

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคล : ศึกษากรณี ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในบทนี้ จะเป็นการสรุปผล อภิปรายผล ที่ได้จากข้อมูลจากการศึกษาวิจัยรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาบริษัท ไปรษณีย์ไทยในด้านการบริหารบุคคลของที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น โดยมีสาระสำคัญที่จะนำเสนอต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคล ในด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัดที่มีต่อการบริหารงานบุคคล ตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

#### ประชากรที่ศึกษา

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดโดยผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะพนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยการสำรวจ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจาก การศึกษาทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทาง เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาจึงแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส พนักงานฝ่าย ระดับการดำรงตำแหน่ง และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคล โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในอาชีพ
2. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน
3. ด้านเงินเดือน
4. ด้านสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กรในเรื่องของการบริหารงานบุคคล

#### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังประชากรที่จะศึกษาด้วยตนเอง จำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.25 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาดำเนินการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมโดยใช้สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยค่าสถิติที่ใช้คือ 1.การวิเคราะห์สภาพส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้ ค่าร้อยละ(Percentage) 2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยใช้ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้เทคนิค ANOVA

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์สถานภาพข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พนักงานส่วนมากเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 37.70 มีอายุโดยเฉลี่ยส่วนมากต่ำกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 35 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.10 และอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.30 พนักงานส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.60 เป็นค่าเฉลี่ยที่แสดงให้เห็นว่า

พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.30 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.10 โดยพนักงานมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 6,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.20 เป็นส่วนมาก รองลงมาคืออัตราเงินเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.20 และมีอัตราเงินเดือนมากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.60 มีสถานภาพสมรสแล้วเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 31.70 มีระดับตำแหน่ง 1 - 5 คิดเป็นร้อยละ 77.40 แสดงให้เห็นว่าเป็นพนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการเป็นส่วนมาก รองลงมามีระดับตำแหน่ง 6 - 9 คิดเป็นร้อยละ 21.30 และมีระดับตำแหน่ง 10-11 คิดเป็นร้อยละ 1.30 โดยมีอายุงาน ต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.50 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี เกินครึ่งหนึ่งของพนักงานที่ปฏิบัติการทั้งหมดรองลงมา มีอายุงานระหว่าง 10 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.20 และ อายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.40 ส่วนของประเภทการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนมากเป็นฝ่ายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมา เป็นฝ่ายธุรการ คิดเป็นร้อยละ 16.90 และฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 6.80

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคล : ศึกษากรณี ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น

1. ความคิดเห็นการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย ที่มีต่อการบริหารงานบุคคล โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.00 ที่เหลือเป็นรายด้านที่มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากทุกด้าน

2. ด้านความมั่นคงในอาชีพ

พบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยพนักงานมีความมั่นใจในคณะผู้บริหารของ ปณท. เป็นผู้มีความสามารถจะบริหารองค์กรให้มีผลกำไรในอนาคตได้โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.03 ขณะที่ความคิดเห็นในเรื่องของโครงสร้างของการบริหาร ปณท. เห็นว่ายังไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน พนักงานยังมีความมั่นใจกับคณะผู้บริหารว่าต้องทำกำไรในอนาคตได้

### 3. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

พบว่า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคล ด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ความคิดเห็นของพนักงานส่วนมากมีความคิดเห็นในด้านสภาพการปฏิบัติงานว่าหลังจากที่แปรสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นบริษัทไปรษณีย์จำกัดแล้วพนักงานต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองในการทำงานมากขึ้นพร้อมกับผู้บริหารควรปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหน่วยงานทางธุรกิจเมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.11

### 4. ด้านเงินเดือน

พบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานบุคคล ในด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 โดยพนักงานส่วนมากมีความคิดเห็นในเรื่องบัญชีเงินเดือนของลูกจ้างรายวันเนื่องจากลูกจ้างรายวันยังรับเงินเป็นเงินสดพร้อมกับลูกจ้างเหมาโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.92 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีต่อการบริหารงานบุคคล มีจำนวน 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยเห็นว่าเงินเดือนมีความเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.40 และ ควรมีเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.45 ที่เหลือเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับสูง

### 5. ด้านสวัสดิการ

พบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานบุคคล ในด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความคิดเห็นของพนักงานเห็นว่าควรปรับปรุงการให้สวัสดิการให้เท่าเทียมกับองค์กรอื่นโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.05 และควรให้มีการเพิ่มสวัสดิการของลูกจ้าง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ

ตอนที่ 3 สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล

3.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล พบว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์

คลองจั่น ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่ง อายุงาน ประเภทพนักงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล พบว่า พนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ และ แนวทางการพัฒนาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล

ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้ตอบกลับมา เป็นแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเป็นจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.81 ของจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา สามารถสรุปข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคลได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั้ง 4 ด้านที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคล

#### 1. ด้านความมั่นคงในอาชีพ

พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคลด้านความมั่นคงในอาชีพ มีจำนวน 56 คน โดยข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือ พนักงานยังไม่มี ความเชื่อมั่นในบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ภายหลังจากการแปรสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีจำนวน 26 คน รองลงมาคือ ควรให้มีการปรับตำแหน่งของลูกจ้างประจำให้เป็นพนักงาน มีจำนวน 17 คน เน้นเรื่องการกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนขึ้น มีจำนวน 8 คน และ ควรให้มีการเปิดสอบเลื่อนจากลูกจ้างเป็นพนักงานประจำทุกปี มีจำนวน 5 คน

#### 2. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

พบว่าพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคลด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีจำนวน 71 คน โดยข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมสถานที่ในการปฏิบัติงานและเครื่องมือและอุปกรณ์ ควรมีความทันสมัยมากกว่านี้ มีจำนวน 31 คน รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าการจัดให้มีการ

ฝึกอบรมลูกจ้างและพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 23 คน และ ควรให้มีการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา มีจำนวน 17 คน

### 3. ด้านเงินเดือน

พบว่าพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล ด้านเงินเดือน มีจำนวน 86 คน โดยข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือควรเพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานที่เป็นลูกจ้างเหมาและลูกจ้างรายวัน มีจำนวน 60 คน รองลงมาคือ เงินเดือนไม่พอจ่ายแต่ค่าครองชีพเพิ่มขึ้น มีจำนวน 10 คน มีความคิดเห็นควรปรับเงินเดือนให้ได้ตามวุฒิการศึกษา มีจำนวน 11 คน และ ควรจ่ายเงินเดือนพนักงานที่เป็นลูกจ้างเป็นรายเดือนมีจำนวน 5 คน

### 4. ด้านสวัสดิการ

พบว่าพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคลด้านสวัสดิการ มีจำนวน 51 คน โดยข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือ ควรเพิ่มสวัสดิการให้เท่ากับรัฐวิสาหกิจอื่น โดยเฉพาะลูกจ้าง มีจำนวน 32 คน รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าเป็นพนักงานที่เป็นลูกจ้างเหมาและลูกจ้างรายวันควรเบิกค่ารักษาพยาบาล พ่อ และ แม่ ได้ มีจำนวน 8 คน พนักงานที่มีความคิดเห็นว่าเป็นสวัสดิการดีอยู่แล้ว มีจำนวน 6 คน และ มีความคิดเห็นควรให้โบนัสกับลูกจ้างเหมือนพนักงาน จำนวน 5 คน

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารบุคคล ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลที่ได้รับจากการศึกษาโดยมีสาระสำคัญต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำ ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและด้านสวัสดิการ จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยเฉพาะด้านสวัสดิการพนักงานมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 โดยเห็นว่าควรปรับปรุงในเรื่องของสวัสดิการให้เท่าเทียมกับองค์กรอื่น ทั้งนี้เพราะพนักงานส่วนมากยังเห็นว่าสวัสดิการที่ได้รับยังน้อยอยู่ ดังนั้นความคิดเห็นของพนักงานทั้ง 4 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับที่เห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของโกศล ประสารทอง (2545:86) ได้ศึกษาความคิดเห็นของ พนักงาน ปตท. จำกัด (มหาชน) ต่อการพัฒนารัฐวิสาหกิจ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาวิสาหกิจโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ เห็นด้วย โดยความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดทั้ง 4 ด้าน มีสาระสำคัญดังนี้

### 1.1 ด้านความมั่นคงในอาชีพ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ เห็นด้วยมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 มีความคิดเห็นว่าคณะผู้บริหารของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผู้มีความสามารถจะบริหารองค์กรให้มีผลกำไรในอนาคตได้ ซึ่งในขณะที่เดียวกันพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน ไม่สามารถตอบสนองภารกิจขององค์กรได้ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ดังนั้นสรุปได้ว่าพนักงานมีความเห็นในเรื่องของโครงสร้างการบริหารงานในปัจจุบันหมายถึงช่วงภายหลังจากการแปรสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทยมาเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน ในปัจจุบันพร้อมกับมีความมั่นใจกับผู้บริหารที่สามารถทำกำไรในอนาคตซึ่งทำให้มีความมั่นคงในอาชีพในอนาคต ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของของ สุเมธ ทิพย์ชาติ (2533 : 2) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานและการรับรู้ในบทบาทการให้บริการสาธารณะสุขของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยจังหวัดพิษณุโลก” พบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในระดับสูง ได้แก่ คุณลักษณะเฉพาะของงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) กล่าวถึง ปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลทำงานดีขึ้น ซึ่งได้แก่ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น ทำให้มีความมั่นคงในอาชีพ

### 1.2 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากทุกข้อโดยระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 คือ เห็นว่าหลังจากการแปรสภาพเป็นบริษัท จำกัดแล้วพนักงานต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองในการทำงานมากขึ้น และผู้บริหาร

ควรปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนำระบบโลจิสติกส์มาใช้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ตลอดจนการปรับปรุงสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงานซึ่งสอดคล้องกับค่ากล่าวของ อุทัย หิรัญโต (2531:162-163) ได้กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นผลที่ก่อให้เกิดความร่วมมือแรงร่วมกัน รวมไปถึงระบบการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรรูปแบบใหม่

### 1.3 ด้านเงินเดือน

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล ด้านเงินเดือนโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยพนักงานส่วนมากมีความคิดเห็นในเรื่องบัญชีเงินเดือนของลูกจ้างรายวันเนื่องจากลูกจ้างรายวันยังรับเงินเป็นเงินสดพร้อมกับลูกจ้างเหมาโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.92 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีต่อการบริหารงานบุคคล มีจำนวน 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยเห็นว่าเงินเดือนมีความเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.40 และ ควรมีเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.45 ทั้งนี้เพราะความคิดเห็นของพนักงานที่เป็นลูกจ้างรายวันและพนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานไปรษณีย์เรียบร้อยแล้วมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของเงินเดือน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นที่เป็นกลาง เพราะสมควรที่จะได้รับเงินเดือนตามปริมาณงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตำภา อัฐนาค (2543 : 152) ทำการศึกษาผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพราะภายหลังจากการแปรรูป รัฐวิสาหกิจแล้ว พนักงานต้องทำงานหนักมากขึ้นและจะได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้นหรือไม่

### 1.4 ด้านสวัสดิการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล ด้านสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากทุกรายข้อ ซึ่งพนักงานส่วนมากมีความคิดเห็นในเรื่องของสวัสดิการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด นั้นควรมีการปรับปรุงการให้สวัสดิการให้เท่าเทียมกับองค์กรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.05 แสดงว่าสวัสดิการที่มีอยู่แล้วของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งพนักงานส่วนมากมีความคิดเห็นที่ดีอยู่แล้วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 ซึ่งอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากเหมือนกัน สมควรเพิ่มให้เท่าเทียมกับองค์กรอื่นโดย

หมายความว่าถึงในอนาคตภายหลังจากที่บริษัทมีกำไรแล้วซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ ( 2537: 9) ได้ทำการศึกษาวิจัยและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้ จากการศึกษาพบว่าสิ่งที่สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอให้ดีขึ้น คือการมีสวัสดิการที่เพียงพอ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง อายุงาน และประเภทการ ปฏิบัติงาน สรุปผลการอภิปรายได้ดังนี้

### 2.1 เพศ

พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของเพศชายเท่ากับ 3.94 ซึ่งมากกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นเพศชายมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับพนักงานที่เป็นเพศหญิงโดยส่วนหนึ่งมาจากจำนวนของพนักงานชายมากกว่าพนักงานหญิงและพนักงานส่วนมากเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเป็นเพศชายส่วนมาก ดังนั้นความคิดเห็นของพนักงานที่เป็นเพศชายจึงมีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานเพศหญิง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล ประสานทอง (2545 ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ต่อการพัฒนารัฐวิสาหกิจ พบว่า พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนารัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

### 2.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงานมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้านแสดงว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล ประสานทอง (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารัฐวิสาหกิจไม่แตกต่างกัน

### 2.3 ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 4 ด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีวุฒิมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ในด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือน ส่วนด้านสวัสดิการพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ดังนั้นสรุป คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากับนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็น แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกร สุชาวุฒิ (2541:78) ได้ทำการศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในพื้นที่ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนโยบายการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจด้านการเปิดเสรีธุรกิจ โทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านโทรคมนาคมแตกต่างกัน

### 2.4 อัตราเงินเดือน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 6,000 – 15,000 บาทและ มากกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 6,000 บาท ทั้งนี้ เป็นเพราะ พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานไปรษณีย์แล้วจะมีเงินเดือนมากกว่าพนักงานที่เป็นลูกจ้างและลูกจ้างรายวัน รวมถึงลูกจ้างเหมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติ รวีกันต์ (2547:21) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีต่อองค์กรหลังการแปลงสภาพ พบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์กรต่างกัน

### 2.5 สถานภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าเฉลี่ยของพนักงานที่มีสถานภาพโสดสูง

กว่าพนักงานที่สมรสแล้ว และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรียรัตน์ กัณศรีเวียง (2547: 98) ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลในด้านสวัสดิการของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านสวัสดิการ

## 2.6 ระดับตำแหน่ง

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสวัสดิการเพียงด้านเดียวที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดที่เป็นลูกจ้างรายวันและลูกจ้างเหมาจะ ได้รับสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานและลูกจ้างประจำ โดยพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องของสวัสดิการไม่แตกต่างกันคือ มีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มสวัสดิการให้เท่ากับรัฐวิสาหกิจอื่นและลูกจ้างควรเบิกค่ารักษาพยาบาล พ่อและแม่ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำเภา อัฐนาค ( 2543: 183) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย พบว่าระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีผลกระทบการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย

## 2.7 อายุงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีอายุงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความมั่นคงในอาชีพ ด้านเงินเดือน และด้านสวัสดิการ โดยพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 10 ปี – 20 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังมีความกังวลในเรื่องของการแปรสภาพเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา ขวัญใจ (2538 : 38) ได้ทำการศึกษาผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พบว่า พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

## 2.8 ประเภทการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ที่มีประเภทการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสวัสดิการ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับพนักงานฝ่ายบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะประเภทการปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน และมีรูปแบบไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ กันศรีเวียง (2547: 102) ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลในด้านสวัสดิการของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านสวัสดิการ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และควรเน้นในเรื่องของการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้มีความชัดเจนมากขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัยมากขึ้น และ ควรให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีการพัฒนาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ให้ความสำคัญกับพนักงานที่เป็นลูกจ้างรายวัน เพราะในระบบงานปฏิบัติงานส่วนมากจะเป็นลูกจ้างรายวันควรให้ความสำคัญในเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นลูกจ้างรายวัน
4. จัดให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีความเข้มแข็งและมั่นคง
5. ให้ความสำคัญในเรื่องของสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างซึ่ง ณ ปัจจุบันนี้โดยภาพรวมยังถือว่ายังน้อยมากสำหรับรัฐวิสาหกิจด้วยกัน

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงานบุคคล ศึกษากรณี: ที่ทำการไปรษณีย์ คลองจั่น ผู้ที่สนใจจะทำวิจัยในเรื่องลักษณะนี้ ควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องดังนี้

1. ควรที่จะทำการศึกษาคำคิดเห็นของที่ทำการไปรษณีย์ ที่อยู่ตามชนบท หรือนอกเขตกรุงเทพฯ ซึ่งอาจทำให้ผู้บริหาร ได้ทราบถึงความเป็นแปลง
2. ควรที่จะทำการศึกษาในเรื่องที่เป็นผลกระทบต่อ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในแต่ละด้านที่ต่างออกไป
3. ควรที่จะทำการศึกษาที่เป็นแนวทางเปรียบเทียบบ้างเพราะจะทำให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุ
4. ควรที่จะทำการศึกษาขวัญและกำลังใจ ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
5. ควรที่จะศึกษาคำคิดเห็นของลูกจ้าง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคลด้านค่าตอบแทน