทักษะในการทำงานเป็นทีม จะส่งผลให้องค์กรเกิดอุปสรรคในการที่จะพัฒนาองค์กร

5. การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะให้ผลงานที่มากกว่าการทำงานคนเดียว ตัวอย่างเช่น ผลการทดลองในประเทศญี่ปุ่น พบว่า คนงาน 1 คน สามารถทำรองเท้าได้ 3 คู่ต่อวัน

เพราะฉะนั้น ถ้าคนงาน 10 คน ถ้าทำงานเดี่ยว จะได้รองเท้า 30 คู่ต่อวัน แต่ถ้าปรับการทำงานให้มีการทำงานเป็นทีมแล้ว คนงาน 10 คน อาจทำรองเท้าได้มากกว่า 80 คู่ต่อวัน

6. การทำงานร่วมกัน ทำให้แต่ละบุคคลได้เรียนรู้ซึ่งกันและกันในทีม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองมากขึ้น

วิมาพร มาพบสุข (2543) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์กร ดังนี้

1. เกิดความสามัคคี และเกิดความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน มีการช่วยเหลือกันในการทำงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายเดียวกัน และยังเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานอีกด้วย

2. ทีมงานจะเป็นผู้สร้างงานเล็กๆ ไปสู่งานใหญ่ๆ และงานใหญ่จะเกิดความสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน

3. สมาชิกทุกคนมีโอกาสปรึกษาหารือกันเพื่อสร้างมาตรฐานของงาน พร้อมกับสามารถพัฒนาตนเองไปพร้อมๆ กับสร้างความก้าวหน้าและสำเร็จให้กับทีมงาน

4. มาตรฐานการทำงานที่ดีของทีมงานทีมหนึ่ง จะมีผลดีต่อการกำหนดมาตรฐานแก่ทีมงานอื่นๆ ภายในองค์กร ซึ่งเมื่อมีมาตรฐานการทำงานที่ดีแล้วนั้น จะส่งผลต่อภาพรวมขององค์กรให้ดีขึ้นไปด้วย

5. ทำให้องค์กรมีการเจริญเติบโต มีมาตรฐานที่ดี เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ลดความขัดแย้งในการทำงาน พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และพนักงานทุกคนรู้บทบาทความรับผิดชอบของตน ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งองค์กร

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีมนี้จะช่วยให้เกิดความความสำเร็จในงานได้โดยง่าย อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสงบสุข ซึ่งตามนัยความหมายของมนุษยสัมพันธ์นั้น เป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์ไม่อาจอยู่คนเดียวและไม่อาจทำงานคนเดียวได้ ต้องมีปฏิสัมพันธ์ และเกี่ยวข้องกับเพื่อนมนุษย์ด้วย จึงจำเป็นต้องเข้ากลุ่มและทำงานเป็นทีม ไม่เพียงแต่มนุษย์แต่ละคนเท่านั้น ครอบครัวหรือหน่วยสังคมที่เล็กที่สุด ก็เข้ากลุ่มกับเพื่อนบ้าน การปฏิสัมพันธ์ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นกลุ่ม เป็นชมรม เป็นหมู่บ้าน มีคณะกรรมการ หมู่บ้าน และทำงานร่วมกันเพื่อบริหารและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกในหมู่บ้านนั้น ๆ เช่นเดียวกับบริษัท ธุรกิจหลายประเภทที่มีการรวมตัวกันเข้าเป็นชมรม หรือสมาคมเพื่อดำเนินการทางธุรกิจและช่วยเหลือ ปกป้อง ค้ำครองสมาชิก ตลอดจนสังคมระดับประเทศ ทวีป และโลก มีการร่วมมือกัน

ระหว่างประเทศ จัดตั้งเป็นกลุ่มเป็นองค์กร เช่น สหประชาชาติ นาฟต้า เอเปค อาเซียน และโอ เอ็ม เอฟ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่มีคุณภาพ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่สูงขึ้น ได้ดึงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ของตนมาร่วมกันใช้ในงาน นำมาใช้แก้ปัญหาและปรับปรุงงานให้ดีขึ้น งานที่ออกมาจะดีกว่างานที่แยกไปทำของแต่ละคนแล้วนำมารวมกันในภายหลัง นอกจากนี้ในด้านของการทำงานแล้ว การทำงานเป็นทีมยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ต่อผู้ร่วมทีม ก่อให้เกิดความเข้าใจกัน เข้าใจกัน ขอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น มีผลในด้านจิตใจ เป็นกำลังใจให้กันและกัน อีกทั้งยังทำให้เกิดการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ภาพรวมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ประเทศไทยหรือสยามในขณะนั้น กำลังประสบภาวะวิกฤติจากการล่าอาณานิคมของชาติตะวันตก พระองค์ทรงตระหนักดีว่าหนทางเดียวที่จะนำพาชาติให้รอดพ้นจากมหันตภัยครั้งนี้ได้ จำต้องพัฒนาบ้านเมืองให้มีความเจริญจนเป็นที่ยอมรับของนานาอารยประเทศ และกิจการไปรษณีย์ถือเป็นงานด้านหนึ่งที่ทรงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ด้วยเป็นช่องทางการสื่อสารหลักของผู้คนในยุคนั้น อีกทั้งยังเกี่ยวพันกับความมั่นคงของชาติ จึงทรงโปรดเกล้าฯ ให้เปิดกิจการไปรษณีย์ขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 โดยมีสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ กรมพระยาภาณุพันธุวงศ์วรเดช ดำรงตำแหน่งเป็นอธิบดีกรมไปรษณีย์พระองค์แรก นับแต่นั้นมากิจการไปรษณีย์ได้เจริญรุดหน้ามาโดยลำดับและได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี

กรมไปรษณีย์ซึ่งต่อมารวมกับกรมโทรเลขเป็นกรมไปรษณีย์โทรเลขได้รับผิดชอบการให้บริการไปรษณีย์จนถึงต้นปี 2520 ได้มีการพัฒนางานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อันเป็นการเสริมพื้นฐานให้มีความเข้มแข็งและพร้อมรองรับการขยายตัวในอนาคต โดยพัฒนาการที่สำคัญในระยะนั้น ได้แก่ การเร่งขยายเครือข่ายการให้บริการโดยสร้างที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ที่เหมาะสมและร่วมมือกับภาคเอกชนในรูปแบบที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต) ทำให้เครือข่ายการให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางยิ่งขึ้น จัดสร้างที่ทำการแลกเปลี่ยนถุงไปรษณีย์ในประเทศทางภาคพื้นและที่ทำการแลกเปลี่ยนถุงไปรษณีย์ต่างประเทศทางอากาศ เพื่อเสริมประสิทธิภาพด้านการส่งต่อ ขยาย

เครือข่ายการติดต่อกับการไปรษณีย์ประเทศต่างๆ ทำการปรับปรุงระบบการนำจ่ายทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยในนครหลวงนั้นจากเดิมที่ทำการไปรษณีย์กลางเป็นศูนย์กลางนำจ่ายทั่วกรุงเทพฯ ได้มีการกระจายงานด้านการนำจ่ายไปยังที่ทำการไปรษณีย์ประจำแขวงไปรษณีย์ ทำให้สามารถนำจ่ายได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้นำระบบนำจ่ายไปนำดำเนินการในลักษณะเดียวกันกับส่วนภูมิภาคด้วย มีการออกพระราชบัญญัติทุนไปรษณีย์ พ.ศ. 2504 เพื่อให้สามารถบริหารงบประมาณได้คล่องตัวยิ่งขึ้น สำหรับด้านบริการได้เปิดให้บริการไปรษณีย์ที่มีมาตรฐานเดียวกันกับสากล เช่น บริการรับฝากส่งจดหมาย ไปรษณีย์บัตร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุย่อย เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ พัสดุไปรษณีย์ พัสดุไปรษณีย์เก็บเงิน บริการด้านการเงิน เช่น ธนาณัติ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ ตลอดจนบริการพิเศษต่างๆ เช่น บริการลงทะเบียน บริการตอบรับ บริการนำจ่ายด่วน บริการรับประกัน เป็นต้น (ไทยแลนด์โพสต์, 2554)

อย่างไรก็ตาม แม้กิจการไปรษณีย์จะมีความเจริญก้าวหน้ามาโดยลำดับ แต่สภาพการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การให้บริการไปรษณีย์ในสถานะหน่วยราชการไม่เอื้อต่อการรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นจึงได้มีการแยกส่วนที่รับผิดชอบในการให้บริการออกมาจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจในนามการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ซึ่งให้บริการทั้งไปรษณีย์และโทรคมนาคม โดยเริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2520

การเปลี่ยนแปลงสถานะดังกล่าวทำให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานให้มีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ มีความคล่องตัวในการจัดการด้านการเงินและทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรมากขึ้น ทำให้สามารถขยายงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วขึ้น การพัฒนาที่สำคัญในระยะนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การจัดตั้งศูนย์ไปรษณีย์ทั้งในนครหลวงและภูมิภาคต่างๆ การนำเครื่องจักรและอุปกรณ์อันทันสมัยมาใช้ในการคัดแยกส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ การนำระบบรหัสไปรษณีย์มาใช้ในการจำหน้า เป็นต้น ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบงานส่งต่อให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การนำระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS : Counter Automation Point of Sales) ที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ ทำให้สามารถให้บริการในลักษณะครบวงจร (One Stop Service) และเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อรองรับบริการใหม่ๆ ในด้านของบริการได้เริ่มเปิดบริการเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น อาทิ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) บริการโอนเงินระหว่างประเทศเวสเทิร์นยูเนียน (Western Union) บริการธนาณัติออนไลน์ เป็นต้น

แม้ กสท. จะสามารถให้บริการและพัฒนากิจการไปรษณีย์ได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่งแล้ว แต่จากกระแสเปิดเสรีการค้าบริการส่งผลให้ต้องแปลงสภาพเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 111 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขต หลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยยังคงฐานะความเป็นรัฐวิสาหกิจ แต่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น มีการเพิ่มบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนให้ดียิ่งขึ้น เช่น บริการไปรษณีย์ครบวงจร (Total Mail Solution) บริการรับฝากเอกสารและสิ่งของ ณ สถานที่ตั้ง (Messenger Post) บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost) การรับเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าฝากขายจากภาครัฐและเอกชน และแม้แต่การรับส่งอาหารจากร้านค้ารับที่มีชื่อเสียงของภูมิภาคต่างๆ ด้วยบริการอ้อยทั่วไทย สิ่งที่ได้ที่ไปรษณีย์ เพื่อนำไปส่งให้แก่ผู้สั่งซื้อสินค้าที่บ้าน นอกจากนี้ยังทำการปรับปรุงรูปลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ให้มีความสวยงามและทันสมัยสอดคล้องกับการปรับสภาพองค์กรไปสู่การให้บริการเชิงธุรกิจมากขึ้น จากความมุ่งมั่นในการให้บริการและพัฒนาองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ ส่งผลให้ ปณท มีผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตนเองได้นับแต่ปี 2547 เป็นต้นมา รวมทั้งได้รับรางวัลเกียรติยศต่างๆ อาทิ รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น จากกระทรวงการคลังในปี 2549 และ 2551 (ไทยแลนด์โพสต์, 2554)

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์และนโยบาย ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากล และเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ว่าเป็นผู้ให้บริการรับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของ บริการการเงินและบริการตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางและเชื่อถือได้มากที่สุด

พันธกิจ (Mission)

1. รักษาสถานะความเป็นผู้นำในบริการรับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของและบริการการเงินที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศและมีมาตรฐานสากล เพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารและการดำเนินธุรกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ

2. ขยายขอบเขตของบริการและแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจด้วยการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง ไปของลูกค้า เพื่อวางรากฐานให้สามารถดำเนินกิจการต่อเนื่องต่อไปในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น ได้อย่างมั่นคง และสามารถนำเครือข่ายไปรษณีย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ยกระดับการบริหารจัดการขององค์กรสู่มาตรฐานสากลเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการแข่งขันที่จะทวีความรุนแรง ขึ้นในอนาคต โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระค่าใช้จ่ายในการให้บริการและการบริหารงาน รวมทั้งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

4. ปรับปรุงและพัฒนากิจการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ ปณท อยู่ในสถานะที่แข็งแกร่งได้อย่างยั่งยืน โดยควบคุมธุรกิจ ความสามารถในการสร้างผลกำไรในระยะสั้นควบคู่ไปกับการแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้การพัฒนากิจการได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

2. เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

3. เพื่อวางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง โดยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย (Policies)

1. ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่อง ที่มีคุณภาพดีรวดเร็ว ตรงเวลา ในอัตราค่าบริการเหมาะสม

2. ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

3. ด้านการเงินและการลงทุน ดำเนินการให้พึ่งตนเองได้ในด้านการเงินและสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต

4. ด้านบุคลากร บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

5. ด้านการบริหารและการจัดการ พัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ

ผลการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กิจกรรมต่างของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แสดงให้เห็นถึง “หัวใจคนไปรษณีย์ไทย” อย่างแท้จริง ในการปฏิบัติภารกิจเพื่อให้บริการและตอบแทนสังคมไทยในทุกพื้นที่ ทุกตำบลทั่ว

ประเทศ ด้วยความใกล้ชิดคุณาติมิตรสมกับคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับคนไทยทุกคนในการเป็น “ผู้เชื่อมโยงคนไทยที่ดีที่สุด” ตลอดมาและตลอดไป

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดำเนินกิจการต่างๆ หลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง บริษัทยกระดับและให้ความสำคัญต่อผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยมีผลการดำเนินงานด้านบริการด้านการตลาด ด้านกิจกรรมเพื่อส่งเสริมนโยบายของรัฐ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารทรัพยากรสินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบริหารความเสี่ยง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านบริการ

เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคประชาชนและภาครัฐกิจในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ องค์การได้พยายามพัฒนารูปแบบการบริการให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการในทุกรูปแบบ โดยการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายไปรษณีย์ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศประกอบกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเสริมความแข็งแกร่งในการให้บริการไปรษณีย์ โดยในปี 2551 ได้เปิดให้บริการใหม่รวมทั้งปรับปรุงศักยภาพบริการเดิมให้มีขีดความสามารถที่จะรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 บริการกล่องอัตราเหมาจ่าย EMS Save Boxซึ่งมีความแข็งแรง ทนทาน เพื่อรองรับการขนส่งระยะทางไกล และช่วยปกป้องสิ่งของที่ฝากส่งได้เป็นอย่างดี โดยชำระค่าบริการในอัตราเหมาจ่าย ซึ่งคุ้มค่าและประหยัดมากขึ้นกว่าเดิมพร้อมสำหรับการจัดส่งแบบด่วนพิเศษทั่วโลก เปิดให้บริการไปยัง 29 ประเทศปลายทาง ทำให้มั่นใจได้ว่าสิ่งของที่ฝากส่งจะถึงมือผู้รับในต่างประเทศได้ในสภาพที่เรียบร้อยภายในมาตรฐานระยะเวลาอันสั้น

1.2 ขยายเครือข่ายให้บริการไปรษณีย์เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของไปรษณีย์ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ไปรษณีย์จึงได้จัดตั้ง “ร้านไปรษณีย์ไทย” ขึ้นในแหล่งชุมชนและย่านธุรกิจ โดยให้บุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินงานแทน โดยมีรูปแบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ทำการไปรษณีย์ของไปรษณีย์ไทย ภายใต้เครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนคือ “ร้านไปรษณีย์ไทย THAILAND POST SHOP” และเปิดให้บริการโดยไม่มีวันหยุด โดยในปี 2551 มีจำนวน 22 แห่ง ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.3 บริการไดเรกต์เมล (Direct Mail) เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่เป็นเอกสารประชาสัมพันธ์หรือสินค้าตัวอย่างขนาดเล็กถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านทางไปรษณีย์ ทั้งแบบมีเจ้าหน้าที่และไม่มีเจ้าหน้าที่ สำหรับแบบไม่มีเจ้าหน้าที่นั้นผู้ฝากส่งเพียงแต่ระบุพื้นที่เป้าหมายและจำนวนเอกสาร/สิ่งของที่ต้องการส่งให้ชัดเจนก็สามารถส่งได้ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ นับเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ลูกค้าจะได้รับความ

สะดวกสบายในการกระจายเอกสาร หรือประชาสัมพันธ์สินค้าตัวอย่างขนาดเล็กถึงกลุ่มเป้าหมาย เป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่อย่างได้ผลคุ้มค่าและประหยัดกว่าสื่อโฆษณาอื่นๆ

1.4 บริการโลจิสติกส์ (Logispost) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องการฝากส่งสิ่งของ/สินค้าขนาดใหญ่ และสามารถติดตามสถานะการส่งผ่านระบบ Track and Trace พร้อมประกันความเสียหายและสูญหายซึ่งขณะนี้ได้ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มลูกค้าองค์กร กลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้ผลิตสินค้า OTOP ด้วยอัตราค่าบริการพิเศษที่ฝากส่งแบบ Roll Pallet และเพิ่มพิกัดน้ำหนักให้สามารถฝากส่งได้ถึง 200 กิโลกรัม

1.5 บริการ Messenger Post สำหรับลูกค้าองค์กรเป็นบริการรับจัดส่งเอกสารหรือสินค้าที่มีน้ำหนักไม่เกิน 5 กิโลกรัม และต้องการความเร่งด่วนในการจัดส่งให้ถึงมือผู้รับภายใน 30 นาที หรือภายใน 4 ชั่วโมงเป็นอย่างช้าโดยขณะนี้ ไปรษณีย์ได้พัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าประเภทองค์กรมากยิ่งขึ้น ในอัตราค่าบริการที่สามารถแข่งขันได้ โดยมีการจัดรถขนส่งตรงจากที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางถึงผู้รับปลายทาง พร้อมทั้งเรียกเก็บเงินให้แก่ลูกค้าผู้ส่งด้วย

1.6 การให้บริการเติมเงินด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร่วมกับบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้บริการเติมเงินด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพนักงานนำจ่ายจะเป็นผู้ให้บริการ ณ ที่อยู่ของลูกค้า พนักงานนำจ่ายที่ให้บริการนี้มีจำนวน 1,123 คน ทั่วประเทศ

1.7 บริการรับ-ส่งเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับซ่อมให้แก่บริษัท IEC Easy Fix จำกัด เป็นบริการรับฝากส่งโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องการซ่อมกับบริษัท IEC Easy Fix จำกัด โดยส่งผ่านไปรษณีย์ ซึ่งขณะนี้มีการทำการฯ ที่เปิดบริการรับฝากส่งจำนวน 100 แห่ง และเมื่อเครื่องโทรศัพท์ฯ ได้รับการซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะส่งคืนแก่เจ้าของทางไปรษณีย์ต่อไป

1.8 บริการอร่อยทั่วไทย ส่งได้ที่ไปรษณีย์โดยใช้จุดแจ้งจากการมีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศผนวกกับระบบการขนส่งที่รวดเร็วและเชื่อถือได้ เปิดให้บริการ “อร่อยทั่วไทย ส่งได้ที่ไปรษณีย์” เพื่อเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อสินค้าให้กับลูกค้าที่ต้องการบริโภคอาหารที่มีชื่อเสียงในแต่ละภูมิภาคกว่า 33 รายการ ซึ่งล้วนเป็นอาหารต้นตำรับส่งตรงจากร้านค้าผู้ผลิตถึงมือผู้บริโภคด้วยความสดใหม่ โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งในพื้นที่กรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ หรือทางโทรศัพท์ที่ Call Center หมายเลข 1545 และ 0-2982-8222

2. ด้านการตลาด

ได้ให้ความสำคัญด้านการตลาด เน้นการสร้างภาพพจน์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ได้ประโยชน์สูงสุด ด้วยบริการที่หลากหลายโดยมีเครือข่ายที่กว้างไกล มีจุดให้บริการที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และการให้บริการที่รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเสริมความแข็งแกร่งให้กับการตลาด โดยในปี 2551 นี้ มีกิจกรรมด้านการตลาดที่สำคัญ ดังนี้

2.1 พัฒนาลินค้าตราสัญลักษณ์ “ไปรษณีย์ไทย” โดยพัฒนาลินค้าไปรษณีย์เพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ โดยคิดค้น ออกแบบ และพัฒนาลินค้าในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อขยายสายผลิตภัณฑ์ของลินค้าไปรษณีย์ให้มีรูปแบบที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงอรรถประโยชน์การใช้งาน อาทิ กระเป๋าสตางค์ กระเป๋าล้อลากรูปแบบใหม่ หมอนไปรษณีย์ที่เป็นผ้าห่มในตัว ปฏิทินประจำปี 2551 ทั้งชนิดแขวนและชนิดตั้งโต๊ะ รวมทั้งการจัดทำกรอบรูป บรรจุแผ่นภาพตราไปรษณียากร 84 พรรษา ของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ออกจำหน่าย ณ ที่ทำการไปรษณีย์และงานนิทรรศการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนชาวไทยในช่วงเวลาของการถวายความอาลัยสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ เป็นต้น ส่งผลให้ องค์การมีรายได้เพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่ง

2.2 การรับเป็นตัวแทนจำหน่ายลินค้าเบ็ดเตล็ด (ลินค้าฝากขาย) ด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ที่ทำการไปรษณีย์จึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ได้รับความนิยมจากหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการกระจายลินค้าให้ทั่วถึงและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายโดยอาศัยเครือข่ายของไปรษณีย์ จากผลสำเร็จที่ผ่านมาส่งผลให้ในปี 2551 ไปรษณีย์ยังคงได้รับความนิยมไว้วางใจจากหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นตัวแทนจำหน่ายลินค้า อาทิ จำหน่ายโปสต์การ์ด Hand Made (ติดฟิล์ม) ชุดใหม่ของ บริษัท อาร์ต มีเดีย (ประเทศไทย) จำกัด ชุดเริ่มต้นการสร้างเว็บไซต์ของ บริษัท อีเมิร์ซซิสเต็ม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลิตภัณฑ์สมุนไพรของ บริษัท กรุงเทพทิฟฟอส จำกัด เป็นต้น

2.3 ความสะดวกสบายที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแผ่นพับบรรจุแสตมป์จำนวน 10 ดวง ชนิดราคา 3 บาท ราคาเล่มละ 30 บาท สำหรับใช้ฝากส่งในประเทศ และแสตมป์ชนิด 15 บาท ราคาเล่มละ 150 บาท สำหรับใช้ฝากส่งโปสต์การ์ดไปยังต่างประเทศ ซึ่งสะดวกต่อการพกพาและหยิบใช้ได้ง่าย โดยวางจำหน่าย ณ ที่ทำการไปรษณีย์และร้านเซเว่น-อีเลฟเว่นทุกสาขา โดยในอนาคตจะผลิตแสตมป์สตีกเกอร์ที่เพิ่มความความสะดวกสบายในการใช้งานออกจำหน่ายต่อไป

2.4 เปิดตัวไปรษณียบัตรพร้อมส่ง (Prepaid Postcard) ซึ่งสามารถส่งโดยไม่ต้องติดแสตมป์เพิ่ม หรือสามารถเก็บสะสมไว้เป็นคอลเลกชันส่วนตัว ออกแบบโดยศิลปินคาราที่มีชื่อเสียง 8 ท่าน 8 แบบ อาทิ อาจารย์เฉลิมชัย โฆษิตพิพัฒน์ หม่อมหลวงจิราธร จิระประวัติ นายอัษฎา

เหลือสุนทร จำหน่าย ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และที่ทำการไปรษณีย์ขนาดใหญ่ทั่วประเทศ ราคา ชุด ละ 32 บาท มีให้เลือก 2 ชุด (4 แบบ/1 ชุด)

2.5 การปรับปรุงรูปลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ ดำเนินการปรับปรุงรูปลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ให้มีความสวยงาม จำนวน 101 แห่ง และได้ปรับขยายเวลาทำการของที่ทำการไปรษณีย์ในย่านชุมชนพื้นที่ธุรกิจ อาทิ ปณ.นานา ปณ.หัวหมาก และที่ทำการไปรษณีย์ในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปณ.ทิวังค์ ปณ.หัวหิน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการนอกเวลาทำการปกติและยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่อง Branding

2.6 EMS World 1545 ส่งด่วน ทั่วโลกเพื่อเป็นการตอบโต้และสร้างการรับรู้ในบริการ EMS ระหว่างประเทศให้เด่นชัดยิ่งขึ้น ไปรษณีย์จึงได้ทำการ Re-brand บริการดังกล่าวด้วยชื่อ “EMS World 1545 ส่งด่วน ทั่วโลก” ทั้งนี้เพื่อนำให้ทราบถึงการมีเครือข่ายทั่วโลกและความสะดวกในการใช้บริการผ่าน Call Center 1545 ซึ่งเป็นจุดแข็งขององค์การ

3. ด้านกิจกรรมเพื่อส่งเสริมนโยบายของรัฐ

ในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ ได้ร่วมผลักดันนโยบายการพัฒนาระบบโลจิสติกส์เพื่อให้ประเทศไทยเป็น Logistics Hub ของภูมิภาค โดยร่วมมือกับกรมส่งเสริมการค้าส่งออกในการให้บริการไปรษณีย์เป็นอีกหนึ่งช่องทางเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์แบบครบวงจร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น โดยให้ความร่วมมือกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์และเจ้าของสินค้าเพื่อลดต้นทุนขนส่งและกระจายสินค้า ด้วยการใช้เครือข่ายของไปรษณีย์ ในการรวบรวม คัดแยก และกระจายสินค้า ประกอบกับได้มีการสร้างเส้นทางขนส่งทางถนนระหว่างประเทศสาย R3 East-West Economic Corridor เชื่อมโยงพม่า ไทย ลาว จีน และเวียดนาม ซึ่งจะเป็นโอกาสให้ประเทศไทยเป็น Gateway สู่ภูมิภาคต่างๆ ของโลก และสามารถเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยและภูมิภาคให้เข้มแข็ง และตอบโต้ศักยภาพในด้านการขนส่งและกระจายสิ่งของ/สินค้าได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ด้วยศักยภาพการขนส่งที่มีมาตรฐานสามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ทั่วประเทศ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีโอกาสดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยได้รับความไว้วางใจจากคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) ให้เป็นผู้จัดส่งบัตรและอุปกรณ์การเลือกตั้งทั้งในและนอกราชอาณาจักร และเนื่องจากเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องมีการรักษาความปลอดภัยในทุกขั้นตอน ปณท จึงได้ติดตั้งระบบ RFID (Radio Frequency Identification) ที่ศูนย์ประสานงานการขนส่งฯ ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีขั้นสูงที่สามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการขนส่งในทุกขั้นตอนด้วยระบบคลื่นวิทยุ

4. ด้านบุคลากร

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กร ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายพร้อมกับสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งสามารถสนองตอบต่อสภาพการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดปี 2551 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้พัฒนาเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านบุคลากรหลายประการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

4.1 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล นำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPIs) มาใช้อย่างต่อเนื่องโดยกำหนด ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรและแผนธุรกิจ ไปรษณีย์ตามหลักการของดัชนีดุลยภาพ (Balanced Scorecard) มีการจัดทำสมรรถนะ (Competency) เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ขององค์กร ปรับปรุงระบบสรรหาให้มีความยืดหยุ่นเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งมีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ตามหลักการของระบบธรรมาภิบาล (HR Governance) รวมทั้งการนำ Competency-Based Management (CBM) มาใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหาและคัดเลือก มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเยี่ยม (Excellent Corporate Culture) ซึ่งจะสอดคล้องกับสมรรถนะขององค์กร โดยมุ่งให้บุคลากรมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีและเป็นไปในทิศทางเดียวกันจนเกิดเป็น “วัฒนธรรม” ขององค์กร ตลอดจนจัดกิจกรรมโครงการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร เพื่อกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้เกิดจิตสำนึกที่ดีในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (2550-2552) ซึ่งสอดคล้องกับแผนธุรกิจไปรษณีย์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้/ทักษะเหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติ ดำเนินการประเมินสมรรถนะด้านการจัดการงานในความรับผิดชอบ (Professional Competency) และสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Technical Competency) เพื่อตรวจวัดว่าบุคลากรยังขาดทักษะ/ความรู้ที่จำเป็นด้านใด ซึ่งจะมีการกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อลดช่องว่างดังกล่าว อีกทั้งยังส่งเสริมให้ ไปรษณีย์ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้องค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างมากมายและกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ที่จัดให้มีขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กร

5. ด้านการบริหารทรัพย์สิน

จากการที่มีเครือข่ายกว้างขวางครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งนอกจากจะเป็นจุดแข็งด้านหนึ่งขององค์กรในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บริการได้อย่างทั่วถึงแล้ว ยังได้ใช้ประโยชน์จากการบริหารอาคารที่ทำการและที่ดินซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วประเทศดังกล่าวในการช่วยสนับสนุนเพื่อสร้าง

รายได้ด้วย โดยได้จัดทำฐานข้อมูลที่ดินและอาคารที่มีอยู่ และมีแผนการบริหารเพื่อใช้ประโยชน์จากที่ดินและอาคารที่มีกรรมสิทธิ์หรืออยู่ในความครอบครองให้เกิดรายได้และผลประโยชน์สูงสุด มีการตั้งเป้าหมายรายได้ในแต่ละปี ซึ่งในปี 2551 สามารถทำรายได้เกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเป็นที่ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่มีบทบาทและอิทธิพลต่อสังคมและการดำเนินธุรกิจมากขึ้นทุกขณะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการแก่ประชาชนทั่วประเทศได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เสริมประสิทธิภาพการให้บริการและการดำเนินงานในหลายด้านเช่นกัน โดยในช่วงปี 2551 ได้ดำเนินโครงการ/แผนงานสำคัญหลายอย่าง อาทิเช่น การว่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้มีการพัฒนาระบบ IT อย่างเป็นระบบตามมาตรฐานสากล ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการบริหารจัดการด้านระบบ IT ขององค์กร ดำเนินการขยายศูนย์คอมพิวเตอร์ภายในเพื่อรองรับการติดตั้งเครื่องแม่ข่ายสำหรับระบบบัญชีการเงินและระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติที่ปรับปรุงใหม่ จัดหาระบบเครือข่ายไปรษณีย์ Online สำหรับที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์จำนวน 8 แห่ง ติดตั้งระบบการจัดการควบคุมรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลภายในระบบ Network ขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ในปี 2552 ติดตั้งอุปกรณ์สำรองสำหรับระบบเครือข่ายหลักเพื่อลดความเสี่ยงของการหยุดชะงักของระบบเครือข่ายสารสนเทศ ซึ่งจะมีผลต่อการให้บริการ อันเป็นการเสริมความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (CA POS) โครงการพัฒนาระบบธนาคารได้ออนไลน์และระบบรับชำระเงิน (EMO & Pay at Post) เพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัวของบริการและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ด้านบริหารความเสี่ยง

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้เริ่มนำการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 และได้ดำเนินการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลมาอย่างต่อเนื่อง ได้มีการตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะทำงานบริหารความเสี่ยงในระดับต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงสามารถดำเนินการควบคู่ไปกับการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ขององค์กร ในปี 2551 ได้ปรับปรุงแนวทาง หลักเกณฑ์ โครงสร้างและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการตามแนวทาง COSO Enterprise Risk Management (ERM) รวมทั้งได้ปรับโครงสร้างของบริษัทฯ โดยให้ฝ่ายกลยุทธ์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและฝ่ายระบบการควบคุมภายใน ซึ่งต้องดำเนินการสอดคล้องสัมพันธ์กันเพื่อร่วม

สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักกลยุทธ์และขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่

ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารได้ใช้ระบบการบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือในการบริหารแผนกลยุทธ์ ที่อาจจะเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายเพื่อให้สามารถแก้ไขและหลีกเลี่ยงผลกระทบที่เกิดจากความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและการเมือง ตลอดจนการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจอันเกิดจากคู่แข่งเดิมและคู่แข่งใหม่ รวมทั้งความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ไพรณีย์จึง ได้จัดกลุ่มปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบในเชิงลบต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ด้านการเงิน (Financial Risk) และด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance Risk) โดยมีการจัดระดับความสำคัญและบริหารจัดการในระดับกลยุทธ์ขององค์กร

ความรับผิดชอบของ บริษัท ไพรณีย์ไทย จำกัด ต่อสังคม

ในทุกภารกิจยังได้เน้นย้ำให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆ มิติ เพื่อเป็นฟันเฟืองเล็กๆ สร้างสรรค์สังคมให้พัฒนาทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจควบคู่กัน บริษัทไพรณีย์ไทย จำกัด ได้ริเริ่มและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ จำนวนมากตลอดทั้งปี โดยตั้งปณิธานเพื่อสนองพระมหากรุณาธิคุณพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ รวมทั้งสร้างเสริมสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่ง “การเรียนรู้” และ “การให้” ที่ไม่รู้จบ พิสูจน์ได้จากกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ องค์กรได้มุ่งพัฒนาเทคโนโลยี และการสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งด้านสินค้า บริการ เพื่อตอบสนองการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยทั้งระดับชาติและระดับชุมชน เช่น บริการโลจิสติกส์ ส่งของใหญ่ทางไพรณีย์ บริการ “อ้อยทั่วไทย ส่งได้ที่ไพรณีย์” ซึ่งใช้ศักยภาพและความเชี่ยวชาญเรื่องการส่งและการมีที่ทำการไพรณีย์ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อให้บริการส่งสิ่งของได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าและบริการ สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2. ด้านการศึกษาและเยาวชน ประกอบด้วยโครงการต่างๆ ดังนี้โครงการ “125 วัน แบ่งปันเล่มโปรด” โดยใช้เครือข่ายของที่ทำการไพรณีย์กว่า 1,160 แห่งทั่วประเทศเป็นจุดรับบริจาคหนังสือสภาพดีกว่า 1 ล้านเล่ม และนำไปมอบให้กับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกับที่ทำการไพรณีย์แต่ละแห่ง เพื่อส่งเสริมการอ่านและช่วยพัฒนาสติปัญญาเยาวชนของไทย

โครงการ “ห้องปริญญ์ไทยไฮเทค” ปณท มอคอมพิวเตอร์ โต๊ะวางคอมพิวเตอร์พร้อมเก้าอี้ เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์พร้อมโต๊ะวาง เครื่องควบคุมและสำรองไฟฟ้า อุปกรณ์กระจายสัญญาณ ระบบปฏิบัติการและสื่อมัลติมีเดียบทเรียนสำเร็จรูป เพื่อสนับสนุนให้เด็กไทยเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ ไร้พรมแดนและร่วมพัฒนาการศึกษาไทยให้ก้าวไกล โดยได้ทยอยส่งมอบอุปกรณ์และสิ่งของต่างๆ ในระหว่างปี 2551 ให้แก่โรงเรียนนาร่อง 13 โรงเรียนในทุกภูมิภาคทั่วประเทศและจะขยายโครงการต่อเนื่องในปีต่อไป

3. ด้านสังคม บริษัท ปริญญ์ไทย จำกัด เข้าร่วมโครงการ “ทำดีเพื่อพ่อ ขอคนไทยให้รักกัน” ร่วมมือกับมูลนิธิประเทศไทยใสสะอาด เป็นผู้กระจายปริญญ์บัตรของโครงการไปยังที่ทำการปริญญ์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนส่งปริญญ์บัตรที่เขียนข้อความเกี่ยวกับการให้ในทุก รูปแบบ เช่น ให้ภัย ให้ความรัก ให้ความเมตตา ฯลฯ ผ่านตู้ ปณ. 81 ปณ.รองเมือง 10330 ฟรี โดยไม่ต้องคิดแถมปี นอกจากนี้บริษัทยังร่วมโครงการ “ฟื้นฟูผู้ประสบภัยน้ำท่วมและรับมือภัยหนาว” ให้ความร่วมมือกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจ ด้วยการเป็นสื่อกลางมอบความห่วงใยและไออุ่นให้คนไทยทั่วทุกภาค โดยให้ที่ทำการปริญญ์ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นจุดรับบริจาคสิ่งของ น้ำดื่ม ผ้าห่ม เป็นต้น เพื่อกระจายต่อไปยังผู้ประสบภัยน้ำท่วมและเตรียมพร้อมรับมือภัยหนาว

4. ด้านสิ่งแวดล้อม สนับสนุนโครงการ “เจ้ารักษ์โลก” ของรายการ “30 ยังแจ๋ว” ช่อง 3 โดยให้ที่ทำการปริญญ์ทั่วประเทศ เป็นจุดรับบริจาคกล่องเครื่องดื่มไม่ใช้แล้ว เป็นส่วนหนึ่งในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยองค์การสามารถช่วยลดขยะจากกล่องเครื่องดื่มให้กับประเทศไทยได้ 208 ตัน ช่วยลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ปล่อยสู่ชั้นบรรยากาศได้ประมาณ 188 ตัน โดยได้นำกล่องเครื่องดื่มไปรีไซเคิลเป็นโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เครื่องเขียน มอบให้โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน

ฝ่ายงานของสำนักงานปริญญ์เขต 7

1. พันธกิจ

1.1 การบริหารกิจการ การดำเนินงานเกี่ยวกับการจำหน่าย การรับฝาก การส่งต่อ การนำจ่าย การให้บริการในท้องที่ที่รับผิดชอบ

1.2 ควบคุมการใช้อาคาร สถานที่ปฏิบัติงาน การใช้วัสดุอุปกรณ์

1.3 ตรวจสอบการให้บริการ การปฏิบัติงานการเงินและการบัญชี

1.4 การส่งเสริมการขาย ดูแล และประสานงานกับลูกค้า

1.5 การประชาสัมพันธ์กิจการและบริการในท้องที่ที่รับผิดชอบ

1.6 การควบคุมคุณภาพการให้บริการ

1.7 การสอบสวนและแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการให้บริการ

1.8 การดำเนินงานของที่ทำการในสังกัด ดำเนินงานตามแผนงาน นโยบาย และ กลยุทธ์ ของบริษัท

1.9 ศึกษาและเสนอแนะข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดแผนงาน นโยบาย กลยุทธ์ ระบบงาน ระเบียบปฏิบัติ และปรับปรุงบริการ ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย โดยมีห้องที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 87 ปณ. ประกอบด้วย

1.9.1 สังกัด ปจ.ราชบุรี 11 ปณ. ประกอบด้วย ราชบุรี บ้านโป่ง โพธาราม ดำเนินสะดวก ปากท่อ จอมบึง บางแพ วัดเพลง สวนผึ้ง ห้วยกระบอก หลักห้า

1.9.2 สังกัด ปจ.กาญจนบุรี 16 ปณ. ประกอบด้วย กาญจนบุรี ท่าม่วง ท่ามะกา ลูกแก ท่าเรือพระแท่น พนมทวน ไทรโยค บ่อพลอย ตลาดเขต ทองผาภูมิ ลาดหญ้า เลาช่วญ หนองปรือ สังขละบุรี ท่ากระดาน ด่านมะขามเตี้ย

1.9.3 สังกัด ปจ.สุพรรณบุรี 16 ปณ.ประกอบด้วย สุพรรณบุรี ป่าเลไโดยค์ สองพี่น้อง เดิมบางนางบวช สามชุก ศรีประจันต์ บางปลาม้า อุทอง คอนเจดีย์ ด่านช้าง ทุ่งคอก สวนแดง ทรายยาโยสม ท่าเสด็จ หนองหญ้าไซ สระกระโจม

1.9.4 สังกัด ปจ.นครปฐม 13 ปณ. ประกอบด้วย นครปฐม สนามจันทร์ สามพราน นครชัยศรี บางเลน กำแพงแสน คอนตุม อ้อมใหญ่ พุทธมณฑล สระพัฒนา บางหลวง ไร่จึง กระทุ่มล้ม

1.9.5 สังกัด ปจ.สมุทรสาคร 5 ปณ. ประกอบด้วย สมุทรสาคร ท่าฉลอม กระทุ่มแบน บ้านแพ้ว อ้อมน้อย

1.9.6 สังกัด ปจ.สมุทรสงคราม 3 ปณ. ประกอบด้วย สมุทรสงคราม อัมพวา บางคนที

1.9.7 สังกัด ปจ.เพชรบุรี 10 ปณ. ประกอบด้วย เพชรบุรี หาดเจ้าสำราญ บ้านแหลม ชะอำ นราธิป ท่ายาง เขาย้อย บ้านลาด หนองหญ้าปล้อง แก่งกระจาน

1.9.8 สังกัด ปจ.ประจวบคีรีขันธ์ 13 ปณ. ประจวบคีรีขันธ์ หัวหิน ปราณบุรี ทับสะแก บางสะพาน กุยบุรี ธารราชต์ บางสะพานน้อย สามร้อยยอด บ้านกรูด อ่าวน้อย ปากน้ำปราณ ร่อนทอง (ไปรษณีย์ไทย, 2554)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาถึงความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ในช่วงต้นนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยสำรวจด้วยแบบสอบถามจากตำรวจชั้น ประทวน สำนักงานตำรวจภูธรภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้าน กระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ไม่ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สำหรับการทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรม ทั้งสองด้านกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ไม่มีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางใน ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมทั้งสองด้านกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2550) ศึกษาถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อ องค์กร 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการ ทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพการ สมรส ไม่พบว่ามีผลผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุงาน และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทาง สถิติที่ระดับ 0.01

คมสัน สุขมาก (2549) ศึกษาถึง ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรในสังกัดสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยศึกษาระดับ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ

ชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร ในสังกัดสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตรในสังกัดสำนักงานกำลังพล ตั้งแต่ระดับ ตำแหน่งรองสารวัตรถึงระดับตำแหน่งผู้บังคับการ จำนวน 196 คน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 7 องค์ประกอบ เท่ากับ 2.29 หรืออยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกตามองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการที่ยุติธรรม และเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร เป็นความพึงพอใจในระดับต่ำ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยตารางไขว้และใช้สถิติไคร้สแควร์ พบว่า ปัจจัยระดับตำแหน่งและ ปัจจัยสังกัด มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ศึกษาถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัท ชาร์ปแอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัท ชาร์ปแอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และกลุ่มการผลิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในกลุ่มการผลิตบริษัท ชาร์ปแอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่โดยวิธี แอล เอส ดี (Least Significant Difference) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานในกลุ่มการผลิตของบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงาน ถูกลักษณะและปลอดภัย และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับสูง การเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล และกลุ่มการผลิตพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ และกลุ่มการผลิต ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ ไม่พบความแตกต่าง

ทัศนาศาสตร์ (2549) ได้ศึกษาถึง คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาปทุมธานี เพื่อหาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี สถานภาพสมรส และสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีโดยรวมและด้าน อยู่ในระดับมีมากที่สุดยกเว้นความรู้ความสามารถและการให้มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมีมาก คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีมาก ยกเว้นด้านลักษณะการบริหารงาน อยู่ในระดับมีมากที่สุด คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 รวมถึงคุณลักษณะของผู้บริหารด้านความรู้ความสามารถก็ทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เช่นกัน เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานพื้นที่ปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามเขตพื้นที่การศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วิรัช ธรรมนารถสกุล (2546) มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยตรวจสอบอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3 ประการ คือ อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เจตคติที่มีต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาทโดยผ่านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นั่นคือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาท จึงมีข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติคือ องค์การควรส่งเสริมให้พยาบาลได้แสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยการให้รางวัลทางสังคม และควรตระหนักถึงความรู้สึกของพยาบาลในการทำงานด้วยเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่องาน และองค์การ และองค์การควรนำพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาเป็นดัชนีในการคัดสรรพยาบาลเข้าสู่องค์การ ด้วยจะทำให้สมาชิกใหม่เป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ประไพพร สิงหเดช (2539) ศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า ข้าราชการกรมคุมประพฤติมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านจังหวะชีวิตอยู่ในระดับต่ำ ด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าและความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค และความภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง

มาลินี ขวาลไพบูลย์ (2534) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพของโรงเรียนมีผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของโรงเรียนและความพึงพอใจของครู อยู่ในระดับปานกลางและตัวแปรทุกตัวมี พฤติกรรมการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพของโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน ได้แก่ การสนับสนุนรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานของทีม การควบคุมการนิเทศ ความขัดแย้ง ขอบข่ายของการจัดการ การอภิปรายเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และการให้น้ำหนัก ข้อเสนอของบุคคลการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย บริการของศูนย์วิชาการ ปทัสถานเฉพาะของการทำงานและการควบคุมงาน ความชัดเจนของบทบาทและเป้าประสงค์ การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การปกครองโรงเรียนและงานความหลากหลาย การมีทักษะอย่างเพียงพอ ความสัมพันธ์ของผู้นำทีม และขนาดของทีมตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนมี 9 ปัจจัยจากทั้งสิ้น 16 ปัจจัย ได้แก่ การสนับสนุน การควบคุมการนิเทศ ความขัดแย้ง รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานของทีม ความชัดเจนของบทบาทและเป้าประสงค์ การมีทักษะอย่างเพียงพอ การปกครองโรงเรียนและงาน ขนาดของทีม และขอบข่ายของการจัดการ โดยมีลำดับ ความสำคัญเรียงตามลำดับดังกล่าวแล้ว ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายประสิทธิภาพของโรงเรียนได้ร้อยละ 60.61 ($R = .7804$) อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับประเด็นที่ต้องการศึกษา ว่างานวิจัยควรมีขอบข่ายมากน้อยเพียงไร ความรู้ที่ได้จากการศึกษาเนื้อหาทางทฤษฎีจะช่วยให้ผู้วิจัยมองเห็นภาพรวม เพื่อกำหนดกรอบในการศึกษาใช้เป็นแนวทางใน

การออกแบบสอบถาม นอกจากนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติจะช่วยให้ผู้วิจัยเกิดความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นมีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ ลักษณะของมาตรวัดของ ลิเคิร์ต โดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน การ ทำงานเป็นทีม และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของ การศึกษา โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานอยู่ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 7 จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ไปรษณีย์จังหวัดราชบุรี ไปรษณีย์จังหวัดกาญจนบุรี ไปรษณีย์จังหวัด สุพรรณบุรี ไปรษณีย์จังหวัดนครปฐม ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสาคร ไปรษณีย์จังหวัด สมุทรสงคราม ไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี และไปรษณีย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 872 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 จำนวน 274 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane 1967 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553) และแสดงการคำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$n = \frac{872}{1 + (872)(0.05)^2}$$

$$= 274 \text{ คน}$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม จึงสำรองไว้ร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 27 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 301 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) มีวิธีดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บ.ไปรษณีย์ไทย จำกัด สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ไปรษณีย์	ประชากร (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
ราชบุรี	123	14.11	43
กาญจนบุรี	105	12.04	36
สุพรรณบุรี	119	13.65	41
นครปฐม	189	21.67	65
สมุทรสาคร	124	14.22	43
สมุทรสงคราม	34	3.90	12
เพชรบุรี	84	9.63	29
ประจวบคีรีขันธ์	94	10.78	32
รวม	872	100	301

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อายุการทำงาน
5. สถานภาพ
6. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ วรวรรณ บุญล้อม(2551) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton 1973) ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะคำถามประกอบด้วย ข้อความที่เป็นเชิงบวกให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 32 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน | จำนวน 4 ข้อ |
| 6. ด้านสิทธิของพนักงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น | จำนวน 4 ข้อ |
| 8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม | จำนวน 4 ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนจากแบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบ	คะแนนข้อคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมาย เกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำ คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับกลาง และคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง

ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนน = $\frac{5 - 1}{3} = 1.33$

จากจำนวนคำถามทั้งหมด 32 ข้อ แปลผลแต่ละระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า 3 ระดับของ เบสท์ (Best 1986 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, บรรยาย) ได้ดังนี้

<u>ค่าระดับคะแนน</u>	<u>ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน</u>
3.68 – 5.00	สูง
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม

เป็นแบบสอบถามวัดการทำงานเป็นทีม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดการทำงานเป็นทีมของ สมประสงค์ เรือนไทย(2551) ซึ่งสร้างตามแนวคิดและทฤษฎีของ โรมิก (Romig 1996) ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวกทั้งหมด ให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านพฤติกรรมการประสานงาน จำนวน 5 ข้อ

4. ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 5 ข้อ

5. ด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนจากแบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5

ระดับ

คำตอบ	คะแนนข้อคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมาย เกณฑ์การวัดระดับการทำงานเป็นทีมเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำ การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับกลาง และการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง

ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนน} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากจำนวนคำถามทั้งหมด 25 ข้อ แปลผลแต่ละระดับการทำงานเป็นทีม โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า 3 ระดับของ เบสท์ (Best 1986 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, บรรยาย) ได้ดังนี้

ค่าระดับคะแนน	ระดับการทำงานเป็นทีม
3.68 – 5.00	สูง
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ สญาญู ธีระวิชิตระกูล

(2551) ซึ่งสร้างตามแนวคิดและทฤษฎีของ ออร์แกน (Organ 1991) ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวกทั้งหมด ให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ | จำนวน 5 ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนจากแบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำตอบ	คะแนนข้อคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมาย เกณฑ์การวัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3 ระดับ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง

ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนน} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากจำนวนคำถามทั้งหมด 25 ข้อ แปลผลแต่ละระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า 3 ระดับของ เบสท์ (Best 1986 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, บรรยาย) ได้ดังนี้

ค่าระดับคะแนน	ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3.68 – 5.00	สูง
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ต่ำ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีลักษณะข้อความเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการการควบคุมการค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการในขั้นต่อไป โดยในแต่ละข้อมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 1 ทุกข้อ

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยใช้พนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 2 จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficiency)

เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว ปรากฏผลดังนี้

1. แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิต มีค่าความเชื่อมั่น 0.920
2. แบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความเชื่อมั่น 0.952
3. แบบสอบถามด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่น

0.946

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการทดลองเครื่องมือวิจัย และขอเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 301 ฉบับ
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
5. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน การทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)
3. วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 301 คน จากพนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานอยู่ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ไปรษณีย์จังหวัดราชบุรี ไปรษณีย์จังหวัดกาญจนบุรี ไปรษณีย์จังหวัดสุพรรณบุรี ไปรษณีย์จังหวัดนครปฐม ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสาคร ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสงคราม ไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี และไปรษณีย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินผล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน และกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ รวมทั้งอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง (Sample Standard Deviation)
r	แทน	ระดับของความสัมพันธ์
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบสมมติฐานที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS จำนวนได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะประชากรศาสตร์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง โดยการนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้จำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ โดยมีประเด็นคำถามการได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีลักษณะแบบเลือกตอบตามลำดับความคิดเห็น 5 ลำดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 เห็นด้วย เท่ากับ 4 ไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 ไม่เห็นด้วย เท่ากับ 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1) และนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) นำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ โดยมีประเด็นในการสอบถามเกี่ยวกับ ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ด้านพฤติกรรมการร่วมมือ ด้านพฤติกรรมการประสานงาน ด้านพฤติกรรมการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีลักษณะแบบเลือกตอบตามลำดับความคิดเห็น 5 ลำดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 เห็นด้วย เท่ากับ 4 ไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 ไม่เห็นด้วย เท่ากับ 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1) และนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) นำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยมีประเด็น ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจ เป็นนักกีฬา การมีส่วนร่วม และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ มีลักษณะแบบเลือกตอบตามลำดับความคิดเห็น 5 ลำดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 เห็นด้วย เท่ากับ 4 ไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 ไม่เห็นด้วย เท่ากับ

2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1) และนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) นำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 6 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

2. วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะประชากรศาสตร์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพ การดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน จากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 301 คน ดังรายละเอียดดังในตารางที่ 2 - 7

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	166	55.10
หญิง	135	44.90
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่ม มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือเป็นเพศชายตัวอย่าง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 และเพศหญิงจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี	3	1.00
อายุ 21 – 30 ปี	100	33.20
อายุ 31 – 40 ปี	106	35.20
อายุ 41 – 50 ปี	66	21.90
มากกว่า 50 ปี	26	8.60
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่มียุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ผู้มีอายุระหว่าง 41 – 50 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 เป็นผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และเป็นผู้มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	111	36.90
โรงเรียนการไปรษณีย์	68	22.60
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	109	36.20
อื่น ๆ	13	4.30
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 มีการศึกษาระดับโรงเรียนการไปรษณีย์จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และการศึกษาในระดับอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี	91	30.20
6 – 10 ปี	73	24.30
11 – 15 ปี	46	15.30
16 – 20 ปี	31	10.30
21 – 25 ปี	33	11.00
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	27	9.00
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมามีอายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 มีอายุการทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 มีอายุการทำงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และมีอายุการทำงานมากกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	133	44.20
สมรส	148	49.20
หย่าร้าง	20	6.60
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างรายวัน - ประจำ	112	37.20
พนักงานระดับ 1 -2	71	23.60
พนักงานระดับ 3 -4	31	10.30
พนักงานระดับ 5 -6	39	13.00
พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป	48	15.90
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง เป็นลูกจ้างรายวัน – ประจำ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาเป็นพนักงานระดับ 1 -2 จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 เป็นพนักงานระดับ 7 ขึ้นไปจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 เป็นพนักงานระดับ 5 - 6 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 เป็นพนักงานระดับ 3 -4 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) นำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังรายละเอียดในตารางที่ 8-16

ภาพรวมด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านคุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับการตัดสินใจ
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.88	0.78	สูง
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.86	0.91	สูง
ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ	3.84	0.89	สูง
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น	3.75	0.91	สูง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.70	0.86	สูง
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.55	0.93	ปานกลาง
ด้านสิทธิของพนักงาน	3.47	1.09	ปานกลาง
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.15	1.05	ปานกลาง
รวม	3.86	0.93	สูง

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ แสดงความคิดเห็นในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.93$)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มี 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.88 (S.D.=0.78) รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (S.D.=0.91) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D.=0.89) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D.=0.91) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (S.D.=0.86) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 3 ด้าน คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (S.D.=0.93) ด้านสิทธิของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D.=1.09) และ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 (S.D.=1.05) ตามลำดับ

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม
ที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1.เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับปริมาณงานที่ทำในปัจจุบัน (ร้อยละ)	29 9.6	124 41.2	53 17.6	90 29.9	5 1.7	3.27	1.04	ปาน กลาง
2. ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทน ของหน่วยงานอื่นที่คล้ายกัน (ร้อยละ)	21 7.0	123 40.9	83 27.6	55 18.3	19 6.3	3.24	1.03	ปาน กลาง
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เพียงพอสำหรับใช้จ่ายตาม อัตรภาพของท่าน (ร้อยละ)	12 4.0	114 37.9	69 22.9	93 30.9	13 4.3	3.06	1.01	ปาน กลาง
4. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ คุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัยในการ ทำงาน เช่น ความเครียด ความ ปลอดภัยจากการทำงาน เงิน ขาด (ร้อยละ)	21 7.0	105 34.9	63 20.9	86 28.8	26 8.6	3.02	1.12	ปาน กลาง
รวม						3.15	1.05	ปาน กลาง

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.05)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.27 (S.D.=1.04) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรมกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่คล้ายกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (S.D.=1.03) ด้านค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตามอัตรภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 (S.D.=1.01) ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 (S.D.=1.12) ตามลำดับ

ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.พอใจที่ไปรษณีย์จัดให้มีการตรวจสอบสภาพประจำปีกับพนักงานทุกคน (ร้อยละ)	128	145	25	3	0	4.32	0.67	สูง
2. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการ หรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัย หรือภัยพิบัติต่างๆ (ร้อยละ)	51	148	90	12	0	3.79	0.76	สูง
	42.5	48.2	8.3	1.0	0			
	16.9	49.2	29.9	4.0	0.0			

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านสถานภาพการทำงานที่มี ความปลอดภัยและส่งเสริม คุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
3. สถานที่ภายในที่ทำการ ไปรษณีย์ของท่านมีความ เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น (ร้อยละ)	66 21.9	139 46.2	35 11.6	42 14.0	19 6.3	3.63	1.15	ปาน กลาง
4. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมี การบำรุงรักษาหรือซ่อมแซม เครื่องมือเครื่องใช้ และอาคาร สถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีและ ใช้งานได้เสมอ(ร้อยละ)	44 14.6	148 49.2	68 22.6	29 9.6	12 4.0	3.61	0.98	ปาน กลาง
รวม						3.84	0.89	สูง

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับสูง ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.89)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือด้านความพอใจที่ไปรษณีย์จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีกับพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.32 (S.D. =0.67) รองลงมาคือ ที่ทำการไปรษณีย์มีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัยหรือภัยพิบัติต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. =0.76)

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ สถานที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์มีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ

เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. =1.15) ที่ทำการไปรษณีย์มีการบำรุงรักษา หรือซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (S.D.=0.98)

ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงานที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1. ได้ใช้ความสามารถหลายๆ ด้านในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)	64 21.3	155 51.5	54 17.9	21 7.0	7 2.3	3.82	0.92	สูง
2. มีโอกาสปรับปรุงตนเองเพื่อ การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ของหน่วยงาน (ร้อยละ)	40 13.3	179 59.5	72 23.9	8 2.7	2 0.7	3.82	0.71	สูง
3. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมี การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน เพื่อพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน (ร้อยละ)	37 12.3	156 51.8	78 25.9	26 8.6	4 1.3	3.65	0.85	ปาน กลาง
4. ได้รับการสนับสนุนและ ส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมี โอกาส (ร้อยละ)	35 11.6	135 44.9	90 29.9	31 10.3	10 3.3	3.51	0.94	ปาน กลาง
รวม						3.70	0.86	สูง

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในการงานให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับสูง ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.86)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้ความสามารถหลาย ๆ ด้านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.82 (S.D.=0.92) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสปรับปรุงตนเองเพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D.=0.71)

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ที่ทำการไปรษณีย์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D.=0.85) ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 (S.D.=0.94)

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ไม่ถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่หรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม (ร้อยละ)	70 23.3	145 48.2	70 23.3	7 2.3	9 3.0	3.86	0.91	สูง
2. มีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น (ร้อยละ)	43 14.3	178 59.1	63 20.9	14 4.7	3 1.0	3.81	0.77	สูง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านโอกาสในการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
3. มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อ ขยายขีดความสามารถในการ ทำงานของท่าน (ร้อยละ)	34 11.3	173 57.5	69 22.9	17 5.6	8 2.7	3.69	0.84	สูง
4. ไปรษณีย์มีการส่งเสริม โอกาสก้าวหน้าในการดำรง ตำแหน่งที่ท่านจะก้าวหน้าขึ้น ไปเป็นลำดับได้โดยง่าย (ร้อยละ)	25 8.3	124 41.2	91 30.2	43 14.3	18 6.0	3.31	1.01	ปาน กลาง
รวม						3.86	0.91	สูง

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.91)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ หรือให้ออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.86 (S.D.=0.91) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D.=0.77) มีโอกาสได้ใช้ ความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 (S.D.=0.84) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งที่จะก้าวหน้าขึ้นไปเป็นลำดับได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 (S.D.=1.01)

ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1. ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (ร้อยละ)	53 17.6	183 60.8	41 13.6	19 6.3	5 1.7	3.86	0.85	สูง
2. สามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ (ร้อยละ)	35 11.6	161 53.5	80 26.6	22 7.3	3 1.0	3.67	0.81	ปาน กลาง
3. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ)	24 8.0	150 49.8	66 21.9	47 15.6	14 4.7	3.41	1.00	ปาน กลาง
4. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านในภาพรวมมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก (ร้อยละ)	21 7.0	127 42.2	88 29.2	38 12.6	27 9.0	3.25	1.06	ปาน กลาง
รวม						3.55	0.93	ปาน กลาง

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.93)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง 1 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.86 (S.D. = 0.85)

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (S.D.=0.81) รองลงมาคือ ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 (S.D.=1.00) และที่ทำการไปรษณีย์ในภาพรวมมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (S.D.=1.06) ตามลำดับ

ด้านสิทธิของพนักงาน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิทธิของพนักงาน ที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านสิทธิของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในการประชุมของหน่วยงาน (ร้อยละ)	37 12.3	152 50.5	61 20.3	29 9.6	20 6.6	3.59	1.30	ปานกลาง
2. ไปรษณีย์เปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม (ร้อยละ)	41 13.6	155 51.5	51 16.9	35 11.6	19 6.3	3.54	1.06	ปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านสิทธิของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
3.ผู้ร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ร้อยละ)	30 10.0	163 54.2	56 18.6	41 13.6	11 3.7	3.53	0.97	ปานกลาง
4. มีอิสระในการที่จะปฏิเสธงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งท่านคิดว่าท่านไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติหรืองานนอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบ (ร้อยละ)	23 7.6	113 37.5	94 31.2	50 16.6	21 7.0	3.22	1.04	ปานกลาง
รวม						3.47	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านสิทธิของพนักงาน ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47, S.D. = 1.09$)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในการประชุมของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.59 (S.D.=1.30) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าไปรษณีย์เปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 (S.D.=1.06) ผู้ร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 (S.D.=0.97) และมีอิสระในการ

ที่จะปฏิเสธที่ได้รับมอบหมายซึ่งไม่สามารถที่จะปฏิบัติหรืองานนอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D.=1.04) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น
ที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านความสมดุลระหว่าง ชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1. การทำงานประจำไม่เป็น อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว (ร้อยละ)	51 16.9	181 60.1	37 12.3	25 8.3	7 2.3	3.81	0.89	สูง
2. ไม่จำเป็นต้องนำงานกลับไป ทำที่บ้านในช่วงหลังเวลาเลิก งาน (ร้อยละ)	55 18.3	159 52.8	55 18.3	27 9.0	5 1.7	3.77	0.91	สูง
3. รู้สึกพอใจกับการใช้เวลาใน เรื่องการทำงานประจำ ครอบครัว สังคม และเวลา ส่วนตัว (ร้อยละ)	37 12.3	182 60.5	53 17.6	22 7.3	7 2.3	3.73	0.85	สูง
4. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัว (ร้อยละ)	50 16.6	159 52.8	51 16.9	31 10.3	10 3.3	3.69	0.98	สูง
รวม						3.75	0.91	สูง

จากตารางที่ 15 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.91)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ สูง ทั้ง 4 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าการทำงานประจำของไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.81 (S.D.=0.89) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าไม่จำเป็นต้องทำงานกลับไปทำที่บ้านในช่วงหลังเวลาเลิกงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (S.D.=0.91) ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ารู้สึกพอใจกับการใช้เวลาในเรื่องการทำงานประจำ ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D.=0.85) และปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 (S.D.=0.98) ตามลำดับ

ด้านความประโยชน์ต่อสังคม

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีผลด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. มีความภูมิใจในการเป็นบุคลากรในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ร้อยละ)	150 49.8	118 39.2	28 9.3	5 1.7	0 0.0	4.37	0.72	สูง
2. การปฏิบัติหน้าที่ใน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวม และประเทศชาติ (ร้อยละ)	83 27.6	180 59.8	33 11.0	5 1.7	0 0.0	4.13	0.66	สูง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
3. ที่ทำการไปรษณีย์ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ (ร้อยละ)	29	138	103	24	7	3.52	0.86	ปานกลาง
	9.6	45.8	34.2	8.0	2.3			
4. ที่ทำการไปรษณีย์มีการวางแผนในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ (ร้อยละ)	23	144	95	22	6	3.48	0.86	ปานกลาง
	7.6	47.8	31.6	11.0	2.0			
รวม						3.88	0.78	สูง

จากตารางที่ 16 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพชีวิตพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.78)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภูมิใจในการเป็นบุคลากรในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.37 (S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า การปฏิบัติหน้าที่ใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวม และประเทศชาติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.66)

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ที่ทำการไปรษณีย์ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 (S.D. = 0.86) และที่ทำการไปรษณีย์มีการวางแผนในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 (S.D. = 0.86)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการทำงานเป็นทีม โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับ ด้านพฤติกรรมสื่อสาร ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมประสานงาน ด้านพฤติกรรมมีความคิดสร้างสรรค์ ด้านพฤติกรรมปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) นำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังรายละเอียดในตารางที่ 17-22

ภาพรวมด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับการตัดสินใจ
ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ	4.23	0.58	สูง
ด้านพฤติกรรมปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	4.11	0.60	สูง
ด้านพฤติกรรมสื่อสาร	4.08	0.60	สูง
ด้านพฤติกรรมประสานงาน	4.00	0.67	สูง
ด้านพฤติกรรมมีความคิดสร้างสรรค์	3.98	0.67	สูง
รวม	4.08	0.62	สูง

จากตารางที่ 17 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.62)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.23 (S.D.=0.58) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D.=0.60) ด้านพฤติกรรมสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D.=0.60) ด้านพฤติกรรมประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D.=0.67) และด้านพฤติกรรมมีความคิดสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D.=0.67) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการสื่อสาร ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์

ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในทีม (ร้อยละ)	70 31.7	138 62.4	13 5.9	0 0.0	0 0.0	4.26	0.56	สูง
2. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในภายในทีมอย่างชัดเจน (ร้อยละ)	82 27.2	200 66.4	19 6.3	0 0.0	0 0.0	4.21	0.54	สูง
3. ชักถามคนในทีมเมื่อสงสัยหรือเกิดข้อข้องใจในงานของทีม (ร้อยละ)	52 17.3	217 72.1	30 10.0	2 0.7	0 0.0	4.06	0.54	สูง
4. ได้บอกเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจนแก่คนในทีม (ร้อยละ)	37 16.7	155 70.1	25 11.3	2 0.9	2 0.9	4.01	0.63	สูง
5. มีการประชุมเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ)	34 11.3	204 67.8	48 15.9	12 4.0	3 1.0	3.84	0.71	สูง
รวม						4.08	0.60	สูง

จากตารางที่ 18 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.60)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในทีม

มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.26 (S.D.=0.56) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในภายในทีมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (S.D.=0.54) ซักถามคนในทีมเมื่อสงสัยหรือเกิดข้อข้องใจในงานของทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D.=0.54) ผู้ตอบแบบสอบถามได้บอกเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจนแก่คนในทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D.=0.63) มีการประชุมเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D.=0.71) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมความร่วมมือ ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์

ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. สนับสนุนการทำงานเป็นทีม (ร้อยละ)	127 42.2	153 50.8	21 7.0	0 0.0	0 0.0	4.35	0.61	สูง
2. ช่วยเหลือทีมเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ร้อยละ)	106 35.2	182 60.5	13 4.3	0 0.0	0 0.0	4.31	0.55	สูง
3. ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(ร้อยละ)	89 29.6	190 63.1	22 7.3	0 0.0	0 0.0	4.22	0.57	สูง
4. ช่วยเหลือทีมในการปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจ (ร้อยละ)	85 28.2	202 67.1	10 3.3	4 1.3	0 0.0	4.22	0.56	สูง
5.วางแผนร่วมกันในการปฏิบัติงานของทีม (ร้อยละ)	55 18.3	205 68.1	35 11.6	6 2.0	0 0.0	4.03	0.62	สูง
รวม						4.23	0.58	สูง

จากตารางที่ 19 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมความร่วมมือ ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.53)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 (S.D.=0.61) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าช่วยเหลือทีมเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D.=0.55) ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D.=0.57) ช่วยเหลือทีมในการปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D.=0.56) วางแผนร่วมกันในการปฏิบัติงานของทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D.=0.62) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการประสานงาน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการประสานงาน ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์

ด้านพฤติกรรมการ ประสานงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย ยิ่ง			
1. มีการประสานงานกันในทีม เพื่อช่วยให้งานสำเร็จอย่าง รวดเร็ว (ร้อยละ)	77 25.6	194 64.5	25 8.3	5 1.7	0 0.0	4.14	0.62	สูง
2. มีการประสานงานกันด้วย การพูดจาที่ดีต่อกัน (ร้อยละ)	73 24.3	190 63.1	35 11.6	3 1.0	0 0.0	4.11	0.62	สูง

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรม การประสานงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
3. กำหนดแนวทางการ ปฏิบัติงานหรือระบบการ ทำงานในทีมอย่างชัดเจน (ร้อยละ)	57 18.9	192 63.8	41 13.6	11 3.7	0 0.0	3.98	0.69	สูง
4. สามารถเป็นผู้ประสานเมื่อ เกิดความขัดแย้งในทีมงาน (ร้อยละ)	47 15.6	186 61.8	63 20.9	5 1.7	0 0.0	3.91	0.65	สูง
5. กำหนดขอบเขตหน้าที่การ ทำงานของแต่ละบุคคลอย่าง ชัดเจน (ร้อยละ)	51 16.9	173 57.5	63 20.9	11 3.7	3 1.0	3.86	0.77	สูง
รวม						4.00	0.67	สูง

จากตารางที่ 20 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม การประสานงาน ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.67)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ใน ระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการประสานงานกันในทีมเพื่อช่วยให้งานสำเร็จอย่าง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.14(S.D.=0.62) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีการ ประสานงานกันด้วยการพูดจาที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D.=0.62) กำหนดแนวทางการ ปฏิบัติงานหรือระบบการทำงานในทีมอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D.=0.69) สามารถเป็นผู้

ประธานเมื่อเกิดความขัดแย้งในทีมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D.=0.65) กำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86(S.D.=0.77) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์

ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.นำวิธีการใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการทำงาน (ร้อยละ)	80 26.6	168 55.8	49 16.3	4 1.3	0 0.0	4.08	0.69	สูง
2. คิดวิธีการใหม่ๆที่จะทำให้งานราบรื่น (ร้อยละ)	69 22.9	174 57.8	53 17.6	5 1.7	0 0.0	4.02	0.69	สูง
3. ปรับกระบวนการทำงานในทีมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ร้อยละ)	48 15.9	201 66.8	49 16.3	3 1.0	0 0	3.98	0.60	สูง
4. คิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหที่ต่างไปจากการปฏิบัติงานแบบเดิมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ)	50 16.6	183 60.8	63 20.9	5 1.7	0 0.0	3.92	0.66	สูง
5.นำวิธีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในงาน (ร้อยละ)	55 18.3	172 57.1	66 21.9	8 2.7	0 0.0	3.91	0.71	สูง
รวม						3.98	0.67	สูง

จากตารางที่ 21 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการดำเนินงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรมีความคิดสร้างสรรค์ ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.67)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามนำวิธีการใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.08 (S.D.=0.69) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าคิดวิธีการใหม่ๆที่จะทำให้งานราบรื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D.=0.69) ปรับกระบวนการทำงานในทีมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D.=0.60) ขึ้น คิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหาที่ต่างไปจากการปฏิบัติงานแบบเดิมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D.=0.66) และนำวิธีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D.=0.71) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมกรปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมกรปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ที่มีผลต่อการดำเนินงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์

ด้านพฤติกรรมกรปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.พัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา (ร้อยละ)	78 25.9	193 64.1	30 10.0	0 0	0 0	4.16	0.58	สูง
2. มีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ)	74 24.6	202 67.1	25 8.3	0 0	0 0	4.16	0.55	สูง

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรมกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
3. มีวิธีการปรับปรุงและออกแบบงานเพื่อพัฒนางานของท่านอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ)	61 20.3	207 68.8	31 10.3	2 0.70	0 0.0	4.09	0.57	สูง
4. ค้นหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ)	67 22.3	195 64.8	35 11.6	4 1.3	0 0	4.08	0.62	สูง
5. นำความรู้จากการอบรมมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ)	76 25.2	167 55.5	53 17.6	5 1.7	0 0.0	4.04	0.70	สูง
รวม						4.11	0.60	สูง

จากตารางที่ 22 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับสูง ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.60)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.16 (S.D.=0.55) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D.=0.58) มีวิธีการปรับปรุงและออกแบบงานเพื่อพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D.=0.57) ค้นหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D.=0.62) และนำความรู้จากการอบรมมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (S.D.=0.70) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ของพนักงานไปรษณีย์ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังรายละเอียดในตารางที่ 23-28

ภาพรวมด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวม ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับการ ตัดสินใจ
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	4.30	0.67	สูง
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.27	0.58	สูง
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.22	0.58	สูง
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	4.00	0.70	สูง
ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม	3.94	0.71	สูง
รวม	4.15	0.65	สูง

จากตารางที่ 23 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ภาพรวมของระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นในระดับ สูง ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.65)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 (S.D.=0.67) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D.=0.58) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D.=0. 58) ด้าน

พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D.=0.70) และด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D.=0.71) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์การด้วยความเต็มใจ (ร้อยละ)	118 39.2	166 55.1	17 5.6	0 0.0	0 0.0	4.33	0.58	สูง
2.สิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ท่านพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ (ร้อยละ)	103 34.2	180 59.8	18 6.0	0 0.0	0 0.0	4.28	0.57	สูง
3. เต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์การ แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน (ร้อยละ)	91 30.2	175 58.1	35 11.6	0 0.0	0 0.0	4.19	0.62	สูง
4. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ (ร้อยละ)	73 24.3	207 68.8	18 6.0	3 1.0	0 0.0	4.16	0.56	สูง
5. อาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์การโดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ (ร้อยละ)	78 25.9	191 63.5	32 10.6	0 0.0	0 0.0	4.15	0.58	สูง
รวม						4.22	0.58	สูง

จากตารางที่ 24 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ให้ความสำคัญที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับสูง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.58)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้านคือ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.33 (S.D.=0.58) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าสิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ท่านพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (S.D.=0.57) เต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กร แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19(S.D.=0.62) ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D.=0.56) และอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์กรโดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15(S.D.=0.58) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. รับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยให้เป็นการตกค้างของคนอื่น (ร้อยละ)	130 43.2	165 54.8	6 2.0	0 0.0	0 0.0	4.41	0.53	สูง
2. รับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ)	124 41.2	169 56.1	8 2.7	0 0.0	0 0.0	4.38	0.54	สูง

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
3.เมื่อต้องใช้ทรัพยากรของส่วนรวม หากท่านใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิมเพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ (ร้อยละ)	114 37.9	170 56.5	17 5.6	0 0.0	0 0.0	4.32	0.58	สูง
4. ระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆของคนที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น (ร้อยละ)	88 29.2	179 59.5	34 11.3	0 0.0	0 0.0	4.18	0.61	สูง
5. ให้ความสนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ)	60 19.9	202 67.1	34 11.3	2 0.7	3 1.0	4.04	0.65	สูง
รวม						4.27	0.58	สูง

จากตารางที่ 25 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการการคำนึงถึงผู้อื่น ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.58)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยให้เป็นการตกค้างของคนอื่นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.41 (S.D.=0.53) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ารับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D.=0.54) เมื่อต้องใช้ทรัพยากรของส่วนรวม หากท่านใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิมเพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32(S.D.=0.58) ระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆของคนที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น

ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D.=0.61) และให้ความสนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (S.D.=0.65) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ยินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกตำหนิและนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้ (ร้อยละ)	83 27.6	178 59.1	37 12.3	3 1.0	0 0.0	4.13	0.65	สูง
2.ยินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงานอยู่แล้วก็ตาม (ร้อยละ)	76 25.2	161 53.5	59 19.6	2 0.7	3 1.0	4.01	0.75	สูง
3. ยินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆในองค์การ (ร้อยละ)	56 18.6	191 63.5	49 16.3	5 1.7	0 0.0	3.99	0.64	สูง
4. สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานหรือผู้ให้บริการ (ร้อยละ)	61 20.3	158 52.5	82 27.2	0 0.0	0 0.0	3.93	0.69	สูง
5. ไม่บ่นว่า ต่อว่าหรือนินทาผู้ร่วมงาน (ร้อยละ)	66 21.9	153 50.8	74 24.6	8 2.7	0 0.0	3.92	0.75	สูง
รวม						4.00	0.70	สูง

จากตารางที่ 26 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.70)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามยินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกดำเนินและนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.13 (S.D.=0.65) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ายินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงานอยู่แล้วก็ตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D.=0.75) ยินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆในองค์การมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99(S.D.=0.64) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานหรือผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D.=0.69) และไม่บ่นว่า ต่อว่าหรือนินทาผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92(S.D.=0.75) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์การ (ร้อยละ)	117 38.9	159 52.8	25 8.3	0 0.0	0 0.0	4.30	0.62	สูง
2. เต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์การของความร่วมมือมา (ร้อยละ)	111 36.9	169 56.1	19 6.3	2 0.7	0 0.0	4.28	0.64	สูง
3. เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้น (ร้อยละ)	83 27.6	169 56.1	47 15.6	2 0.7	0 0.0	4.10	0.67	สูง

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การ ตัดสินใจ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
4. ให้ข้อเสนอแนะในงานด้าน ต่างๆขององค์กร (ร้อยละ)	22 7.3	158 52.5	106 35.2	12 4.0	3 1.0	3.61	0.72	ปาน กลาง
5.มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขององค์กร (ร้อยละ)	23 7.6	125 41.5	111 36.9	35 11.6	7 2.3	3.40	0.88	ปาน กลาง
รวม						3.94	0.71	สูง

จากตารางที่ 27 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วม ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.71)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 (S.D.=0.62) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรของความร่วมมือมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (S.D.=0.64) และเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10(S.D.=0.67) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ให้ข้อเสนอแนะในงานด้านต่างๆขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (S.D.=0.72) และนำอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40(S.D.=0.88)

ด้านพฤติกรรมกรำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมกรำนึกในหน้าที่ ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ด้านพฤติกรรมกรำนึกในหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ (ร้อยละ)	137 45.5	140 46.5	24 8.0	0 0.0	0 0.0	4.37	0.63	สูง
2. แจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ (ร้อยละ)	133 44.2	146 48.5	22 7.3	0 0.0	0 0.0	4.37	0.62	สูง
3. ประพฤติตนตามกฎระเบียบขององค์การ โดยเคร่งครัด (ร้อยละ)	128 42.5	137 45.5	36 12.0	0 0.0	0 0.0	4.30	0.67	สูง
4. เป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งเช้าและเย็น (ร้อยละ)	110 36.5	151 50.2	37 12.3	3 1.0	0 0.0	4.22	0.69	สูง
5. หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านจะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำที่บ้าน (ร้อยละ)	115 38.2	143 47.5	37 12.3	6 2.0	0 0.0	4.22	0.73	สูง
รวม						4.30	0.67	สูง

จากตารางที่ 28 ผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรมกรำนึกในหน้าที่ที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรำนึกในหน้าที่ ให้ความคิดเห็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ สูง ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.67)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.37 (S.D.=0.63) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามแจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (S.D.=0.62) ประพฤติตนตามกฎหมายระเบียบขององค์กรโดยเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (S.D.=0.67) หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านจะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำต่อที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D.=0.73) และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งเช้าและเย็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D.=0.69) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 29 จำนวนข้อเสนอแนะของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ควรเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานตามค่าครองชีพที่สูงขึ้น	33
2. ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	26
3. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถโดยการเปิดให้มีการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อ	14
4. ควรมีการสนใจในการปฏิบัติงานโดยการให้รางวัล หรือคำชมเชย	8

จากตารางที่ 29 พบว่า ข้อเสนอแนะควรเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานตามค่าครองชีพที่สูงขึ้น มากที่สุด (จำนวน 33 คน) รองลงมาคือ ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (จำนวน 26 คน) และลำดับที่สามคือ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถโดยการเปิดให้มีการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อ (จำนวน 14 คน) และลำดับที่สี่คือ ควรมีการสนใจในการปฏิบัติงานโดยการให้รางวัล หรือคำชมเชย (จำนวน 8 คน) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) พิจารณาตามตัวแปรที่เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ ดังรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม (Y_{tot}) มีรายละเอียดตามตารางที่ 30-35

ตารางที่ 30 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม (Y_{tot})

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	3	83.786	27.929	275.115	.000**
Residual	297	36.140	.102		
Total	300	119.926			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.836
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.699
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.696
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.319

ตารางที่ 31 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	1.127	.100		11.289	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.305	.051	.385	5.924	.000**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4)	.335	.048	.408	6.960	.001**
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	.079	.037	.092	2.120	.003**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 30 และ 31 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .836 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .699 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม (Y_{tot}) คิดเป็นร้อยละ 69.90 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .696 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .319 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_{tot} = 1.127 + .305(X_5) + .335(X_4) + .079(X_1)$$

2. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร (Y_1) มีรายละเอียดตามตารางที่ 32

ตารางที่ 32 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ
การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรม การ
ติดต่อสื่อสาร (Y_1)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	2	52.918	26.459	123.229	.000**
Residual	298	76.653	.215		
Total	300	129.571			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.639
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.408
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.405
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.463

ตารางที่ 33 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.813	.133		13.658	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือ การทำงานร่วมกัน (X_5)	.322	.067	.391	4.776	.000**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของ บุคคล (X_4)	.230	.070	.270	3.292	.001**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 32 และ 33 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .639 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .408 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร (Y_1) คิดเป็นร้อยละ 40.80 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .405 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .463 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 1.813 + .322(X_5) + .230(X_4)$$

3. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ (Y_2) มีรายละเอียดตามตารางที่ 34

ตารางที่ 34 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้าน
พฤติกรรมความร่วมมือ (Y_2)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	3	61.408	20.469	81.490	0.00**
Residual	297	89.424	0.251		
Total	300	150.832			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.638
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.407
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.402
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.501

ตารางที่ 35 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	1.267	.157		8.062	.000**
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน (X_3)	.269	.078	.285	3.431	.001**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของ บุคคล (X_4)	.222	.073	.241	3.016	.003**
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	.163	.056	.170	2.929	.004**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 34 และ 35 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .638 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .407 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ (Y_2) คิดเป็นร้อยละ 40.70 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .402 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .501 ในลักษณะนี้แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_3) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 1.267 + .269(X_3) + .222(X_4) + .163(X_1)$$

4. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการประสานงาน (Y_3) มีรายละเอียดตามตารางที่ 36

ตารางที่ 36 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการประสานงาน (Y_3)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	2	67.684	33.842	160.414	.000**
Residual	298	75.315	.211		
Total	300	142.998			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.688
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.473
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.470
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.459

ตารางที่ 37 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	1.581	.132		12.017	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.342	.067	.395	5.118	.000**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4)	.283	.069	.316	4.095	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 36 และ 37 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .688 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .473 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานโปรยณีย์สังกัดโปรยณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการประสานงาน (Y_3) คิดเป็นร้อยละ 47.30 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .470 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .459 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานโปรยณีย์สังกัดโปรยณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการประสานงาน (Y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_3 = 1.581 + .342(X_5) + .283(X_4)$$

5. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ (Y_4) มีรายละเอียดตามตารางที่ 38

ตารางที่ 38 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ (Y_4)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	2	182.485	91.243	3.759	.000
Residual	298	8.665	.024		
Total	300	191.151			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.977
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.955
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.954
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.155

ตารางที่ 39 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	-.081	.045		-1.812	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.611	.023	.611	26.954	.000**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4)	.412	.023	.399	17.591	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 38 และ 39 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .977 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .955 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ (Y_4) คิดเป็นร้อยละ 95.50 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .954 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .156 ในลักษณะนี้แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_4 = -.081 + .611(X_5) + .412(X_4)$$

6. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Y_5) มีรายละเอียดตามตารางที่ 40

ตารางที่ 40 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Y_5)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	2	87.755	43.877	167.783	.000**
Residual	298	93.360	.262		
Total	300	181.114			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.696
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.485
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.482
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.511

ตารางที่ 41 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	1.200	.147		8.192	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.370	.074	.380	4.973	.000**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4)	.343	.077	.340	4.452	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 40 และ 41 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .696 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .485 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Y_5) คิดเป็นร้อยละ 48.50 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .482 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .511 ในลักษณะนี้แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Y_5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_5 = 1.200 + .370(X_5) + .343(X_4)$$

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) พิจารณาตามตัวแปรที่เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ ดังรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม(Y_{tot})มีรายละเอียดดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	4	22.866	5.717	104.474	.000**
Residual	296	9.576	.055		
Total	300	32.442			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.840
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.705
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว(Adjusted R Squares)	.698
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.233

ตารางที่ 43 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.065	.165		12.036	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.697	.064	.646	9.513	.000**
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	.586	.050	.720	9.118	.000**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4)	.406	.089	.739	7.218	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 42 และ 43 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .840 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .705 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม (Y_{tot}) คิดเป็นร้อยละ 70.50 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .698 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .233 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_{tot} = 2.065 + .697(X_5) + .586(X_1) + .406(X_4)$$

2. การวิเคราะห์การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Y_1) มีรายละเอียดตามตารางที่ 44

ตารางที่ 44 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Y_1)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	sig
Regression	4	37.720	9.430	74.366	.000**
Residual	296	22.191	.127		
Total	300	59.911			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.793
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.630
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.621
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.356

ตารางที่ 45 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.432	.270		6.947	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	1.230	.075	.942	15.734	.000**
ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2)	.288	.084	.545	5.411	.000**
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	.269	.098	.577	5.082	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 44 และ 45 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .793 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .630 นั่นคือ คือ การทำงานเป็นทีม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Y_1) คิดเป็นร้อยละ 63.00 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .621 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .356 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 1.432 + 1.230(X_5) + .288(X_2) + .269(X_1)$$

3. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Y_2) มีรายละเอียดตามตารางที่ 46

ตารางที่ 46 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Y_2)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	4	24.692	6.173	83.687	.000**
Residual	296	12.908	.074		
Total	300	37.600			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple R)	.810
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.657
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว(Adjusted R Squares)	.649
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.271

ตารางที่ 47 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.619	.191		7.762	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.752	.074	.600	8.191	.000**
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	.429	.059	.330	3.878	.000**
ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4)	.341	.103	.768	6.962	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 46 และ 47 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .810 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .657 นั่นคือ ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Y_2) คิดเป็นร้อยละ 65.70 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .649 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .271 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) และด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (X_4) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 1.619 + .752(X_5) + .429(X_1) + .341(X_4)$$

4. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโปรยณีย์ สังกัดโปรยณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Y_3) มีรายละเอียดตามตารางที่ 48

ตารางที่ 48 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโปรยณีย์ สังกัดโปรยณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Y_3)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	3	7.937	7.937	64.382	.000**
Residual	297	.123	.123		
Total	300				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple R)	.723
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.523
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.515
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.351

ตารางที่ 49 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	3.088	.245		11.098	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.787	.090	3.73	4.592	.000**
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	.523	.061	1.027	12.654	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 48 และ 49 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .723 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .523 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Y_3) คิดเป็นร้อยละ 52.30 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .515 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .351 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_3 = 3.088 + .787(X_5) + .523(X_1)$$

5. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Y_4) มีรายละเอียดตามตารางที่ 50

ตารางที่ 50 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Y_4)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	4	30.196	7.549	74.200	.000**
Residual	296	17.804	.102		
Total	300	48.000			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple R)	.793
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.629
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.621
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.319

ตารางที่ 51 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.387	.271	.271	8.705	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.960	.085	.085	7.133	.000**
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	.487	.126	.126	4.668	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 50 และ 51 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .793 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .629 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Y_4) คิดเป็นร้อยละ 62.90 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .621 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .319 ในลักษณะนี้แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_4 = 2.387 + .960(X_5) + .487(X_1)$$

6. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Y_5) มีรายละเอียดตามตารางที่ 52

ตารางที่ 52 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Y_5)

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
Regression	4	19.276	4.819	65.708	.000**
Residual	175	12.835	.073		
Total	179	32.111			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple R)	.775
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Squares)	.600
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Squares)	.591
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error)	.271

ตารางที่ 53 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.740	.190		12.440	.000**
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5)	.678	.074	.340	4.304	.000**
ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2)	.410	.069	1.104	9.765	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 52 และ 53 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .775 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .600 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Y_5) คิดเป็นร้อยละ 60.00 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .591 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard error) เท่ากับ .271 ในลักษณะนี้แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (X_5) และด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Y_5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_5 = 2.740 + .678(X_5) + .410(X_2)$$

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ตารางที่ 54 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ค่าสถิติ r	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.420*	0.000
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.457*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.364*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม	0.411*	0.000
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	0.471*	0.000
โดยภาพรวม	0.541*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.420

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.457

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.364

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.411

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.471

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.541

ตารางที่ 55 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าสถิติ r	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.560*	0.000
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.395*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.654*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม	0.063*	0.000
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	0.262*	0.000
โดยภาพรวม	0.481*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.560

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.560

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย ในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.395

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.654

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยใน สังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.063

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.262

ตารางที่ 56 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกร
รวมมือ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย
ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7

ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าสถิติ r	Sig.
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	0.092*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	0.076*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.476*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วม	0.094*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	0.436*	0.000
โดยภาพรวม	0.325*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกรรวมมือ กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.325

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกรรวมมือ กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.076

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกรรวมมือ กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.476

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกรรวมมือ กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วม ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.094

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมความร่วมมือ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.436

ตารางที่ 57 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการประสานงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าสถิติ r	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.567*	0.000
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.649*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.433*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม	0.766*	0.000
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	0.458*	0.000
โดยภาพรวม	0.354*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการประสานงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.567

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการประสานงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.354

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการประสานงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.649

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการประสานงาน กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.433

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการประสานงาน กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยใน สังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.766

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการประสานงาน กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.458

ตารางที่ 58 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการ มีความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าสถิติ r	Sig.
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.906*	0.000
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.691*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.358*	0.000
ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม	0.197*	0.000
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	0.264*	0.000
โดยภาพรวม	0.453*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันระดับสูง มี

ความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.453

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.906

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.691

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.358

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วม ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.197

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.264

ตารางที่ 59 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่าง การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกร
ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
บริษัทไปรษณีย์ไทยในสังกัดไปรษณีย์เขต 7

ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าสถิติ r	Sig.
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	0.794*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	0.683*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.660*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วม	0.185*	0.000
ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	0.751*	0.000
โดยภาพรวม	0.541*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกรปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันระดับสูง มี
ความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
เท่ากับ 0.541

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมกรปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีความสัมพันธ์กันใน
ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.794

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมกรปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันใน
ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.683

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมกรปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กันใน
ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.660

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.185

จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสังกัด ไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.751

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 301 คน จากพนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานอยู่ในสังกัดไปรษณีย์เขต 7 จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ไปรษณีย์จังหวัดราชบุรี ไปรษณีย์จังหวัดกาญจนบุรี ไปรษณีย์จังหวัดสุพรรณบุรี ไปรษณีย์จังหวัดนครปฐม ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสาคร ไปรษณีย์จังหวัดสมุทรสงคราม ไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรีและไปรษณีย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินผล สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์แสดงความคิดเห็นในระดับ สูง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มี 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 3 ด้าน คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านสิทธิของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

2. การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ภาพรวมของระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการแสดง

ความคิดเห็นในระดับ สูง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านพฤติกรรมการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านพฤติกรรมการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ภาพรวมของระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นในระดับ สูง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

5. การทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในลักษณะคล้ายคลึงตามกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลข้างต้นไว้แล้ว จึงขอเสนอประเด็นสำคัญในการอภิปราย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ประกอบด้วย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทิสนา แคมมณี (2545) อธิบายความสำคัญของทีมงานไว้ว่า มนุษย์เรามีข้อจำกัดในการทำงาน เพราะฉะนั้นงานใหญ่หรืองานที่มีความซับซ้อน ต้องการการทำงานเป็นทีม เพราะทำคนเดียวอาจไม่สำเร็จ การช่วยกันคิดช่วยกันระดมสมอง การติดต่อสื่อสาร จะทำให้งานที่ได้มีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในด้านพฤติกรรมความร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธุ์ เจริญนันท และคณะ (2545) ได้กล่าวถึงความสำคัญที่ทำให้คนมารวมตัวกันทำงานไว้ว่า การทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่หลากหลาย โดยทีมงานจะร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาลงมือทำ ซึ่งอาจจะมองออกไปนอกกรอบ ทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ หรือนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งผลของการทำงานที่เกิดจากการทำงานเป็นทีม จะให้ผลงานที่ดีกว่าการที่พนักงานแต่ละคนจะแยกกันไปทำงานเฉพาะในส่วนของตนและค่อยนำงานมารวมกัน โดยจะให้ผลดีกว่าทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในด้านพฤติกรรมการประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโรมิก (Romig 1996) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการประสานงาน (Corrdination) เป็นลักษณะที่จำเป็นของการทำงานเป็นทีม ซึ่งสมาชิกในทีมที่มีการประสานงานกันในการปฏิบัติงานโดยมีการประชุมทีม มีการวางแผนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อที่จะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การประสานงานต้องมีการพึ่งพาซึ่งกันและกันโดยปราศจากการควบคุม

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชูร์เลอร์ และคณะ (Schuler and al. 1989) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เกิดความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและสนใจในการทำงานมากขึ้น ลดความเครียด และอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ เพิ่มความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น นั่นคือ พนักงานสามารถเรียนรู้งานและมีทักษะในการทำงานตำแหน่งอื่นเพิ่ม ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และจากการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานด้วย

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ

กรีนเบิร์ก และ บาร์อน (Greenberg and Baron 1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ประกอบด้วย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับแนวคิดของสรพรรค ภักดีศรี (2543) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการเสริมสร้างให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือทำงานได้ถูกต้องสำเร็จตามเป้าหมาย มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจ และมีความพอใจในการทำงาน ทำให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของผจญเฉลิมสาร (2540) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกันไป แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำโดยการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์กรนั้นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของพนักงาน เป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี มีน้ำใจเป็นนักกีฬา ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮอมบรัม ทิชี่ และวีวันนา (Hombrum, Tichy and Devanna 1984) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานว่า ประกอบไปด้วย 1) เป็นชุดของผลลัพธ์ (outcomes) ของพนักงานแต่ละคนซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้า อัตราการเกิดอุบัติเหตุมี น้อย 2) เป็นชุดของการปฏิบัติขององค์กร (organizational practices) ได้แก่ การบริหารงานแบบมี ส่วนร่วม การทำงานให้มีคุณค่า ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี และ 3) เป็นรูปแบบการเปลี่ยนแปลงในองค์กร นั่นคือ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และ ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้าน พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของบลูสโตน (Bluestone 1977) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่ จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น สำนึกในหน้าที่ของตนเอง โดยผ่าน การเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมี ผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความว่าถึงการปรับปรุงการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุง ประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับ ได้ ใช้สติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อมทำ ให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทาง ทักษะและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ ดีขึ้น การกวาดค้นเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการทำงาน เป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของพอดซา คอฟ และแมคเคนซี (Podsakoff and Mackenzie 1994) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท และเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จะแสดงให้ผู้บริหารเป็น คุณค่าของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจอร์จ และ โจนส์ (George and Jones, 1999: 93) กล่าวว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกเหนือจากงานใน

หน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนด ไว้ว่าเป็นหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคัทส์ และคาน (Katz and Kahn 1978) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรม ที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ การประสานงาน และความเป็นมิตร ซึ่ง ปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ แต่ไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรม เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้ว ระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่น

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการการมีความคิดสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของแบทแมน และ ออร์แกน (Bateman and Organ, 1983) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ ที่สมาชิกในองค์กร แสดงออกมา และไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมด้าน พฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของออร์แกน (Organ 1991) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นบทบาท พิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของ พนักงานเองซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อ องค์กรเป็นงานที่องค์กรและเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดย พฤติกรรม เหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ตลอดจนการปรับปรุงงาน อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนขวัญและ กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ครูในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน จะเป็นแรงผลักดัน ให้พนักงานทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และก้าวไปสู่ความมุ่งมั่นในชีวิตการทำงาน

2. ผู้บริหารควรมีความเป็นธรรมในการบริหารงาน เล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรในองค์กร พัฒนาควบคู่กันไปกับการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อให้การพัฒนาองค์กร และบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. พนักงานควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพ ทั้งในด้านตำแหน่ง เงินเดือน และเพื่อให้ตนเองเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยบทบาทของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์ สังกัดไปรษณีย์เขต 7 เนื่องจากผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาความก้าวหน้าในองค์กร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัญจนพร อ่วมสำอางค์. “การศึกษาคุณภาพชีวิตของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกองการศึกษา สงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา เขตภาคกลาง.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขา การวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- คมสัน สุขมาก. “ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรในสังกัดสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.” การประชุมวิชาการ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (2549) : 193-203.
- ชนัดดา เพ็ชรประยูร. “การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายใน บ้าน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- ณรงค์ศักดิ์ ตะละกัญ และคณะ. ยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมายชีวิต. กรุงเทพมหานคร : พรสิวการ พิมพ์, 2542.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์ เน็ท, 2545.
- ทัศนาศา แสงศักดิ์. “คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี.” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ 18, 1 (มิถุนายน – ตุลาคม 2549) : 45-60.
- ทิสนา แวมมณี. กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร : นิชิน แอดเวอร์ไทซิง กรุ๊ป, 2545.
- ไทยแลนด์โพสต์.[ออนไลน์]. รายงานประจำปี 2551. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2554 เข้าถึงได้ จาก <http://thailandpost.com>.
- ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่ม อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี.” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2550.
- นภวรรณ คณานุรักษ์. “บทบาทผู้นำองค์กรที่มีพนักงานวิชาชีพ.” วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย 31, 1 (มกราคม – มีนาคม 2554) : 123-133.

นรินทร์ แจ่มจำรัส. การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

นฤตล มีเพียร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

นิศาตร์ณ์ ศิลปเดช. ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. กรุงเทพมหานคร: พิศัยการพิมพ์, 2540.

บุญทริกา ละไมเสถียร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเท็กแมน (ไทยแลนด์) จำกัด.” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.

บุษยาณี จันทรเจริญสุข. “การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

ปณิศา ศรีศรี. การนำธรรมะมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นทีม. [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2554 เข้าถึงได้จาก <http://training.p3.police.go.th/doc/reserd5.pdf>.

ประไพพร สิงหเดช. “การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการ กรมคุมประพฤติ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

ประสพชัย พสุนนท์. คำบรรยาย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยตลาด. สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (เอกสารประกอบการสอน), 2554.

_____. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป, 2553.

ปราชญา กล้าผจญ. คุณภาพชีวิตของมนุษย์ นักบริหารกับการออกกำลังกาย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง, 2545.

ปริญญา ดันสกุล. ทำไม team ไม่เวิร์ค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จิตจักรวาล, 2547.

ปรียาภรณ์ เวียงแก้ว. “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสมาคมสโมสรนักร้องประจำสำนักงานใหญ่ และสาขาจังหวัดชลบุรี.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.

ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง. “รัฐวิสาหกิจไทยกับการแข่งขันทางการค้า : กรณีศึกษาวิสาหกิจการ
สื่อสาร.” วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 30, 1 (มกราคม – มีนาคม 2553) :
176 – 189.

ไพบรณีย์ไทย. [ออนไลน์]. สำนักงานไพบรณีย์เขต 7. เข้าถึงเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2554 เข้าถึงได้
จาก [http://prisaneer.com.\(intranet\)](http://prisaneer.com.(intranet)).

ผจญ เฉลิมสาร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษากรณีโรงงานในนิคม
อุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การ
บริหารการปฏิบัติการ) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

_____. คุณภาพชีวิตการทำงาน. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 มิถุนายน 2554 เข้าถึงได้จาก
<http://www.demingnet.com>.

ผดพร เหมบุตร. “คุณภาพชีวิตในการทำงาน.” วารสารนักบริหาร 20, 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2543)
: 66-68.

พงศ์ หรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. ม.ป.ท., 2540.

พรนพ พุกกะพันธุ์. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์, 2544.

พัชราภรณ์ คนกล้า. “คุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

พิสมัย เครือซารี. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในโรงเรียนกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ
นักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในจังหวัดยโสธร.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

ภักวิภา ศักดิ์ศรี. “ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการขับอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสาร
ประจำทาง บริษัทขนส่ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ภัทรา เพือกพันธุ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน การบริหารงานแบบมี
ส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ
หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ ปรินญา
มหาบัณฑิต พยาบาลศาสตร์ (การบริหารการพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2545.

ภูวนัย น้อยวงศ์ . “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะ บริษัท มินิแบไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

มาลินี ขวาลไพบูลย์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2534.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2548

เรณู เชื้อสะอาด. “การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

ลีลา สีนานเคราะห์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบริหารและเอกสารวิชาการ กรมการฝึกหัดครู, 2530.

วนิดา กบแก้ว. “การตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม.กรุงเทพมหานคร.” ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.

วรวรรณ บุญล้อม. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.” ค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

วิชัย โกสุวรรณจินดา. ความลับขององค์กร"พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่". กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ, 2535.

วิภาพร มาพบสุข. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2543.

วิวัฒน์ ธรรมนารถสกุล. “อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาในอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์ 9, 1 (กันยายน 2546) : 51-71.

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร 30, 2 (2553) : 65-81.

ศศิพันธ์ ทรงสัจย์. “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.

ศิริวรรณ หาญละศิริ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2549.

สกล ลิขิตภูมิ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประเทศไทยปี 2545.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: อักษราพัฒน์, 2543.

สญาญ ชีระวนิชตระกูล. “การส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน.” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 16, 1 (มิถุนายน - ตุลาคม 2547) : 15 – 28.

_____. “อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย.” รายงานการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

สมประสงค์ เรือนไทย. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นองค์การการสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.

สรพรรค ภักดีศรี. “คุณภาพชีวิตในการทำงาน.” วารสารนักบริหาร. 20, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2543) : 69 -73.

สันทัต สะสิวนิช. การทำงานเป็นทีม. [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 17 กรกฎาคม 2554 เข้าถึงได้จาก http://km.sukhothaitc.ac.th/external_newsblog.php?links=272.

- สายฝน กล้าเดินคง. “การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร.” รายงานการวิจัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2551.
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- สุริพร พึ่งพุทธคุณ. การบริหารจัดการทีมงาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548.
- สุวรรณ จันทสาร. “การศึกษาคุณภาพชีวิตของครูผู้รับผิดชอบงานแนะแนวของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- โสมสุดา เล็กอุดากร. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

ภาษาต่างประเทศ

- Baron, R.A. and Byrne, D. Social psychology. 9th ed. Boston : Allyn and Bacon, 2000 : 287.
- Bluestone, I. “Organization Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organization Commitment”. Hospital and Health Service administration. 42 (summer 1997): 221-262.
- Delamotte, Y. and Takezawa, S. Quality of working life in international perspective. Switzerland : International Labour organization, 1984.
- Dressler, G. Personal Human Resource management. 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1991.
- George, J.M. and G.R. Jones. Understanding and Managing Organizational Behavior. 2nd ed. Massachusetts : Addison-Wesley, 1999.
- Greeberg, J. and R.B. Baron. 1995. Behavior in Organization. 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Greenberg, J., & Baron, R.A. Behavior in organizations, 5th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. (A Division of Simon & Schuster, Inc.), 1995.

- Guest, R. H. Quality of work life-learning from tarrytown. Haward Business Review, 20, 76-77, 1992.
- Hackman, J. R. and Suttle, J. L. Improving life at work- behavior science approaches to organization change. Santa Monica New York: Goodyear, 1977.
- Huse,E.F. and T.G. Cummings. 1985,Organizational Development and Change. 3rded. Minnesota: West Publishing.
- McShane, S.L. and Glinow. M.A.. Organizational behavior. 9th ed. Boston : McGraw-Hill, 2000.
- Newstrom, J.W. and Davis, K. Organizational Behavior : Human behavior at work. 10th ed. New York : Mcgraw-Hill, 1997.
- Organ,D.W. “A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis”. Journal of Management, 1988.
- _____. The applied psychology of work behavior. 4th ed. Boston : R.R.Donnelley and Sons, 1991.
- Paker, G.M. Team Players and Team Work : The New Competitive Busines Strategy. San Francisco,Calif.: Jossey –Bass, 1990.
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M. and Mackenzie, S.B. “Organizational citizenship behavior and quantity of work group performance”. Journal of Applied Psychology, 82, 262-270.
- Podsakoff, P.M. and Mackenzie, S.B. “Organizational Citizenship behavior and sales unit effectiveness”. Journal of Marketing Research. 31 (August) : 351-363.
- Romig, D.A. Breakthrough teamwork: Out standing result using structured teamwork. Chicago : Irwin.1996.
- Schnaki, M and Dumler, M.P, “Organizational Citizenship Behavior The Impact of Rewards and Reward Practice”. Journal of managerial Issues. 9(Summer 1997): 216-229.
- Smith, A.C., Organ, D.W., and Near, P.J. “Organizational citizenship behavior : Its nature and natecedents”. Journal of Applied Psychology, 1983.
- Spector, P.E. Industrial Organizational psychology : Research and practice. 4th ed. New York : Willey, 2006.
- Sweeney, P.D. and Mcfarlin, D.B. Organizational Behavior : Solutions for Management. New York : McGraw-Hill, 2002.

Umstot D.D. Understanding Organizational Behavior. Minnesota : West Publishing, 1984.

Walton, R.E. Quality of work life : What is it?. Sloan management Review, 15 , 1973: 11-12.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

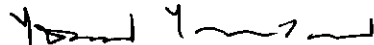
150

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.ภายใน 22520
ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ 6786 วันที่ 22 กันยายน 2554
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วย นางสาวกานต์นลิน คงศักดิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ โพธิ์ทอง)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

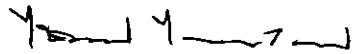
151

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.ภายใน 22520
ที่ ศธ 0520.107(นฐ) / ๒๗๘๗ วันที่ 22 กันยายน 2554
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วย นางสาวกานต์นลิน คงศักดิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

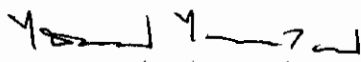
152

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.ภายใน 22520
ที่ ศธ 0520.107(นฐ) / ๒788 วันที่ 22 กันยายน 2554
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วย นางสาวกานต์นลิน คงศักดิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ 7086

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

29 กันยายน 2554

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายไปรษณีย์ เขต 2

ด้วยนางสาวกานต์นลิน คงศักดิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการ
ประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานไปรษณีย์สังกัด
ไปรษณีย์เขต 7” มีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับพนักงานในหน่วยงานของท่าน
เพื่อประกอบการทำวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์
จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาดังกล่าวได้ขอตกลงเครื่องมือวิจัยด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ 7226

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

6 ตุลาคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการฝ่ายโปรเจกต์ เขต 7

ด้วยนางสาวกานต์ณลิน คงศักดิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์จะขอข้อมูลกับพนักงานโปรเจกต์ เขต 7 เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานโปรเจกต์สังกัดโปรเจกต์เขต 7” ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งพนักงานโปรเจกต์เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

แบบสอบถามนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ประกอบด้วย 4 ส่วน จำนวน 12 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิต จำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบคำถามในแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านมีคุณค่าต่องานวิจัยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย เป็นภาพรวมสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และสมบูรณ์ จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้องแม่นยำ จึงขอความกรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริง โปรดตอบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวกานต์ณลิน คงศักดิ์ (ผู้วิจัย)

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ
 () ชาย () หญิง
2. อายุ
 () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 21-30 ปี
 () 31-40 ปี () 41-50 ปี
 () มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
 () ต่ำกว่าปริญญาตรี () โรงเรียนการไปรษณีย์
 () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อายุการทำงาน
 () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี () 6-10 ปี
 () 11-15 ปี () 16-20 ปี
 () 21-25 ปี () มากกว่า 25 ปีขึ้นไป
5. สถานภาพ
 () โสด () สมรส
 () หย่าร้าง
6. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
 () ลูกจ้างรายวัน – ประจำ () พนักงานระดับ 1-2
 () พนักงานระดับ 3-4 () พนักงานระดับ 5-6
 () พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	1.ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม					
1.1	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
1.2	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตาม อัตราของท่าน	5	4	3	2	1
1.3	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัยในการทำงาน เช่น ความเครียด ความปลอดภัยจากการทำงาน เงินขาด	5	4	3	2	1
1.4	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ ค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน	5	4	3	2	1
	2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและ ส่งเสริมคุณภาพ					
2.1	ท่านพอใจที่ไปรษณีย์จัดให้มีการตรวจสอบสภาพประจำปี ให้กับพนักงานทุกคน	5	4	3	2	1
2.2	ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการเตรียมพร้อมและมี มาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัย หรือภัยพิบัติต่างๆ	5	4	3	2	1

ข้อ	ข้อความ	ระดับความถี่เห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
2.3	อาคารสถานที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น	5	4	3	2	1
2.4	ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้เสมอ	5	4	3	2	1
3.1	3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆด้านในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
3.2	ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมีโอกาส	5	4	3	2	1
3.3	ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	5	4	3	2	1
3.4	ท่านมีโอกาสปรับปรุงตนเองเพื่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
4.1	4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ไปรษณีย์มีการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งที่ท่านจะก้าวหน้าขึ้นไปเป็นลำดับได้โดยง่าย	5	4	3	2	1
4.2	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น	5	4	3	2	1
4.3	ท่านจะไม่ถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่หรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม	5	4	3	2	1

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
4.4	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานของท่าน	5	4	3	2	1
5.1	5 ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	5	4	3	2	1
5.2	ที่ท่านการไปรษณีย์ของท่านในภาพรวมมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	5	4	3	2	1
5.3	ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	5	4	3	2	1
5.4	ที่ท่านการไปรษณีย์ของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
6.1	6. ด้านสิทธิของพนักงาน ผู้ร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	5	4	3	2	1
6.2	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในการประชุมของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
6.3	ท่านมีอิสระในการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งท่านคิดว่าท่านไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติหรืองานนอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบ	5	4	3	2	1
6.4	ไปรษณีย์เปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม	5	4	3	2	1

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น					
7.1	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวของท่าน	5	4	3	2	1
7.2	การทำงานประจำของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว	5	4	3	2	1
7.3	ท่านไม่จำเป็นต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านในช่วงหลัง เวลาเลิกงาน	5	4	3	2	1
7.4	ท่านรู้สึกพอใจกับการใช้เวลาในเรื่องการทำงานประจำ ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว	5	4	3	2	1
	8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
8.1	ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านให้ความร่วมมือกับชุมชนใน การทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์	5	4	3	2	1
8.2	ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการวางแผนในการพัฒนา สังคมและเศรษฐกิจ	5	4	3	2	1
8.3	การปฏิบัติหน้าที่ใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับ การยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวม และประเทศชาติ	5	4	3	2	1
8.4	ท่านมีความภูมิใจในการเป็นบุคลากรในบริษัท ไปรษณีย์ ไทย จำกัด	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานโปรยธัญย์สังกัดโปรยธัญย์เขต 7

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.1	1. ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ท่านมีการประชุมเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1.2	ท่านซักถามคนในทีมเมื่อสงสัยหรือเกิดข้อข้องใจในงานของทีม	5	4	3	2	1
1.3	ท่านได้บอกเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจนแก่คนในทีม	5	4	3	2	1
1.4	ท่านใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในทีม	5	4	3	2	1
1.5	ท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายในทีมอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
2.1	2. ด้านพฤติกรรมการร่วมมือ ท่านวางแผนร่วมกันในการปฏิบัติงานของทีม	5	4	3	2	1
2.2	ท่านช่วยเหลือทีมในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	5	4	3	2	1
2.3	ท่านช่วยเหลือทีมเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1
2.4	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	5	4	3	2	1
2.5	ท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีม	5	4	3	2	1

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	3. ด้านพฤติกรรมกรรมการประสานงาน					
3.1	ท่านกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3.2	ท่านมีการประสานงานกันในทีมเพื่อช่วยให้งานสำเร็จอย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
3.3	ท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานหรือระบบการทำงานในทีมอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3.4	ท่านมีการประสานงานกันด้วยการพูดจาที่ดีต่อกัน	5	4	3	2	1
3.5	ท่านสามารถเป็นผู้ประสานเมื่อเกิดความขัดแย้งในทีมงาน	5	4	3	2	1
	4. ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์					
4.1	ท่านนำวิธีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน	5	4	3	2	1
4.2	ท่านปรับกระบวนการทำงานในทีมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	5	4	3	2	1
4.3	ท่านคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหที่ต่างไปจากการปฏิบัติงานแบบเดิมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
4.4	ท่านนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการทำงาน	5	4	3	2	1
4.5	ท่านคิดวิธีการใหม่ๆ ที่จะทำให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น	5	4	3	2	1
	5. ด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง					
5.1	ท่านนำความรู้จากการอบรมมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
5.2	ท่านค้นหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
5.3	ท่านมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
5.4	ท่านพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	5	4	3	2	1
5.5	ท่านมีวิธีการปรับปรุงและออกแบบงานเพื่อพัฒนางานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.1	1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ท่านช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ	5	4	3	2	1
1.2	ท่านอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์กรโดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ	5	4	3	2	1
1.3	ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กร แม้จะ ไม่ได้รับค่าตอบแทน	5	4	3	2	1

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.4	สิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ท่านพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	5	4	3	2	1
1.5	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ	5	4	3	2	1
2.1	2. ด้านพฤติกรรมerkการคำนึงถึงผู้อื่น ท่านรับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยให้ เป็นภาระตกค้างของผู้อื่น	5	4	3	2	1
2.2	ท่านรับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น	5	4	3	2	1
2.3	ท่านระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆ ของคนที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	5	4	3	2	1
2.4	เมื่อต้องใช้ทรัพย์สินของส่วนรวม หากท่านใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิมเพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ	5	4	3	2	1
2.5	ท่านให้สนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
3.1	3. ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ท่านยินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงานอยู่แล้วก็ตาม	5	4	3	2	1
3.2	ท่านยินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ในองค์กร	5	4	3	2	1
3.3	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นหรือผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.4	ท่านยินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกตำหนิและนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้	5	4	3	2	1
3.5	ท่านไม่บ่นว่า ต่อว่าหรือนินทาผู้อื่น	5	4	3	2	1

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
4. ด้านพฤติกรรมการณ์มีส่วนร่วม						
4.1	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร	5	4	3	2	1
4.2	ท่านให้ข้อเสนอแนะในงานด้านต่างๆของ องค์กร	5	4	3	2	1
4.3	ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ องค์กรจัดขึ้น	5	4	3	2	1
4.4	ท่านเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรขอ ความร่วมมือมา	5	4	3	2	1
4.5	ท่านช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร	5	4	3	2	1
5. ด้านพฤติกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่						
5.1	ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งเช้า และเย็น	5	4	3	2	1
5.2	ท่านปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็ม ความสามารถ	5	4	3	2	1
5.3	หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่าน จะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำต่อที่บ้าน	5	4	3	2	1
5.4	ท่านประพฤติตนตามกฎหมายระเบียบขององค์กร โดยเคร่งครัด	5	4	3	2	1
5.5	ท่านแจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถ มาปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability Statistics

ตารางที่ 60 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

Cronbach's Alpha	Number of Items
0.958	82

Item-Total Statistics

ตารางที่ 61 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแยกตามด้านคุณภาพชีวิต

Cronbach's Alpha	Number of Items
0.920	32

ด้านคุณภาพชีวิต	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม				
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ท่านในปัจจุบัน	113.533	208.189	0.336	0.921
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับใช้ จ่ายตามอัตราของท่าน	113.633	201.413	0.627	0.916
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัย ในการทำงาน เช่น ความเครียด ความปลอดภัย จากการทำงาน เงินขาด	113.867	202.878	0.471	0.919
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มี ลักษณะคล้ายกัน	113.633	199.551	0.646	0.916

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ด้านคุณภาพชีวิต	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพ				
1. ท่านพอใจที่ไปรษณีย์จัดให้มีการตรวจสอบภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคน	112.200	219.200	0.024	0.923
2. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัย หรือภัยพิบัติต่างๆ	112.967	208.102	0.490	0.918
3. อาคารสถานที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น	112.900	200.990	0.606	0.916
4. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้เสมอ	113.000	206.828	0.457	0.919
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน				
1. ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆด้านในการปฏิบัติงาน	112.833	201.109	0.707	0.915
2. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมีโอกาส	112.967	210.999	0.309	0.920
3. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	113.000	209.862	0.353	0.920
4. ท่านมีโอกาสปรับปรุงตนเองเพื่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน	112.900	211.472	0.373	0.919

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ด้านคุณภาพชีวิต	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคล				
1. ไปรษณีย์มีการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการ ดำรงตำแหน่งที่ท่านจะก้าวหน้าขึ้นไปเป็นลำดับ ได้โดยง่าย	113.267	198.547	0.747	0.914
2. ท่านมีโอกาสดำเนินการมอบหมายงานที่มีขอบข่าย ความรับผิดชอบมากขึ้น	112.800	213.683	0.320	0.920
3. ท่านจะไม่ถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่หรือให้ ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม	112.700	211.597	0.301	0.920
4. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และ ทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงาน ของท่าน	113.033	207.068	0.526	0.918
ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน				
1. ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	112.933	210.823	0.434	0.919
2. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านในภาพรวมมีความ สามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	113.267	203.237	0.563	0.917
3. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อน ร่วมงานได้	113.033	204.102	0.627	0.916
4. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านจัดให้มีกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานใน ไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอ	113.067	209.582	0.358	0.920

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ด้านคุณภาพชีวิต	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านสิทธิของพนักงาน				
1. ผู้ร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	113.167	206.282	0.489	0.918
2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในการประชุมของหน่วยงาน	113.133	203.085	0.568	0.917
3. ท่านมีอิสระในการที่จะปฏิเสธงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งท่านคิดว่าท่านไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติหรืองานนอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบ	113.633	204.033	0.526	0.918
4. ไปรษณีย์เปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม	113.000	203.931	0.549	0.917
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น				
1. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวของท่าน	113.100	194.576	0.784	0.913
2. การทำงานประจำของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว	112.967	200.447	0.614	0.916
3. ท่านไม่จำเป็นต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านในช่วงหลังเวลาเลิกงาน	113.033	207.620	0.400	0.919
4. ท่านรู้สึกพอใจกับการใช้เวลาในเรื่องการทำงานประจำ ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว	112.933	202.754	0.715	0.915

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ด้านคุณภาพชีวิต	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม				
1. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านให้ความร่วมมือกับ ชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็น สาธารณประโยชน์	113.167	209.523	0.376	0.920
2. ที่ทำการไปรษณีย์ของท่านมีการวางแผนใน การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ	113.200	206.855	0.491	0.918
3. การปฏิบัติหน้าที่ใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคม โดยรวม และประเทศชาติ	112.533	210.740	0.467	0.919
4. ท่านมีความภูมิใจในการเป็นบุคลากรใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	112.300	208.079	0.442	0.919

ตารางที่ 62 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแยกตามด้านการทำงานเป็นทีม

Cronbach's Alpha	Number of Items
0.952	25

ด้านการทำงานเป็นทีม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร				
1. ท่านมีการประชุมเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	98.767	77.220	0.635	0.950
2. ท่านซักถามคนในทีมเมื่อสงสัยหรือเกิดข้อข้องใจในงานของทีม	98.733	76.754	0.741	0.949
3. ท่านได้บอกเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจนแก่คนในทีม	98.600	79.283	0.470	0.952
4. ท่านใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในทีม	98.600	76.455	0.713	0.950
5. . ท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในภายในทีมอย่างชัดเจน	98.700	76.079	0.771	0.949
ด้านพฤติกรรม การร่วมมือ				
1. ท่านวางแผนร่วมกันในการปฏิบัติงานของทีม	98.667	78.437	0.667	0.950
2. ท่านช่วยเหลือทีมในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	98.567	78.599	0.637	0.951
3. ท่านช่วยเหลือทีมเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	98.500	76.603	0.628	0.950
4. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	98.567	76.599	0.669	0.950
5. ท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีม	98.500	74.879	0.729	0.949

ตารางที่ 62 (ต่อ)

ด้านการทำงานเป็นทีม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านพฤติกรรมการประสานงาน				
1. ท่านกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน	98.833	75.247	0.694	0.950
2. ท่านมีการประสานงานกันภายในทีมเพื่อช่วยให้งานสำเร็จอย่างรวดเร็ว	98.600	75.421	0.738	0.949
3. ท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานหรือระบบการทำงานในทีมอย่างชัดเจน	98.667	77.402	0.677	0.950
4. ท่านมีการประสานงานกันด้วยการพูดจาที่ดีต่อกัน	98.567	77.702	0.635	0.950
5. ท่านสามารถเป็นผู้ประสานเมื่อเกิดความขัดแย้งในทีมงาน	98.767	79.289	0.406	0.953
ด้านพฤติกรรมการมีความคิดสร้างสรรค์				
1. ท่านนำวิธีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน	98.900	75.324	0.699	0.950
2. ท่านปรับกระบวนการทำงานในทีมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	98.700	78.631	0.567	0.951
3. ท่านคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหที่ต่างไปจากการปฏิบัติงานแบบเดิมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	98.800	76.441	0.679	0.950
4. ท่านนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการทำงาน	98.667	74.851	0.774	0.949
5. ท่านคิดวิธีการใหม่ๆ ที่จะทำให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น	98.733	75.375	0.712	0.949

ตารางที่ 62 (ต่อ)

ด้านการทำงานเป็นทีม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านพฤติกรรมการปรับปรุงงาน อย่างต่อเนื่อง				
1. ท่านนำความรู้จากการอบรมมาพัฒนา คุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง	98.633	77.068	0.677	0.950
2. ท่านค้นหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาปรับปรุงงาน อย่างสม่ำเสมอ	98.533	76.257	0.683	0.950
3. ท่านมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ	98.567	76.944	0.632	0.950
4. ท่านพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา	98.567	77.289	0.595	0.951
5. ท่านมีวิธีการปรับปรุงและออกแบบงานเพื่อ พัฒนางานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	98.667	80.230	0.411	0.952

ตารางที่ 63 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแยกตามด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร

Cronbach's Alpha	Number of Items
0.946	25

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ				
1. ท่านช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความ เต็มใจ	99.067	96.340	0.654	0.944
2. ท่านอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงาน ปกติให้แก่องค์กรโดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ	99.167	100.075	0.519	0.945
3. ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของ องค์กร แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน	99.133	94.326	0.797	0.942
4. สิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ท่านพร้อม จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	99.000	96.069	0.714	0.943
5. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรืองานล้นมือ	99.100	95.955	0.789	0.942

ตารางที่ 63 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น				
1. ท่านรับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยให้ เป็นภาระตกค้างของผู้อื่น	98.867	96.257	0.835	0.942
2. ท่านรับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็น ของผู้อื่น	99.000	97.034	0.707	0.943
3. ท่านระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆ ของคนที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	99.100	100.438	0.511	0.945
4. เมื่อต้องใช้ทรัพย์สินของส่วนรวม หากท่าน ใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิมเพื่อให้ผู้อื่น ใช้ต่อ	99.033	96.930	0.653	0.944
5. ท่านให้สนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	99.233	97.013	0.645	0.944
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา				
1. ท่านยินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงานอยู่ แล้วก็ตาม	99.400	94.179	0.638	0.944
2. ท่านยินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงานแม้ว่าจะมี ข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ในองค์กร	99.433	96.737	0.565	0.945
3. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความ ขัดแย้งกับผู้อื่นหรือผู้ให้บริการ	99.233	96.116	0.657	0.944
4. ท่านยินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกตำหนิและ นำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้	99.067	95.720	0.785	0.942
5. ท่านไม่บ่นว่า ต่อว่าหรือนินทาผู้อื่น	99.367	98.516	0.389	0.947

ด้านพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านพฤติกรรมกำรมีส่วนร่วม				
1. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร	99.967	101.757	0.159	0.951
2. ท่านให้ข้อเสนอแนะในงานด้านต่างๆของ องค์กร	99.600	99.076	0.508	0.945
3. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ องค์กรจัดขึ้น	99.333	94.506	0.651	0.944
4. ท่านเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กร ขอความร่วมมือมา	98.900	95.197	0.842	0.942
5. ท่านช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร	99.033	95.964	0.741	0.943
ด้านพฤติกรรมกำรดำเนินกในหน้าที่				
1. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้ง เช้าและเย็น	99.133	95.292	0.716	0.943
2. ท่านปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็ม ความสามารถ	98.900	96.714	0.698	0.943
3. หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่าน จะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำต่อที่บ้าน	99.100	96.024	0.638	0.944
4. ท่านประพฤติตนตามกฎระเบียบขององค์กร โดยเคร่งครัด	98.967	96.585	0.596	0.944
5. ท่านแจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถ มาปฏิบัติงานได้	99.067	96.478	0.587	0.944

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวกานต์ณลิน กงศักดิ์
ที่อยู่	77 ถ.สวนตะไกร้ ต.สนามจันทร์ อ.เมือง จ.นครปฐม
ที่ทำงาน	บริษัท ไพรเมย์ไทย จำกัด (ไพรเมย์นครปฐม) 14 ถ.เทศา ต.พระปฐมเจดีย์ อ.เมือง จ.นครปฐม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีอาหาร) มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2553	ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2549-2550	พนักงานควบคุมคุณภาพและการตลาด บริษัท ฟู๊ดสตาร์ จำกัด
พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน	พนักงานไพรเมย์ บริษัท ไพรเมย์ไทย จำกัด