

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
- 4) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษาไว้ดังนี้

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์มีความสัมพันธ์กัน

ผลการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานไปรษณีย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 94.03 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.50, มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 34.94, ได้รับอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 43.47, มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 27.56 และอยู่ในระดับ (ซี) 1-4 ร้อยละ 62.78

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

พนักงานไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีคะแนนรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์แบบหลักเลียงอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.988 แบบตั้งรับ และแบบควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 และ 2.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.929 และ 1.005 ส่วนรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์แบบมีโครงสร้าง, แบบเสมอภาค และแบบรวบรัด มีคะแนนอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.68 และ 3.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.845, 0.988 และ 0.828 ตามลำดับ

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์

พนักงานไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม, ด้านความรู้และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร และด้านการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน 4.10, 4.05, 4.01, 3.93 และ 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601, 0.612, 0.635, 0.619 และ 0.726 ตามลำดับ

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

การติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ไม่มีรูปแบบ ที่ชัดเจน และวิธีการแก้ไขปัญหาของพนักงานไปรษณีย์ที่เคยใช้ในการตัดสินใจในอดีต มาใช้ในสถานการณ์ต่างๆมีหลากหลาย แต่ไม่มีความชัดเจน นอกจากนี้ พนักงานไปรษณีย์ยังไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ มากเท่าที่ควร

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์จะพยายามสื่อสารกับพนักงาน ไปรษณีย์ โดยการกระตุ้นให้พนักงาน ไปรษณีย์ เกิดความคิด ความริเริ่มในการทำงาน โดยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ยินดีให้พนักงาน ไปรษณีย์ เสนอความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และการสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์จะเป็นไปอย่างมีระบบ โดยเน้นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักการ

เป็นสำคัญ ซึ่งจะเห็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์เป็นการสื่อสารแบบมีโครงสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับเสนาะ ดิยาว (2541) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าผู้พูดมักจะพยายามชักนำให้คนอื่นไปสู่กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ แผนงาน ระบบ หรือหลักการก่อน แล้วจึงพยายามใช้อิทธิพลให้บุคคลอื่น วิเคราะห์ และอภิปรายปัญหาต่างๆ ไปตามกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด มาตรฐาน ระเบียบ หรือกระบวนการที่ตั้งขึ้น แสดงให้เห็นว่างานบริหารทุกอย่าง ก็ประกอบไปด้วยกระบวนการจัดระบบงาน การสั่งการ และการควบคุมเป็นหลักสำคัญ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการสื่อสารแบบมีโครงสร้างทั้งสิ้น แต่จะมีข้อแตกต่างที่ว่า ภายใต้ระบบ และข้อบังคับนั้น ได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างมีเหตุผล และเปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความรู้ ความสามารถได้มากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ยังพบอีกว่า ในบางกรณีที่ต้องมีการสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มักจะไม่พูดถึงเรื่องที่ต้องการสื่อสารโดยตรง แต่จะหันเหออกไปจากเรื่องที่กำลังกล่าวถึงด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ทำให้เป็นเรื่องตลก, พุดกลบเกลื่อน และไม่กล่าวถึงเรื่องนั้นทั้งหมด ทั้งนี้ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มักจะเป็นผู้เลือกแนวคิด หรือวิธีการต่างๆ เพียงผู้เดียว และจะใช้วิธีการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้ เป็นการสื่อสารแบบหลักเลี่ยนนั้นคือ ผู้สื่อสารซึ่งหมายถึงหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จะพยายามทุกอย่างที่จะหลักเลี่ยนการสื่อสารกับบุคคลอื่น ผู้สื่อสารไม่ต้องการที่จะทำการสื่อสารกับใครและไม่ต้องการที่จะให้ใครมาติดต่อสื่อสารด้วย ไม่ประสงค์ที่จะมีอิทธิพลเหนือใคร และไม่ปรารถนาที่จะให้ใครมาอิทธิพลเหนือด้วยซึ่งพฤติกรรมของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์เช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก ความต้องเป็นอิสระที่จะเข้าไปตัดสินใจเอง แต่ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ซึ่ง สอดคล้องกับ นิยม สุวรรณะ (2541) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อ สื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นในรูปของคำพูดตัวอักษร สัญลักษณ์ ข่าวสารที่บุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่ออื่น เพื่อให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการในสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์และเป็นเครื่องมือเชื่อมความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสาร กับผู้รับสาร และช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันอีกด้วย ซึ่งผลจากการใช้ที่หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ใช้รูปแบบการสื่อสารแบบหลักเลี่ยนกับพนักงานไปรษณีย์ นั้น ทำให้พนักงานไปรษณีย์มีความไม่เห็นด้วยกับการที่หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ใช้รูปแบบการสื่อสารดังกล่าว

ดังนั้น จากการศึกษา ภาพรวมรูปแบบของการสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานไปรษณีย์มีความคิดเห็น ว่า หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มีการใช้ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร หลายรูปแบบ ทั้งแบบเสมอภาค, แบบมีโครงสร้าง และ

แบบรวบรัด อยู่ในระดับสูงซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ใช้รูปแบบในการสื่อสารหลายรูปแบบรวมกันทำให้พนักงานไปรษณีย์มีความคิดว่ารูปแบบการสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ ยังมีรูปแบบการสื่อสารที่ไม่แน่ชัด ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของนิสากร เศรษฐวรารังกูร (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท มิตรสุข สุมิโดโม อินชัวร์นซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย ที่ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะของการ สื่อสารแบบบนลงสู่ล่าง (Downward Communication) เป็นส่วนใหญ่ และสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร คือ บันทึกรายงานและจดหมายเวียน เนื่องจากการลงนามรับทราบทั้งจากผู้บริหารและพนักงานในรูปแบบลายลักษณ์อักษร และพบว่าพนักงานเปิดรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเองมากที่สุด แต่สอดคล้องกับการศึกษาของสุปัญญา หุ่นแก้ว (2548) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรกับขวัญในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากระทรวงพาณิชย์มีรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารทุกรูปแบบ ทั้งการสื่อสารแบบแนวนอน, การสื่อสารแบบบนลงล่าง, การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน

5.2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์

ในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานไปรษณีย์ มีระดับคะแนนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นผู้นำ และด้านความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็น ว่าพนักงานไปรษณีย์สามารถให้ข้อมูล และความคิดเห็นต่างๆ แก่เพื่อนร่วมงานได้ โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญ และขั้นตอนการทำงานของตนเองได้ จนทำให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่พนักงานตั้งไว้ อีกทั้ง พนักงานไปรษณีย์มีการขอคำแนะนำจากผู้อื่นเพื่อพัฒนาความคิดริเริ่ม และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวคิดใหม่ มาปรับใช้ในการทำงานประจำวันได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้ง มีการยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงแนวคิดใหม่ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพร้อม และความพยายาม รวมถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานไปรษณีย์นี้ ยังสอดคล้องกับตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่กำหนดไว้ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งใน ประเทศ และต่างประเทศ เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และเป็นรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปี ข้างหน้า ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง โดยพัฒนาบุคลากรให้

สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานไพรเมี่ยมีความรู้และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร ทราบถึงกลุ่มลูกค้า คู่แข่ง และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมถึง โครงสร้างการบริหารงานขององค์กร และกระบวนการในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Backer and Neuhauser ที่กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถ ทดลอง และเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ย กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานไพรเมี่ย ของที่ทำกรไพรเมี่ยในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไพรเมี่ย ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการแก้ไขปัญหา , ด้านการตัดสินใจ , ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ , ด้านความเป็นผู้นำ , ด้านความรู้และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร และด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานไพรเมี่ยของที่ทำกรไพรเมี่ยในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ขึ้นอยู่กับ การสื่อสารระหว่าง หัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ยกับพนักงานไพรเมี่ย เนื่องจากการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ตามที่สมยศ นาวีการ (2529) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ส่วนหนึ่ง คือ กลยุทธ์ โครงสร้าง รูปแบบ และบุคลากร ในที่นี้ บริษัท ไพรเมี่ยไทย จำกัด จึงได้กำหนด สมรรถนะด้านการจัดการงานสมรรถนะด้านการจัดการงานในความรับผิดชอบ และมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานไพรเมี่ย ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการแก้ไขปัญหา , ด้านการตัดสินใจ , ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ , ด้านความเป็นผู้นำ , ด้านความรู้และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร และด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน นี้ อยู่บนพื้นฐานรูปแบบการสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ยกับพนักงานไพรเมี่ย โดยรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ซึ่งหมายถึง หัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ย ผู้รับสาร คือ พนักงานไพรเมี่ย และสาร คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน และสื่อ คือ วิธีการที่หัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ย นำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน มาใช้กับพนักงานไพรเมี่ย โดยหัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ยได้นำรูปแบบการสื่อสารหลายรูปแบบมาใช้รวมกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบควบคุม (Controlling Style) คือ หัวหน้าที่ทำกรไพรเมี่ยทำหน้าที่เป็นผู้สั่งการออกคำสั่ง และควบคุม , การ

สื่อสารแบบเสมอภาค (Equalitarian Style) จะเป็นการสื่อสารแบบสองทางหัวหน้าที่ทำการไประณีย์ จะกระตุ้นให้อีกพนักงานไประณีย์มีอิสระในความคิด บรรยากาศในการ สื่อสารเต็มไปด้วยความ เข้าใจกัน ความเป็นมิตร ความอบอุ่น และคำนึงถึงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน , การสื่อสารแบบมี โครงสร้าง (Structuring Style) หัวหน้าที่ทำการไประณีย์มุ่งถึงระบบ โครงสร้างเป็นสำคัญโดยการอ้าง มาตรฐาน หลักการ หรือกฎเกณฑ์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหามากมาย ในองค์กร, การสื่อสารแบบรวบรัด (Dynamic Style) เป็นการสื่อสารแบบรวบรัด เข้าประเด็น ไม่อ้อมค้อม แต่ค่อนข้างจะขวานผ่าซาก และถึงลูกถึงคน คือ เข้าถึงปัญหาไม่รอให้เกิดปัญหาก่อนแล้ว ค่อยดำเนิน การ มักจะพิจารณาปัญหา และวางแผนล่วงหน้าก่อนนานๆ โดยจะเน้นในทางปฏิบัติ และการสื่อสารแบบตั้งรับ (Relinquish Style) ในที่นี้ หัวหน้าที่ทำการไประณีย์จะเป็นผู้รับสารแทนพนักงานไประณีย์ คือ เป็นการรับฟัง ความคิดของคนอื่น และยอมตามความต้องการของคนอื่น โดยจะไม่มีการสั่งการจาก หัวหน้าที่ทำการไประณีย์ และการสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง (Withdrawal Style) โดยหัวหน้าที่ทำการ ไประณีย์จะ พยายามหลีกเลี่ยงการวิเคราะห์ปัญหาโดยตรง โดยพยายามพูดกลบเกลื่อน หรือเลื่อนการพิจารณา ปัญหาออกไป เพื่อให้ความเป็นอิสระทางความคิดของพนักงานไประณีย์มากกว่าที่หัวหน้าที่ทำการ ไประณีย์จะเข้าไปตัดสินใจเอง

แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง และรูปแบบการ ติดต่อดสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไประณีย์ที่มีหลากหลายรูปแบบจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานไประณีย์ ฉะนั้น หัวหน้าที่ทำการไประณีย์ จึงมีความจำเป็นต้อง ทำความเข้าใจและเลือกวิธีการติดต่อดสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงาน ไประณีย์ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึง สร้างขวัญกำลังใจ และบรรยากาศที่ดีในการ ปฏิบัติงานต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดต่อดสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไประณีย์

เนื่องจาก รูปแบบการติดต่อดสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไประณีย์ ที่มีหลากหลายรูปแบบ นั้น มีผลทำให้ การปฏิบัติงานของ พนักงาน ไประณีย์เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องมีการสร้าง ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไประณีย์กับพนักงานไประณีย์ให้ชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไประณีย์เพิ่มขึ้น ดังนี้

- 1) เพื่อให้หัวหน้าที่ทำการไประณีย์สามารถเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมได้ศึกษาเห็นว่าควร สร้างความ รู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ รูปแบบการ ติดต่อดสื่อสาร และดำเนินการจัดการฝึกอบรม

ให้แก่หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และเทคนิคการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารภายในที่ทำการไปรษณีย์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่พนักงานฯ โดยการจัดให้มีการแข่งขันกีฬาเพื่อเชื่อมความสามัคคี หรือการจัดกิจกรรมสภากาแฟ หรือกิจกรรมทางพุทธศาสนา

3) เพื่อสร้างโอกาสให้แก่ พนักงานไปรษณีย์ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน หรือแก้ไขปัญหา จึงควรวางการประชุมเป็นประจำเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และมีการระดมความคิดในการแก้ไขปัญหาฯ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษามีส่วนร่วมของพนักงานไปรษณีย์ในการพัฒนา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 2) ควรมีการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของพนักงานไปรษณีย์ กับพนักงานของบริษัทรับขนส่งเอกชน เช่น UPS FedEX ฯลฯ
- 3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการรับขนส่งสิ่งของ หรือพัสดุต่างๆ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด กับบริษัทรับขนส่งเอกชน เช่น UPS FedEX ฯลฯ
- 4) ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของพนักงานไปรษณีย์
- 5) ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนในการใช้บริการไปรษณีย์
- 6) ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ และการพัฒนาธุรกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด