

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงาน ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและลักษณะงาน และกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการ ลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกเพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนาบุคลากร รวมถึงกำหนดนโยบายให้ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกเป็นเลิศในด้านการให้บริการต่อไป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ เพื่อเทียบปัญหาในการทำงาน ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมประกอบด้วย 5 ด้านคือ

2.1.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน

2.1.2 ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า

2.1.3 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

2.1.4 ด้านระบบการทำงาน

2.1.5 ด้านการส่งเสริมสนับสนุน

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในรายจำแนก ดังนี้

2.2.1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา

2.2.2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

2.2.3 จำแนกตามลักษณะงาน

ตอนที่ 2 ผลการกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการ ลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 การดำเนินการพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า
ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 1-3

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถม/ มัธยม	3	2.0
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	48	32.0
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	99	66.0
รวม	150	100.0

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับ ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสำเร็จการศึกษาระดับประถม/ มัธยม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	7	4.7
5 - 10 ปี	80	53.3
มากกว่า 10 ปี	63	42.0
รวม	150	100.0

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และมีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์	30	20.0
งานบริการลูกค้า	34	22.7
งานรับชำระเงิน	62	41.3
งานเร่งรัดติดตามหนี้	24	16.0
รวม	150	100.0

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านงานรับชำระเงิน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมประกอบด้วย 5 ด้าน ดังตาราง 4 - 9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก ในทุกด้าน

ปัญหาในการทำงานของพนักงาน	\bar{x}	SD	ระดับปัญหา
1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	2.74	1.12	ปานกลาง
2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า	1.54	0.90	น้อย
3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	2.06	0.82	น้อย
4. ด้านระบบการทำงาน	3.10	0.96	ปานกลาง
5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน	2.49	0.86	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.39	0.93	น้อย

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาในการทำงานด้าน ความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านระบบการทำงาน และด้านการส่งเสริมสนับสนุนโดยมีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง ส่วนในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์มีปัญหายุ่งในระดับน้อย

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน
ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านความรู้ความสามารถในการ
ทำงาน

ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับ ปัญหา
1. ความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ ของบริษัทในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่	2.60	1.09	ปานกลาง
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด	2.32	1.13	น้อย
3. การอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ โทรศัพท์การรับชำระเงิน การเร่งรัดติดตามหนี้ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน	2.57	1.11	ปานกลาง
4. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	2.37	1.21	น้อย
5. การชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม	2.01	1.09	น้อย
6. ความสามารถจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานของท่านได้เป็นอย่างดี	2.47	1.16	น้อย
7. ความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	1.94	1.13	น้อย
8. ความไม่เข้าใจในการประสานงานระหว่างลูกค้า กับท่าน	2.22	1.14	น้อย
9. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่าง เต็มที่	2.28	1.40	น้อย
10. การได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายกับ ความสามารถ	2.54	1.28	ปานกลาง
11. การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุผลตามวัตถุประสงค์	2.34	1.26	น้อย
12. ความสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิธีการ ดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงได้	3.96	1.18	มาก
13. ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทน การทำงานตามวิธีเดิม	4.45	0.73	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับ ปัญหา
14. ความเข้าใจ และใช้งาน ระบบ COMPUTER ทุกประเภท	4.42	0.94	มาก
15. การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	2.58	0.94	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.74	1.12	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาในการทำงานของพนักงาน เป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาในด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม ความเข้าใจ และใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท และ ความสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง ปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับปานกลางคือ ความรู้และความเข้าใจในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯ ของบริษัทในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ การอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ โทรศัพท์การรับชำระเงิน การเร่งรัดติดตามหนี้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน การได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายกับความสามารถ และการปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับปานกลางคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงาน การชี้แจง คอบค้ำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม ความสามารถจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ความไม่เข้าใจในประสานงานระหว่างลูกค้า การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุผลตามวัตถุประสงค์

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า

ปัญหาด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า	\bar{x}	SO	ระดับปัญหา
1. สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาลของท่านและครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน	1.38	0.91	น้อยที่สุด
2. สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา	1.36	0.92	น้อยที่สุด
3. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่องค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง	1.59	0.78	น้อย
4. การประเมินผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง	2.20	1.06	น้อย
5. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับต่อไปได้	1.79	1.06	น้อย
6. ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	1.50	0.95	น้อยที่สุด
7. อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน โอโถง สว่างงาม มีความ สะดวกสบาย และความภาคภูมิใจ	1.33	0.81	น้อยที่สุด
8. การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานอย่างยุติธรรม	1.35	0.85	น้อยที่สุด
9. การได้รับสวัสดิการครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว	1.40	0.85	น้อยที่สุด
10. มีความมั่นคงต่อเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน	1.37	0.83	น้อยที่สุด
11. ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ดีขึ้นตามความสามารถ	1.72	0.90	น้อย
เฉลี่ยรวม	1.54	0.90	น้อย

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาปัญหาในการทำงานของพนักงาน เป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่พนักงานพบในระดับน้อย คือ ปัญหาในการประเมินผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ปัญหาเรื่องความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับต่อไปได้ ปัญหาการได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ดีขึ้นตามความสามารถ และ ปัญหาในเรื่องสวัสดิการของบริษัท ในเรื่องค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง และปัญหาที่พนักงานพบในระดับน้อยที่สุด คือ สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาลของท่านและครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน โอโถง สว่างงาม มีความ สะดวกสบาย และความภาคภูมิใจ การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานอย่างยุติธรรม การได้รับสวัสดิการครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว และมีความมั่นคงต่อเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

ปัญหาด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	\bar{x}	SD	ระดับปัญหา
1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	1.85	0.89	น้อย
2. โสภภาพการทำงาน มีความสนิทสนมกันดี	1.82	0.80	น้อย
3. การมีความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่ การทำงานเสมอ	2.12	0.87	น้อย
4. มีความรัก ความเข้าใจและพึงพอใจกันเสมอ	2.50	0.79	น้อย
5. ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน	2.26	0.76	น้อย
6. ลูกค้าพึงพอใจในการรับบริการจากท่าน	1.82	0.81	น้อย
เฉลี่ยรวม	2.06	0.82	น้อย

จากตาราง 7 พบว่าปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาปัญหาในการทำงานของพนักงานเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับน้อยทุกๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ ปัญหาด้านการมีความรัก ความเข้าใจและความพึงพอใจกันในการทำงาน ปัญหาเรื่องความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน และปัญหาเรื่องการให้ความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านระบบการทำงาน

ปัญหาด้านระบบการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับ ปัญหา
1. การทำงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชา มาก	3.56	0.93	มาก
2. การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน	2.94	1.03	ปานกลาง
3. ความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ	2.68	1.10	ปานกลาง
4. การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและ ผู้บังคับบัญชา	2.82	0.90	ปานกลาง
5. หน่วยงานระดับเหนือกว่า ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน	3.66	0.94	มาก
6. ได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ ในการปฏิบัติงาน	3.63	.11	มาก
7. ปริมาณงานที่รับผิดชอบ กับพนักงานมีความเหมาะสม	2.87	0.86	ปานกลาง
8. การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการ แก้ไขปัญหา	2.65	0.80	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.10	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านระบบการทำงาน โดยรวมมี ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาในการทำงานของพนักงานเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาในเรื่องการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนจาก หน่วยงานระดับ เหนือกว่า ปัญหาด้านการได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ ในการปฏิบัติงาน และปัญหาเรื่องความยุ่งยากในการทำงาน หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชา มาก ปัญหาที่พนักงานพบในระดับปานกลาง คือ การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน ความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาระหว่างพนักงานและ ผู้บังคับบัญชา ปริมาณงานที่รับผิดชอบกับพนักงานมีความเหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการ ทำงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน
ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการพิษณุโลก โดยรวมด้านการส่งเสริมสนับสนุน

ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุน	\bar{x}	SD	ระดับ ปัญหา
1. ความสะอาดสบายของที่ทำงาน	1.35	0.77	น้อยที่สุด
2. แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ	1.44	0.92	น้อยที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และห้องสุขา	2.36	0.78	น้อย
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ ในสำนักงานอยู่ในสภาพดี พร้อม ใช้งาน	2.92	1.00	ปานกลาง
5. ได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุน	3.28	1.00	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจาก หน่วยสนับสนุน	3.89	0.72	มาก
7. ความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน	2.92	0.89	ปานกลาง
8. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.89	0.90	ปานกลาง
9. การประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สิน	1.38	0.72	น้อยที่สุด
เฉลี่ยรวม	2.49	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการส่งเสริมสนับสนุน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาในการทำงานของพนักงานเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาในเรื่องความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยสนับสนุน และมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาเรื่องความพร้อมใช้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน ปัญหาเรื่องการจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุน ปัญหาเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน และปัญหาเรื่องการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาเรื่องความสะอาดของสถานที่ทำงาน และห้องสุขา และปัญหาที่พนักงานพบอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาเรื่องความสะอาดสบายของที่ทำงาน ปัญหาเรื่องแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ และปัญหาเรื่องการประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน
ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในรายจำแนก ดังนี้

2.2.1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ดังตาราง 10-15

ตาราง 10 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในทุกด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัญหาในการทำงาน	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/ มัธยม		ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		ป.ตรี/ สูงกว่าป. ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ด้านความรู้ความสามารถ ในการทำงาน	3.63	0.56	2.94	0.48	2.52	0.68	1.833	0.185
2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า	2.78	0.68	1.56	0.56	1.44	0.53	2.866	0.055
3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	1.44	0.65	1.87	0.58	2.16	0.58	1.986	0.133
4. ด้านระบบการทำงาน	3.45	0.62	2.93	0.53	3.17	0.77	0.463	0.635
5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน	3.03	0.63	2.28	0.53	2.57	0.73	2.582	0.079
เฉลี่ย	2.87	0.43	2.31	0.44	2.37	0.27	2.765	0.059

จากตาราง 10 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วน
ปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ในการทำงาน	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/ มัธยม		ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		ป.ตรี/ สูงกว่า ป.ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SO		
1. ความรู้และความเข้าใจในเรื่อง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ฯ ของ บริษัทในการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.66	0.64	2.72	0.63	2.50	0.96	2.146	0.121
2. ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วตาม เป้าหมายที่บริษัทกำหนด	2.66	0.67	3.32	0.66	2.31	0.68	0.138	0.871
3. การอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ การรับชำระเงิน การเร่งรัด ติดตามหนี้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.00	0.64	2.83	0.63	2.40	0.72	5.193*	0.007
4. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	3.33	0.71	2.66	0.70	2.20	0.70	3.409	0.086
5. การชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม	3.66	0.63	2.20	0.62	1.86	0.69	5.296*	0.006
6. ความสามารถจัดระบบและ กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ของท่านได้เป็นอย่างดี	3.66	0.67	2.62	0.66	2.08	0.78	5.444'	0.005
7. ความสามารถในการให้บริการ ลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว	3.66	0.65	1.94	0.64	1.81	0.85	3.958*	0.021
8. ความไม่เข้าใจในการประสานงาน ระหว่างลูกค้ากับท่าน	3.66	0.67	2.24	0.66	2.08	0.63	2.847	0.061
9. การได้ใช้ความรู้ความสามารถใน การปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.33	0.83	2.31	0.82	2.14	0.79	1.547	0.216

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/มัธยม		ปวช./ปวส./อนุปริญญา		ป.ตรี/สูงกว่าป.ตรี			
	\bar{x}	SO	\bar{x}	SD	\bar{x}	SO		
10. การได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและทำยากกับความสามารถ	3.66	0.76	2.56	0.75	2.43	1.02	1.334	0.267
11. การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุผลตามวัตถุประสงค์	3.33	0.75	3.37	0.74	2.20	0.86	1.217	0.299
12. ความสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงได้	4.00	0.70	3.98	0.69	2.66	0.65	1.850	0.161
13. ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม	4.49	0.44	4.37	0.43	4.33	0.63	0.464	0.630
14. ความเข้าใจ และใช้งาน ระบบ COMPUTER ทุกประเภท	4.48	0.56	4.33	0.55	4.31	0.80	0.551	0.578
15. การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	2.81	0.55	2.66	0.54	2.47	0.69	2.118	0.124
เฉลี่ย	3.63	0.56	2.94	0.48	2.52	0.79	1.833	0.185

* p < .05

จากตาราง 11 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องการอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์การรับชำระเงิน การเร่งรัดติดตามหนี้ ปัญหาในการชี้แจงตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม และปัญหาเรื่องความสามารถในการจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และปัญหาในเรื่องความสามารถในการให้บริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 12 - 15

ตาราง 12 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการอธิบายถึงคุณสมบัติ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์การรับชำระเงิน การเร่งรัดติดตามหนี้

วุฒิการศึกษา	\bar{x}	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
		2.4040	2.8333	4.0000
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	2.4040	-	0.4293	1.5960*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.8333	-	-	1.1667
ประถม/ มัธยม	4.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องการอธิบายถึงคุณสมบัติ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ การรับชำระเงิน การเร่งรัดติดตามหนี้ มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม

วุฒิการศึกษา	\bar{x}	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
		1.8687	2.2083	3.6667
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.8687	-	0.3396	1.7980*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.2083	-	-	1.4583
ประถม/ มัธยม	3.6667	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องการชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถามมากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับ
ปัญหา ในเรื่องการจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี		ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
	\bar{x}	2.6263	2.0833	3.6667
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	2.6263	-	0.5429	1.0404
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.0833	-	-	1.5833*
ประถม/ มัธยม	3.6667	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา / มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องการจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหา
ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูง กว่าปริญญาตรี		ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
	\bar{x}	1.9495	1.8125	3.6667
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.9495	-	0.1370	1.7172*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.8125	-	-	1.8542*
ประถม/ มัธยม	3.6667	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้ามากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรีและ วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัญหาด้านสวัสดิการและ ความก้าวหน้า	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/ มัธยม		ปวช./ปวส/ อนุปริญญา		ป.ตรี/ สูงกว่าป.ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. สวัสดิการของบริษัท เช่นค่ารักษา พยาบาลของท่านและครอบครัว ค่า เล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน	2.33	0.89	1.37	0.69	1.35	0.69	1.676	0.191
2. สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา	3.00	0.80	1.37	0.68	1.30	0.87	5.226*	0.006
3. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง	2.66	0.69	1.57	0.80	1.56	0.55	2.928	0.057
4. การประเมินผลการเลื่อนขั้น เงินเดือนการเลื่อนตำแหน่ง	3.33	0.76	2.22	0.90	2.15	0.65	1.851	0.161
5. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับต่อไปได้	3.33	0.67	1.77	0.86	1.72	0.65	3.344*	0.038
6. ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	3.00	0.67	1.52	0.96	1.45	0.90	3.985*	0.021
7. อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน ไฮโดจ สง่างาม มีความ สะอาดสบาย และความภาคภูมิใจ	3.00	0.90	1.36	0.73	1.16	0.89	8.006*	0.001
8. การได้รับค่าตอบแทนจากการ ทำงานอย่างยุติธรรม	2.33	1.03	1.41	0.69	1.16	0.98	3.499*	0.033
9. การได้รับสวัสดิการครอบคลุม ถึงบุคคลในครอบครัว	2.33	1.11	1.43	0.89	1.29	0.87	2.260	0.108
10. มีความมั่นคงต่อเงินเดือนที่ได้รับ เป็นประจำทุกเดือน	2.33	0.89	1.38	0.78	1.29	0.68	2.276	0.106
11. ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ดีขึ้น ตามความสามารถ	3.00	0.96	1.79	0.98	1.47	0.69	5.355*	0.006
เฉลี่ย	2.78	0.68	1.56	0.56	1.44	0.53	2.866	0.055

* p < .05

จากตาราง 16 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พักค่าล่วงเวลา ปัญหาในเรื่องสถานที่ในการปฏิบัติงาน และปัญหาในเรื่องการได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ปัญหาในเรื่องความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) และการได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 17 - 22

ตาราง 17 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องสวัสดิการของบริษัท

วุฒิการศึกษา	\bar{x}	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
		1.3030	1.3750	3.0000
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.3030	-	0.0720	1.6970*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.3750	-	-	1.6250*
ประถม/ มัธยม	3.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องสวัสดิการของบริษัท ด้านค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พักค่าล่วงเวลา มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาปวช./ ปวส./ อนุปริญญาและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับได้

วุฒิการศึกษา	\bar{x}	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
			1.7778	1.7292
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.8687	-	0.0486	1.5556*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.2083	-	-	1.6042*
ประถม/ มัธยม	3.6667	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับได้ มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และ วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

วุฒิการศึกษา	\bar{x}	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
			1.4545	1.5208
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	2.6263	-	0.0663	1.5455*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.0833	-	-	1.4792*
ประถม/ มัธยม	3.6667	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และ วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง
อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี		ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
	\bar{x}	1.3636	1.1667	3.000
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.3636	-	0.1370	1.7172*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.1667	-	-	1.8542*
ประถม/ มัธยม	3.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มี
วุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องอาคาร สถานที่ ในการปฏิบัติงาน
มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรีและ วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./
อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหา
ในเรื่องค่าตอบแทนจากการทำงาน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี		ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
	\bar{x}	1.4141	1.1667	2.3333
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.4141	-	0.2475	0.9192
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.1667	-	-	1.1667
ประถม/ มัธยม	2.3333	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 21 พบว่า ผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ ไม่พบ
ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหา
ในเรื่องการได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี		ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา		ประถม/ มัธยม	
	\bar{x}					
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.7980	-	0.3188	1.2020		
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.4792	-	-	1.5208*		
ประถม/ มัธยม	3.0000	-	-	-		

* $p < .05$

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องการได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัญหาด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/ มัธยม		ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		ป.ตรี/ สูงกว่าป.ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	1.00	0.69	1.89	0.95	1.85	0.65	1.435	0.242
2. ในสภาพการทำงาน มีความสนิทสนมกันดี	1.33	0.69	1.68	0.88	1.89	1.04	1.698	0.187
3. การมีความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงานเสมอ	1.33	1.06	1.87	0.72	2.26	0.69	4.634*	0.011
4. มีความรัก ความเข้าใจและพึงพอใจกันเสมอ	1.33	1.13	2.04	0.59	2.76	0.56	21.624*	0.000

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัญหาด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/มัธยม		ปวช./ปวส./อนุปริญญา		ป.ตรี/สูงกว่าป.ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
5. ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน	1.33	0.65	2.02	0.65	2.41	0.89	7.074*	0.001
6. ลกค่าพึงพอใจในการรับบริการจากท่าน	2.33	0.96	1.72	0.75	1.84	0.94	0.961	0.385
เฉลี่ย	1.44	0.65	1.87	0.58	2.16	0.58	1.986	0.133

* $p < .05$

จากตาราง 23 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องการให้ความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงาน ปัญหาในเรื่องความรัก ความเข้าใจและความพึงพอใจกัน ปัญหาในเรื่องความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 24 - 26

ตาราง 24 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงาน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า	ปวช./ ปวส./	ประถม/	
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา	มัธยม	
	\bar{x}	2.2626	1.8750	1.3333
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	2.2626	-	0.3876	0.9293*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.8750	-	-	0.5417
ประถม/ มัธยม	1.3333	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องการให้ความช่วยเหลือกันและแนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงาน มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความรัก ความเข้าใจและพึงพอใจกัน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม	
	\bar{x}	2.7677	2.0417	1.3333
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	2.7677	-	0.7260*	1.4343*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.0417	-	-	0.7083
ประถม/ มัธยม	1.3333	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในเรื่องความรัก ความเข้าใจและพึงพอใจกันมากกว่า วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญาและ วุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม	
	\bar{x}	2.4141	2.0208	1.3333
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	2.4141	-	0.3933	1.0808*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.0208	-	-	0.6875
ประถม/ มัธยม	1.3333	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในเรื่องความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัญหาด้านระบบการทำงาน	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/ มัธยม		ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		ป.ตรี/ สูงกว่าป.ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. การทำงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชามาก	3.66	1.10	3.45	0.53	3.61	0.95	0.473	0.624
2. การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน	4.00	0.69	2.66	0.96	3.05	0.86	3.961*	0.021
3. ความสามารถในการตัดสินใจใน เรื่องงานที่รับผิดชอบ	3.33	0.98	2.56	1.02	2.71	0.75	0.856	0.427
4. การให้คำปรึกษาในการแก้ไข ปัญหา ระหว่างพนักงานและ ผู้บังคับบัญชา	2.66	0.78	2.66	0.65	2.90	0.69	1.217	0.299
5. หน่วยงานระดับเหนือกว่า ให้ ความช่วยเหลือสนับสนุน	4.00	0.65	3.29	0.89	3.82	0.89	5.728*	0.004
6. ได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้ มีความรู้ใหม่ๆเพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงาน	4.00	0.88	3.41	0.76	3.72	1.07	1.431	0.242
7. ปริมาณงานที่รับผิดชอบกับ พนักงานมีความเหมาะสม	3.00	0.87	2.60	0.95	3.00	0.69	3.564*	0.031
8. การมีส่วนร่วมในการทำงานและ แสดงความคิดเห็นในการแก้ไข ปัญหา	3.00	0.95	2.83	0.65	2.55	0.87	2.259	0.108
เฉลี่ย	3.45	0.62	2.93	0.53	3.17	0.77	0.463	0.635

* p < .05

จากตาราง 27 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องการจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน ปัญหาในเรื่องการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือกว่า และปัญหาในเรื่องปริมาณงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 28 - 30

ตาราง 28 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
 ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การจัด
 บุคลากรรับผิดชอบงาน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{x}	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม	
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	3.0505	-	0.3838	0.9495
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.6667	-	-	1.3333*
ประถม/ มัธยม	4.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 28 ผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า
 พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/
 มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องการจัดบุคลากรรับผิดชอบงานมากกว่าวุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./
 อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
 ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการให้ความ
 ช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานระดับเหนือกว่า

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{x}	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม	
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	3.8283	-	0.5366	0.1717
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	3.2917	-	-	0.7083*
ประถม/ มัธยม	4.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มี
 วุฒิการศึกษา ประถม/ มัธยม มีปัญหาในเรื่องการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานระดับ
 เหนือกว่า มากกว่า วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในตำแหน่งระบบการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องปริมาณงาน
ที่พนักงานต้องรับผิดชอบ

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{x}	3.0000	2.6042	3.0000
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	3.0000	-	0.3958*	0.0000
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.6042	-	-	0.3958*
ประถม/ มัธยม	3.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษาและวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาในเรื่องปริมาณงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ มากกว่า วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุน	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/ มัธยม		ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		ป.ตรี/ สูงกว่าป.ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ความสะดวกสบายของที่ทำงาน	2.33	0.65	1.18	0.96	1.40	0.69	3.816*	0.024
2. แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ	3.00	0.89	1.31	0.86	1.46	1.02	5.027*	0.008
3. ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และห้องสุขา	3.33	0.89	2.31	0.83	2.36	0.93	2.463	0.089
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ ในสำนักงาน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	3.33	0.67	2.62	0.92	3.05	0.95	3.239*	0.042
5. ได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ของใช้ จากหน่วยสนับสนุน	4.00	0.65	3.04	0.61	3.37	0.86	2.610	0.077

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุน	วุฒิการศึกษา						F	Sig
	ประถม/ มัธยม		ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		ป.ตรี/ สูงกว่าป.ตรี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
6. ความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยงานสนับสนุน	3.00	0.78	3.72	0.91	4.00	0.87	4.816*	0.009
7. ความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน	2.33	0.96	2.70	0.94	3.04	0.96	2.967	0.055
8. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.33	0.64	2.58	0.87	3.03	0.56	1.497	0.103
9. การประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	2.66	0.56	1.08	0.69	1.49	0.85	11.497*	0.000
เฉลี่ย	3.03	0.63	2.28	0.53	2.57	0.73	2.582	0.079

* $p < .05$

จากตาราง 31 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องความสะดวกสบายของที่ทำงาน ปัญหาในเรื่อง แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ สภาพความพร้อมใช้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ใน สำนักงาน ในเรื่องความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยงานสนับสนุน และในเรื่องการประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 32 - 36

ตาราง 32 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
 ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความ
 สะดวกสบายของที่ทำงาน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม	
	\bar{x}	1.4040	1.1875	2.3333
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.4040	-	0.2165	0.9293
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.1875	-	-	1.1458*
ประถม/ มัธยม	2.3333	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มี
 วุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องความสะดวกสบายในที่ทำงานมากกว่า
 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
 ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องของ
 แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม	
	\bar{x}	1.4646	1.3125	3.0000
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.4646	-	0.1521	1.5354*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.3125	-	-	1.6875*
ประถม/ มัธยม	3.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 33 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มี
 วุฒิการศึกษา ประถม/ มัธยม มีปัญหาในเรื่องของแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ
 มากกว่า วุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/สูงก่าปริญญาตรี
 และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องสภาพความพร้อมใช้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน

วุฒิการศึกษา	ปริญาตรี/ สูงกว่า ปริญาตรี			
	\bar{x}	3.0000	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
ปริญาตรี/ สูงกว่าปริญาตรี	3.0000	-	0.4255	0.2828
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	2.6042	-	-	0.7083*
ประถม/ มัธยม	3.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 34 ผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องสภาพความพร้อมใช้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานมากกว่าวุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยงานสนับสนุน

วุฒิการศึกษา	ปริญาตรี/ สูงกว่า ปริญาตรี			
	\bar{x}	4.0000	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
ปริญาตรี/ สูงกว่าปริญาตรี	4.0000	-	0.2708	1.0000*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	3.7292	-	-	0.7292
ประถม/ มัธยม	3.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 35 ผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยงานสนับสนุนมากกว่าวุฒิการศึกษา ปริญาตรี/ สูงกว่าปริญาตรีและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี		ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	ประถม/ มัธยม
	\bar{x}			
		1.4949	1.0833	2.6667
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	1.4949	-	0.4116	1.1717*
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	1.0833	-	-	1.5833*
ประถม/ มัธยม	2.6667	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 36 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา มีปัญหาในเรื่องการประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มากกว่าวุฒิการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญาและวุฒิการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังตาราง 37-60

ตาราง 37 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาในการทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	2.84	0.69	2.83	0.66	2.61	0.73	6.699*	0.002
2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า	1.98	0.65	1.36	0.56	1.73	0.76	2.336	0.104
3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	1.59	0.63	2.05	0.57	2.12	0.65	1.976	0.168
4. ด้านระบบการทำงาน	3.50	0.67	3.22	0.73	2.91	0.59	2.554	0.079
5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน	2.58	0.63	2.46	0.56	2.52	0.61	0.167	0.861
เฉลี่ย	2.50	0.63	2.38	0.56	2.38	0.48	2.366	0.102

จากตาราง 37 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกในทุกด้านจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 38 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ในการทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับ ฯ ของบริษัทในการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.00	0.86	2.80	0.63	2.30	0.69	4.292*	0.015
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด	2.14	0.92	2.32	0.95	2.34	0.86	0.104	0.902
3. การอธิบายถึงคุณสมบัติและให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์การรับชำระเงินการเร่งรัดติดตามหนี้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.00	0.96	2.70	0.85	2.36	0.76	2.167	0.118
4. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ยานปฏิบัติงาน	2.85	0.87	2.36	0.80	2.33	0.76	0.586	0.558
5. การชี้แจง ตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าสอบถาม	2.00	0.99	2.00	0.67	2.03	0.98	0.015	0.985
6. ความสามารถจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของท่านได้เป็นอย่างดี	2.14	0.98	2.62	0.95	2.31	1.05	1.541	0.218
7. ความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	1.14	0.68	1.96	1.03	2.00	0.69	1.866	0.158
8. ความไม่เข้าใจในการประสานงานระหว่างลูกค้ากับท่าน	2.28	1.12	2.23	1.18	2.19	0.67	0.042	0.959
9. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1.42	1.11	2.36	0.96	2.26	0.87	1.443	0.240
10. การได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายกับความสามารถ	3.00	0.96	2.67	0.98	2.33	0.81	1.725	0.182
11. การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลตามวัตถุประสงค์	2.14	0.86	2.50	0.69	2.15	0.91	1.372	0.257

ตาราง 38 (ต่อ)

ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5		5-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
12. ความสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงได้	4.85	0.95	4.21	0.88	3.55	0.94	8.266*	0.005
13. ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม	4.71	0.56	4.65	0.96	4.17	0.68	8.558*	0.000
14. ความเข้าใจ และใช้งาน ระบบ COMPUTER ทุกประเภท	4.71	0.87	4.67	0.68	4.07	0.67	8.059*	0.000
15. การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.28	0.76	2.37	0.88	2.77	0.59	5.558*	0.005
เฉลี่ย	2.84	0.69	2.83	0.66	2.61	0.73	6.699*	0.002

* $p < .05$

จากตาราง 38 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในภาพรวม และรายข้อซึ่งได้แก่ ปัญหาในเรื่องความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท ปัญหาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ปัญหาเรื่องความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง ปัญหาในเรื่องระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม และปัญหาเรื่องความเข้าใจและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 39 - 43

ตาราง 39 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท ในการปฏิบัติงานในหน้าที่

ประสบการณ์การทำงาน	มากกว่า 10 ปี			5-10 ปี			น้อยกว่า 5 ปี		
	\bar{x}	2.3016	-	2.8000	-	3.0000	-	-	-
มากกว่า 10 ปี	2.3016	-	0.4984	-	0.6984*	-	-	-	-
5-10 ปี	2.8000	-	-	-	-	-	-	-	-
น้อยกว่า 5 ปี	3.0000	-	-	-	-	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 39 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิต ตามการเปลี่ยนแปลง

ประสบการณ์การทำงาน	มากกว่า 10 ปี			5-10 ปี			น้อยกว่า 5 ปี		
	\bar{x}	3.5556	-	4.2125	-	4.8571	-	-	-
มากกว่า 10 ปี	3.5556	-	0.6569*	-	1.3016*	-	-	-	-
5-10 ปี	4.2125	-	-	-	-	-	-	-	-
น้อยกว่า 5 ปี	4.8571	-	-	-	-	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 40 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 5-10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีปัญหาในเรื่องความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม

ประสบการณ์การทำงาน	มากกว่า 10 ปี			
	\bar{x}	4.1746	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
มากกว่า 10 ปี	4.1746	-	0.4754*	0.5397*
5-10 ปี	4.6500	-	-	0.0643
น้อยกว่า 5 ปี	4.7143	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 41 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีปัญหาในเรื่องระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 42 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความเข้าใจและการใช้งานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท

ประสบการณ์การทำงาน	มากกว่า 10 ปี			
	\bar{x}	4.0794	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
มากกว่า 10 ปี	4.0794	-	0.5956*	0.6349*
5-10 ปี	4.6750	-	-	0.0393
น้อยกว่า 5 ปี	4.7143	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 42 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องความเข้าใจและการใช้งานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีปัญหาในเรื่องความเข้าใจและการใช้งานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 43 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ประสบการณ์การทำงาน	มากกว่า 10 ปี			5-10 ปี			น้อยกว่า 5 ปี		
	\bar{x}	2.7778	2.3750	3.2857					
มากกว่า 10 ปี	2.7778	-	0.4028*	0.5079*					
5-10 ปี	2.3750	-	-	0.9107*					
น้อยกว่า 5 ปี	3.2857	-	-	-					

* $p < .05$

จากตาราง 43 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 5-10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 44 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาด้านสวัสดิการและ ความก้าวหน้า	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5ปี		5-10 ปี		มากกว่า10ปี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาลของท่านและ ครอบครัวค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน	2.28	0.89	1.10	0.96	1.65	0.69	11.427*	0.000
2. สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา	2.28	1.02	1.11	1.11	1.57	1.18	8.933*	0.000
3. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง	1.85	1.11	1.51	1.05	1.66	1.13	1.091	0.339
4. การประเมินผลการเลื่อนขั้น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง	2.42	0.96	2.08	0.95	2.31	0.65	0.997	0.372
5. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ สามารถเลื่อนระดับต่อไปได้	1.57	1.18	1.68	1.03	1.95	1.02	1.257	0.288
6. ความมั่นคงของอาชีพ ใน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	1.57	0.96	1.32	0.95	1.73	0.85	3.297*	0.040
7. อาคาร สถานที่ในการ ปฏิบัติงาน โอโถง สว่างงาม มี ความสะดวกสบาย และความ ภาคภูมิใจ	1.28	0.85	1.11	1.13	1.61	0.69	7.377*	0.001
8. การได้รับค่าตอบแทนจากการ ทำงานอย่างยุติธรรม	1.57	0.76	1.12	0.69	1.61	0.67	6.625*	0.002
9. การได้รับสวัสดิการครอบคลุม ถึงบุคคลในครอบครัว	2.28	0.67	1.11	0.85	1.68	0.87	3.620	0.059
10. มีความมั่นคงต่อเงินเดือนที่ ได้รับเป็นประจำทุกเดือน	2.42	0.91	1.10	0.85	1.60	0.67	14.615*	0.000

ตาราง 44 (ต่อ)

ปัญหาด้านสวัสดิการและ ความก้าวหน้า	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
11. ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ดีขึ้น ตามความสามารถ	2.28	0.95	1.67	0.68	1.71	0.76	1.475	0.232
เฉลี่ย	1.98	0.65	1.36	0.56	1.73	0.76	2.336	0.104

* $p < .05$

จากตาราง 44 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาเรื่องสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรและค่าเช่าบ้าน ปัญหาในเรื่องสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าส่งเวลา ปัญหาเรื่องความมั่นคงของอาชีพในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปัญหาเรื่องอาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน โอโถง สง่างาม มีความสะดวกสบาย และความภาคภูมิใจ ปัญหาเรื่องความยุติธรรมในการรับค่าตอบแทนจากการทำงาน และปัญหาเรื่องความมั่นคงจากเงินที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 45 - 50

ตาราง 45 ปัญหาด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรและค่าเช่าบ้าน

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	1.6508	1.1000	2.2857
มากกว่า 10 ปี	1.6508	-	0.5508*	0.6349*
5-10 ปี	1.1000	-	-	1.1857*
น้อยกว่า 5 ปี	2.2857	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 45 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรและค่าเช่าบ้านมากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และประสบการณ์

5 -10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีปัญหาในเรื่องสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรและค่าเช่าบ้าน มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 46 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	1.5714	1.1125	2.2857
มากกว่า 10 ปี	1.5714	-	0.4589*	0.7157*
5-10 ปี	1.1125	-	-	1.1732*
น้อยกว่า 5 ปี	2.2857	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 46 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง - ที่พัก ค่าล่วงเวลา มากกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 5 -10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี มีปัญหาในสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง-ที่พัก ค่าล่วงเวลา มากกว่าประสบการณ์ การทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 47 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความมั่นคงของอาชีพในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	1.7302	1.3250	1.5714
มากกว่า 10 ปี	1.7302	-	0.4052*	0.1587
5-10 ปี	1.3252	-	-	0.2464
น้อยกว่า 5 ปี	1.5714	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 47 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาในเรื่อง ความมั่นคงของอาชีพในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)มากกว่า ประสบการณ์ 5-10 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน ใ้โถง สว่างาม มีความสะดวกสบาย และความภาคภูมิใจ

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	1.6190	1.1125	1.2857
มากกว่า 10 ปี	1.6190	-	0.5065*	0.3333
5-10 ปี	1.1125	-	-	0.1732
น้อยกว่า 5 ปี	1.2857	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 48 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มี ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาในเรื่อง อาคาร สถานที่ในการปฏิบัติงาน ใ้โถง สว่างาม มีความสะดวกสบายและความภาคภูมิใจ มากกว่า ประสบการณ์ 5-10 ปี และมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 49 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความยุติธรรมในการได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	1.6190	1.1250	1.5714
มากกว่า 10 ปี	1.6190	-	0.4940*	0.0476
5-10 ปี	1.1250	-	-	0.4464
น้อยกว่า 5 ปี	1.5714	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 48 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มี ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาในเรื่อง ความยุติธรรมในการได้รับค่าตอบแทน จากการงาน มากกว่า ประสบการณ์ 5-10 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 50 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	1.6032	1.1000	2.4286
มากกว่า 10 ปี	1.6032	-	0.4940*	0.0476
5-10 ปี	1.1000	-	-	0.4464
น้อยกว่า 5 ปี	2.4286	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 50 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มี ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาในเรื่อง ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน มากกว่า ประสบการณ์ 5-10 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 51 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
 ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5ปี		5-10 ปี		มากกว่า10ปี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	1.00	0.78	1.80	0.97	2.01	0.86	4.596*	0.012
2. ในสภาพการทำงานมีความ สนิทสนมกันดี	1.00	0.69	1.86	0.64	1.85	0.76	3.980*	0.021
3. การมีความช่วยเหลือกันและ แนะนำกันในเรื่องหน้าที่การงาน เสมอ	1.85	0.86	2.11	0.81	2.15	0.77	0.378	0.686
4. มีความรัก ความเข้าใจ และ พึงพอใจกันเสมอ	1.85	0.67	2.48	0.92	2.60	0.62	2.917	0.057
5. ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกัน และกัน	1.85	0.91	2.30	0.63	2.26	0.88	1.079	0.343
6. ลูกค้าพึงพอใจในการรับบริการ จากท่าน	2.00	0.86	1.77	0.69	1.85	0.96	0.358	0.700
เฉลี่ย	1.59	0.63	2.05	0.57	2.12	0.65	1.976	0.168

* $p < .05$

จากตาราง 51 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัญหาในเรื่องความสนิทสนมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 52 – 53

ตาราง 52 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับฯ

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	2.0159	1.8000	1.0000
มากกว่า 10 ปี	2.0159	-	0.2159	1.0159*
5-10 ปี	1.8000	-	-	0.8000
น้อยกว่า 5 ปี	1.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 52 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับฯ มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสนิทสนมในการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	1.8571	1.8625	1.0000
มากกว่า 10 ปี	1.8571	-	0.0054	0.8571*
5-10 ปี	1.8625	-	-	0.8625*
น้อยกว่า 5 ปี	1.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 53 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องความสนิทสนมในการทำงาน มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 5-10 ปี โดย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 54 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาด้านระบบการทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. การทำงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชามาก	3.85	0.67	3.72	0.91	3.33	0.86	3.549*	0.031
2. การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน	3.28	0.86	3.00	0.61	2.84	0.98	0.807	0.283
3. ความสามารถในการตัดสินใจใน เรื่องงานที่รับผิดชอบ	4.00	0.68	2.86	0.66	2.30	0.76	11.198*	0.000
4. การให้คำปรึกษาในการแก้ไข ปัญหา ระหว่างพนักงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.00	0.66	3.05	0.88	2.52	0.77	6.577*	0.002
5. หน่วยงานระดับเหนือกว่า ให้ ความช่วยเหลือสนับสนุน	3.00	0.89	3.80	0.96	3.55	0.64	3.037	0.051
6. ได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรม ให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงาน	4.71	0.96	3.70	0.85	3.42	0.56	4.730*	0.010
7. ปริมาณงานที่รับผิดชอบ กับ พนักงานมีความเหมาะสม	3.14	0.99	2.92	0.75	2.77	0.84	0.872	0.420
8. การมีส่วนร่วมในการทำงานและ แสดงความคิดเห็นในการแก้ไข ปัญหา	3.00	0.86	2.70	0.76	2.55	0.92	1.260	0.287
เฉลี่ย	3.50	0.67	3.22	0.73	2.91	0.59	2.554	0.079

* $p < .05$

จากตาราง 54 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ
จังหวัดพิษณุโลกด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการทำงานและระดับการบังคับ
บัญชา ปัญหาเรื่องความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ และปัญหาในเรื่องการให้
คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา และปัญหาในเรื่องการได้รับการ
พัฒนาส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 55 - 58

ตาราง 55 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ขั้นตอนในการทำงานและระดับการบังคับบัญชา

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	3.3333	3.7250	3.8571
มากกว่า 10 ปี	3.3333	-	0.3917*	0.5238*
5-10 ปี	3.7250	-	-	0.1321
น้อยกว่า 5 ปี	3.8571	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 55 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการทำงานและระดับการบังคับบัญชา มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการทำงานและระดับการบังคับบัญชา มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 56 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	2.3016	2.8625	4.0000
มากกว่า 10 ปี	2.3016	-	0.5609*	1.6984*
5-10 ปี	2.8625	-	-	1.1375*
น้อยกว่า 5 ปี	4.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 56 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ มากกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 5-10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-

10 ปี มีปัญหาในเรื่องความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ มากกว่าประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 57 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	2.5238	3.0500	3.0000
มากกว่า 10 ปี	2.5238	-	0.5262*	0.4762
5-10 ปี	3.0500	-	-	0.0500
น้อยกว่า 5 ปี	3.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 57 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีปัญหาในเรื่อง การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา มากกว่าประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 58 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การทำงาน		มากกว่า 10 ปี	5-10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี
	\bar{x}	2.0159	1.8000	1.0000
มากกว่า 10 ปี	2.0159	-	0.2714	1.2857*
5-10 ปี	1.8000	-	-	1.0143
น้อยกว่า 5 ปี	1.0000	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 58 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในเรื่องการได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่า ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 59 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
 ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาด้านการส่งเสริม สนับสนุน	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig
	น้อยกว่า 5ปี		5-10 ปี		มากกว่า10ปี			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ความสะดวกสบายของที่ ทำงาน	1.28	0.67	1.22	0.99	1.52	0.68	2.684	0.072
2. แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ การระบายอากาศ	1.14	0.95	1.27	0.65	1.69	0.68	4.283*	0.016
3. ความสะอาดของสถานที่ ทำงาน และห้องสุขา	3.00	0.67	2.36	0.86	2.30	0.66	2.576	0.079
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ ใน สำนักงาน อยู่ใน สภาพดี พร้อมใช้งาน	3.00	0.92	2.95	0.67	2.87	0.98	0.125	0.883
5. ได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ของ ใช้จากหน่วยสนับสนุน	3.85	0.87	3.22	0.63	3.28	0.68	1.282	0.281
6. ความรวดเร็วและความ ร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจาก หน่วยสนับสนุน	3.85	0.88	4.01	0.67	3.74	0.68	1.437	0.091
7. ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของใช้ในสำนักงาน	3.00	0.64	2.91	0.95	2.92	0.76	0.030	0.970
8. การประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.85	0.64	2.88	0.92	2.90	0.72	0.012	0.988
9. การประกันความซื่อสัตย์ ความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	1.28	0.56	1.35	0.67	1.44	0.71	0.371	0.691
เฉลี่ย	2.58	0.63	2.46	0.56	2.52	0.61	0.167	0.861

* $p < .05$

จากตาราง 59 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ
 จังหวัดพิษณุโลกด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวม
 ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ และ
 การระบายอากาศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 60

ตาราง 60 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับปัญหาใน
เรื่อง แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ และการระบายอากาศ

ประสบการณ์การทำงาน	มากกว่า 10 ปี			5-10 ปี			น้อยกว่า 5 ปี		
	\bar{x}	SD		\bar{x}	SD		\bar{x}	SD	
มากกว่า 10 ปี	1.6984	-		1.2750	-		1.1429	-	
5-10 ปี	1.2750	-		0.4234*	-		0.5556*	-	
น้อยกว่า 5 ปี	1.1429	-		-	-		-	-	

* $p < .05$

จากตาราง 55 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาในเรื่องแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ และการระบายอากาศ มากกว่าประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.3 จำแนกตามลักษณะงาน ดังตาราง 61-85

ตาราง 61 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในทุกด้าน จำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหาในการทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่ายสินค้าฯ		บริการลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัดติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	2.74	0.68	2.72	0.65	2.59	0.68	3.15	0.58	2.306	0.077
2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า	1.51	0.73	1.58	0.77	1.61	0.65	1.38	0.67	1.658	0.178
3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	1.93	0.55	2.08	0.67	2.13	0.63	2.03	0.57	1.267	0.289

ตาราง 61 (ต่อ)

ปัญหาในการทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่ายสินค้า		บริการลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัดติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
4. ด้านระบบการทำงาน	3.16	0.65	3.22	0.59	2.93	0.80	3.31	0.64	2.411	0.062
5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน	2.45	0.66	2.70	0.68	2.38	0.57	2.52	0.76	1.673	0.174
เฉลี่ย	2.36	0.67	2.46	0.66	2.33	0.67	2.48	0.63	1.567	0.215

จากตาราง 61 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในทุกด้าน จำแนกตามลักษณะงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 62 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่ายสินค้า		บริการลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัดติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ความรู้และเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่	2.20	0.96	2.61	0.96	2.79	0.68	2.58	0.69	1.988	0.118
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด	2.66	0.68	2.32	0.82	1.90	0.66	3.00	0.58	7.487*	0.000

ตาราง 62 (ต่อ)

ปัญหาด้านความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้าฯ		บริการ ลูกค้า		รับชำระ เงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
3. การอธิบายถึง คุณสมบัติ และให้ ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ โทรศัพท์การรับชำระ เงิน การเร่งรัด ติดตามหนี้ ได้อย่าง ถูกต้องชัดเจน	2.46	0.97	2.64	0.91	2.67	0.95	2.33	0.12	0.690	0.560
4. การแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น ในขณะที่ ท่านปฏิบัติงาน	2.93	0.69	2.23	0.98	2.11	0.85	2.54	0.68	3.527*	0.017
5. การชี้แจง ตอบ คำถามต่างๆ เมื่อ ลูกค้าสอบถาม	1.96	1.02	2.08	0.97	1.87	0.88	2.33	1.21	1.098	0.352
6. ความสามารถ จัดระบบและกำหนด ขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานของท่าน ได้เป็นอย่างดี	2.30	0.96	2.85	0.81	2.06	0.68	3.20	0.12	8.229*	0.000
7. ความสามารถในการ ให้บริการลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว	1.90	0.69	2.23	0.71	1.48	0.71	2.75	0.60	9.702*	0.000
8. ความไม่เข้าใจในการ ประสานงานระหว่าง ลูกค้ากับท่าน	2.13	0.78	2.26	0.66	2.00	0.73	2.83	0.56	3.306*	0.022
9. การได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1.80	0.77	2.38	0.91	2.32	0.81	2.62	0.91	4.191*	0.042

ตาราง 62 (ต่อ)

ปัญหาด้านความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้าฯ		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
10. การได้รับ มอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทายกับ ความสามารถ	2.30	0.68	2.55	0.88	2.20	0.81	3.70	0.88	9.847*	0.000
11. การทำงานที่ รับผิดชอบและงานที่ ได้รับมอบหมาย บรรลุผลตาม วัตถุประสงค์	2.50	0.95	2.50	0.68	1.70	0.66	3.54	0.87	11.590*	0.000
12. ความสามารถ ปรับเปลี่ยนวิธีการ ทำงาน และวิธีการ ดำเนินชีวิตตามการ เปลี่ยนแปลงได้	4.36	0.92	3.64	0.94	3.96	0.88	3.91	0.65	2.003	0.116
13. ระบบโปรแกรม สำเร็จรูปต่าง ๆ ที่ นำเข้ามาใช้แทนการ ทำงานตาม วิธีเดิม	4.43	0.81	4.23	0.65	4.53	0.67	4.58	0.55	1.496	0.218
14. ความเข้าใจและใช้งาน ระบบ COMPUTER ทุกประเภท	4.30	0.68	4.11	0.77	4.61	0.67	4.54	0.66	2.384	0.072
15. การทำงานที่ รับผิดชอบและงานที่ ได้รับมอบหมาย บรรลุผลตาม วัตถุประสงค์	2.50	0.95	2.50	0.68	1.70	0.66	3.54	0.87	16.590*	0.000

ตาราง 62 (ต่อ)

ปัญหาด้านความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้า		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
16. การปฏิบัติงานที่ ต้องปรับให้เป็น "ธรรมรักษ์" มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้	2.80	0.67	2.20	0.69	2.61	0.95	2.79	0.64	2.860*	0.039
เฉลี่ย	2.74	0.68	2.72	0.65	2.59	0.68	3.15	0.58	2.306	0.077

* $p < .05$

จากตาราง 62 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด ปัญหาในเรื่องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงาน ปัญหาในเรื่องความสามารถในการจัดระบบ และกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัญหาเรื่องความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาในเรื่องความไม่เข้าใจในการประสานงานระหว่างลูกค้า ปัญหาเรื่องการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ปัญหาเรื่องการได้รับมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายกับความสามารถ และปัญหาเรื่องการทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และปัญหาเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมรักษ์" มีความรวดเร็ว ถูกต้องโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 63 - 71

ตาราง 63 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมาย ที่บริษัทกำหนด

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย สินค้าและ ผลิตภัณฑ์	งานบริการลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้	
	\bar{x}	2.6667	2.3235	1.9032	3.0000
งานจำหน่ายสินค้าฯ	2.6667	-	0.3431	0.7634*	0.3333
งานบริการลูกค้า	2.3235	-	-	0.4203	0.6765
งานรับชำระเงิน	1.9032	-	-	-	1.0968*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.0000	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 63 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ และงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด มากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 64 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย สินค้าฯ	งานบริการลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้	
	\bar{x}	2.9333	2.2353	2.1129	2.5417
งานจำหน่ายสินค้าฯ	2.9333	-	0.6980	0.8204*	0.3917
งานบริการลูกค้า	2.2353	-	-	0.1224	0.3064
งานรับชำระเงิน	2.1129	-	-	-	0.4288
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.5417	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 64 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีปัญหาในเรื่อง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน มากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 65 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความสามารถจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย				
	งานจำหน่ายสินค้า	งานบริการลูกค้า	งานรับชำระเงิน	งานเร่งรัดติดตามหนี้	
	\bar{x}	2.3000	2.8529	2.0645	3.2083
งานจำหน่ายสินค้า	2.3000	-	0.5529	0.2355	0.9083*
งานบริการลูกค้า	2.8529	-	-	0.7884*	0.3554
งานรับชำระเงิน	2.0645	-	-	-	1.1438*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.2083	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 65 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องความสามารถจัดระบบและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากกว่างานด้านการจำหน่ายสินค้า และงานด้านการรับชำระเงิน และงานด้านการบริการลูกค้า มีปัญหามากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 66 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย				
	งานจำหน่ายสินค้า	งานบริการลูกค้า	งานรับชำระเงิน	งานเร่งรัดติดตามหนี้	
	\bar{x}	1.9000	2.2353	1.4839	2.7500
งานจำหน่ายสินค้า	1.9000	-	0.3353	0.4161	0.8500*
งานบริการลูกค้า	2.2353	-	-	0.7514*	0.5147
งานรับชำระเงิน	1.4839	-	-	-	1.2661*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.7500	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 66 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า มากกว่างานด้านการจำหน่ายสินค้า และงานด้านการรับชำระเงิน และงานด้านการบริการลูกค้ามีปัญหาในเรื่องดังกล่าว มากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 67 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง ความไม่เข้าใจในการประสานงานกับลูกค้า

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย สินค้าฯ		งานบริการลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้
	\bar{x}				
	\bar{x}	2.1333	2.2647	2.0000	2.8333
งานจำหน่ายสินค้าฯ	2.1333	-	0.1314	0.1333	0.7000*
งานบริการลูกค้า	2.2647	-	-	0.2647	0.5686
งานรับชำระเงิน	2.0000	-	-	-	0.8333*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.8333	-	-	-	-

*p< .05

จากตาราง 67 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องความไม่เข้าใจในการประสานงานกับลูกค้า มากกว่างานด้านการจำหน่ายสินค้าฯ และงานด้านการรับชำระเงิน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 68 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย สินค้าฯ		งานบริการลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้
	\bar{x}				
	\bar{x}	1.8000	2.3824	2.3226	2.6250
งานจำหน่ายสินค้าฯ	1.8000	-	0.5824	0.5226	0.8250*
งานบริการลูกค้า	2.3824	-	-	0.0598	0.2426
งานรับชำระเงิน	2.3226	-	-	-	0.3024
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.6250	-	-	-	-

*p< .05

จากตาราง 68 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มากกว่างานด้านการจำหน่ายสินค้าฯ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 69 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง การได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถ

ลักษณะงาน		งานจำหน่าย สินค้าฯ	งานบริการลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้
	\bar{x}	2.3000	2.5588	2.2097	3.7083
งานจำหน่ายสินค้าฯ	2.3000	-	0.2588	0.0903	1.4083*
งานบริการลูกค้า	2.5588	-	-	0.3491	1.1495*
งานรับชำระเงิน	2.2097	-	-	-	1.4987*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.7083	-	-	-	-

*p< .05

จากตาราง 69 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องการได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถมากกว่างานด้านการจำหน่ายสินค้าฯ ด้านการบริการลูกค้า และด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 70 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในเรื่อง การทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ลักษณะงาน		งานจำหน่าย สินค้าฯ	งานบริการลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้
	\bar{x}	2.5000	2.5000	1.7097	3.5417
งานจำหน่ายสินค้าฯ	2.5000	-	0.0000	0.7903*	1.0417*
งานบริการลูกค้า	2.5000	-	-	0.7903*	1.0417*
งานรับชำระเงิน	1.7097	-	-	-	1.8320*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.5417	-	-	-	-

*p< .05

จากตาราง 70 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องการทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ มากกว่างานด้านการจำหน่ายสินค้าฯ ด้านการบริการลูกค้า และด้านการรับชำระเงิน นอกจากนี้งานด้านการจำหน่ายสินค้าฯ และงานด้านการบริการลูกค้า มี

ปัญหาในเรื่องดังกล่าวมากกว่า งานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 71 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย	งานบริการลูกค้า	งานรับ	งานเร่งรัด	
	สินค้า		ชำระเงิน	ติดตามหนี้	
	\bar{x}	2.8000	2.2059	2.6129	2.7917
งานจำหน่ายสินค้า	2.8000	-	0.5941*	0.1871	0.0083
งานบริการลูกค้า	2.2059	-	-	0.4070	0.5858*
งานรับชำระเงิน	2.6129	-	-	-	0.1788
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.7917	-	-	-	-

*p< .05

จากตาราง 71 ผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานเร่งรัดติดตามหนี้มีปัญหาในเรื่อง การปฏิบัติงานที่ต้องปรับให้เป็น "ธรรมชาติ" มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มากกว่างานบริการลูกค้าและงานจำหน่ายสินค้ามีปัญหาในเรื่องดังกล่าวมากกว่างานบริการลูกค้า โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 72 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหาด้านสวัสดิการ และความก้าวหน้า	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้า		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ของท่านและครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ค่า เช่าบ้าน	1.33	0.96	1.29	0.95	1.54	0.85	1.16	0.88	1.277	0.285
2. สวัสดิการของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง -ที่ พัก ค่าล่วงเวลา	1.33	0.86	1.38	0.64	1.46	0.95	1.08	0.65	1.019	0.386
3. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่องค่าวิชาชีพ เฉพาะตำแหน่ง	1.36	0.88	1.58	0.68	1.85	0.85	1.20	0.75	5.486*	0.001
4. การประเมินผลการ เลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง	2.40	0.75	2.26	0.63	2.00	0.84	2.37	0.95	1.357	0.258
5. ความเจริญก้าวหน้า ในอาชีพ สามารถ เลื่อนระดับต่อไปได้	1.56	0.85	2.05	0.58	1.74	0.96	1.83	0.55	1.225	0.303
6. ความมั่นคงของอาชีพ ในบริษัท ทศท คอร์ ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	1.26	0.64	1.85	0.95	1.51	0.85	1.29	0.68	2.619	0.053
7. อาคาร สถานที่ในการ ปฏิบัติงานโอโถง สว่าง งาม มีความ สะดวกสบาย และ ความ ภาคภูมิใจ	1.23	0.68	1.50	0.77	1.35	0.74	1.16	0.92	0.969	0.409

ตาราง 72 (ต่อ)

ปัญหาด้านสวัสดิการ และ ความก้าวหน้า	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้า		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
8. การได้รับค่าตอบแทน จากการทำงานอย่าง ยุติธรรม	1.30	0.92	1.26	0.66	1.50	0.77	1.16	0.85	1.161	0.327
9. การได้รับสวัสดิการ ครอบคลุมถึงบุคคลใน ครอบครัว	1.43	0.65	1.26	0.85	1.56	0.56	1.16	0.71	1.660	0.178
10. มีความมั่นคงต่อ เงินเดือนที่ได้รับ เป็นประจำทุกเดือน	1.50	0.53	1.23	0.85	1.46	0.95	1.16	0.65	1.312	0.273
11. ได้รับการปรับเปลี่ยน หน้าที่ที่ขึ้นตาม ความสามารถ	1.86	0.82	1.67	0.87	1.72	0.85	1.58	0.91	0.466	0.706
เฉลี่ย	1.51	0.73	1.58	0.77	1.61	0.65	1.38	0.67	1.658	0.178

* $p < .05$

จากตาราง 72 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 73

ตาราง 73 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง
ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง

ลักษณะงาน	งานจำหน่าย สินค้าและ ผลิตภัณฑ์				
	\bar{x}	1.3667	1.5882	1.8548	1.2083
งานจำหน่ายสินค้า	1.3667	-	0.2216	0.4882*	0.1583
งานบริการลูกค้า	1.5882	-	-	0.2666	0.3799
งานรับชำระเงิน	1.8548	-	-	-	0.6465*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	1.2083	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 73 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ที่ปฏิบัติงานด้านการรับชำระเงินมีปัญหาในเรื่อง ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง มากกว่างานด้านการ
จำหน่ายสินค้าและและผลิตภัณฑ์ และงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 74 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหาด้านการมี มนุษยสัมพันธ์	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้า		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน -		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	1.76	0.66	1.79	0.66	2.01	0.67	1.62	0.63	1.364	0.256
2. ในสภาพการ ทำงาน มีความสนิท สนมกันดี	1.60	0.67	1.61	0.65	2.11	0.65	1.62	0.56	5.073*	0.002
3. การมีความ ช่วยเหลือกันและ แนะนำกันในเรื่อง หน้าที่การงานเสมอ	1.93	0.75	1.97	0.92	2.12	0.92	2.54	0.65	2.744*	0.045

ตาราง 74 (ต่อ)

ปัญหาด้านการมี มนุษย์สัมพันธ์	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้า		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
4. มีความรัก ความ เข้าใจและพึงพอใจ กันเสมอ	2.40	0.84	2.47	0.85	2.59	0.61	2.45	0.95	0.497	0.685
5. ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกัน และกัน	2.13	0.67	2.61	0.78	2.19	0.81	2.12	0.66	3.293*	0.022
6. ลูกค้าพึงพอใจใน การรับบริการจาก ท่าน	1.73	0.76	2.02	0.68	1.74	0.82	1.83	0.65	1.063	0.367
เฉลี่ย	1.93	0.55	2.08	0.67	2.13	0.63	2.03	0.57	1.267	0.289

* $p < .05$

จากตาราง 74 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องความสนิทสนมกันในการทำงาน ปัญหาในเรื่องการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน และความสามัคคีช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 75 - 77

ตาราง 75 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสนิทสนมกันในการทำงาน

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้า และผลิตภัณฑ์				
	\bar{x}	1.6000	งานบริการลูกค้า	งานรับชำระเงิน	งานเร่งรัดติดตามหนี้
งานจำหน่ายสินค้า	1.6000	-	0.0176	0.5129*	0.0250
งานบริการลูกค้า	1.6176	-	-	0.4953*	0.0074
งานรับชำระเงิน	2.1129	-	-	-	0.4879
งานเร่งรัดติดตามหนี้	1.6250	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 75 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการรับชำระเงิน มีปัญหาในเรื่องความสนิทสนมกันในการทำงาน มากกว่างานด้านการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์และงานด้านการบริการลูกค้าโดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 76 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้า และผลิตภัณฑ์				
	\bar{x}	1.9333	งานบริการลูกค้า	งานรับชำระเงิน	งานเร่งรัดติดตามหนี้
งานจำหน่ายสินค้า	1.9333	-	0.0373	0.1957	0.6083
งานบริการลูกค้า	1.9706	-	-	0.1584	0.5711*
งานรับชำระเงิน	2.1290	-	-	-	0.4126
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.5417	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 76 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานมากกว่างานด้านงานบริการลูกค้า โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 77 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์		งานบริการลูกค้า		งานรับชำระเงิน		งานเร่งรัดติดตามหนี้	
	\bar{x}		\bar{x}		\bar{x}		\bar{x}	
		2.1333		2.6176		2.1935		2.1250
งานจำหน่ายสินค้า	2.1333	-	0.4843*	-	0.0602	-	0.0083	-
งานบริการลูกค้า	2.6176	-	-	-	0.4241*	-	0.4926*	-
งานรับชำระเงิน	2.1935	-	-	-	-	-	0.0685	-
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.1250	-	-	-	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 77 ผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานบริการลูกค้ามีปัญหาในเรื่องความสามัคคีช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันมากกว่างานรับชำระเงินและงานเร่งรัดติดตามหนี้และงานจำหน่ายสินค้า โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 78 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหาด้านระบบการทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่ายสินค้า		บริการลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัดติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. การทำงานยุ่งยากหลายขั้นตอน ระดับการบังคับบัญชามาก	3.66	0.69	3.82	0.87	3.29	0.69	3.79	0.67	3.378*	0.020
2. การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน	3.00	0.68	3.08	0.68	2.69	0.95	3.33	0.95	2.679*	0.049
3. ความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ	2.76	0.91	2.85	0.95	2.40	0.61	3.04	0.86	2.591	0.055

ตาราง 78 (ต่อ)

ปัญหาด้านระบบ การทำงาน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้าฯ		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
4. การให้คำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหา ระหว่างพนักงาน และผู้บังคับบัญชา	2.80	0.88	2.55	0.61	2.95	0.85	2.91	0.75	1.496	0.218
5. หน่วยงานระดับ เหนือกว่า ให้ความ ช่วยเหลือสนับสนุน	3.50	0.86	4.00	0.85	3.53	0.64	3.70	0.95	2.194	0.091
6. ได้รับการพัฒนา ส่งเสริมอบรมให้มี ความรู้ใหม่ๆ เพื่อ ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.50	0.75	3.55	0.83	3.67	0.75	3.79	0.84	0.383	0.765
7. ปริมาณงานที่ รับผิดชอบกับ พนักงานมีความ เหมาะสม	3.16	0.91	3.29	0.73	2.41	0.56	3.08	0.89	12.387*	0.000
8. การมีส่วนร่วมใน การทำงานและ แสดงความคิดเห็น ในการแก้ไขปัญหา	2.90	0.64	2.61	0.64	2.46	0.85	2.87	0.65	2.779*	0.043
เฉลี่ย	3.16	0.65	3.22	0.59	2.93	0.80	3.31	0.64	2.411	0.062

* $p < .05$

จากตาราง 78 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการทำงานและระดับการบังคับบัญชา ปัญหาในเรื่องการจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน ปัญหาในเรื่องปริมาณงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ และปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 79 - 82

ตาราง 79 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ใน
ด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ปริมาณงานที่
พนักงานต้องรับผิดชอบ

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้า และผลิตภัณฑ์		งานบริการ ลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้
	\bar{x}	3.1667	3.2941	2.4194	3.0833
งานจำหน่ายสินค้า	3.1667	-	0.1275	0.7473*	0.0833
งานบริการลูกค้า	3.2941	-	-	0.8748*	0.2108
งานรับชำระเงิน	2.4194	-	-	-	0.6640*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.0833	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 79 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่
ปฏิบัติงานด้านการจำหน่ายสินค้า งานด้านการบริการลูกค้า และงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มี
ปัญหาในเรื่องปริมาณงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ มากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 80 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ใน
ด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ขั้นตอนในการ
ทำงานและระดับการบังคับบัญชา

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้า และผลิตภัณฑ์		งานบริการ ลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้
	\bar{x}	3.6667	3.8235	3.2903	3.7917
งานจำหน่ายสินค้า	3.6667	-	0.1569	0.3763	0.1250
งานบริการลูกค้า	3.8235	-	-	0.5332*	0.0319
งานรับชำระเงิน	3.2903	-	-	-	0.5013*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.7917	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 80 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่
ปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้า และงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการ
ทำงานและระดับการบังคับบัญชา มากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่าง มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 81 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้า และผลิตภัณฑ์				
	\bar{x}	งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์	งานบริการลูกค้า	งานรับชำระเงิน	งานเร่งรัดติดตามหนี้
	\bar{x}	3.0000	3.0882	2.6935	3.3333
งานจำหน่ายสินค้าฯ	3.0000	-	0.0882	0.3065	0.3333
งานบริการลูกค้า	3.0882	-	-	0.3947	0.2451
งานรับชำระเงิน	2.6935	-	-	-	0.6398*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.0000	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 81 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดติดตามหนี้ มีปัญหาในเรื่องการจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน มากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 82 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านระบบการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์				
	\bar{x}	งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์	งานบริการลูกค้า	งานรับชำระเงิน	งานเร่งรัดติดตามหนี้
	\bar{x}	2.9000	2.6176	2.4677	2.8750
งานจำหน่ายสินค้าฯ	2.9000	-	0.2824	0.4323*	0.0250
งานบริการลูกค้า	2.6176	-	-	0.1499	0.2574
งานรับชำระเงิน	2.4677	-	-	-	0.4073*
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.8750	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 82 ผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานเร่งรัดติดตามหนี้มีปัญหาในเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา มากกว่างานรับชำระเงินและงานงานจำหน่ายสินค้ามีปัญหาในเรื่องดังกล่าวมากกว่างานงานรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 83 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก
 ในด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหาด้านการส่งเสริม สนับสนุน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้าฯ		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ความสะดวกสบาย ของที่ทำงาน	1.20	0.67	1.47	0.56	1.33	0.91	1.41	0.91	0.701	0.553
2. แสงสว่าง เครื่อง ปรับอากาศ การ ระบายอากาศ	1.23	0.66	1.70	0.86	1.41	0.61	1.41	0.85	1.467	0.226
3. ความสะอาดของ สถานที่ทำงาน และ ห้องสุขา	2.33	0.58	2.70	0.67	2.20	0.58	2.33	0.68	3.137*	0.027
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ใน สำนักงานอยู่ในสภาพ ดีพร้อมใช้งาน	2.90	0.91	3.26	0.79	2.70	0.85	3.00	0.75	2.347	0.075
5. ได้รับการจัดสรร อุปกรณ์ ของใช้จาก หน่วยสนับสนุน	3.13	0.82	3.67	0.91	3.16	0.88	3.20	0.62	2.374	0.073
6. ความรวดเร็วและ ความร่วมมือในการ เบิกจ่ายเงินจาก หน่วยสนับสนุน	3.90	0.63	4.14	0.85	3.83	0.66	3.66	0.63	2.351	0.075
7. ความเพียงพอของ อุปกรณ์ของใช้ใน สำนักงาน	3.16	0.77	3.02	0.64	2.66	0.72	3.12	0.56	3.221*	0.025
8. การประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.86	0.65	2.88	0.84	2.88	0.61	2.95	0.91	0.051	0.985

ตาราง 83 (ต่อ)

ปัญหาด้านการส่งเสริม สนับสนุน	ลักษณะงาน								F	Sig
	จำหน่าย สินค้า		บริการ ลูกค้า		รับชำระเงิน		เร่งรัด ติดตามหนี้			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
9. การประกันความ ซื่อสัตย์ความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน	1.36	0.86	1.44	0.91	1.27	0.63	1.62	0.62	1.461	0.228
เฉลี่ย	2.45	0.66	2.70	0.68	2.38	0.57	2.52	0.76	1.673	0.174

* $p < .05$

จากตาราง 83 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ด้านการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามลักษณะงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องความสะอาดของสถานที่ทำงานและห้องสุขา และปัญหาในเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จึงทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 84 - 85

ตาราง 84 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ทำงานและห้องสุขา

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้า และผลิตภัณฑ์	งานบริการ ลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้	
	\bar{x}	2.3333	2.7059	2.2097	2.3333
งานจำหน่ายสินค้า	2.3333	-	0.3725	0.1237	0.0000
งานบริการลูกค้า	2.7059	-	-	0.4962*	0.3725
งานรับชำระเงิน	2.2097	-	-	-	0.1237
งานเร่งรัดติดตามหนี้	2.3333	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 84 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกที่ปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้ามีปัญหาในเรื่องความสะอาดของสถานที่ทำงานและห้องสุขามากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 85 ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในการส่งเสริมสนับสนุน จำแนกตามลักษณะงาน เกี่ยวกับปัญหาในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงาน

ลักษณะงาน	งานจำหน่ายสินค้า และผลิตภัณฑ์	งานบริการ ลูกค้า	งานรับ ชำระเงิน	งานเร่งรัด ติดตามหนี้	
	\bar{x}	3.1667	3.0294	2.6613	3.1250
งานจำหน่ายสินค้า	3.1667	-	0.1373	0.5054*	0.0417
งานบริการลูกค้า	3.0294	-	-	0.3681	0.0956
งานรับชำระเงิน	2.6613	-	-	-	0.4637
งานเร่งรัดติดตามหนี้	3.1250	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 85 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลกที่ปฏิบัติงานด้านการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีปัญหาในเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ของใช้ในสำนักงานมากกว่างานด้านการรับชำระเงิน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 ผลการกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต้น คือ ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงาน และด้านการส่งเสริมสนับสนุน ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัญหาที่พนักงานของศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ปัญหาด้านระบบการทำงาน ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุน ส่วนปัญหาด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า และปัญหาด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในประเด็นปัญหาแต่ละด้านข้างต้น ของทั้ง 3 ด้านที่เป็นปัญหา มากที่สุดแล้ว พบว่า ปัญหาที่พนักงานของศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก พบมากที่สุด 7 อันดับเรียงจากมากไปน้อย คือ

1. ปัญหาของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้แทนการทำงานตามวิธีเดิม
2. ปัญหาของความเข้าใจและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ทุกประเภท

3. ปัญหาเรื่องความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิถีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง

4. ปัญหาในเรื่องความรวดเร็วและความร่วมมือในการเบิกจ่ายเงินจากหน่วยสนับสนุน
5. ปัญหาด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนของหน่วยงานระดับเหนือกว่า
6. ปัญหาด้านการพัฒนา ส่งเสริมการอบรม ให้ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
7. ปัญหาเรื่องความยุ่งยากของขั้นตอนและระดับการบังคับบัญชา

จากปัญหาที่พบดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำปัญหาเหล่านั้นมาพิจารณา วิเคราะห์และกำหนดรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในแต่ละด้านเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า ให้ประสบความสำเร็จในเชิงธุรกิจต่อไป โดยใช้รูปแบบในการแก้ปัญหาและพัฒนาสำหรับประเด็นปัญหาใน 3 ด้านแรกซึ่งมีระดับปัญหาสูงสุด โดยรูปแบบของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร คือ การอบรมให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานใน 2 โครงการ คือ

1. โครงการอบรมด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ เป็นการอบรมให้แก่พนักงานทั้งหมดเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นขององค์กรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีการอบรมด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์พื้นฐานทั่วไป เช่น Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft Access และ Microsoft PowerPoint เป็นต้น

2. อบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและวิถีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง เป็นการอบรมในเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาวิถีแห่งการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ ยุทธศาสตร์หลักของบริษัทของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การสร้างแนวความคิดใหม่ทางธุรกิจ และวิถีปฏิบัติของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรสำหรับงานบริการลูกค้า ในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ แนวคิดและบทบาทเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การวิเคราะห์และเรียนรู้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์การสร้างความประทับใจและการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้าการจัดระบบงานด้านการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ฯลฯ

ตอนที่ 3 การดำเนินการพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

3.1 การพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประสานขอความสนับสนุนจากหน่วยงานระดับเหนือกว่า เพื่อ กำหนดตัววิทยากรในการอบรม และเนื้อหาพร้อมทั้งเอกสารที่ใช้ในการอบรม
2. กำหนดตารางการอบรมพนักงานในแต่ละโครงการ

3. ส่งหนังสือเชิญพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ในแต่ละสาขา ซึ่งได้แก่ สาขาพิษณุโลก สาขาสุโขทัย สาขากำแพงเพชร สาขาอุตรดิตถ์และสาขาตาก

4. ดำเนินการจัดอบรมให้กับพนักงานทั้ง 2 โครงการ
(ดูรายละเอียดของโครงการอบรมในภาคผนวก)

3.2 การศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน

จากการดำเนินการอบรมผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามผลการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยการประเมินผลการอบรมทั้ง 2 โครงการก่อนและหลังการอบรม โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 2 ฉบับ คือ

1. แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการทำงานของคอมพิวเตอร์ ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 86 การเปรียบเทียบผลการประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ความรู้ความเข้าใจ	ก่อนอบรม			หลังอบรม			t- test	Sig.
	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ		
ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป								
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป								
- การใช้งาน SAP เบื้องต้น	2.10	0.74	น้อย	3.48	1.17	ปานกลาง	-12.433*	.000
- การบันทึกรายการ/ กลับรายการ/การแสดงเอกสาร	2.16	0.89	น้อย	3.71	1.04	มาก	-14.598*	.000
- การเรียกรายงานการกระทบบยอดบัญชีจากระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป	2.77	0.84	ปานกลาง	3.30	0.96	ปานกลาง	-5.814*	.000
- การเรียกรายงานข้อมูลระหว่าง ระบบภายนอก กับระบบ SAP (Interface)	2.23	0.96	น้อย	3.94	1.06	มาก	-13.717*	.000
- การเรียกรายงานสรุปการ Interface	2.42	0.87	น้อย	3.70	0.98	มาก	-12.001*	.000
- การตรวจสอบข้อมูลการรับชำระ	2.12	0.76	น้อย	3.83	0.93	มาก	-17.647*	.000
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบจัดซื้อ								
- การบันทึกข้อมูล/ ใบขอเสนอซื้อ	2.21	0.84	น้อย	4.08	0.89	มาก	-18.942*	.000
- การบันทึกข้อมูล/ ใบสั่งซื้อ/จ้าง/ เข้า	2.37	0.87	น้อย	3.82	1.10	มาก	-12.646*	.000
- การบันทึกข้อมูล/ การรับพัสดุ/สินทรัพย์เข้าส่วนงาน	2.42	0.96	น้อย	3.51	1.03	มาก	-9.587*	.000

ตาราง 86 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจ	ก่อนอบรม			หลังอบรม			t- test	Sig.
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบการจัดซื้อ	2.07	0.73	น้อย	3.83	1.07	มาก	-17.151*	.000
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน-บันทึกรายการตั้งหนี้								
- การสร้าง/ แก้ไข/ สอบถามข้อมูลหลัก	2.15	0.88	น้อย	3.86	1.01	มาก	-15.730*	.000
- การบันทึกรายการตั้งหนี้								
บันทึกการโอนภาษีซื้อไม่ถึงกำหนดเป็นภาษีซื้อ	2.57	0.88	ปานกลาง	3.96	0.95	มาก	-13.682*	.000
- การสอบถาม/ แก้ไข/ ยกเลิกเอกสาร	2.24	0.93	น้อย	4.01	0.98	มาก	-16.682*	.000
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน	2.24	0.87	น้อย	3.83	1.01	มาก	-14.767*	.000
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน-บันทึกรายการตัดจ่ายหนี้								
- การสร้าง/ แก้ไข/ สอบถามข้อมูลเช็ค	2.28	0.88	น้อย	3.66	1.02	มาก	-12.805*	.000
- การบันทึกรายการตัดจ่ายหนี้								
บันทึกการ จ่ายเงิน/ พิมพ์เช็ค	2.50	0.93	น้อย	3.74	1.05	มาก	-11.052*	.000
- การสอบถาม/ แก้ไข/ บันทึกการยกเลิกเช็ค	2.34	0.90	น้อย	3.73	0.99	มาก	-12.322*	.000
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน	2.44	0.85	น้อย	3.78	0.95	มาก	-12.837*	.000
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบริหารพัสดุคงคลัง								
- การบันทึกรายการจ่าย/ รับพัสดุ การสั่งซื้อ (เข้าคลัง)	2.15	0.84	น้อย	4.03	0.95	มาก	12.805*	.000

ตาราง 86 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจ	ก่อนอบรม			หลังอบรม			t- test	Sig.
	\bar{X}	sd	ระดับ	\bar{X}	sd	ระดับ		
- การบันทึกทรัพย์สินพัสดุ	2.23	0.86	น้อย	4.00	0.97	มาก	-11.052*	.000
- การโอนพัสดุแบบขั้นตอนเดียวและแบบสองขั้นตอน	2.21	0.80	น้อย	3.82	1.03	มาก	-12.322*	.000
- การเรียกรายงานที่ได้จากระบบบริหารพัสดुकงคลัง	2.25	0.89	น้อย	3.74	1.07	มาก	-12.837*	.000
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Word								
- การแก้ไขและการพิมพ์เอกสารออกทางเครื่องพิมพ์	2.26	0.84	น้อย	3.70	1.04	มาก	-13.030*	.000
- การจัดรูปแบบและข้อความในเอกสาร	2.24	0.84	น้อย	3.93	0.98	มาก	-16.144*	.000
- การสร้างเอกสารแบบคอลัมน์	2.19	0.87	น้อย	3.94	0.90	มาก	-16.924*	.000
- การสร้างตาราง	2.32	0.91	น้อย	3.72	0.99	มาก	-11.897*	.000
- การแทรกรูปภาพ/ การแทรก Header Footer และการใส่เลข	2.31	0.93	น้อย	3.98	0.94	มาก	-15.544*	.000
- การสร้างจดหมาย ของจดหมาย สารบัญ	2.55	0.91	ปานกลาง	3.65	0.99	มาก	-9.719*	.000
- การสร้างเอกสารออนไลน์								
เอกสารเว็บ	2.22	0.90	น้อย	3.88	0.97	มาก	-14.582*	.000
- ความปลอดภัยและการป้องกัน เอกสาร	2.37	0.90	น้อย	4.05	0.88	มาก	-14.390*	.000
- การทำกราฟิก การทำแผนภูมิและไดอะแกรม	2.44	0.90	น้อย	3.94	0.94	มาก	-13.753*	.000
Microsoft Excel								
- การใช้งานเบื้องต้น	2.40	0.99	น้อย	3.97	0.90	มาก	-14.969*	.000
- การทำงานกับ Worksheet	2.19	0.83	น้อย	3.85	1.04	มาก	-14.582*	.000
- การตกแต่ง Worksheet	2.04	0.77	น้อย	3.84	1.04	มาก	-16.335*	.000

ตาราง 86 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจ	ก่อนอบรม			หลังอบรม			t- test	Sig.
	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ		
- การพิมพ์งานนอกทางเครื่องพิมพ์	2.14	0.87	น้อย	3.86	0.96	มาก	-14.972*	.000
- การใช้สูตรและฟังก์ชัน	2.70	0.90	ปานกลาง	3.88	1.02	มาก	-10.765*	.000
- การใช้กราฟ	2.51	1.00	ปานกลาง	3.88	1.02	มาก	-11.832*	.000
- ฐานข้อมูลเบื้องต้น	2.44	0.95	น้อย	3.95	1.00	มาก	-13.378*	.000
- การสร้างเว็บเพจและ Hyperlink	2.46	0.84	น้อย	3.67	1.05	มาก	-10.546*	.000
- การสร้าง และการใช้แมคโคร	2.24	0.80	น้อย	3.94	0.95	มาก	-15.962*	.000
- ความปลอดภัย Microsoft access	2.11	0.87	น้อย	3.94	0.93	มาก	-17.962*	.000
- การออกแบบฐานข้อมูล	2.58	0.87	ปานกลาง	3.71	1.03	มาก	-10.441*	.000
- การสร้างตาราง	2.32	0.93	น้อย	3.94	1.03	มาก	-13.469*	.000
- การสร้าง Form	2.22	0.89	น้อย	3.86	0.94	มาก	-14.729*	.000
- การสร้างและการใช้งาน QUERY	2.50	0.88	น้อย	4.06	0.85	มาก	-14.901*	.000
- การสร้าง REPORT	2.41	0.94	น้อย	4.04	0.94	มาก	-16.432*	.000
- การสร้างและการกำหนดรูปแบบเอกสารนำเสนอ	2.52	0.89	ปานกลาง	3.84	1.03	มาก	-11.627*	.000
- มุมมองและเค้าร่าง	2.32	0.94	น้อย	3.78	0.94	มาก	-14.740*	.000
- การจัดรูปแบบและตกแต่ง Slide	2.20	0.97	น้อย	3.79	0.97	มาก	-15.429*	.000
- การเพิ่มเติม Object ต่างๆ ให้กับงาน Presentation	2.12	0.99	น้อย	3.77	0.99	มาก	-16.590*	.000
- การสร้างงาน Presentation โดยใช้ทรัพยากรจาก Application อื่น	2.42	0.95	น้อย	3.90	0.95	มาก	-13.693*	.000

ตาราง 86 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจ	ก่อนอบรม			หลังอบรม			t- test	Sig.
	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ		
- การกำหนด Slide Transition และ Animation Effects ให้กับงาน Presentation	2.11	1.02	น้อย	3.78	1.02	มาก	-15.717*	.000
- การสร้าง Hyperlink เพื่อเชื่อมโยงเอกสารในงานนำเสนอ	2.41	1.02	น้อย	3.89	1.02	มาก	-13.737*	.000
- การจัดพิมพ์ Presentation ออกทางเครื่องพิมพ์	2.49	0.98	น้อย	3.77	0.98	มาก	-10.795*	.000
เฉลี่ย	2.31	0.91	น้อย	3.73	0.86	มาก	-13.801*	.000

* p < .01

จากตาราง 86 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ก่อนเข้ารับการพัฒนาในรูปแบบการอบรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยและปานกลาง หมายความว่า ก่อนอบรมพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป และการใช้งานคอมพิวเตอร์ และเมื่อเข้ารับการพัฒนาโดยการอบรมแล้ว พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางและมากตามลำดับ หมายความว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปและการใช้งานคอมพิวเตอร์มากยิ่งขึ้น โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 87 การเปรียบเทียบผลการประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินงานชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

ความรู้ความเข้าใจ	ก่อนอบรม			หลังอบรม			t- test	Sig.
	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ		
ด้านการพัฒนาวิธีแห่งการปฏิบัติที่เป็นเลิศ								
- อุดมการณ์หลักของ ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	2.36	1.19	น้อย	3.52	1.00	มาก	-9.197*	.000
- การสร้างแนวคิดใหม่ทางธุรกิจ	2.62	1.10	ปานกลาง	3.69	0.89	มาก	-9.038*	.000
- วิธีปฏิบัติของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	2.70	0.90	ปานกลาง	3.82	0.93	มาก	-10.812*	.000
ด้านงานบริการลูกค้า								
- แนวคิดและบทบาทเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	2.37	0.90	น้อย	3.79	0.94	มาก	-14.295*	.000
- การวิเคราะห์และเรียนรู้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย	2.28	0.86	น้อย	3.80	1.03	มาก	-14.629*	.000
- กลยุทธ์การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า	2.54	0.95	ปานกลาง	3.68	0.99	มาก	-9.381*	.000
- กลยุทธ์การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้า	2.54	1.16	ปานกลาง	3.78	0.94	มาก	-10.341*	.000
- การจัดระบบงานด้านการบริการลูกค้า	2.64	0.91	ปานกลาง	3.80	0.96	มาก	-10.158*	.000
- การวัดความพึงพอใจของลูกค้า	2.43	.94	น้อย	3.71	0.93	มาก	-11.555*	.000
เฉลี่ย	2.49	0.14	น้อย	3.73	0.90	มาก	-24.81*	0.00

* p < .01

จากตาราง 87 พบว่า พนักงานศูนย์บริการลูกค้า จังหวัดพิษณุโลก ก่อนเข้ารับการ พัฒนาในรูปแบบการอบรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยและปานกลาง หมายความว่าก่อน การ อบรมพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการ เปลี่ยนแปลง และเมื่อเข้ารูปแบบการพัฒนา โดยการอบรมแล้ว พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ใน ระดับมาก หมายความว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนิน ชีวิตตามการเปลี่ยนแปลง มากยิ่งขึ้น โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก
Pibulsongkram Rajabhat University