

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของ
 หัวหน้า ที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์
 ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายจักริน ยุทธวรราชัย

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้า
 ที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์
 ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของ
 หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
 พนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์
 ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 ของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อศึกษา ปัญหา และ
 อุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานไปรษณีย์ และลูกจ้างประจำ
 จำนวน 352 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า

พนักงานไปรษณีย์ส่วนใหญ่เห็นว่าหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มีการใช้รูปแบบในการ
 ติดต่อสื่อสารแบบมีโครงสร้าง, แบบเสมอภาค และแบบรวบรัด อยู่ในระดับสูง

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ พบว่า พนักงานไปรษณีย์มี
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์พบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวแปร มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในทางบวก (0.114) และระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์เปลี่ยนรูปแบบการติดต่อสื่อสารจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ พบว่า รูปแบบ การติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ไม่มี รูปแบบที่ชัดเจน และวิธีการแก้ไขปัญหาของพนักงานที่เคยใช้ในการตัดสินใจในอดีต มาใช้ในสถานการณ์ต่างๆ มีความหลากหลายแต่ไม่ชัดเจน นอกจากนี้ พนักงานไปรษณีย์ไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ 1) เพื่อให้หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์สามารถเลือกใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และดำเนินการจัดการฝึกอบรมให้กับหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ 2) เพื่อให้บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารภายในที่ทำการไปรษณีย์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่พนักงานฯ โดยการจัดให้มีการแข่งขันกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ หรือ การจัดกิจกรรมสภากาแฟ หรือกิจกรรมทางพุทธศาสนา 3) เพื่อสร้างโอกาสให้แก่พนักงานไปรษณีย์ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงควรจัดการประชุมเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และมีการระดมความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นประจำ

Independent Study Title	The Relationship Between Communication Types of Head Postmasters and Performance of Postal Officers of Post Offices in Chiang Mai Province
Author	Mr. Jakrin Yuttawarachai
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Seksin Srivatananukulkit

ABSTRACT

This independent study on “The Relationship Between Communication Types of Head Postmasters and Performance of Postal Officers of Post Offices in Chiang Mai Province” had the objectives of studying 1) the types of Head Postmasters of Post Offices in Chiang Mai Province, 2) performance efficiency of postal officers in the province, 3) relationship between communication types of Head Postmasters and performance efficiency of postal officers in the province and 4) problems and obstacles related to the communication of the Head Postmasters of Post Officers in Chiang Mai Province.

The target population of this study was 352 postal officers and permanent employees and the tool used was a questionnaire.

The results of the study were as follows :

The majority of the postal officers stated that the Head Postmasters used one of the structured, equal and short cut types of communication, which was used at a high level. They also ranked performance efficiency of their colleagues at a high level.

As for the relationship between communication types of Head Postmasters and performance efficiency of postal officers, it was found that the two variables were related and the Pierson Co-efficiency was positive (0.114) with a statistical significance at the 0.05 level. This

could be explained that changing the type of communication could affect the performance efficiency of the postal officers.

Regarding problems and obstacles of the communication between the Head Postmasters and their officers, it was found that the communication types adopted by the Head Postmasters were rather unclear. The postal officers often solved the problems by using the past methods of decision making which varied and were unclear. Moreover, the postal officers felt that they had little or an inadequate role in expressing their opinions in terms of administration and problem solving.

The following are suggestions to improve efficiency and to solve the problems. 1) To ensure that the Head Postmasters could use suitable and efficient communication types, it is necessary to create an understanding about communication types by arranging for training of Head Postmasters. 2) To provide a good communication atmosphere of internal communication in the post offices to enhance performance efficiency, some attempt should be made to create a good relationship between the postal officers by organizing sports events to boost their cooperation or to set up some coffee time activities as well as religious activities. 3) In order to provide opportunities for the postal officers to share their opinions on administration and problems, organizing a regular meeting to gather suggestions and brain storm ideas to solve certain problems is recommended.