

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และลักษณะงาน และกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนาบุคลากร รวมถึงกำหนดนโยบายให้ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกเป็นเลิศในด้านการให้บริการต่อไป ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลกทั้งหมด ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจำนวน 150 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t- test) และเอฟ (F-test) โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีเชฟเฟและ LSD

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและลักษณะงาน
3. เพื่อกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก
4. เพื่อพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหาการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีลักษณะของงานต่างกัน มีปัญหาการทำงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาปัญหาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงาน และกำหนดรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ประชากร ได้แก่ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 180 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในศูนย์บริการลูกค้าจาก 5 จังหวัดโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Darwin Hendel (อ้างใน กนกทิพย์ พัฒนาพัพันธ์, 2539) จำนวน 150 คน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ประชากร ได้แก่ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 122

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในขั้นตอนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามปัญหาในการทำงานแบบมาตราส่วนประมาณค่า ในขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ในขั้นตอนที่ 1 ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ในขั้นตอนที่ 3 สถิติที่ใช้คือ สถิติทดสอบที (t- test)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปัญหาในการทำงานมากที่สุด 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยมีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก ในประเด็นต่อไปนี้คือ ปัญหาเรื่องระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม ปัญหาเรื่องความเข้าใจ และการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท และปัญหาในเรื่องความสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

1.2 ด้านการส่งเสริมสนับสนุน โดยมีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก ในประเด็นย่อยคือปัญหาในเรื่องความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยสนับสนุน

1.3 ด้านระบบการทำงาน โดยมีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก ในประเด็นต่อไปนี้เป็นปัญหาในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนของหน่วยงานระดับเหนือกว่า ปัญหาในเรื่องการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และปัญหาในเรื่องของ การทำงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชามาก

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

2.1.1 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นของปัญหา ได้แก่ ปัญหาการอธิบายถึงคุณสมบัติและให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ การรับชำระเงิน การเร่งรัดติดตามหนี้ ให้ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ปัญหาในการชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม ปัญหาในเรื่องของความสามารถจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และปัญหาในเรื่องความสามารถในการให้บริการลูกค้าให้ได้อย่างรวดเร็ว ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.1.2 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยงที่พัก ค่าล่วงเวลา ปัญหาเรื่องความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนระดับ ปัญหาเรื่องความมั่นคงของอาชีพในบริษัท ปัญหาเรื่อง อาคารสถานที่ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านค่าตอบแทนจากการทำงานที่ยุติธรรม และปัญหาด้านการได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ที่ดีขึ้นตามความสามารถ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.1.3 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องการให้ความช่วยเหลือและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงาน ปัญหาเรื่องความรัก ความเข้าใจและ ฟังพอฟังใจในการทำงาน และปัญหาเรื่องความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.1.4 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านระบบการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องการจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน ปัญหาเรื่องการให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงานในระดับเหนือกว่า และปัญหาเรื่องปริมาณงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.1.5 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการส่งเสริมสนับสนุน พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องความสะดวกสบายของที่ทำงาน ปัญหาเรื่องแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ ปัญหาเรื่องความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน ปัญหาเรื่องความเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยสนับสนุน และปัญหาเรื่องการประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

2.2.1 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นของปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในเรื่อง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ของบริษัทในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ปัญหาด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง ปัญหาด้านระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม ปัญหาด้านความเข้าใจ และใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท และปัญหาด้านการ ปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น “ธรรมชาติ” มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.2.2 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้าน ปัญหาด้านสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พัก ค่าล่วงเวลา ปัญหาด้านความมั่นคงของอาชีพ สามารถเลื่อนระดับต่อไปได้ ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านความยุติธรรมในการได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน และปัญหาด้านความมั่นคงของเงินเดือนที่ได้รับทุกเดือน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.2.3 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา คือ ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และปัญหาด้านความสนิทสนมในสภาพการทำงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.2.4 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านระบบการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ปัญหาด้านการทำงานที่

ยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชามาก ปัญหาด้านความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ ปัญหาเรื่องการให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา และปัญหาด้านการได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.2.5 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการส่งเสริมสนับสนุน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา คือ ปัญหาเรื่องแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกัน

2.3.1 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นของปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด ปัญหาด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงาน ปัญหาด้านความสามารถในการจัดระบบ และกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านความสามารถในการให้บริการลูกค้าให้ได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจในการประสานงานระหว่างลูกค้ากับ ปัญหาด้านการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ปัญหาด้านการได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายกับความสามารถ ปัญหาด้านการทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และปัญหาด้านการปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมรักษ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3.2 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา คือ ปัญหาด้านสวัสดิการของบริษัทในเรื่องค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3.3 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องสภาพการทำงานที่มีความสนิทสนมกัน ปัญหาด้านการให้ความช่วยเหลือแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงาน และปัญหาด้านความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3.4 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านระบบการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องความยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชามาก ปัญหาด้านการจัดบุคลากรรับผิดชอบ ปัญหาเรื่องความเหมาะสมของ

ปริมาณงานที่รับผิดชอบ และปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3.5 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการส่งเสริมสนับสนุน พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีระดับปัญหาในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันในประเด็นปัญหา ได้แก่ คือปัญหาด้านความสะอาดของสถานที่ทำงานและห้องสุขา และปัญหาเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการกำหนดรูปแบบและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสภาพปัญหาในการทำงาน ของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก พบปัญหาในประเด็นสำคัญ 3 ด้าน ซึ่งเป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม ปัญหาของความเข้าใจและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภทและ ปัญหาเรื่องความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินงานชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้ คือ การจัดอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ใน 2 โครงการ คือ โครงการอบรมด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ และ โครงการอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินงานชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

4. การศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก โดยทำการทดสอบพนักงานก่อนเข้ารับการอบรม พบว่าพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการใช้งานคอมพิวเตอร์ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินงานชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง หลังจากนั้นจึงเข้า อบรมตามโครงการทั้ง 2 โครงการ หลังจากอบรมแล้วได้เปรียบเทียบผลก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา จากผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานมีความรู้ในเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น แสดงว่า โครงการอบรมที่นำมาใช้ในการพัฒนาครั้งนี้ ถือเป็นโครงการที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัญหา คือ ปัญหาเรื่องระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม ปัญหาเรื่องความเข้าใจและการใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังมีปัญหาการทำงานในเรื่องการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และความรู้ใหม่ในเรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ซึ่งปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับการทำงานแทนการทำงานตาม

วิธีเดิม ซึ่งพนักงานควรจะได้รับการศึกษาหาความรู้และพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีดังกล่าว สอดคล้องกับคำกล่าวของ เสถียร เหลืองอร่าม (2533 : 73 - 74) ที่ได้กล่าวไว้ในตอนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลว่า การช่วยในการรับรู้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการพัฒนาในเรื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่พนักงานส่วนใหญ่ มีปัญหาคือ ปัญหาในเรื่องความสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในการทำงานปัจจุบัน ซึ่งกำลังเป็นการเปลี่ยนแปลงใหม่ที่พนักงานทุกคนกำลังเผชิญ คือ การที่องค์กรโทรศัพท์เพิ่งได้รับการแปรสภาพ ใหม่เป็นบริษัท จำกัด มหาชน โดยเริ่มปรับเปลี่ยนสภาพเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีผลต่อพนักงานอย่างมาก เนื่องจากพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานในเชิงระบบ ราชการ/รัฐวิสาหกิจแตกต่างกับการทำงานในเชิงธุรกิจที่ต้องแข่งขันกันอย่างมาก รวมถึงการทำงานต้องมีการรายงาน ติดตามผล การประเมินผลการทำงาน และอื่น ๆ อีกจำนวนมาก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดปัญหาในเกี่ยวกับ การปรับเปลี่ยนการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตเพื่อให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงจำเป็นที่บริษัทต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก พบปัญหาในเรื่องของความเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยงานสนับสนุน ปัญหาการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนของหน่วยงานระดับเหนือกว่า ปัญหาในเรื่องของความยุ่งยากในการทำงาน ซึ่งมีหลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชามาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาสำคัญที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั่วไปพบ เช่น ปัญหาการเบิกจ่ายเงิน เนื่องจากระบบ การเบิกจ่ายเงินนั้นเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอน เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดตามมาได้ จากปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นหน่วยงานต้องทำความเข้าใจและปรับความเข้าใจกันในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ และร่วมกันหาทางแก้ไขในทุกระดับต่อไป มิใช่แก้ไขจากที่ใดที่หนึ่งเพียงหน่วยงานเดียว

การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก พบปัญหาในเรื่องการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน จากปัญหาที่พบดังกล่าวสอดคล้องกับปัญหาที่พบในขั้นต้น ซึ่งได้แก่ ปัญหาในเรื่องระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจและการใช้งาน ระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท และปัญหาเรื่องความสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นปัญหาในแนวทางเดียวกันที่หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหากันไปพร้อมกันได้ด้วยการจัดอบรมและให้ความรู้โดยการสำรวจความต้องการของพนักงานเพิ่มเติม ในเรื่องของความต้องการให้หน่วยงานพัฒนาในด้านใด หลังจากนั้นจึงเพิ่มเนื้อหาการอบรมเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้

การเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน พบว่า มีระดับปัญหาในการทำงานต่างกันทั้งในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงานและด้านการส่งเสริมสนับสนุน โดยส่วนใหญ่พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำจะมีปัญหาในการทำงานมากกว่าพนักงานที่วุฒิการศึกษาสูงกว่า ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การศึกษาทำให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น มีปัญหาในการทำงานน้อยลง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการศึกษา ควรสนับสนุนให้พนักงานได้รับการศึกษาหรือพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของฐิระ ประवालพฤกษ์ (2538 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคคลควรส่งเสริมการเพิ่มวุฒิ โดยการไปศึกษาต่อ เพื่อสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนั้นจะทำกันมากทั้งหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และที่สำคัญในการบริหารงานและการดูแลพนักงานในบริษัทควรคำนึงถึงในเรื่องระดับการศึกษาเป็นหลักด้วยเพื่อจะได้พัฒนาคนและงานได้อย่างถูกต้องตรงจุดของปัญหา

การเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จะมีปัญหาในการทำงานต่างกัน ทั้งในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงานและด้านการส่งเสริมสนับสนุน โดยส่วนใหญ่พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จะมีปัญหาในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลที่ทำงานมานานอาจมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่มากกว่าคนที่เพิ่งเข้าทำงาน หรือมีประสบการณ์การทำงานน้อย จึงมีปัญหาน้อยในการปฏิบัติงาน ดังนั้นวิธีการที่จะสามารถแก้ปัญหาได้ คือ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับผู้ที่ประสบการณ์น้อย โดยการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ให้มากขึ้นและเอาใจใส่ต่อพนักงานใหม่ให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นมีความรู้ความเข้าใจในงานและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง ซึ่งก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามมา

การเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีปัญหาในการทำงานต่างกัน จากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันย่อมมีปัญหาในการทำงานแตกต่างกันไป ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ดูแลพนักงานในแต่ละหน้าที่อย่างจริงจัง ควรศึกษาว่าพนักงานตำแหน่งใด ลักษณะงานใดมีปัญหาด้านใดมากที่สุดและคิดแก้ไขหรือพัฒนาพนักงานในแต่ละลักษณะงานให้ตรงจุดและตรงปัญหาอย่างแท้จริง มีการจัดอบรมพัฒนาให้กับพนักงานในเรื่องที่ต่างกันไปตามลักษณะงานและปัญหาของงานนั้น

การประเมินผลการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ ทั้ง 2 หลักสูตร คือ การจัดอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ และการประเมินผลการ อบรมเพื่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่า การกำหนดรูปแบบและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ

ของพนักงาน โดยการจัดอบรมใน 2 หลักสูตรดังกล่าว สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลกได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ วิลลา ลิมสกุล (2537 : 31) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วได้เพิ่มความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิด อุปนิสัย โดยการให้การอบรมตลอดจนจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรด้วย อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับ วิน เชื้อโพธิ์ทัก ที่ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากร ไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรที่นิยมกันมาก ได้แก่ การประชุมพิเศษ การสอนงาน การส่งไปศึกษาต่อ การมอบความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้เข้าประชุมในโอกาสต่าง ๆ การฝึกงานระหว่างการศึกษาอบรม การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรมซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรที่นิยมมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติ จังหวัดพิษณุโลก ควรนำปัญหาด้านอื่น ๆ ที่พบจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปพิจารณาเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบงานต่อไป โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

2. ควรศึกษาปัญหา ของพนักงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ทุกระดับ เพื่อหน่วยงานจะได้หาทางแก้ไข ปรับปรุงระบบการทำงาน ได้ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานย่อย ทุกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบปัญหาในการทำงานที่หลากหลายขึ้น

2. ควรศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานแบบละเอียด เจาะลึกเฉพาะด้าน เช่น ศึกษาปัญหาในการทำของงานด้านการบริการลูกค้า หรือ ศึกษาปัญหาในการทำงานด้านงานเร่งรัดติดตามหนี้ เพื่อให้ทราบปัญหาที่ชัดเจนและเจาะลึกเฉพาะประเด็นปัญหาดังกล่าว

3. ควรศึกษาปัญหาจากการขอใช้บริการของลูกค้า โดยการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพิจารณาประกอบการวิเคราะห์ปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ

4. ควรศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า เพื่อจะได้ทราบปัจจัยที่เป็นปัญหาที่แท้จริงของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ

5. ควรมีการวิจัยต่อไปเกี่ยวกับประเด็นปัญหานี้ เพื่อพัฒนาระบบงานบริการขององค์กรให้ต่อเนื่อง ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา