

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

การหาค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบึงฉลวย  
Pibulsongkram Rajabhat University

ผลการหาความสอดคล้องของความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ  
สำหรับทุก ๆ ข้อคำถามที่สามารถนำมาใช้ได้จริง

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับคะแนนของผู้ เชี่ยวชาญ (คนที)					ผลรวม ของ คะแนน	ค่า I.O.C
		1	2	3	4	5		
	<b><u>ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน</u></b>							
1	ความรู้และความเข้าใจในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อ บังคับ ฯ ของบริษัทในการปฏิบัติงานในหน้าที่	0	0	1	1	1	3	0.6
2	ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด	1	-1	1	1	1	3	0.6
3	การอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ระบบโทรศัพท์, การรับชำระเงิน, การเร่งรัดติด ตามหนี้ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน	1	0	1	1	1	4	0.8
4	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	0	1	1	1	0	3	0.6
5	การชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม	1	1	1	0	0	3	0.6
6	ความสามารถจัดระบบ และกำหนดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานของท่านได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	5	1.0
7	ความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	0	1	0	1	1	3	0.6
8	ความไม่เข้าใจในการประสานงานระหว่างลูกค้า กับท่าน	1	1	1	0	1	4	0.8
9	การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่	1	1	-1	1	1	3	0.6

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับคะแนนของผู้ เชี่ยวชาญ (คนที่)					ผลรวม ของ คะแนน	ค่า I.O.C
		1	2	3	4	5		
	<b><u>ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน</u></b>							
10	การได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายกับ ความสามารถ	0	0	1	1	1	3	0.6
11	การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุผล ตามวัตถุประสงค์	1	1	1	0	0	3	0.6
12	ความสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิถี การดำเนินชีวิต ตามการเปลี่ยนแปลงได้	-1	1	1	1	1	3	0.6
13	ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้ แทนการทำงาน ตามวิธีเดิม	1	1	1	1	1	5	1
14	ความเข้าใจ และใช้งาน ระบบ COMPUTER ทุก ประเภท	0	1	1	1	1	4	0.8
15	การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น"ธรรมชาติ" มี ความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ได้	1	1	1	1	0	4	0.8

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					ผลรวมของ คะแนน	ค่า I.O.C
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านสวัสดิการ และความก้าวหน้า</b>							
1	สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ของทำนและครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน	1	-1	1	1	1	3	0.6
2	สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา	1	1	1	1	1	5	1
3	สวัสดิการของบริษัท ในเรื่องค่าวิชาชีพ เฉพาะตำแหน่ง	1	1	1	1	1	5	1
4	การประเมินผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน การ เลื่อนตำแหน่ง	0	1	1	1	1	4	0.8
5	ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อน ระดับต่อไปได้	0	1	1	1	1	4	0.8
6	ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศก ทอรั ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	1	1	1	1	0	4	0.8
7	อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน ใโฮง สง่า งาม มีความสะดวกสบายและความภาคภูมิใจ	0	0	1	1	1	3	0.6
8	การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานอย่าง ยุติธรรม	1	1	1	1	1	5	1
9	การได้รับสวัสดิการครอบคลุมถึงบุคคลใน ครอบครัว	1	1	1	1	1	5	1
10	มีความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็น ประจำทุกเดือน	1	1	0	1	1	4	0.8
11	ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ดีขึ้นตามความ สามารถ	0	1	1	1	1	4	0.8

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					ผลรวมของ คะแนน	ค่า I.O.C
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์</b>							
1	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1	0	4	0.8
2	ในสภาพการทำงาน มีความสนิทสนม กันดี	0	1	1	1	1	4	0.8
3	การมีความช่วยเหลือกันและแนะนำกัน ในเรื่องหน้าที่การงานเสมอ	0	1	1	1	1	4	0.8
4	มีความรัก ความเข้าใจและพึงพอใจกัน เสมอ	1	1	1	1	1	5	1
5	ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและ กัน	1	0	1	1	1	4	0.8
6	ลูกค้าพึงพอใจในการรับบริการจากท่าน	1	1	0	0	1	3	0.6

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์  
Pibulsongkram Rajabhat University

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					ผลรวมของ คะแนน	ค่า I.O.C
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านระบบการทำงาน</b>							
1	การทำงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับ การบังคับบัญชาเข้มงวด	1	1	0	1	1	4	0.8
2	การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน	1	1	1	1	1	5	1
3	ความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงาน ที่รับผิดชอบ	0	1	1	1	1	4	0.8
4	การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา	-1	1	1	1	1	3	0.6
5	หน่วยงานระดับเหนือกว่า ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน	1	1	1	0	0	3	0.6
6	ได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความ รู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1
7	ปริมาณงานที่รับผิดชอบ กับพนักงานมี ความเหมาะสม	0	1	1	1	1	4	0.8
8	การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดง ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	1	1	1	1	0	4	0.8

ลำดับ ร	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					ผลรวมของ คะแนน	ค่า I.O.C
		1	2	3	4	5		
	<b>ด้านการส่งเสริมสนับสนุน</b>							
1	ความสะดวกสบายของที่ทำงาน	1	1	1	1	1	5	1
2	แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบาย อากาศ	1	1	0	1	1	4	0.8
3	ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และห้อง สุขา	1	1	1	1	0	4	0.8
4	เครื่องคอมพิวเตอร์ ในสำนักงานอยู่ใน สภาพดี พร้อมใช้งาน	1	1	0	1	0	3	0.6
5	ได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จาก หน่วยสนับสนุน	1	1	1	-1	1	3	0.6
6	ความรวดเร็วและความร่วมมือในการ เบิกจ่ายเงินจากหน่วยสนับสนุน	1	1	1	1	1	5	1
7	ความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ใน สำนักงาน	0	1	1	1	1	4	0.8
8	การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	0	1	4	0.8
9	การประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สิน	1	1	1	1	1	5	1

หมายเหตุ การหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อสอบถามแต่ละประเด็นกับจุด  
ประสงค์ โดยใช้สูตรคือ

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
Pibulsongkram Rajabhat University

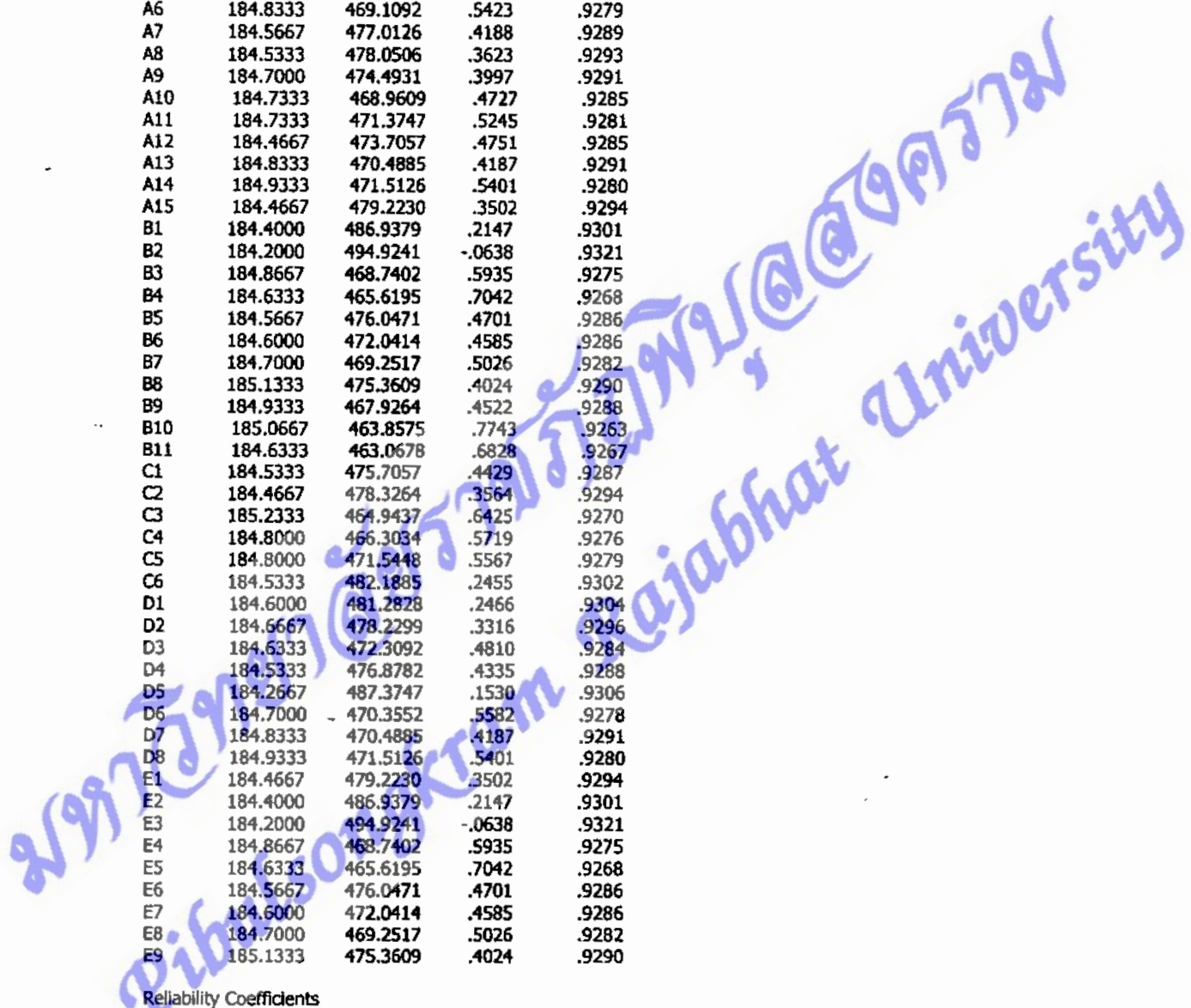
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	184.8667	462.3264	.5805	.9275
A2	184.8667	465.8437	.6988	.9268
A3	184.9667	469.2747	.5090	.9281
A4	184.6000	481.3517	.2666	.9301
A5	184.6667	476.5057	.3728	.9293
A6	184.8333	469.1092	.5423	.9279
A7	184.5667	477.0126	.4188	.9289
A8	184.5333	478.0506	.3623	.9293
A9	184.7000	474.4931	.3997	.9291
A10	184.7333	468.9609	.4727	.9285
A11	184.7333	471.3747	.5245	.9281
A12	184.4667	473.7057	.4751	.9285
A13	184.8333	470.4885	.4187	.9291
A14	184.9333	471.5126	.5401	.9280
A15	184.4667	479.2230	.3502	.9294
B1	184.4000	486.9379	.2147	.9301
B2	184.2000	494.9241	-.0638	.9321
B3	184.8667	468.7402	.5935	.9275
B4	184.6333	465.6195	.7042	.9268
B5	184.5667	476.0471	.4701	.9286
B6	184.6000	472.0414	.4585	.9286
B7	184.7000	469.2517	.5026	.9282
B8	185.1333	475.3609	.4024	.9290
B9	184.9333	467.9264	.4522	.9288
B10	185.0667	463.8575	.7743	.9263
B11	184.6333	463.0678	.6828	.9267
C1	184.5333	475.7057	.4429	.9287
C2	184.4667	478.3264	.3564	.9294
C3	185.2333	464.9437	.6425	.9270
C4	184.8000	466.3034	.5719	.9276
C5	184.8000	471.5448	.5567	.9279
C6	184.5333	482.1885	.2455	.9302
D1	184.6000	481.2828	.2466	.9304
D2	184.6667	478.2299	.3316	.9296
D3	184.6333	472.3092	.4810	.9284
D4	184.5333	476.8782	.4335	.9288
D5	184.2667	487.3747	.1530	.9306
D6	184.7000	470.3552	.5582	.9278
D7	184.8333	470.4885	.4187	.9291
D8	184.9333	471.5126	.5401	.9280
E1	184.4667	479.2230	.3502	.9294
E2	184.4000	486.9379	.2147	.9301
E3	184.2000	494.9241	-.0638	.9321
E4	184.8667	468.7402	.5935	.9275
E5	184.6333	465.6195	.7042	.9268
E6	184.5667	476.0471	.4701	.9286
E7	184.6000	472.0414	.4585	.9286
E8	184.7000	469.2517	.5026	.9282
E9	185.1333	475.3609	.4024	.9290

Reliability Coefficients  
 N of Cases = 30.0  
 Alpha = .9300

N of Items = 49



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ทศท.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
Pibulsongkram Rajabhat University

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ทศท.

---

### คำชี้แจง

#### 1. แบบสอบถามมี 2 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเรื่องปัญหาในการทำงานของพนักงาน

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการศึกษาทางวิชาการ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะ ไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริง และให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. วุฒิการศึกษา  ประถม / มัธยม  
 ปวช. / ปวส / อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี

#### 2. ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี  
 5 - 10 ปี  
 มากกว่า 10 ปี

#### 3. ลักษณะงาน

- งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์  
 งานบริการลูกค้า  
 งานรับชำระเงิน  
 งานเร่งรัดติดตามหนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเรื่อง ปัญหาในการทำงานของพนักงาน

ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด

(มหาชน)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขทางขวามือ ตามระดับปัญหาของท่าน

โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง การมีปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึง การมีปัญหามาก
- 3 หมายถึง การมีปัญหากลาง
- 2 หมายถึง การมีปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง การมีปัญหาน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
1	<u>ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน</u> ความรู้และความเข้าใจในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯ ของบริษัท ในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
2	ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด					
3	การอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ โทรศัพท์, การรับชำระเงิน, การเร่งรัดติดตามหนี้ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
4	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน					
5	การชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม					
6	ความสามารถจัดระบบ และกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของ ท่านได้เป็นอย่างดี					
7	ความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน</b>					
8	ความไม่เข้าใจในการประสานงานระหว่างลูกค้า กับท่าน					
9	การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
10	การได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายกับความสามารถ					
11	การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุผล ตามวัตถุประสงค์					
12	ความสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิธีการดำเนินชีวิต ตามการเปลี่ยนแปลงได้					
13	ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงาน ตามวิธีเดิม					
14	ความเข้าใจ และใช้งาน ระบบ COMPUTER ทุกประเภท					
15	การปฏิบัติงานที่ต้องปรับ ให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Pibulsongkram Rajabhat University

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
1	<u>ด้านสวัสดิการ และความก้าวหน้า</u> สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาลของท่านและครอบครัว ค่าเช่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน					
2	สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา					
3	สวัสดิการของบริษัท ในเรื่องค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง					
4	การประเมินผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง					
5	ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับต่อไปได้					
6	ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)					
7	อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน โอ้โง่ง สว่างงาน มีความสะดวก สบายและความภาคภูมิใจ					
8	การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานอย่างยุติธรรม					
9	การได้รับสวัสดิการครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว					
10	มีความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน					
11	ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ขึ้นตามความสามารถ					

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์</b>					
1	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
2	ในสภาพการทำงาน มีความสนิทสนมกันดี					
3	การมีความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงานเสมอ					
4	มีความรัก ความเข้าใจและพึงพอใจกันเสมอ					
5	ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน					
6	ถูกค่าพึงพอใจในการรับบริการจากท่าน					

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
Pibulsongkram Rajabhat University



ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
1	<u>ด้านระบบการทำงาน</u> การทำงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชา มาก					
2	การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน					
3	ความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ					
4	การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและผู้บังคับ บัญชา					
5	หน่วยงานระดับเหนือกว่า ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน					
6	ได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงาน					
7	ปริมาณงานที่รับผิดชอบ กับพนักงานมีความเหมาะสม					
8	การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ไข ปัญหา					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Pibulsongkram Rajabhat University

ลำดับ ที่	ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านการส่งเสริมสนับสนุน</b>					
1.	ความสะดวกสบายของที่ทำงาน					
2	แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ					
3	ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และห้องสุขา					
4	เครื่องคอมพิวเตอร์ ในสำนักงานอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน					
5	ได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุน					
6	ความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยสนับสนุน					
7	ความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน					
8	การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
9	การประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน					

ภาคผนวก ง

แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป  
และการทำงานของคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Pibulsongkram Rajabhat University

**แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการใช้งานคอมพิวเตอร์  
ของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความรู้ความเข้าใจตามรายการประเมิน

รายการ	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป</b>					
<b>การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป</b>					
- การใช้งาน SAP เบื้องต้น					
- การบันทึกรายการ/ กลับรายการ/การแสดงเอกสาร					
- การเรียกรายงานการกระทบยอดบัญชีจากระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป					
- การเรียกรายงานข้อมูลระหว่างระบบภายนอก กับระบบ SAP (Interface)					
- การเรียกรายงานสรุปการ Interface					
- การตรวจสอบข้อมูลการรับชำระ					
<b>การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบจัดซื้อ</b>					
- การบันทึกข้อมูล/ ใบเสนอซื้อ					
- การบันทึกข้อมูล/ ใบสั่งซื้อ/ จ้าง/ เช่า					
- การบันทึกข้อมูล/ การรับพัสดุ/ สิ้นทรัพย์เข้าส่วนงาน					
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบการจัดซื้อ					
<b>การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน-บันทึกการรายการตั้งหนี้</b>					
- การสร้าง/ แก้ไข/ สอบถามข้อมูลหลัก					
- การบันทึกการรายการตั้งหนี้/ บันทึกการโอนภาษีซื้อไม่ถึงกำหนดเป็นภาษีซื้อ					
- การสอบถาม/ แก้ไข/ ยกเลิกเอกสาร					
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน					
<b>การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน-บันทึกการรายการตัดจ่ายหนี้</b>					
- การสร้าง/ แก้ไข/ สอบถามข้อมูลเช็ค					
- การบันทึกการรายการตัดจ่ายหนี้/ บันทึกการรายการจ่ายเงิน/ พิมพ์เช็ค					
- การสอบถาม/ แก้ไข/ บันทึกการยกเลิกเช็ค					
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน					
<b>การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบริหารพัสดุคงคลัง</b>					
- การบันทึกการรายการจ่าย/ รับพัสดุการสั่งซื้อ (เข้าคลัง)					
- การบันทึกการรับคืนพัสดุ					
- การโอนพัสดุแบบชั้นคอนเดียวและแบบสองชั้นคอน					
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบบริหารพัสดุคงคลัง					

รายการ	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์</b>					
<b>Microsoft Word</b>					
- การแก้ไขและการพิมพ์เอกสารออกทางเครื่องพิมพ์					
- การจัดรูปแบบและข้อความในเอกสาร					
- การสร้างเอกสารแบบคอลัมน์					
- การสร้างตาราง					
- การแทรกรูปภาพ/ การแทรก Header Footer และการใส่เลข					
- การสร้างจดหมาย ซองจดหมาย สารบัญ					
- การสร้างเอกสารออนไลน์ เอกสารเว็บ					
- ความปลอดภัยและการป้องกันเอกสาร					
- การทำกราฟฟีก การทำแผนภูมิและไดอะแกรม					
<b>Microsoft Excel</b>					
- การใช้งานเบื้องต้น					
- การทำงานกับ Worksheet					
- การตกแต่ง Worksheet					
- การพิมพ์งานออกทางเครื่องพิมพ์					
- การใช้สูตรและฟังก์ชัน					
- การใช้กราฟ					
- ฐานข้อมูลเบื้องต้น					
- การสร้างเว็บเพจ และ Hyperlink					
- การสร้างและการใช้แมโคร					
- ความปลอดภัย					
<b>Microsoft access</b>					
- การออกแบบฐานข้อมูล					
- การสร้างตาราง					
- การสร้าง Form					
- การสร้างและการใช้งาน QUERY					
- การสร้าง REPORT					

รายการ	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>Microsoft PowerPoint</b>					
- การสร้างและการกำหนดรูปแบบเอกสารนำเสนอ					
- มุมมองและเค้าร่าง					
- การจัดรูปแบบและตกแต่ง Slide					
- การเพิ่มเติม Object ต่าง ๆ ให้กับงาน Presentation					
- การสร้างงาน Presentation โดยใช้ทรัพยากรจาก Application อื่น					
- การกำหนด Slide Transition และ Animation Effects ให้กับงาน Presentation					
- การสร้าง Hyperlink เพื่อเชื่อมโยงเอกสารในงานนำเสนอ					
- การจัดพิมพ์ Presentation ออกทางเครื่องพิมพ์					

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก จ

แบบประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงาน  
และวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
Pibulsongkram Rajabhat University

แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง  
ของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความรู้ความเข้าใจตามรายการประเมิน

ข้อความรู้ความเข้าใจ	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการพัฒนาวิธีแห่งการปฏิบัติที่เป็นเลิศ อุดมการณ์หลักของ ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)					
การสร้างแนวคิดใหม่ทางธุรกิจ					
วิธีปฏิบัติของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)					
ค่านิยมบริการลูกค้า แนวคิดและบทบาทเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์					
การวิเคราะห์และเรียนรู้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย					
กลยุทธ์การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า					
กลยุทธ์การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้า					
การจัดระบบงานด้านการบริการลูกค้า					
การวัดความพึงพอใจของลูกค้า					

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....



ภาคผนวก จ

โครงการอบรมด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป  
และความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
Pibulsongkram Rajabhat University

## โครงการอบรมด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์

### หลักการและเหตุผล

ทศท. คอร์ปอเรชั่น ได้จัดทำนโยบายหลักของการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ สรรหา พัฒนารักษาคณะคนดี คนเก่ง ให้มีสมรรถนะสู่การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ และเป้าหมายทางธุรกิจและมีหลัก 6 ประการในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้แก่ เชื่อมมั่นในคุณค่าของบุคคล ดูแล ให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ให้พนักงานมีความสามารถทั้งด้านเทคโนโลยี และการบริหารจัดการให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่และรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรบุคคล พนักงานมีส่วนร่วม ในการบริหารและยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณขององค์กร

นโยบายการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานถือเป็นนโยบายที่สำคัญอย่างหนึ่งในนโยบาย การบริหารทรัพยากรบุคคล ของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น ที่ต้องการให้พนักงานของบริษัททุกคนได้ พัฒนาศักยภาพของคนให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในทุกรูปแบบของการเปลี่ยนแปลง

ความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะปฏิบัติงาน ทุกเรื่องให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้แล้วเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ นับวันจะมีสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ ต่อการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่ ไม่ว่าบุคคลจะทำงานในตำแหน่ง หน้าที่ใดก็ตามจำเป็นต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น ดังนั้นพนักงานของหน่วยงานทุกคนจึง ควรได้รับความรู้ในเรื่องนี้ และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

พนักงานของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทุกคนนอกจากจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นแล้ว สิ่งสำคัญ ที่พนักงานแต่ละคนหรือแต่ละฝ่าย ต้องมี คือ ความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่บริษัทได้จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและเพื่อพัฒนางานแต่ละงานให้สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลกำไรสูงสุด ดังนั้นพนักงานในแต่ละตำแหน่งจึงต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้เฉพาะตำแหน่งของตนอยู่ ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจ สามารถอธิบายกระบวนการของการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปประเภทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงาน เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปจากระบบ ได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

### หลักสูตรการอบรม

หลักสูตรการอบรมแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา คือ

ช่วงที่ 1 (เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2546) อบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์  
ดังตารางกำหนดการอบรม คือ

วัน เดือน ปี	หลักสูตร	ระยะเวลาการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
9-11 กรกฎาคม 2546	MS Access	3 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน
24-25 กรกฎาคม 2546	MS Word	2 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน
14-15 สิงหาคม 2546	MS Excel	2 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน
18-29 สิงหาคม 2546	MS Power Point	2 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน

ช่วงที่ 2 (เดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2546) อบรมด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการใช้งาน

วัน เดือน ปี	หลักสูตร	ระยะเวลาการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
8-10 กันยายน 2546	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับระบบบัญชี แยกประเภท	3 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน
17-19 กันยายน 2546	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบจัดซื้อ	3 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน
15-17 ตุลาคม 2546	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้ และการจ่ายเงิน-บันทึกรายการตั้งหนี้	3 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน
31 ตุลาคม 2546	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้ และการจ่ายเงิน-บันทึกรายการตัดจ่ายหนี้	1 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน
7-8 พฤศจิกายน 2546	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบริหารพัสดุ คงคลัง	2 วัน	ผู้ปฏิบัติงาน

### วิธีการอบรม

การบรรยาย สไลด์และ ฝึกปฏิบัติ

### ระยะเวลาและสถานที่

กรกฎาคม – พฤศจิกายน สำนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน

### วิทยากร

ส่วนพัฒนาและจัดการอบรม สถาบันวิชาการ ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน

### วิธีดำเนินงาน

1. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติการจัดทำโครงการ
2. ประชุมเพื่อแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน
3. ประสานวิทยากร และจัดเตรียมสถานที่
4. ประสานกับวิทยากรในการจัดเตรียมเนื้อหาความรู้เพื่อการจัดทำเอกสารประกอบการอบรม
5. แจ้งผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการอบรมในแต่ละหลักสูตร ในเรื่อง กำหนดการในการอบรม
6. ประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรม
7. ดำเนินการฝึกอบรมตามตารางการอบรมที่กำหนด
8. ประเมินความรู้ความเข้าใจหลังการอบรม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกิดจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง
2. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนางานในหน้าที่ของตนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

### การประเมินผล

โดยใช้แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการใช้งานเฉพาะด้าน

### ผู้เสนอโครงการ

นางพวงเพชร วรณทวี

### ผู้อนุมัติโครงการ

นางสุตาภรณ์ วิมลเศรษฐ์ ผจท.สอ.

ภาคผนวก ข

โครงการอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวิถีการทำงาน  
และวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์นครราชสีมา  
Pibulsongkram Rajabhat University

## โครงการอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

### หลักการและเหตุผล

นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาพนักงาน ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล 3 ฝ่ายในองค์กร ซึ่งได้แก่ 1) บมจ. ทศท. เป็นผู้กำหนดนโยบาย ใ้งบประมาณและแนวทางการพัฒนาและฝึกอบรม 2) ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้อบรมตามแผน 3) พนักงาน เป็นผู้ที่ต้องเข้ารับการพัฒนาฝึกอบรมโดยถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของตน

บมจ.ทศท. คอร์ปอเรชั่น ตระหนักถึงปัญหา ภายในองค์กร หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนา อบรมให้ความรู้ในเรื่องการปรับเปลี่ยนระบบ วิธีการทำงานแก่ พนักงานเพราะทราบดีว่า การเปลี่ยนแปลงหากจะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตและสามารถแข่งขันทางการค้าได้นั้น ขึ้นอยู่กับการผสมผสาน การบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรโดยผู้บริหารและพนักงาน นั่นเอง

จากปัญหาการปรับเปลี่ยนเป็นบริษัทในเชิงธุรกิจ จำเป็นต้องพัฒนาอบรมให้บุคลากรในหน่วยงานให้เข้าใจถึงหน้าที่ บทบาทการทำงานของตน เพื่อองค์กรมีประสิทธิภาพและสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงได้

### หลักสูตรการอบรม

หลักสูตรการอบรม จำนวน 1 วัน ดังนี้

- ภาคเช้า อดมการณ์หลักของบริษัทของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การสร้างแนวความคิดใหม่ทางธุรกิจ และวิถีปฏิบัติของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- ภาคบ่าย หลักสูตรสำหรับงานบริการลูกค้า ในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ แนวคิดและบทบาทเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์ การวิเคราะห์และเรียนรู้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์การ

สร้างความประทับใจและการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้าการจัดระบบงานด้านการบริการ  
ลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ฯลฯ

#### วิธีการอบรม

การบรรยาย ประชุมกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์

#### ระยะเวลาและสถานที่

วันศุกร์ที่ 2 มกราคม 2547 ณ ห้องเพชรบูรณ์ โรงแรมทิวลิปแลนด์พลาซ่า  
จังหวัดพิษณุโลก

#### วิทยากร

ส่วนพัฒนาและจัดการอบรม สถาบันวิชาการ ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน

#### วิธีดำเนินงาน

1. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติการจัดทำโครงการ
2. ประชุมเพื่อแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน
3. ประสานวิทยากร และจัดเตรียมสถานที่
4. ประสานกับวิทยากรในการจัดเตรียมเนื้อหาความรู้เพื่อการจัดทำเอกสารประกอบการ

#### อบรม

5. แจ้งผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการอบรมในแต่ละหลักสูตร ในเรื่อง  
กำหนดการในการอบรม
6. ประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรม
7. ดำเนินการฝึกอบรมตามตารางการอบรมที่กำหนด
8. ประเมินความรู้ความเข้าใจหลังการอบรม

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกิดจากการอบรมไปใช้ในการ  
ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

2. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงได้

**การประเมินผล**

โดยใช้แบบประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

**ผู้เสนอโครงการ**

นางพวงเพ็ชร วรธนทวี

**ผู้อนุมัติโครงการ**

นางสุดาภรณ์ วิมลเศรษฐ์ ผจท.สอ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
Pibulsongkram Rajabhat University



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางพวงเพชร วรรณทวี  
เกิดวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2498  
สถานที่เกิด จังหวัดพิจิตร  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 224/15 ถนนสีหราชเดโชชัย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดพิษณุโลก 65000  
โทรศัพท์ 0-5523-2323 มือถือ 0-1284-4379

ตำแหน่งหน้าที่การงาน นักบริหารงานทั่วไป 7  
ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า สาขาพิษณุโลก  
833 ถนนพิชัยสงคราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดพิษณุโลก 65000  
โทรศัพท์ 0-5537-7334 โทรสาร 0-5537-7403

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2511	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนวัดสามง่าม จังหวัดพิจิตร
พ.ศ. 2514	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามง่ามชนูปถัมภ์
พ.ศ. 2540	ชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี โรงเรียนเทคนิคพัฒนชยการพิษณุโลก
พ.ศ. 2542	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก
พ.ศ. 2548	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก