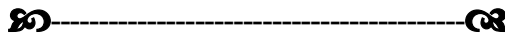


การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*
DEVELOPMENT OF THE QUALITY OF LIFE IN WORKING
AT THE THAILAND POST COMPANY LIMITED EMPLOYEE
IN PHRA NAKHON SRI AYUTTHATA DISTRICT,
PHRA NAKHON SRI AYUTTHATA PROVINCE



อนูวัฒน์ พรหมอยู่, แสงจิตต์ ไตแสง

Anuwat Promyu, Sangjit Taisang

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: 76477061@aru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัญหาและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานไปรษณีย์ไทย (ฝ่ายปฏิบัติการ) ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หาค่าความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน และวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ภาพทางสังคมและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ได้แก่ องค์กรควรสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันความเสี่ยง จัดให้มีจุดบริการให้คำปรึกษา จัดให้มีการอบรม/สัมมนา จัดแผนผังของสถานที่ทำงานให้เหมาะสม มีการปรับปรุงอัตราผลตอบแทน และมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความกระชับ รัดกุม เพื่อความสุขในการทำงาน

คำสำคัญ: การพัฒนา; คุณภาพชีวิตในการทำงาน; พนักงานไปรษณีย์ไทย

Abstract

This research aimed to study 1) problems and the level of quality of life at work and 2) how to improve the quality of life in working at the Thailand Post Company Limited employee. The research was mixed methods research and conducted in two stages. Stages 1 Quantitative research. The sample consisted of 132 peoples is Thailand Post Company Limited employee (Operations) in Phra Nakhon Si Ayutthaya District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The research tools were questionnaires, and the data were analyzed using mean, frequency, percentage, standard deviation, One-way ANOVA and LSD test–Stages 2 qualitative research. The Key informants totaled 11 persons. The research tools were interview and content analysis.

The research findings revealed that 1) the level of quality of life in working at the Thailand Post Company Limited employee overall is very high. The Body level is higher than that of Social Relations and The Working Environment is high, which were also common. 2) The guidelines for improving the quality of life in working at the Thailand Post Company Limited Employee include: The organization should support the risk protection equipment. The consultation service center should be provided for training/seminars. The layout of the workplace should be provided appropriately. The rate of return should be improved, and the procedures should be adjusted to be concise for work pleasure.

Keywords: Development; Quality of Work Life; Thailand Post Company Limited Employee

บทนำ

ปัจจุบันไปรษณีย์ไทยได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระยะเวลาการดำเนินงานมาแล้ว 19 ปี ทั้งนี้การตลาดอีคอมเมิร์ซขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงเป็นการผลักดันให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เติบโตอย่างรวดเร็ว (ไปรษณีย์ไทย, 2564) การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของพนักงาน จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของหน่วยงานทุกภาคส่วนที่จะต้องส่งเสริมให้แรงงานไทยเป็นแรงงานคุณภาพและมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณอย่างจริงจัง

การแข่งขันในตลาดธุรกิจขนส่งที่มีความรุนแรงนั้น ทำให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นผู้นำในธุรกิจขนส่ง จึงต้องมีการปรับตัวในหลายมิติเป็นอย่างมาก เพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งเอกชนได้ ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม (ปิสนเสหุเตย์, 2562) ในด้านคุณภาพทั้งการรับฝาก ส่งต่อและนำจ่าย ทั้ง 3 องค์ประกอบหลักเป็นหัวใจการขับเคลื่อนธุรกิจที่ลูกค้าสัมผัส ได้โดยตรง 1) ด้านการรับฝากเป็นส่วนที่ให้บริการฝากส่งกับลูกค้า ได้มีการปรับขยายเวลาการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น เปิดให้บริการรับฝากทุกวันไม่มีวันหยุดเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น 2) ด้านการส่งต่อก็มีการให้บริการสอดคล้องกับการรับฝาก ทำการคัดแยกสิ่งของเพื่อส่งต่อปลายทางทุกวัน ไม่ให้มีงานตกค้างหรือล่าช้า เน้นผู้ปฏิบัติงานเพิ่มความระมัดระวังในการคัดแยก ลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับสิ่งของผู้ใช้บริการ และ 3) ด้านการนำจ่ายได้ปรับเพิ่มคุณภาพการนำจ่ายในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ นำจ่ายโดยไม่มีวันหยุด เพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจากการปรับปรุงยกระดับคุณภาพบริการนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในส่วนงานปฏิบัติการรับฝาก ส่งต่อและนำจ่ายที่จะต้องปฏิบัติงานกันทุกวันและเวลาทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยผลประกอบการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในรอบปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันมีผลประกอบการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง จากการแข่งขันทางด้านราคา (Kanokwan Makmek, 2565) ส่งผลต่อสวัสดิการของพนักงานที่ลดลงไปจากในอดีตที่ผ่านมา เช่น เงินโบนัสประจำปี เงินค่าล่วงเวลาจากการทำงาน เป็นต้น ส่งผลต่อขวัญกำลังใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจและเห็นถึงความจำเป็นที่จะศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ เป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและเป็นแนวทางการพัฒนาให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

1) รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ

2) ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานไปรษณีย์ไทย (ฝ่ายปฏิบัติการ) ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 สาขา ได้แก่ ไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์ไปรษณีย์พระนครศรีอยุธยา ไปรษณีย์เคชาวุธ และเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์อยุธยาซิตีพาร์ค จำนวนประชากรทั้งหมด 197 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานไปรษณีย์ไทย (ฝ่ายปฏิบัติการ) ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง โดยเป็นผู้บริหารขององค์กร ระดับหัวหน้าทำการไปรษณีย์ หัวหน้าแผนก และผู้ช่วยหัวหน้าแผนก

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบตรวจสอบรายการความคิดเห็นเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ 1) ความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item – objective congruence: IOC) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.92 2) ความเชื่อมั่น โดยวิธีของครอนบาช เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.954

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้ ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 132 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามไปแจกพนักงานที่ทำงานอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์ไปรษณีย์พระนครศรีอยุธยา ที่ทำการไปรษณีย์เดชาวุธ และเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์อยุธยาซิตี้พาร์ค แบ่งระยะเวลาการเก็บข้อมูลทั้งหมด 2 เดือน ระหว่างเดือนเมษายน 2566 ถึงเดือนมิถุนายน 2566 โดยช่วงเวลาในการแจกแบบสอบถาม คือวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 – 15.30 น. เพื่อเป็นการกระจายข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาถึงหัวหน้าไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแจ้งวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการสัมภาษณ์ และแจ้งกำหนดการนัดหมายวัน เวลาที่จะสัมภาษณ์

2. ส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ก่อนวันสัมภาษณ์ล่วงหน้า 5 วัน

3. ผู้วิจัยเข้าพบผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัน เวลาที่นัดหมาย และดำเนินการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมตามประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ อธิบายระดับการรับรู้และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมานสำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบมีความแตกต่างก็จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด และใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์

การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านร่างกาย	3.61	0.95	มาก
ด้านจิตใจ	4.18	0.70	มาก
ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	4.16	0.73	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.36	1.06	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทน	3.42	0.95	มาก
ด้านความสุข	3.98	0.84	มาก
โดยรวม	3.78	0.87	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.73) ด้านความสุข ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.84) ด้านร่างกาย ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.95) ด้านผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.95) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 1.06) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสังกัด ประเภทบุคลากร และลักษณะงาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยจำแนกตามสังกัด ประเภทบุคลากรและลักษณะงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	F-test	Sig.	ระดับ	
			ยอมรับ	ปฏิเสธ
สังกัด	1.842	0.143	-	✓
ประเภทบุคลากร	2.823	0.063	-	✓
ลักษณะงาน	0.786	0.458	-	✓

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สังกัด ประเภทบุคลากรและลักษณะงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย

ภาพรวม		ความผูกพันในองค์กร
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	Pearson Correlation	0.727**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านร่างกาย องค์กรควรสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันความเสี่ยง เช่น หมวกนิรภัย หมวกกันน็อก แว่นตา ถุงมือกันแดด และควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเสริมประสบการณ์ให้กับพนักงาน

ด้านที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ องค์กรควรจัดให้มีจุดบริการให้คำปรึกษา และควรมีการจัดทำประกันสุขภาพ/ประกันชีวิต สำหรับพนักงานทุกระดับ

ด้านที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพทางสังคม องค์กรควรมีการจัดอบรม/สัมมนา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร

ด้านที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรควรจัดแผนผังของสถานที่ทำงานให้เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทสะดวก จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และพนักงานทุกคนควรช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงาน

ด้านที่ 5 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทน องค์กรควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน และมีความเป็นธรรมสำหรับพนักงานทุกระดับ

ด้านที่ 6 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสุข องค์กรควร มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความกระชับ รัดกุม ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อสะดวกต่อ ผู้ปฏิบัติงานทำให้ไม่เครียด และมีความสุขกับงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทยในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นน่าสนใจซึ่งนำมาอภิปราย ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สภาพปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและ ยังไม่ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงงานที่ได้รับมอบหมาย อาจทำให้ไม่มีความสุขกับงานที่ได้รับ มอบหมาย อีกทั้งสถานที่ในการทำงานยังเจอกับมลพิษต่าง ๆ อากาศอาจยังไม่ถ่ายเท เท่าที่ควร รวมถึงความสัมพันธ์กับหัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนกอาจยังไม่มากพอที่จะทำให้ ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และเงินเดือน/ค่าจ้าง ที่ได้รับยังไม่เพียงพอกับรายจ่าย ในแต่ละเดือน สอดคล้องกับผลการวิจัยของภัสธารีย์ นาเมืองรักษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน ใหญ่ พบว่า พนักงานมีความต้องการด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมในเรื่องการ เพิ่มค่าจ้าง ด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน เรื่องการให้โอกาสแสดง ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นใน เรื่องการมีความร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต เรื่อง หัวหน้าในความเห็นใจลูกน้องผู้ปฏิบัติงาน

2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

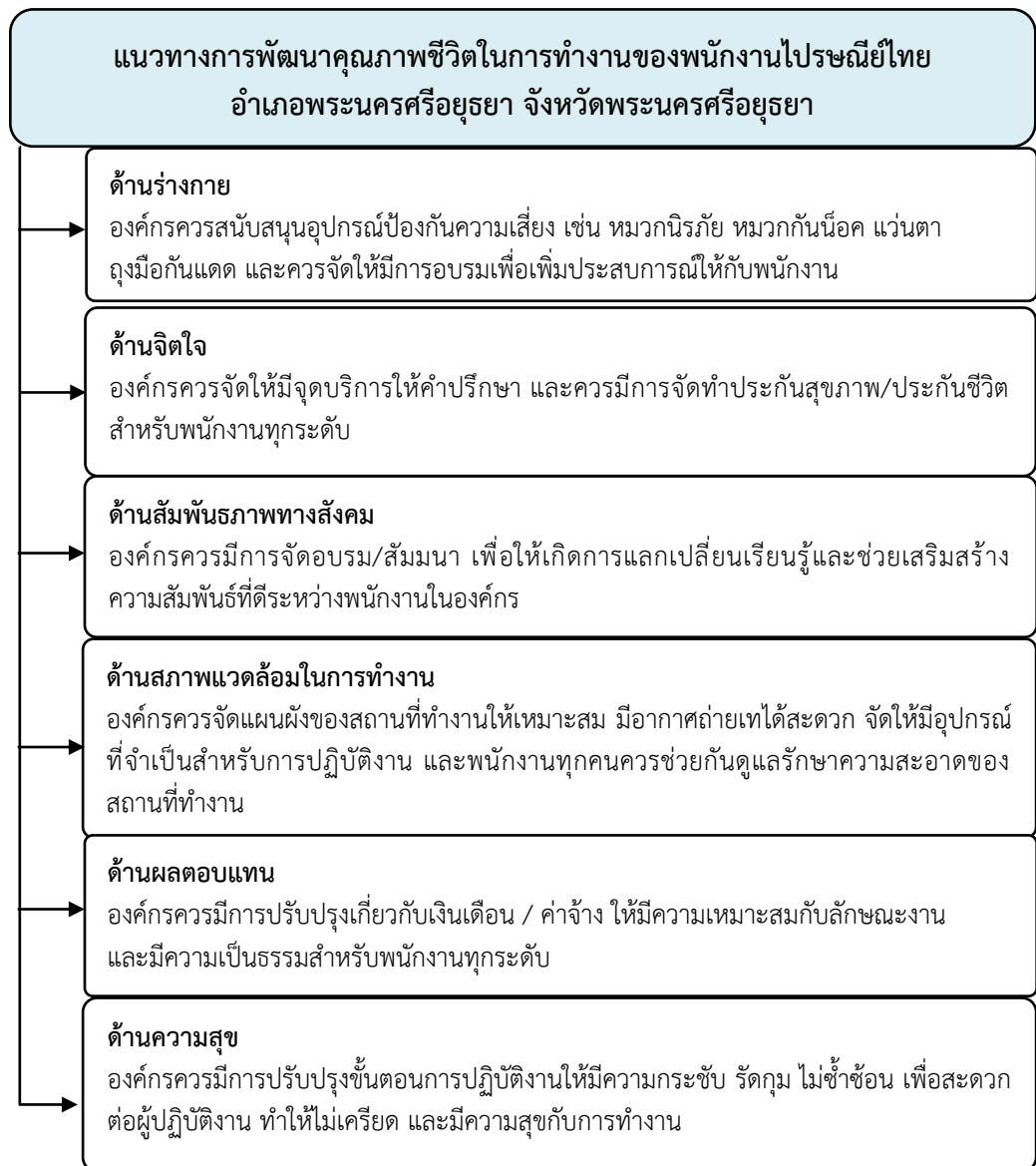
ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับ มาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริวรรณ จันรณา (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตใน การทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นัสมล บุตรวิเศษ และอุปภิษฐา อินทรสาด (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ

ชีวิตของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าอาจเป็นเพราะพนักงาน ไปรษณีย์ไทย ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตในการทำงานจากการปรับตัวด้วยตนเอง เนื่องจากทำงานกับองค์กรมานาน หรือการ ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตในการทำงานอย่างถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างควรมีความผูกพันในองค์กรที่เหมาะสม เพื่อทำ ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างถูกต้องและเป็นไปตามสถานการณ์ธุรกิจ ในปัจจุบัน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ใน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทยในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับผลการวิจัยของอนรรฆ อิสเสาะ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา พบว่า ข้อเสนอแนะด้านร่างกายควรส่งเสริมนโยบายเพิ่มลาน กีฬา จัดหาเครื่องออกกำลังกายให้บริการประชาชน รวมถึงการร่วมมือกับหน่วยงาน สาธารณสุขในพื้นที่ ด้านจิตใจควรจัดให้มีจุดบริการให้คำปรึกษา เพิ่มช่องทางการจัดตั้ง กลุ่มและการแสดงออกของกลุ่มต่าง ๆ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมควรจัดกิจกรรมที่ ส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวหรือ อาจสร้างกิจกรรมอื่น เพื่อให้ประชาชนลดความคิด ในเรื่องเพศแล้วหันมาสนใจในเรื่องของส่วนรวม และด้านสิ่งแวดล้อมควรส่งเสริมนโยบายที่ เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นเศรษฐกิจหรือเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในภาพรวม สอดคล้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพวรรณ ฤทธิ์เย็น และชินนิสสัย วิสิฐนิกิจา (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานขับรถหาลาก บริษัท สยามชอร์ไซด์เซอร์วิส จำกัด พบว่า ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรกำหนดค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมกับสถานะการดำรงชีพ จัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับพนักงาน สนับสนุนการทำกิจกรรม กำหนดเวลาการทำงานให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและด้านความสุข

องค์ความรู้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ที่ได้รับจากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ด้านร่างกาย คือ องค์กรควรสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันความเสี่ยง เช่น หมวกนิรภัย หมวกกันน็อก แว่นตา ถุงมือกันแดด และควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงาน

ด้านจิตใจ คือ องค์กรควรจัดให้มีจุดบริการให้คำปรึกษา และควรมีการจัดทำประกันสุขภาพ/ประกันชีวิต สำหรับพนักงานทุกระดับ

ด้านสัมพันธภาพทางสังคม คือ องค์กรควรมีการจัดอบรม/สัมมนา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ องค์กรควรจัดแผนผังของสถานที่ทำงานให้เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับ การปฏิบัติงาน และพนักงานทุกคนควรช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงาน

ด้านผลตอบแทน คือ องค์กรควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับเงินเดือน / ค่าจ้างให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน และมีความเป็นธรรมสำหรับพนักงานทุกระดับ

ด้านความสุข คือ องค์กรควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มี ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน เพื่อสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้ไม่เครียด และมีความสุขกับการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. พนักงานไปรษณีย์ไทยควรมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและคุณภาพงานเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร มีวินัยใน การทำงาน รวมถึงตั้งใจเรียนรู้และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2. พนักงานไปรษณีย์ไทยควรมีความรักองค์กรและงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรักในการให้บริการลูกค้า มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรควรคำนึงถึง ด้านค่านิยมองค์กรและด้านความสำเร็จของงาน เนื่องจากผลการวิเคราะห์พบว่าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน นอกเหนือจากบุคลากรรัฐวิสาหกิจ

2. ควรศึกษาการส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการทำงานของหน่วยงาน

3. ควรนำผลการวิจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ไปดำเนินการศึกษาวิจัยในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย

4. ควรศึกษาความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทยให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทิพย์วรรณ ฤทธิ์เย็น และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถหั่วลาก บริษัทสยามเซอร์ไซด์เซอร์วิส จำกัด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 14(2), 52–62.
- นัสมล บุตรวิเศษ และอุปรีษฐา อินทรสาด. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (รายงานวิจัย). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- บิเนสทูเดย์. (2562). *ไปรษณีย์ไทยปรับกลยุทธ์การตลาด ตั้งเป้าอันดับ 1 อินโดไชน่า รายได้ทะลุแสนล้านใน 5 ปี*. สืบค้น 20 มกราคม 2566, จาก <https://www.buesstoday.co/bt-news/19/12/2019/16762/>
- ไปรษณีย์ไทย. (2564). *ประวัติความเป็นมาของ ปณท*. สืบค้น 15 ตุลาคม 2565, จาก <https://file.thailandpost.com/upload/content/256462e8c2f07d9ff.pdf>
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2565). *โครงสร้างองค์กร*. สืบค้น 22 ตุลาคม 2565, จาก https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/aboutus/0/672
- ภัสธารีย์ นาเมืองรักษ์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ จันรณา. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(4), 160–174.
- อนรรฆ อีสเฮาะ. (2562). *คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- Kanokwan Makmek. (2565). ไปรษณีย์ไทยปีนี้จะขาดทุนลดลง ส่วนปีหน้าตั้งเป้า เป็นบริษัท *Zero Complain*. สืบค้น 30 ธันวาคม 2565, จาก <https://workpointtoday.com/thailand-post-zero-complain/>
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (3rd Edition). New York: Harper & Row.

