

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของการพัฒนา.....	7
แนวคิดเรื่องศักยภาพ.....	8
แนวคิดเรื่องกระบวนการขายโดยใช้พนักงานขาย.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	11
แนวคิดการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า.....	14
ความหมาย หลักการ และความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในองค์กร.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก	48
ตอนที่ 2 ผลการกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก	112
ตอนที่ 3 การดำเนินการพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพ การทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก	113
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	122
จุดมุ่งหมายของการวิจัย	122
สมมติฐานของการวิจัย	122
วิธีดำเนินการวิจัย	123
สรุปผล	123
อภิปรายผล	127
ข้อเสนอแนะ	130
บรรณานุกรม	131

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก.....	136
ก การหาค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC).....	137
ข การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	144
ค แบบสอบถามปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก.....	146
ง แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการใช้งาน คอมพิวเตอร์.....	154
จ แบบประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิต ตามการเปลี่ยนแปลง.....	158
ฉ โครงการอบรมด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและความรู้ความเข้าใจ ในการใช้งานคอมพิวเตอร์.....	160
ช โครงการอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิต ตามการเปลี่ยนแปลง.....	164
ประวัติผู้วิจัย.....	168

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการทำงาน.....	48
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะงาน.....	49
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก ในทุกด้าน.....	49
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านความรู้ความสามารถ ในการทำงาน.....	50
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านสวัสดิการและ ความก้าวหน้า.....	52
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์.....	53
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านระบบการทำงาน.....	54
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านการส่งเสริมสนับสนุน.....	55
10	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในทุกด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	56
11	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	57
12	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา ในเรื่องการอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์การรับชำระเงิน การเร่งรัดติดตามหนี้.....	59
13	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา ในเรื่องการชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน.....	60
15 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า.....	60
16 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	61
17 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องสวัสดิการของบริษัท.....	62
18 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับได้.....	63
19 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน).....	63
20 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องอาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน.....	64
21 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องค่าตอบแทนจากการทำงาน.....	64
22 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ.....	65
23 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงาน.....	66
25 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความรัก ความเข้าใจและพึงพอใจกัน.....	67
26 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน.....	67
27 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	68
28 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน.....	69
29 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการให้ความ ช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานระดับเหนือกว่า.....	69
30 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องปริมาณงาน ที่พนักงานต้องรับผิดชอบ.....	70
31 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	70
32 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสะดวกสบายของที่ทำงาน.....	72
33 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องของ แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง สภาพความพร้อมใช้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน.....	73
35 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยงานสนับสนุน.....	73
36 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	74
37 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	74
38 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	75
39 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท ในการปฏิบัติงานในหน้าที่.....	77
40 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิธีการ ดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง.....	77
41 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงาน ตามวิธีเดิม.....	78
42 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความเข้าใจและการใช้งานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ทุกประเภท.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น “ธรรมรักษ์” มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้.....	79
44 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	80
45 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรและ ค่าเช่าบ้าน.....	81
46 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา.....	82
47 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความมั่นคงของอาชีพในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	82
48 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน ใ้โถง สง่างาม มีความสะอาดสบาย และความภาคภูมิใจ.....	83
49 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความยุติธรรมในการได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน.....	83
50 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน.....	84
51 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
52	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทการทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	86
53	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทการทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสนิทสนมในการทำงาน.....	86
54	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประเภทการทำงาน.....	87
55	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประเภทการทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ขั้นตอนในการทำงานและระดับการบังคับบัญชา.....	88
56	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประเภทการทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ.....	88
57	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประเภทการทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา.....	89
58	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประเภทการทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน.....	89
59	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามประเภทการทำงาน.....	90
60	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามประเภทการทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ และการระบายอากาศ.....	91
61	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในทุกด้าน จำแนกตามลักษณะงาน.....	91
62	ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน.....	92

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
63 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด	96
64 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน	96
65 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหา ในเรื่อง ความสามารถจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	97
66 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงานเกี่ยวกับปัญหา ในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	97
67 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหา ในเรื่อง ความไม่เข้าใจในการประสานงานกับลูกค้า	98
68 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	98
69 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหา ในเรื่อง การได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถ	99
70 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหา ในเรื่อง การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์	99
71 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหา ในเรื่อง การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น “ธรรมรักษ์” มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ไปรษณีย์ สามารถตรวจสอบได้	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
72 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะงาน.....	101
73 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง	103
74 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน.....	103
75 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสัมพันธ์สมกันในการทำงาน.....	105
76 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การให้ ความช่วยเหลือกันในการทำงาน.....	105
77 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน.....	106
78 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน.....	106
79 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ปริมาณงาน ที่พนักงานต้องรับผิดชอบ.....	108
80 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ขั้นตอน ในการทำงานและระดับการบังคับบัญชา.....	108
81 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การจัด บุคลากรรับผิดชอบงาน.....	109
82 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การมีส่วนร่วม ในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา.....	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
83 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามลักษณะงาน	110
84 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสะอาด ของสถานที่ทำงานและห้องสุขา	111
85 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน	112
86 การเปรียบเทียบผลการประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและ การใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก	115
87 การเปรียบเทียบผลการประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและ วิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก	120

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
Pibulsongkram Rajabhat University

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์..... 29

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University