

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก
ชื่อนักศึกษา	นางพวงเพ็ชร วรรณทวี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. วีระพงษ์ อินทร์ทอง รองศาสตราจารย์สมคิด ศรีสิงห์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจพร สุนทรสมัย
สาขาวิชา	ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ปีที่สำเร็จการศึกษา	2548

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก การศึกษาคำเนินการโดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและลักษณะงาน กำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนา ดำเนินการพัฒนาและศึกษาผลการพัฒนาศักยภาพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 150 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาในระดับมากในเรื่องเกี่ยวกับ ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม ความเข้าใจและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท และความสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและน้อย
2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า โดยรวมมีปัญหาในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาในระดับน้อยและน้อยที่สุด
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อมีปัญหาในระดับน้อย
4. ด้านระบบการทำงาน โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาในระดับมากในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนของหน่วยงานระดับเหนือกว่า ปัญหาในเรื่องการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และปัญหาในเรื่องของการทำงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชา มาก ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาในระดับมาก ในเรื่องความเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยสนับสนุน ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีปัญหาในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

6. เมื่อเปรียบเทียบการทำงานของพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหาการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

8. พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกัน มีปัญหาในการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

9. รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก A การอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

10. พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Title A STUDY FOR IMPROVE THE POTENTIAL PERFORMANCE OF THE OFFICERS IN THE OPERATION SECTION OF THE CUSTOMER SERVICE CENTER, PHITSANULOK PROVINCE

Author Mrs.Puangpetch Wantawee

Advisors Dr.Werapong Inthong  
Associate Professor Somkit Srising  
Assistant Professor Dr.Amnuayporn Soontornsamai

Field Development Strategy

Year 2005

### ABSTRACT

The purposes of this research were to study problems and compare performance **problems** in **services** of the officers. **The study** divided into educational levels, working experiences and duty performances. Then **constructed** training course to develop quality of the **officers**. The samplers were 150 **officers** from operation section of the customer service centre. The instrument was questionnaire for data collection. The data was analyzed by percents,  $\bar{x}$ , S.D., t-test and f-test.

**The** results found that :

1. Problems on knowledge and ability in working by average were in the middle level, Considering in each problem was : understanding new finished programmed was high. Ability in adapting new way of working was also high. Other **problems** were in the middle **level**.
2. Problems on facilities and working advances **by** averages were in the low level. Considering each factor, every factor was in low level.
3. Problems on human relationship were averages in low **problem level**.
4. Problems on working system were averages in **the** middle level. Considering each problem were : supporting **from** higher level was in high level. training new working skills, too many working steps with bosses, were in high level.
5. Problems on supporting were averages in **the** middle level. Considering in each problem : financial **slowly** payment was in **the** high level, **the** other was in the low level.

6. The officers had different education levels were not different working quality both general and each issue.

7. Different working experience officers had not different working problems in general. Considering separately were: knowledge and ability in working was statistic difference in .05 level, but other factors were not different.

8. The officers who were different duties had not different problems in both general and each issue.

9. The suitable method to develop the officers were training them with how to use new finished computer programs, training with new working method and new way of living in changing society.

10. The officers who attended training gained better knowledge and understanding in statistic differently at .05 level.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
Pibulsongkram Rajabhat University

## กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.วิระพงษ์ อินทร์ทอง รองศาสตราจารย์สมคิด ศรีสิงห์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจพร สุนทรสมัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้กำลังใจ ช่วยเหลือ แนะนำและเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเมตตาเอาใจใส่ อย่างดียิ่ง จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จด้วยดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายปัญญา ดันหโสภาส ผู้เชี่ยวชาญ นายสมนึก วัฒนะพระยา ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก และนายสมบัติ ปิยทัตติม ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการ จังหวัดเชียงราย ที่กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งการ ชี้แนะ ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบคุณพนักงานในศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ดาก สุโขทัย กำแพงเพชร และอุตรดิตถ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นกตเวทิตาคุณแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทุกท่านผู้มีพระคุณที่มีอาจนำมาอ้าง ในที่นี้ได้ ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา และขอน้อมคารวะแด่ ผู้เขียนตำราวิชาการที่ได้ใช้ศึกษาค้นคว้าอ้างอิงทุกท่าน

พวงเพ็ชร วรรณทวี