

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ และปัญหา และอุปสรรค รวมถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ทั้งสิ้น 52 คน

ผลการศึกษาสามารถนำเสนอได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อัตราเงินเดือน, อายุการทำงาน และระดับ (ซี) โดยนำข้อมูลมาแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และคิดเป็นร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ โดยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลตามเกณฑ์

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ผู้ให้ข้อมูล โดยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลตามเกณฑ์

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียง และนำเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย

4.5 การทดสอบสมมติฐาน โดยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยสถิติทดสอบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation Coefficient) และระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Statistical Significance) จากนั้นจึงแปลผลตามเกณฑ์

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	331	94.03
หญิง	21	5.97
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 94 .03 และ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 5.97

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21-30 ปี	54	15.34
31-40 ปี	132	37.50
41-50 ปี	118	33.52
51 ปีขึ้นไป	48	13.64
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ 41 -50 ปี, 21-30 ปี และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 33.5 2, 15.34 และ 13.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	1.42
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	8.24
มัธยมศึกษาตอนปลาย	123	34.94
อนุปริญญา/ปวส.	77	21.88
ปริญญาตรี	112	31.82
ปริญญาโทขึ้นไป	4	1.14
อื่นๆ คือ ประกาศนียบัตร โรงเรียนการไปรษณีย์ และ โทรคมนาคม (คปท.)	2	0.57
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็น ร้อยละ 34.94 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ระดับอนุปริญญา และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็น ร้อยละ 31.82, 21.88 และ 8.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	153	43.47
10,001-20,000 บาท	57	16.19
20,001-30,000 บาท	70	19.89
30,001-40,000 บาท	16	4.55
40,001-50,000 บาท	33	9.38
50,001 บาทขึ้นไป	23	6.53
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.4 จะเห็นได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 43.47 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท โดยคิดเป็น ร้อยละ 19.89, 16.19 และ 9.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	97	27.56
6-10 ปี	63	17.90
11-15 ปี	43	12.22
16-20 ปี	66	18.75
21-25 ปี	45	12.78
26 ปี ขึ้นไป	38	10.08
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.5 จะเห็นได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็น ร้อยละ 27.56 รองลงมา คือ 16-20 ปี, 6-10 ปี และ 21-25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 18.75, 17.90 และ 12.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับซี

ระดับ (ซี)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1-4	221	62.78
ระดับ 5-7	131	37.22
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ 1-4 คิดเป็น ร้อยละ 62.78 รองลงมา คือ ระดับ 5-7 คิดเป็น ร้อยละ 37.22

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ทั้ง 6 รูปแบบ

รูปแบบการ ติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร		
			ต่ำ 1.00-2.60	ปานกลาง 2.61-3.40	สูง 3.41-5.00
แบบควบคุม	2.92 (ปานกลาง)	1.005	168 คน 47.72 %	55 คน 15.63 %	129 คน 36.65 %
แบบเสมอภาค	3.68 (สูง)	0.988	57 คน 16.19 %	59 คน 16.76 %	236 คน 67.05 %
แบบมีโครงสร้าง	3.71 (สูง)	0.845	38 คน 10.80 %	75 คน 21.30 %	239 คน 67.90 %
แบบรวบรัด	3.57 (สูง)	0.828	60 คน 17.05 %	63 คน 17.90 %	229 คน 65.05 %
แบบตั้งรับ	3.16 (ปานกลาง)	0.929	107 คน 30.40 %	88 คน 25.00 %	157 คน 44.60 %
แบบหลีกเลี่ยง	2.56 (ต่ำ)	0.988	194 คน 55.11 %	83 คน 23.58 %	75 คน 21.31 %

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีรูปแบบของการติดต่อสื่อสารทั้ง 6 รูปแบบโดยรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่พบมากที่สุดคือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีโครงสร้าง, แบบเสมอภาค และแบบรวบรัด พบในผู้ให้ข้อมูลประมาณ ร้อยละ 65.06-67.05 โดยมีระดับของรูปแบบการสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบนี้อยู่ในเกณฑ์ที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.68 และ 3.57 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.845, 0.988 และ 0.828 ตามลำดับ และจากประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรแห่งนี้เป็นเวลาประมาณ 20 ปี ในส่วนของผู้ศึกษามีความเห็นว่าง ระดับของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ปรากฏตามตารางข้างต้นสามารถอธิบายเพิ่มเติมถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลทำให้ระดับของรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีโครงสร้าง แบบเสมอภาค และแบบรวบรัดอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก บุคลากรระดับบริหารในปัจจุบันส่วนใหญ่ มีวัฒนธรรมในการทำงานที่ได้รับการสืบทอดมาจากระบบ

สถาบัน (รุ่นโรงเรียนการไปรษณีย์และโทรคมนาคม) จึงยังคงมีลักษณะของบุคลากรยุคเก่าขององค์กร และยังคงยึดติดอยู่กับรูปแบบการบริหารงานแบบระบบราชการ ฉะนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่จึงมุ่งเน้นไปที่โครงสร้าง ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งๆ เพื่อให้การบริหารงานการปกครองบังคับบัญชาและการปฏิบัติงานอยู่ในกฎเกณฑ์ ระเบียบวินัย จึงพบว่า หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีโครงสร้างอยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 239 คน หรือร้อยละ 67.90 แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะการบริหารงานที่มีความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในแบบบริษัทเอกชนสามารถพบในที่ทำการไปรษณีย์ๆ ได้เช่นกัน ประกอบกับงานด้านธุรกิจไปรษณีย์ มีลักษณะของการให้บริการที่หลากหลายกว่าในอดีต รวมถึง มีการกระจายอำนาจการบริหารงานจากส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาคและที่ทำการไปรษณีย์ต่างๆ ทำให้การบริหารงานของที่ทำการไปรษณีย์มีศูนย์กลางการบริหารงานอยู่ที่หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ฉะนั้นในที่ทำการไปรษณีย์หลายแห่งจึงมีลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในที่ทำการที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม แบบเป็นมิตรเป็นกันเอง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและโต้ตอบกันในลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง พบว่า หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเสมอภาคในระดับสูง จำนวน 236 คน หรือร้อยละ 67.05 และด้วยข้อจำกัดที่สำคัญในเรื่องของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติตามภารกิจให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดทำให้การติดต่อสื่อสารในเวลาที่จำกัดและมีความสำคัญเร่งด่วนจึงมีลักษณะของรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบรวบรัด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีความกระชับ รวดเร็ว และเข้าใจง่าย โดยมีหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบรวบรัดในระดับสูง จำนวน 229 คน หรือร้อยละ 65.06

ทั้งนี้ ในส่วนของรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบควบคุม และรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบตั้งรับ เห็นว่า ในการปฏิบัติงานไปรษณีย์ต้องอาศัยบุคลากรเป็นจำนวนมาก หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 129 คน หรือร้อยละ 36.65 จึงเลือกที่จะใช้การติดต่อสื่อสารในรูปแบบควบคุม เพื่อเป็นการรักษาระเบียบวินัย และหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 157 คน หรือร้อยละ 44.60 มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบตั้งรับเพื่อการประนีประนอมในบางโอกาส โดยมีระดับของรูปแบบการติดต่อสื่อสารทั้งสองรูปแบบ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และ 3.16 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.005 และ 0.929 ในส่วนของรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบหลีกเลี่ยงนั้น มักจะเกิดขึ้นจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล หรือในกรณีที่หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใหม่ ซึ่งอาจจะยังมิประสบความสำเร็จในการทำงานและความชำนาญในการบริหารงานไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความมั่นใจ จนอาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจากการพบว่า หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง จำนวน 5 คน

หรือร้อยละ 21.31 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.988

เมื่อแจกแจงระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในแต่ละรูปแบบพบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 51.11) มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์แบบหลักเลียงอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ มีเพียงร้อยละ 21.31 ที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์แบบหลักเลียง อยู่ในระดับสูง

2. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.65-44.60 มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์แบบควบคุม และแบบตั้งรับอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ร้อยละ 30.40-47.73 มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ทั้ง 2 รูปแบบ อยู่ในระดับต่ำ

3. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 65.06-77.90 มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์แบบเสมอภาค, แบบมีโครงสร้าง และแบบรวบรัดอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 10.80-17.05 มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ทั้ง 3 รูปแบบอยู่ในระดับต่ำ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ ทั้ง 6 ด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของประสิทธิภาพ		
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ด้านการแก้ไขปัญหา	3.79 (สูง)	0.726	39 คน 11.08 %	48 คน 13.64 %	265 คน 75.28 %
ด้านการตัดสินใจ	3.22 (ปานกลาง)	0.613	40 คน 11.36 %	51 คน 14.49 %	261 คน 74.15 %
ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.05 (สูง)	0.612	6 คน 1.71 %	40 คน 11.36 %	306 คน 86.93 %
ด้านความเป็นผู้นำ	4.10 (สูง)	0.601	3 คน 0.86 %	40 คน 11.36 %	309 คน 87.78 %

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานไปรษณีย์ ทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับของประสิทธิภาพ		
			ต่ำ 1.00-2.60	ปานกลาง 2.61-3.40	สูง 3.41-5.00
ด้านความรู้และความ เข้าใจในธุรกิจของ องค์กร	3.93 (สูง)	0.619	7 คน 1.99 %	62 คน 17.61 %	283 คน 80.40 %
ด้านความสามารถใน การทำงานเป็นทีม	4.01 (สูง)	0.635	6 คน 1.70 %	53 คน 15.06 %	293 คน 83.24 %

จากตารางที่ 4. 8 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ , ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม , ด้านความรู้และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร และด้านการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 4.05, 4.01, 3.93 และ 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601, 0.612, 0.635, 0.619 และ 0.726 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจ มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำ จำนวน 309 คน หรือร้อยละ 87.78, ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จำนวน 306 คน หรือร้อยละ 86.93, ความสามารถในการทำงานเป็นทีม จำนวน 293 คน หรือร้อยละ 83.24, ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร จำนวน 283 คน หรือ ร้อยละ 80.40, การแก้ไขปัญหา จำนวน 265 คน หรือร้อยละ 75.28 และการตัดสินใจ จำนวน 261 คน หรือร้อยละ 74.15 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ในพื้นที่เขตจ่าย/ด้านจ่าย ที่ตนรับผิดชอบอยู่นั้น ในระหว่างที่ปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ เป็นการปฏิบัติงานเพียงลำพัง จึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะความชำนาญ และการพึ่งพาตนเองเป็นอย่างมากในการปฏิบัติการกิจ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ความรู้และเทคนิคในการทำงาน มักจะถูกสะสมจากประสบการณ์ในอดีตและการทำงานซ้ำๆ เป็นประจำของตนเอง, พี่เลี้ยงผู้ฝึกสอน และเพื่อนร่วมงาน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนในด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติตามภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ฉะนั้น การตัดสินใจที่สามารถดำเนินการได้จึงมีเฉพาะการ แก้ไข

ปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานเท่านั้น และเมื่อแจกแจงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละรูปแบบ พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่ง คือ ร้อยละ 75.28-87.78 มีคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กรและด้านการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ มีเพียงร้อยละ 0.85-11.08 ที่มีคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับต่ำ

2. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 74.15 มีคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 11.36 มีคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับต่ำ

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ สามารถสรุปได้ ดังนี้

4.4.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการตีความหมาย

4.4.2 รูปแบบการแก้ไขปัญหาของพนักงานเคยตัดสินใจในอดีต มาใช้ในสถานการณ์ต่างๆ มีความหลากหลาย ไม่มีความชัดเจน

4.4.3 พนักงานไปรษณีย์ไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ มากเท่าที่ควร

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานไว้ว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กัน

ผู้ศึกษาใช้สถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation Coefficient) และระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Statistical Significance) ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำกร
ไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์

Correlations		
Output Created		07-ก.ย.-2554, 12 นาฬิกา 1 นาที
Comments		
Input	Data	H:\data\drive E\data.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	352
	File	
Missing Value	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Handling	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, รูปแบบการติดต่อสื่อสาร /PRINT=TWOTAIL NOSIG/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.031
Result	Pearson Correlation	.114*
	*Correlation is significant level (2-tailed).	0.05

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบความสัมพันธ์
รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์	.114	0.05

จากตารางที่ 4.9-4.10 พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ ผู้ศึกษาได้ใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบปรากฏค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันในทางบวก(114) ประกอบกับ ผลการ ศึกษาในครั้งนี้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการติดต่อสื่อสาร จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ดังนั้น ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จึงสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์มีความสัมพันธ์กัน และยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีโครงสร้าง รองลงมาคือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเสมอภาค และรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบควบคุม ในส่วนของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่ไม่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง