

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 สมมุติฐานการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	15
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	44
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	45
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	48
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์	50
4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	52
4.5 การทดสอบสมมติฐาน	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	55
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	56
5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์	56
5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	56
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	56
5.2.1 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	56
5.2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	60
5.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	60
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	65
แบบสอบถาม 66	
ประวัติผู้เขียน	79

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
3.1	การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4	1
	ระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์	
3.2	การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์	42
4.1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 4	5
4.2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ 4	5
4.3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา 4	6
4.4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราเงินเดือน 4	6
4.5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน 4	7
4.6	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับชี	47
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4	8
	ระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ ทั้ง 6 รูปแบบ	
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ ทั้ง 6 ด้าน	50
4.9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้า 5	3
	ที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์	
4.10	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้า	54
	ที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์	

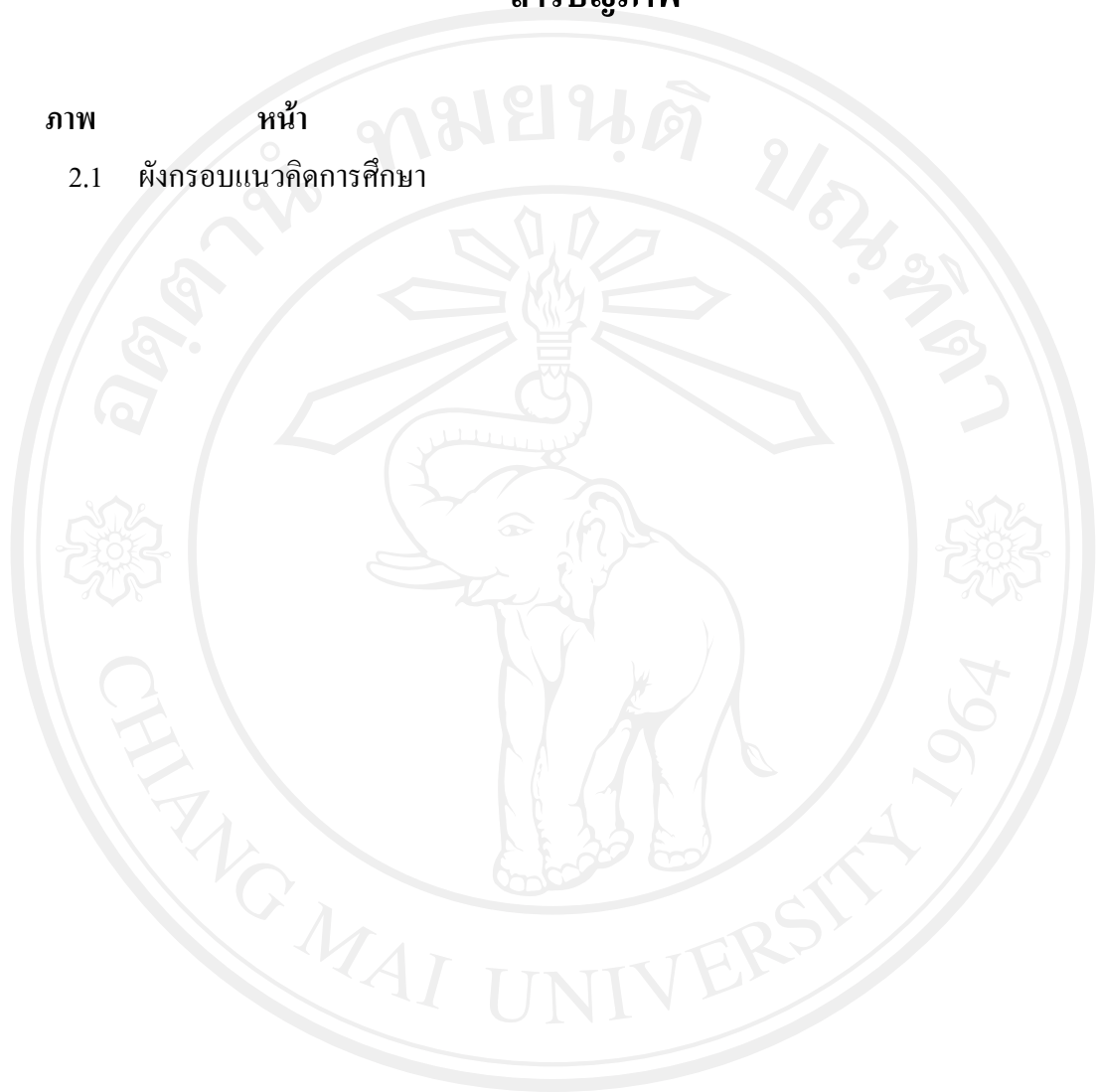
สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

2.1 ฟังกรอบแนวคิดการศึกษา

38



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved