

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์

เขตนครหลวงที่ 3

สารนิพนธ์

โดย

นายกฤตวัสส์ ช้างเผือกโสภณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

301.8746
ก ๒๗๗๓
ร.๓

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์

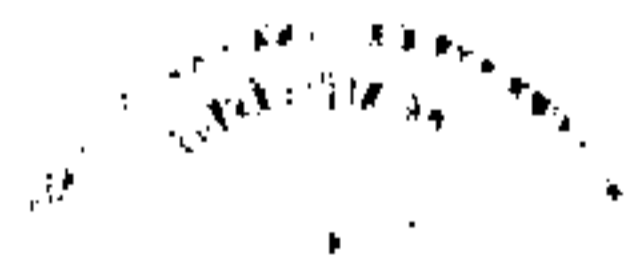
เขตนครหลวงที่ 3

บทคัดย่อ

โดย

นายกฤษวัสส์ ช่างเผือกโสภณ

26 ส.ค. 2547



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

h 237453 ร.๓

กฤตวัสส์ ช้างเผือกโสภณ (2546). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน
บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษา
: รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการ ที่มีผลต่อการ
ดำเนินงานบริการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพ รวมทั้งเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วน
บุคคลที่มีผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3
จำนวน 308 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ
ทดสอบสถิติที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน รวมทั้งการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 มีความต้องการด้าน
คุณลักษณะส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ยกเว้น
การมีความซื่อสัตย์ ซึ่งพนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า
พนักงานมีความต้องการคุณลักษณะทางวิชาชีพโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการด้านคุณลักษณะ
ส่วนตัวไม่แตกต่างกัน ส่วนความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความ
ต้องการต่างกันโดยเพศหญิงมีความต้องการมากกว่าเพศชาย

ปัจจัยตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกัน
โดยพนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์และพนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้มีความต้องการด้านคุณลักษณะ
ส่วนตัวมากกว่าพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ สำหรับปัจจัยอายุ และสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีอายุและ
สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพของพนักงาน
บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการด้าน
คุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 -
30,000 บาทมีความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า มีความ
ต้องการเหมือน ๆ กัน

ในทำนองเดียวกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะด้านวิชาชีพ
แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความต้องการมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ส่วนด้าน
คุณลักษณะส่วนตัว พบว่า พนักงานในระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการในลักษณะคล้ายคลึงกัน
ในขณะที่ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการ
คุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 5 - 10 ปีและมีประสบการณ์สูงกว่า 15

ปีมีความต้องการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า พนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการทำงานมีความต้องการในระดับใกล้เคียงกัน

**THE PREFERRED CHARACTERISTICS OF SERVICE OFFICERS OF TELEPHONE SERVICES
CENTER, DEPARTMENT OF METROPOLITAN TELEPHONE SERVICE AREA 3**

AN ABSTRACT

BY

MR. KRISAWAS CHANGPHUAK SOPHON

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics Degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University**

October 2003

Krissawas Changphuaksophon. (2003). *The Preferred Characteristics of Service Officers of Telephone Services Center, Department of Metropolitan Telephone Service Area 3*. Master project, M.Econ. (Economics of Education).
Bangkok : Graduate school, Srinakharinwirot University.
Advisor : Assoc. Prof. Dr. Tumrong Udompijtkul.

This research aimed to study the preferred characteristics of service officers that effected to services operation in personal characteristics and professional characteristics and also compared person characteristics that effected to preferred characteristics of 308 service officers of telephone services center, department of metropolitan telephone service area 3, from purposive sampling. Questionnaire was employed for data collection, and statistics for data analysis comprised of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, analysis of variance (ANOVA) and LSD method.

The results of the research showed that service officers required personal characteristics in a high level, in almost every items, except in the loyalty of officers, they required this item in a very high level. Professional characteristics considered, officers' requirement were in the high level in every items.

The result of analysis of variance showed that male and female service officers had a similar need on personal characteristics. However, male and female service officers had a different need in professional characteristics; it was, male service officers had more need in professional characteristics than female ones.

Considering in position factor, the finding showed that officers, who were differences in position, required personal characteristics differently; it was, receptional and debt officers had more requirement on personal characteristics than other officers. Moreover, officers who were differences in age and marital status had a similar requirement on both personal and professional characteristics.

Considering salary, officers, who had a different salary, required a professional characteristics differently; it was, officers, who had salary less than 10,000 Bahts and 20,001 to 30,000 Bahts, required a professional characteristics differently. Personal characteristics, however, their requirement were similar.

Further more, officers who were different on educational level required a professional characteristics differently; it was, higher educational level officers had more requirement

professional characteristics than lower ones. On the other hand, officers who were different educational level required personal characteristics similarly. Considering work experiences, officers who had 5 to 10 years of working and more than 15 years had more requirement on professional characteristics than other group, but officers who were different work experiences had similar requirement in personal characteristics.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

๕๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



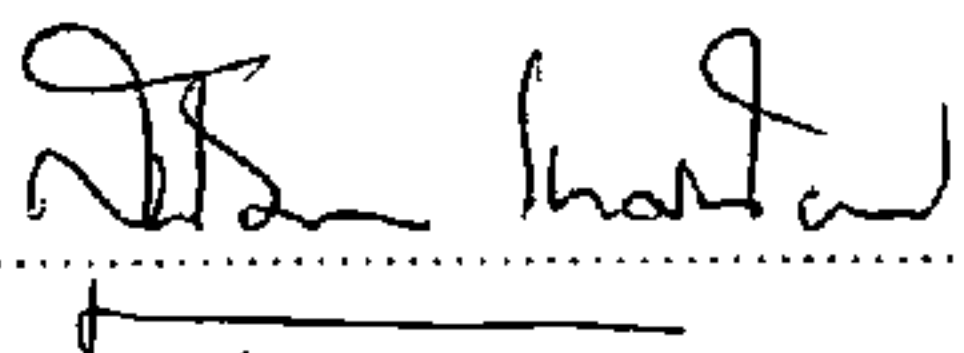
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณะกรรมการสอบ

๕๕

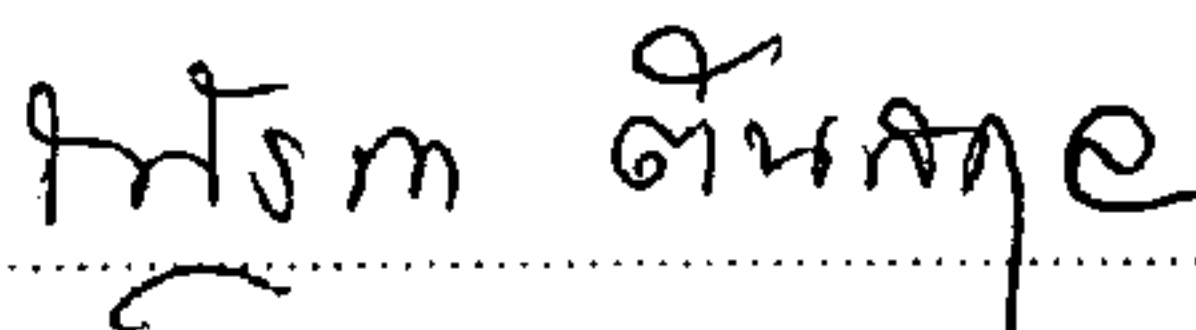
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทคนิยม)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐกา ตันสกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทคนิยม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐกา ตันสกุล กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้เสาะแสวงหาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความกรุณาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณปิยะพล อเนกบุญย์ ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์นครหลวงที่ 3.2.1 ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 คุณสมปอง สอนชมแก้ว ผู้อำนวยการกองงบประมาณและการเงิน ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 และคุณ ไพบุลย์ ศรีคำกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วน ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่งในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทุกท่านที่กรุณาแจกและตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา และทุก ๆ ท่านที่คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนความช่วยเหลือทุกด้านแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอเป็นกตัญญูตาคุณบิดามารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

กฤตวัสส์ ช้างเผือกโสภณ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	2
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ความสำคัญของการค้นคว้า.....	2
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ประวัติของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	8
	ประวัติและความเป็นมา.....	8
	แนวนโยบายการให้บริการ.....	20
	นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล.....	20
	ระบบบริหารคุณภาพ.....	21
	ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง.....	23
	แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานด้านการบริการ.....	30
	คุณลักษณะของพนักงานบริการที่พึงประสงค์.....	30
	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์.....	35
	บุคลิกภาพ.....	35
	มนุษยสัมพันธ์.....	39
	ความเป็นผู้นำ.....	43
	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และ.....	
	ความรู้ทางวิชาการ.....	44
	ความสามารถในการบริการ.....	45
	ความรู้ทางวิชาการ.....	47
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 52
	กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย..... 52
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 52
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 54
	การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล..... 54
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 55
	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน..... 57
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 57
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 58
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 58
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 59
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 76
	ความมุ่งหมายของการศึกษา..... 76
	สมมติฐานในการวิจัย..... 76
	ประชากรกลุ่มเป้าหมาย..... 77
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 77
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 77
	สรุปผลการวิจัย..... 78
	อภิปรายผล..... 80
	ข้อเสนอแนะทั่วไป..... 84
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป..... 85
	บรรณานุกรม..... 86
	ภาคผนวก..... 92
	ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ..... 93
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย..... 97

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	100
ภาคผนวก ง รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	107
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	109
ประวัติโดยย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	114

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ ณ ธันวาคม 2542.....	16
2	จำนวนและร้อยละของตำแหน่ง	59
3	จำนวนและร้อยละของเพศ.....	59
4	จำนวนและร้อยละของอายุ.....	60
5	จำนวนและร้อยละของสถานภาพการสมรส.....	60
6	จำนวนและร้อยละของระดับเงินเดือน.....	61
7	จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา.....	61
8	จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการทำงาน.....	62
9	แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความหมายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานบริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว	62
10	แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความหมายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานบริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 คุณลักษณะด้านวิชาชีพ	64
11	แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักบริการโทรศัพท์เขต นครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามตำแหน่ง	66
12	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักบริการ โทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะส่วนตัวจำแนกตามตำแหน่ง	67
13	แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักบริการโทรศัพท์เขต นครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามเพศ.....	68
14	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามอายุ.....	68
15	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามระดับเงินเดือน	71
17	แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนก ตามระดับรายได้.....	72
18	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา	73
19	แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนก ตามระดับการศึกษา.....	74
20	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	74
21	แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงาน บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม ระดับรายได้.....	76

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้	6
2 โครงสร้างส่วนงาน ทศท.	15
3 สายงานบังคับบัญชาสำนักงานบริการโทรศัพท์นครหลวง	18
4 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	25
5 เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์กับทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมของโลกนั้นนับวันจะพัฒนามากขึ้น จึงส่งผลให้การค้า การตลาดและการลงทุนมีการขยายตัว และเกิดภาวะการแข่งขันกันในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งนับวันจะกลายเป็นระบบ เศรษฐกิจที่ไร้พรมแดน (Globalization) จึงทำให้โลกของเรายิ่งแคบลงทุกวัน เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่สะดวก มากขึ้น เทคโนโลยีทางการติดต่อสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทในสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่ไร้พรมแดน ไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสารภายในหรือ ภายนอกประเทศ โทรศัพท์จึงเป็นเครื่องอำนวยความสะดวก และเป็นหัวใจสำคัญ โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานทางด้าน การติดต่อสื่อสารระหว่างกันในสังคมที่จะรองรับกระแสของการเปลี่ยนแปลงความ ต้องการโทรศัพท์จึงเพิ่มมากขึ้นทั้งในภาคธุรกิจเอกชนและประชาชนทั่วไป ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่อง การขยายโทรศัพท์ทั้งในส่วนนครหลวงและภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการขยายโทรศัพท์ ให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้นำทางด้านระบบโทรศัพท์ และโทรคมนาคมของ ประเทศ มีภารกิจหลักในการดำเนินกิจการโทรคมนาคมนับตั้งแต่ พ.ศ. 2424 โดยโทรศัพท์ได้เข้าสู่ประเทศไทย เป็นครั้งแรก ตรงกับรัชสมัยของสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยกรมกลาโหม ซึ่งปัจจุบันนี้เรียกว่า "กระทรวงกลาโหม" โดยกรมกลาโหมได้นำเครื่องโทรศัพท์เข้ามาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรปราการแห่งละ 1 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวเรือเข้า และออกที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2529 : 18)

ที่ผ่านมาบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ขยายบริการโทรศัพท์ในโครงการโทรศัพท์ 3 ล้าน เลขหมาย ซึ่งเป็นส่วนของนครหลวง 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมาย อีกทั้งได้พัฒนาบริการด้านต่าง ๆ อีกมากมาย เช่น บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) บริการโทรศัพท์ติดตามตัว และยัง ให้บริการสื่อสารด้านธุรกิจผ่านดาวเทียม (Integrated Services Business Network) ระบบ Datanet และ โครงการโทรศัพท์ 800,000 เลขหมาย และที่จะขาดไม่ได้สำหรับชีวิตในยุคไร้พรมแดนนี้คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ได้ พัฒนามาจากระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเดิม คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 ซึ่งกำลังพัฒนาและขยาย เครื่องข่ายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อการบริการที่ครบวงจร และทันต่อสถานการณ์ยุคปัจจุบัน โดยมุ่งเน้น ให้บริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการให้ มากที่สุด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงเป็นองค์กรที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับนโยบายการขยายเลข หมายและบริการต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้นต่อไป

กิจกรรมต่างๆ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชนที่ได้พัฒนาจนถึงปัจจุบันนั้น ส่วนที่ ให้บริการกับประชาชนมีมากมายแต่สิ่งที่สำคัญ ที่จะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็น ส่วนที่จะต้องติดต่อกับประชาชน และมีความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ คือ พนักงานผู้

ให้บริการ ซึ่งพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากคนเป็นตัวการ หรือผู้กระทำการ เมื่อพนักงานมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดความพอใจต่อการใช้บริการ ที่จะทำให้มีการบอกต่อ ๆ กันไป ผลที่จะตามก็คือ จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

สำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบโทรศัพท์และ โทรคมนาคมที่ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีการขยายบริการโทรศัพท์พร้อมกับพัฒนาบริการด้านต่างๆ อีกมากมายโดยมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของ ประชาชนผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับประชาชนและมีความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มา ติดต่อใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 คือ บริการงานรับชำระเงินเป็นงานที่ให้บริการใน ด้านรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ของลูกค้า (ผู้เช่า) รวมทั้งงานด้านการเก็บค่าธรรมเนียมการติดตั้ง โอน-ย้าย โดยมีขอบเขตของงานดังนี้ คือ พนักงานเคาน์เตอร์มีหน้าที่รับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้านต่าง ๆ และพนักงานเช็คยอด ค้างชำระ แจ็งต่อสาย เช็คยอดเงินต่างเขตบริการ รวมทั้งจำหน่าย Pin Phone, Card Phone นับเป็นภารกิจ สำคัญ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องพบกับประชาชนเป็นจำนวนมาก และประกอบกับประชาชนมีการเน้นคุณภาพ ของทางด้านพนักงานมากขึ้น จึงต้องให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้งานบริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 บรรลุเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ เพราะเชื่อว่าพนักงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพนั้นจะ ส่งผลให้เกิดผลกำไรสูงสุด ต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตต่าง ๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของ สำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 เพื่อนำไปเป็นข้อมูลให้บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานด้านงานบริการ เป็นข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานด้านงานบริการ ในการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมและเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการจัดการฝึกอบรมและ คัดเลือกพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการ ที่มีผลต่อการดำเนินงานบริการในด้าน คุณลักษณะส่วนตนและคุณลักษณะของวิชาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการของ สำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการบริการ

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้พนักงานบริการนำไปพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในด้านการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการใน 2 ด้าน โดยพิจารณาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่

คุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะทางวิชาชีพ

2. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ซึ่งจำแนกงานบริการออกได้ดังนี้คือ งานประชาสัมพันธ์ งานข้อมูลผู้เช่า งานธุรการ งานทะเบียนคู่สาย งานเร่งรัดหนี้ และงานจัดเก็บเงิน จำนวน 6 เขต คือ

สำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตหนองแขม

สำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตบางแค

สำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตเอกชัย

สำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตธนบุรี

สำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตบางพลัด

สำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตราชบุรีบูรณะ

ในแต่ละเขตจะมี พนักงานด้านบริการจำนวน 49 54 35 60 59 และ 51 คน ตามลำดับ รวมทั้งหมด 308 คน เจะจงให้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ

1.1.1 ตำแหน่งของประชากร ได้แก่

- 1) พนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์
- 2) พนักงานบริการด้านงานข้อมูลผู้เช่า
- 3) พนักงานบริการด้านงานธุรการ
- 4) พนักงานบริการด้านงานทะเบียนคู่สาย
- 5) พนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้
- 6) พนักงานบริการด้านงานจัดเก็บเงิน

1.1.2 เพศ ได้แก่

- 1) ชาย
- 2) หญิง
- 1.1.3 อายุ ได้แก่
 - 1) 20 - 30 ปี
 - 2) 31 - 40 ปี
 - 3) 41 - 50 ปี
 - 4) 51 - 60 ปี
- 1.1.4 สถานภาพ ได้แก่
 - 1) โสด
 - 2) สมรส
 - 3) หม้าย
 - 4) หย่าร้าง
- 1.1.5 เงินเดือน ได้แก่
 - 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
 - 2) 10,000 - 15,000 บาท
 - 3) 15,001 - 20,000 บาท
 - 4) 20,001 - 30,000 บาท
 - 5) สูงกว่า 30,000 บาท
- 1.1.6 ระดับการศึกษา ได้แก่
 - 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2) ปริญญาตรี
 - 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.7 ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่
 - 1) ต่ำกว่า 5 ปี
 - 2) 5 ปี - 10 ปี
 - 3) 10 ปี - 15 ปี
 - 4) สูงกว่า 15 ปี

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวง

ที่ 3 ได้แก่

- 1.2.1 คุณลักษณะส่วนตัว
- 1.2.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ

นียมศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน หมายถึง หน่วยงานเอกชนสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่ให้บริการทางด้านสื่อสาร โทรคมนาคมและควบคุมดูแล พัฒนางานบริการด้านการสื่อสารตามพระราชบัญญัติ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497

2. สำนักงานบริการโทรศัพท์ หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโทรศัพท์ เช่น รับชำระเงิน โอน - ย้าย โทรศัพท์ ขอติดตั้งโทรศัพท์ เป็นต้น

3. สถานภาพ หมายถึง ฐานะ ตำแหน่ง หรือเกียรติยศ ที่กำหนดบทบาทหน้าที่ของคนในสังคม

4. พนักงานด้านการบริการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าในงานด้านต่าง ๆ ในสาขาของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 โดยมีลักษณะเป็นกันเอง สนใจผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีทักษะในการพูดจา การติดต่อประสานงาน ให้คำแนะนำ มีเหตุผล สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. เขต หมายถึง สำนักงานบริการโทรศัพท์ที่รับผิดชอบงานในแต่ละส่วนของเขตนครหลวงที่ 3 ซึ่งแบ่งเป็น 6 เขต

6. ลักษณะพึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง คุณสมบัติด้านท่าทาง อุปนิสัย พฤติกรรมต่าง ๆ อันเป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านงานบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ ฯลฯ

6.1 บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกทางกาย หรือวาจา ได้แก่ ลักษณะท่าทาง ท่วงทีวาจา กิริยามารยาท การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ กระจกหรือร้น และมีความรับผิดชอบ เพราะสิ่งที่ลูกค้าเห็นเป็นลำดับแรกก็คือส่วนของบุคลิกภาพ ผู้ให้บริการจึงควรที่จะแต่งกายให้สะอาด และเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระฉับกระเฉงในการให้บริการ ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ

6.2 มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่ได้จากปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีน้ำใจ ไม่ตรีอันดี มีความจริงใจต่อผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี การปรับตัวที่ดี ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน สามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานกับบุคคลทั่วไป

6.3 ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่สามารถเผชิญหน้ากับปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้ เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีสติปัญญาดีและเชื่อมั่นในตัวเอง

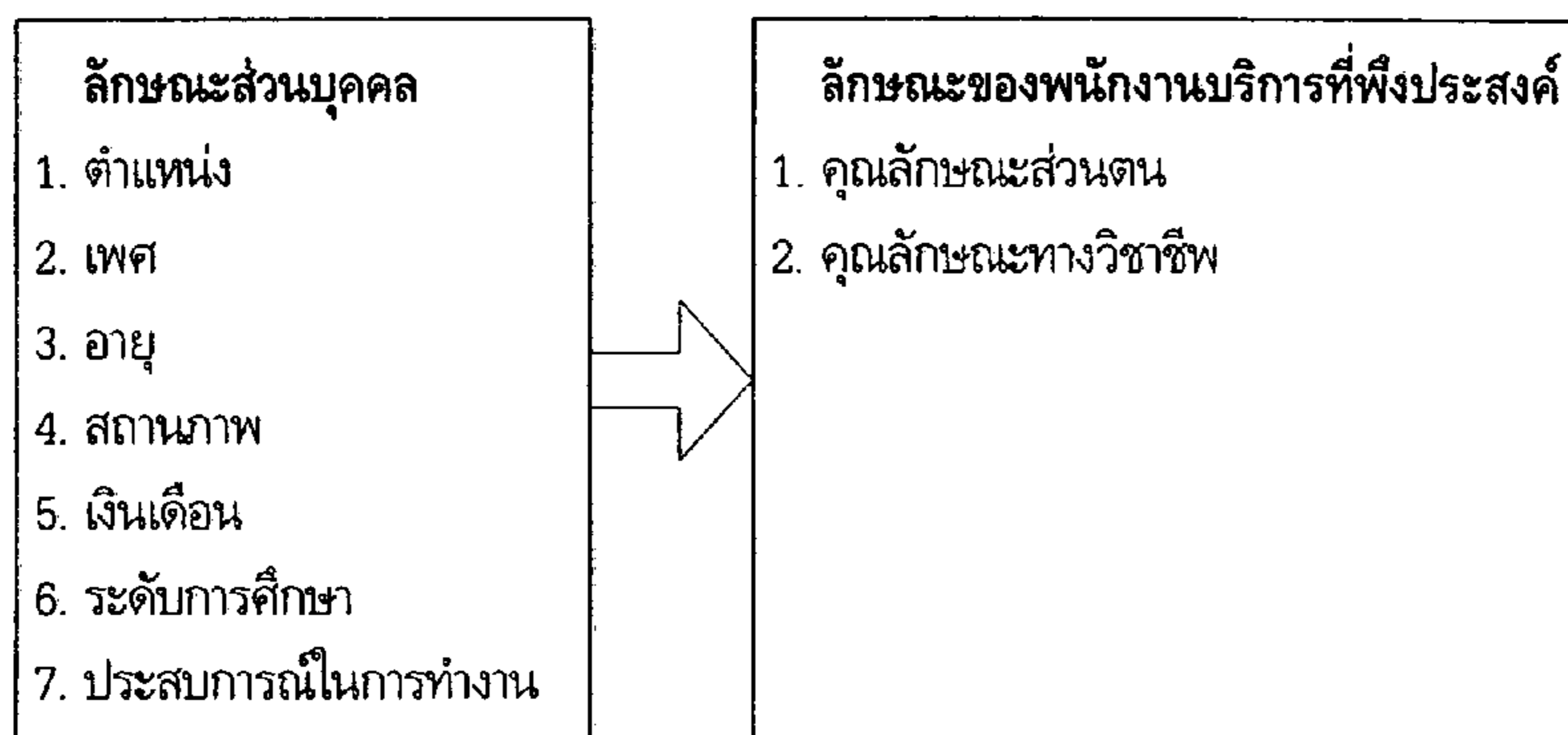
7. คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการประยุกต์ ความรู้ทางวิชาชีพในงานด้านบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ได้แก่ ความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาการ

7.1 ความสามารถในการบริการ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ให้บริการแก่ลูกค้า และผู้มาติดต่อกับสำนักงานบริการโทรศัพท์ ได้แก่ ความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ มารยาทในการบริการ การปฏิบัติงานอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน และทัศนคติต่องานบริการ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง รวมทั้งสามารถอธิบายจุดเด่นของบริการต่าง ๆ ที่มีให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

7.2 ความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันด้านกฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคม การใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน มีความรู้ด้านการตลาดที่สามารถนำมาขยายกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ได้

8. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในงานด้านบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า (Conceptual Framework)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน จึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนดังต่อไปนี้

1. ประวัติบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - ประวัติและความเป็นมาของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - แนวนโยบายการให้บริการ
 - นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล
 - ระบบบริหารคุณภาพ
2. ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
 - ทฤษฎีความต้องการ
 - แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 - ทฤษฎีทุนมนุษย์
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงานด้านการบริการ
 - คุณลักษณะของพนักงานบริการที่พึงประสงค์
 - คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์
 - คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาชีพ
 - แนวทางการพัฒนาเพื่อการไปสู่บริการรูปแบบใหม่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.1 ประวัติและความเป็นมา

โทรศัพท์ถูกประดิษฐ์ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา โดย Alexander Graham Bell เมื่อปี ค.ศ.1876 (พ.ศ.2419) ระบบโทรศัพท์ประกอบด้วยเครื่องโทรศัพท์ 2 เครื่อง วางห่างกันโดยมีสายไฟฟ้าเชื่อมต่อระหว่างเครื่องทั้งสองให้สามารถสื่อสารถึงกัน อาศัยหลักการของการเปลี่ยนสัญญาณเสียง เป็นสัญญาณไฟฟ้าส่งไปตามสายไฟฟ้า เมื่อถึงปลายทางสัญญาณไฟฟ้าจะถูกเปลี่ยนเป็นสัญญาณเสียงตามเดิมในขณะนั้นยังไม่มีชุมสายโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นคำมาจากภาษาอังกฤษ Telephone ซึ่งมาจากภาษากรีก 2 คำคือ Tele แปลว่า "ไกล" และ Phone แปลว่าเสียง รวมหมายถึง เสียงในที่ไกล

พ.ศ. 2424

โทรศัพท์ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทยตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังสีสว่างวงศ์ เจ้ากรมกลาโหม ในขณะนั้นได้ทรงดำรินำวิทยาการด้านการสื่อสารด้วยโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก โดยทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และที่ปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ อาศัยสายโทรเลขที่กรมกลาโหมสร้างขึ้นสายแรก คือ กรุงเทพฯสมุทรปราการ เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกระหว่างกรุงเทพฯกับสมุทรปราการต่อมามีการจัดตั้งกรมโทรเลขขึ้นในปี 2426 และเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านโทรศัพท์ด้วย

พ.ศ. 2450

ตั้งชุมสายโทรศัพท์แห่งแรก ติดตั้งระบบโทรศัพท์ไฟกลางใช้พนักงานต่อ (Central Battery : CB) ชุมสายโทรศัพท์ ระบบแรกที่ถูกผลิตขึ้นมาเป็นชุมสายกึ่งอัตโนมัติ การติดต่อต้องผ่านพนักงานผู้ซึ่งทำหน้าที่ต่อสายระหว่างผู้เข้าทั้ง 2 ทาง โดยติดตั้งโทรศัพท์กลางวัดเลียบ

พ.ศ. 2465

เพิ่มชุมสายแห่งที่ สอง กิจการโทรศัพท์เจริญก้าวหน้ามากขึ้น มีการติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมาย ที่บริเวณไปรษณีย์กลาง ต.บางรัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้นเรียก "โทรศัพท์กลางบางรัก"

พ.ศ. 2470

วางเคเบิลเชื่อมต่อวัดเลียบ-บางรัก ผู้เข้าเพิ่มจำนวนเป็น 1,422 เครื่องจึงต้องเพิ่มโทรศัพท์กลางวัดเลียบบางรักขึ้นอีกแห่ง และในปีนี้ได้ทำการวางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมระหว่างโทรศัพท์กลางทั้ง 2 แห่ง

พ.ศ. 2471

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกล บริการโทรศัพท์ได้ขยายขอบข่ายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ ธนบุรี และยังสามารถใช้ติดต่อกับ จ.สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

พ.ศ. 2478

เริ่มใช้ชุมสายระบบ Step By Step กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม โดยพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชร อัครโยธินได้สั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ Step By Step จากประเทศอังกฤษ เป็นชุมสายโทรศัพท์ระบบแรก que ผู้เข้าสามารถหมุนหน้าปัดถึงกันได้โดยตรง ทำการติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเลียบ 2,300 เลขหมาย และโทรศัพท์กลางบางรัก 1,200 เลขหมาย เปิดบริการครั้งแรก เมื่อ 24 กันยายน 2480 และเพิ่มชุมสายโทรศัพท์กลางขึ้น 2 แห่ง คือ ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน

พ.ศ. 2480

ติดตั้งใช้ชุมสายอัตโนมัติครั้งแรก เวลา 0.01 น. ของวันที่ 26 กันยายน 2480 ได้มีการตัดเปลี่ยนเลขหมาย และเปิดใช้ชุมสายอัตโนมัติเป็นครั้งแรก เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เป็นหน้าปัดแบบหมุน กำหนดเลขหมาย 5 ตัว ให้กับผู้เช่า ให้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปัดติดต่อถึงกันได้เองโดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย

พ.ศ. 2497

สถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 24 กุมภาพันธ์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการ ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัด กระทรวงคมนาคม โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข ให้บริการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายวัดเลียบ ชุมสายบางรัก ชุมสายเพลินจิตและชุมสายสามเสน พนักงาน 732 คน ทรัพย์สิน 50 ล้านบาท

พ.ศ. 2502

เริ่มใช้ชุมสายครอสบาร์ สั่งซื้อชุมสายอัตโนมัติระบบ Cross Bar จากสวีเดนมาติดตั้งครั้งแรกในไทย ที่ชุมสายชลบุรี 1,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2503

รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาค รับโอนโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลขครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวนเลขหมายประมาณ 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวน 8,100 เลขหมาย

พ.ศ. 2507

ติดตั้งชุมสายครอสบาร์ในนครหลวง และรับโอนโทรศัพท์ทางไกลนำชุมสาย Cross Bar มาติดตั้งที่ชุมสายชัยพฤกษ์เป็นแห่งแรก และที่ชุมสายทุ่งมหาเมฆอีก 4,000 เลขหมาย รับโอนชุมสายโทรศัพท์ในภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จาก กระทรวงคมนาคม จนปี 2512 จึงรับโอนชุมสายโทรศัพท์จากภาคเหนือ และภาคใต้มาอยู่ในความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย

พ.ศ. 2517

เปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก 22 มิถุนายน ดำเนินการตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ (Cut Over) ในชุมสายระบบ Cross Bar จาก 5 ตัว เป็น 6 ตัว ยกเว้นชุมสาย Step By Step 3 ชุมสาย คือ บางรัก พหลโยธิน และสามเสน จำนวน 20,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2518

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติเปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติโดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อระหว่างเชียงใหม่ กรุงเทพฯ เป็นครั้งแรก เมื่อเวลา 09.05 น. ของวันที่ 1 กันยายน 2518

พ.ศ. 2519

เปลี่ยนใช้เลขหมายโทรศัพท์ 7 ตัว ในนครหลวง 24 เมษายน ตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ในเขตนครหลวง จาก 5 ตัว และ 6 ตัว เป็นเลขหมาย 7 ตัว ทั้งหมด และในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค เปลี่ยนเป็นเลข 6 ตัว ทุกชุมสาย

พ.ศ. 2520

เริ่มใช้เครื่องโทรศัพท์แบบกดปุ่ม นำเครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่ม มาเปิดให้บริการครั้งแรกในนครหลวง

พ.ศ. 2521

ให้บริการโทรศัพท์ไร้สาย นำบริการโทรศัพท์ไร้สาย (Multi Access Radio Telephone) มาให้บริการแก่ผู้อยู่นอกพื้นที่ข่ายสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยให้บริการในรัศมี 30 กิโลเมตร รอบชุมสายที่ติดตั้งสถานีฐาน

พ.ศ. 2522

เปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบไม่มีผู้ดูแล นำโทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ (Booth) และไม่มีผู้ดูแลมาติดตั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง และเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทางเดียวแห่งที่ 2 กรุงเทพฯ - พัทยา

พ.ศ. 2523

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ พร้อมยกเลิกชุมสายระบบพนักงานต่อทุกแห่ง

พ.ศ. 2525

ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ เปิดบริการทางไกลอัตโนมัติ 20 แห่ง ในเขตโทรศัพท์นครหลวงเป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2526

เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ เอส พี ซี นำชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC (Stored Program Control) มาใช้เป็นครั้งแรกที่ชุมสายภูเก็ต เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างไทย-มาเลเซีย

พ.ศ. 2527

ให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างประเทศครั้งแรก สำหรับผู้เช่าในเขตกรุงเทพฯ

พ.ศ. 2529

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นำบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (Nordic Mobile Telephone) 470 MHz มาเปิดให้บริการโดยใช้ร่วมกับโครงข่าย SPC ปรับปรุงระบบค้นหาเลขหมาย 13 และ 183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ (Computerized Directory Assistance System : CDAS) ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาทีต่อการค้นหา 1 เลขหมายเท่านั้น

พ.ศ. 2530

ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ได้เอง เปิดโอกาสให้ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ใช้เองโดยต้องผ่านการรับรองคุณภาพจาก ทศท และยังให้ผู้เช่าเดินสายโทรศัพท์ภายในอาคารได้เองด้วยเปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะยกเว้นค่าใช้จ่าย ติดตั้งที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อบริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ

พ.ศ. 2531

ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะถึง 1 ล้านเลขหมาย เปิดให้บริการพิเศษ SPC อันประกอบด้วย บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมาย บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ บริการเลขหมายด่วน บริการรับสายเรียกซ้อน บริการเลขหมายย่อและบริการประชุมทางโทรศัพท์ วงจรเคเบิลใต้น้ำ เพื่อให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างไทย-มาเลเซีย เส้นทางชุมพร กวนตัน โดยความร่วมมือระหว่าง ทศท กับ โทรคมนาคมมาเลเซีย

พ.ศ. 2532

เชื่อมโยงเครือข่ายด้วยเคเบิลใยแก้ว และไมโครเวฟ ดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคมกับประเทศมาเลเซีย ด้วยระบบเคเบิลใยแก้วนำแสง ระบบวิทยุไมโครเวฟเปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะบนรถไฟ

พ.ศ. 2533

ให้บริการหลากหลายรูปแบบ เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลฟรี 088 (Toll Free Call 088) เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลระบบดาต้าเน็ต (Datanet) เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว (Paging) โฟนลิงค์ และเพจโฟน เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบความถี่ 900 MHz

พ.ศ. 2534

สู่เทคโนโลยีนำสมัย เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (Cardphone) ในเขตนครหลวง ติดตั้งสถานีดาวเทียมภาคพื้นดิน เพื่อใช้เป็นโครงข่ายโทรคมนาคมสำรอง เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม (ISDN) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรศัพท์ และอื่น ๆ วางระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงใต้น้ำในอ่าวไทย ระยะทาง 1,300 กิโลเมตร ใช้เป็นโครงข่ายพัฒนาระบบโทรคมนาคมการติดต่อสื่อสารทางภาคใต้ของประเทศ เปิดโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงตามเส้นทางรถไฟสายหลักของประเทศ 3 สาย คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ รองรับความต้องการใช้โทรศัพท์ทางไกล ในเขตภูมิภาคและนครหลวง เปิดบริการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Teleconference)

พ.ศ. 2535

ขยายบริการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย ขยายบริการโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย สำหรับเขตนครหลวง 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมาย

เปิดให้บริการวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่เฉพาะกลุ่มธุรกิจ (Trunk Mobile Radio)

พ.ศ. 2536 ความก้าวหน้าของบริการและโครงการใหญ่

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างประเทศชนิดหยอดเหรียญ (International Subscriber Dialing Coin Phone : ISD)

เปิดให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) เปิดบริการระบบข้อมูลธุรกิจ (Videotex)

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะแบบใช้บัตรบนรถโดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ (ใช้ก๊าซธรรมชาติ NGV) โดยต่อเชื่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz เข้ากับ Card phone

พ.ศ. 2537

ส่งเสริมคุณภาพบริการเปิดให้บริการโทรศัพท์ในโครงการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะแหลมฉบัง จ. ชลบุรี และมาบตาพุด จ. ระยอง (Teleport) เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติไทย-ลาว เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวรายที่ 3 ในชื่อ "World Page"

พ.ศ. 2538

ส่งเสริมคุณภาพบริการปีที่สอง จัดวางเคเบิลใยแก้วนำแสง ส่งสัญญาณโทรทัศน์จากโรงเรียนวังไกลกังวล อ.หัวหิน จ. ประจวบคีรีขันธ์ ไปยังสถานีดาวเทียมไทยคม จ.นนทบุรี เพื่อลดช่องว่างทางการศึกษา และพัฒนาเยาวชน

พ.ศ. 2539

22 เม.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว Pin Phone 108 ในเขตนครหลวง ทดลองขยายพื้นที่ให้บริการ Pin Phone ไปยังจังหวัดต่าง ๆ

พ.ศ. 2540

ปรับเปลี่ยนโทรศัพท์ระบบครอสบาร์ (แบบหมุน) เป็นระบบเอสพีซี (แบบกดปุ่ม) ทั้งหมด

พ.ศ. 2541

- มกราคม เปิดให้บริการโฮมคันทรีไดเรค (Home Country Direct : HCDS) ระหว่างไทยและมาเลเซีย ด้วยรหัส 1800-8000-66
- ธันวาคมเปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้ TOT CARD ระยะแรกติดตั้งในเขตนครหลวง และภูมิภาคบางส่วน รวมทั้งให้บริการในการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13

พ.ศ. 2542

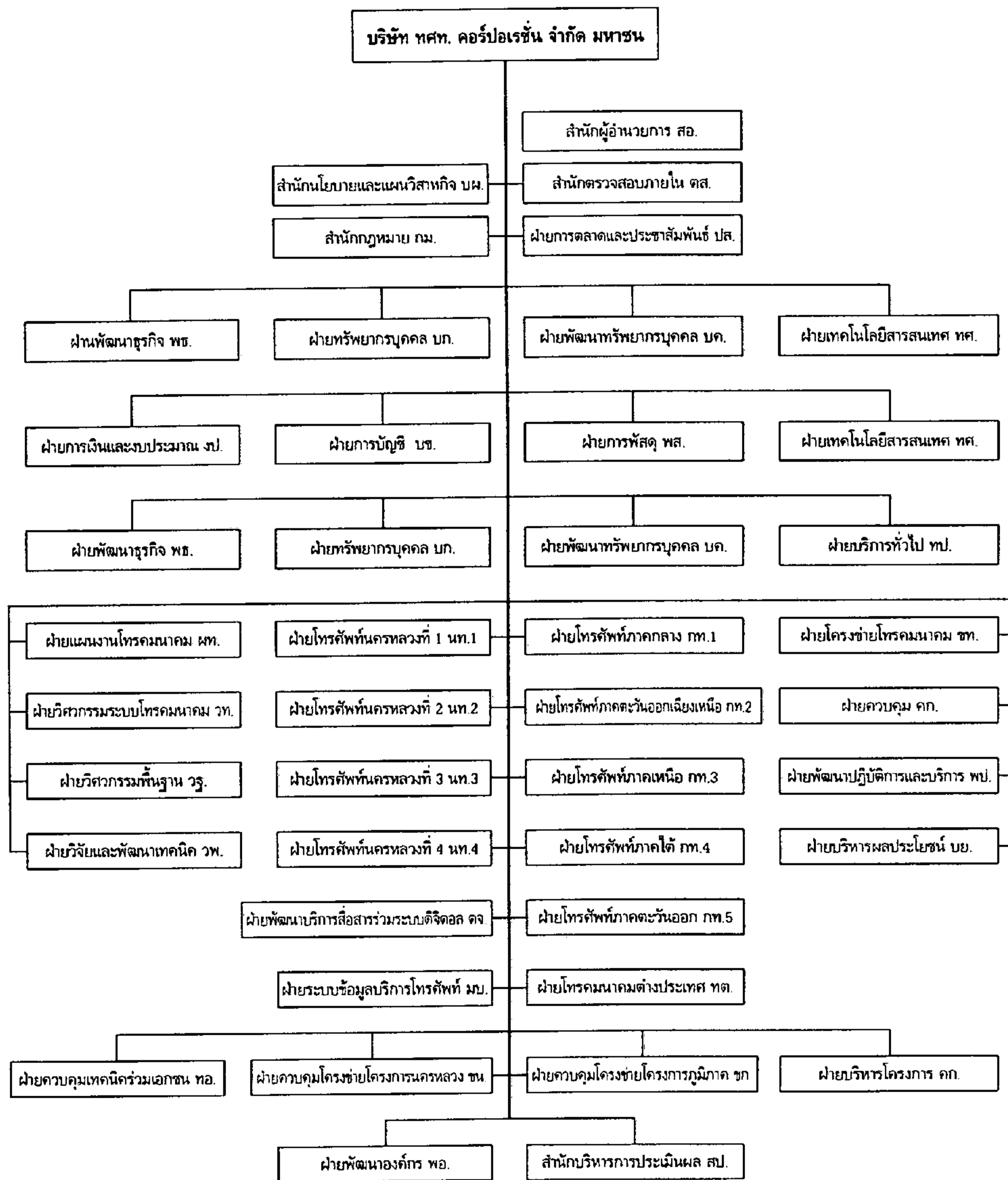
- 29 เม.ย. เปิดให้บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์ (Audiotex) ด้วยรหัส 1900 XXX XXX กับบริษัท อินโฟเทล คอมมูนิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
- 18 ส.ค. บริษัทไทยออดิโอเท็กซ์ เซอร์วิส จำกัด
- 29 ส.ค. บริษัทสามารณ อินโฟมีเดีย จำกัด
- กันยายนเปิดให้บริการโทรฟรีระหว่างประเทศ IFS (International Freephone Service) ด้วยรหัส 180+80+เลขหมาย IFS
- 15 พ.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่ PCT ร่วมกับ TA อย่างเป็นทางการ
- 19 พ.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย-พม่า
- 17 ธ.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย-กัมพูชา

พ.ศ. 2543

- 14 ม.ค. เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศมีโอกาสใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ในอัตราครั้งละ 3 บาท
- 27 เม.ย. ปรับปรุงอัตราค่าบริการเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนรูปแบบใหม่ 3 รูปแบบ

- 1 พ.ค. ปรับปรุงอัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลภายในประเทศ เป็นอัตรา 3,6,9,12 บาท/นาที
 - ลดค่าเช่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz จากอัตรา 450 บาท/เดือน
 - ปรับปรุงอัตราค่าบริการโทรศัพท์ PIN PHONE 108 โทรในท้องถิ่น 3 นาที/บาท โทรทางไกลภายในประเทศ อัตรา 3,6,9,12 บาท/นาที
 - ส.ค. เปิดบริการโฮมคันทรีไดเรค โทรจากประเทศไทยไปมาเลเซีย (1800-0060-99) , 1800-0060-88) โทรไปสิงคโปร์ (1800-0065-99) โทรไปไต้หวัน (1800-0886-10)
 - 12 ต.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด Y-tel 1234
 - ธ.ค. ขยายการให้บริการโฮมคันทรีไดเรค จากประเทศไทยไปสหรัฐอเมริกา ด้วยรหัส (1800-0001-20) และญี่ปุ่นด้วยรหัส (1800-0081-10)
 - 1 ธ.ค. ทศท. รับบริการเวปด์เพจ (Worldpage) 141 , 142 , 143 มาดำเนินการเอง
- พ.ศ. 2544
- 5 ก.ค. เพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ทั่วประเทศ (Numbering Plan) จากเลขหมาย 7 หลัก เป็นเลขหมาย 8 หลัก (กดรหัสพื้นที่ตามด้วยหมายเลขเดิม) พร้อมเปลี่ยนหมายเลข แจ็งเหตุเสียจาก 17 เป็น "1177"
 - ก.ค. เปิดให้บริการโฮมคันทรีไดเรค (HCDS) จากประเทศไทยไปประเทศเกาหลี ด้วยรหัส (1800-0082-20)
 - 1 ม.ค. เปิดให้บริการ TOT online "1222" ในอัตรา 3 บาท ทั่วประเทศ
 - 6 ก.พ. เปิดให้บริการ e - learning การเรียนการสอนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต
 - 25 มี.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz Thai Mobile เป็นการดำเนินการร่วมระหว่าง กสท. และ ทศท.
 - 17 พ.ค. ให้บริการอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างกรมอุตุนิยมวิทยากับ ทศท.
 - 29 พ.ค. PIN Phone 108 สามารถใช้บริการ Audiotex ได้
 - 31 ก.ค. แปลงสภาพเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน (TOT Corporation Public Company Limited)
 - 9 ส.ค. เปิดให้บริการ TOT Postpaid บริการบัตรรหัสโทรศัพท์ และบริการ Private Net บริการโครงข่ายเฉพาะกลุ่ม บนโครงข่าย IN
 - 12 ก.ย. เปิดให้บริการ Boardband - ISDN บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

โครงสร้างส่วนงาน ทศท.



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างส่วนงาน ทศท.

ตาราง 1 สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ ณ ธันวาคม 2542

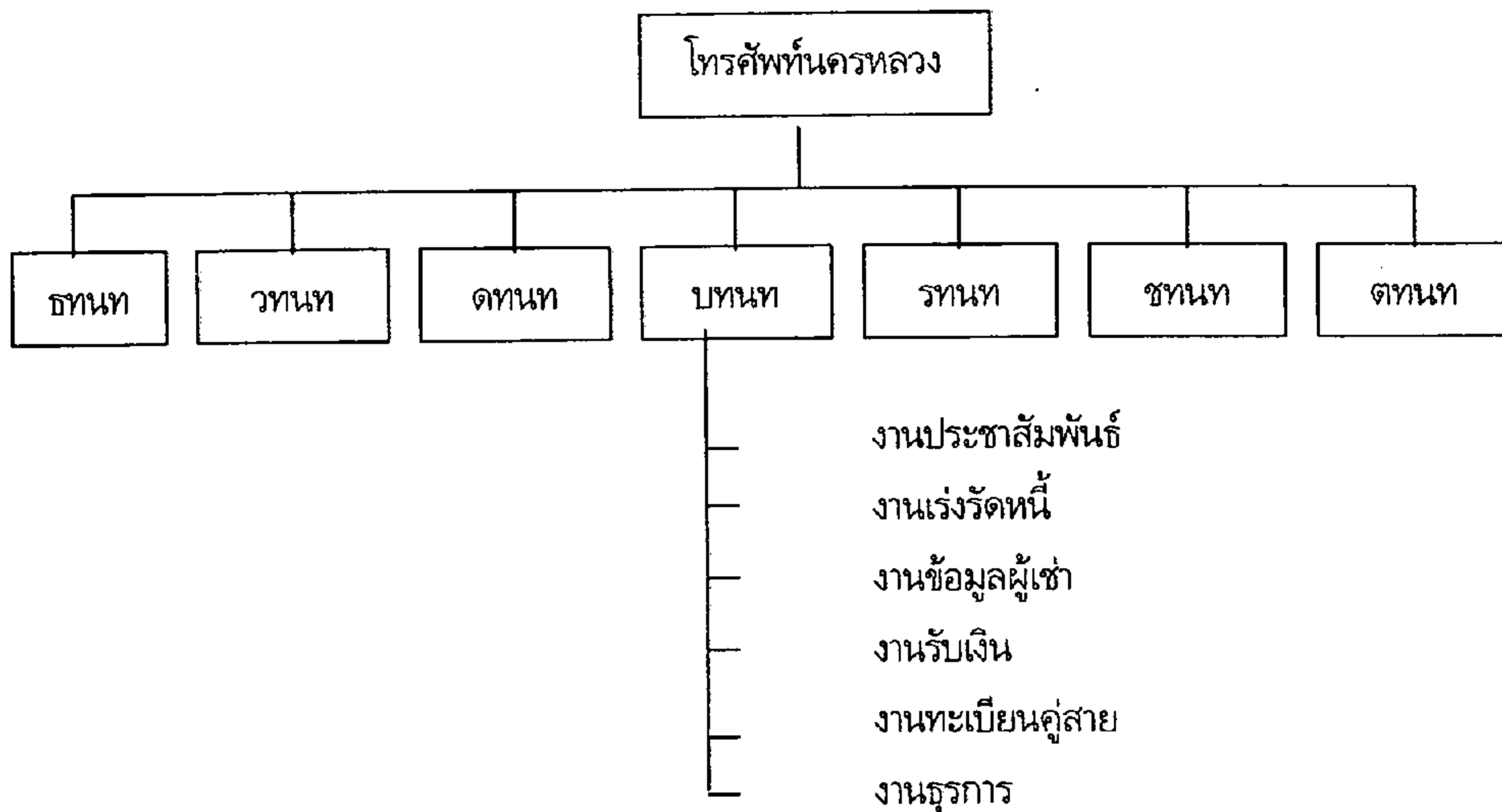
บริการของ ทศท.	จำนวน
1. จำนวนชุมสาย	
1.1 นครหลวง	
TOT	261 ชุมสาย
TA	65 ชุมสาย
	751 ชุมสายย่อย
2.2 ภูมิภาค	
TOT	1,311 ชุมสาย
TT&T	1,507 ชุมสายย่อย
2. โทรศัพท์ที่มี	7,630,276 เลขหมาย
1.1 นครหลวง	4,412,565 เลขหมาย
TOT	1,812,565 เลขหมาย
TA	2,600,000 เลขหมาย
2.2 ภูมิภาค	3,217,711 เลขหมาย
TOT	1,717,711 เลขหมาย
TA	1,500,000 เลขหมาย
3. เลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่า	5,237,374 เลขหมาย
1.1 นครหลวง	2,838,029 เลขหมาย
TOT	1,437,023 เลขหมาย
TA	1,401,006 เลขหมาย
2.2 ภูมิภาค	2,399,345 เลขหมาย
TOT	1,259,412 เลขหมาย
TA	1,139,833 เลขหมาย
4. เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะ	105,803 เลขหมาย
1.1 นครหลวง	35,134 เลขหมาย
สาธารณะท้องถิ่น ชนิดหยอดเหรียญ	4,133 เลขหมาย
สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล ชนิดหยอดเหรียญ	27,593 เลขหมาย
ทางไกลชนบท ชนิดหยอดเหรียญ	249 เลขหมาย
ทางไกลต่างประเทศ ชนิดหยอดเหรียญ	2 เลขหมาย
สาธารณะแบบใช้บัตร (TOT Card)	3,157 เลขหมาย

ตาราง 1 (ต่อ)

บริการของ ทศท.	จำนวน
4.1 ภูมิภาค	70,669 เลขหมาย
สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล ชนิดหยอดเหรียญ	28,382 เลขหมาย
ทางไกลชนบท ชนิดหยอดเหรียญ	40,804 เลขหมาย
Pin Phone 108	516 เลขหมาย
สาธารณะแบบใช้บัตร (TOT Card)	987 เลขหมาย
5. จำนวนชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz	5 ชุมสาย
1.1 นครหลวง	1 ชุมสาย
2.2 ภูมิภาค	4 ชุมสาย
6. จำนวนสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz	428 สถานีฐาน
1.1 นครหลวง	58 สถานีฐาน
2.2 ภูมิภาค	370 สถานีฐาน
7. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz ที่มี	142,451 เลขหมาย
1.1 นครหลวง	50,000 เลขหมาย
2.2 ภูมิภาค	92,451 เลขหมาย
8. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz ที่มีผู้เช่า	27,805 เลขหมาย
1.1 นครหลวง	9,778 เลขหมาย
2.2 ภูมิภาค	18,027 เลขหมาย
9. บริการ ISDN ที่มี	8,004 BAI 258 PRI
1.1 นครหลวง	5,376 BAI 211 PRI
2.2 ภูมิภาค	2,628 BAI 44 PRI
10. บริการ ISDN ที่มีผู้เช่า	2,151 BAI 70 PRI
1.1 นครหลวง	1,731 BAI 56 PRI
2.2 ภูมิภาค	420 BAI 14 PRI
11. จำนวนพนักงาน	25,078 คน
1.1 นครหลวง	15,448 คน
2.2 ภูมิภาค	9,630 คน
12. จำนวนเลขหมายที่มีต่อประชากร 100 คน	12.31 เลขหมาย
13. จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าต่อประชากร 100 คน	8.45 เลขหมาย
14. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะต่อประชากร 100 คน	0.23 เลขหมาย

ที่มา : กองสถิติและรายงานประจำปี 2542

1.2 สายงานบังคับบัญชาสำนักงานบริการโทรศัพท์นครหลวง



ภาพประกอบ 3 สายงานบังคับบัญชาโทรศัพท์นครหลวง

หมายเหตุ*	ธทท หมายถึง งานธุรการนครหลวงที่...
	วทท หมายถึง งานวางแผนนครหลวงที่...
	ดทท หมายถึง งานพัสดุนครหลวงที่...
	บทท หมายถึง งานบริการนครหลวงที่...
	รทท หมายถึง งานบำรุงรักษานครหลวงที่...
	ชทท หมายถึง งานชุมสายนครหลวงที่...
	ตทท หมายถึง งานติดตั้งนครหลวงที่....

ประเภทงาน/ลักษณะงาน

- งานประชาสัมพันธ์
- งานเร่งรัดหนี้
- งานข้อมูลผู้เช่า
- งานรับเงิน
- งานทะเบียนคู่สาย/เลขหมาย
- งานธุรการ

หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน

- งานประชาสัมพันธ์
- งานเร่งรัดหนี้
- งานข้อมูลผู้เช่า
- งานรับเงิน
- งานทะเบียน/คู่สาย
- งานธุรการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน

- งานประชาสัมพันธ์
- งานเร่งรัดหนี้
- งานข้อมูลผู้เช่า
- งานรับเงิน
- งานทะเบียนคู่สาย/เลขหมาย
- งานธุรการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกหน่วยงาน

- หน่วยติดตั้งอุปกรณ์ปลายทาง
- หน่วยรับแจ้งเหตุขัดข้อง
- หน่วยงานชุมสายโทรศัพท์
- หน่วยบริการสอบถามเลขหมาย
- หน่วยบำรุงรักษา
- กองต่อนนอก

1.3 สำนักงานบริการโทรศัพท์ของฝ่ายนครหลวงที่ 3

ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 มีสำนักบริการโทรศัพท์ในความรับผิดชอบจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ บางแค หนองแขม บางพลัด ราษฎร์บูรณะ ธนบุรี และเอกชัย ควบคุมดูแลงานรับเงินจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ งานรับเงินบางแค งานรับเงินหนองแขม งานรับเงินบางพลัด งานรับเงินบางกรวย งานรับเงินราษฎร์บูรณะ งานรับเงินธนบุรี และงานรับเงินเอกชัย โดยจัดตั้งขึ้นตามคำสั่ง ทศท. ที่ 1/2539 ลงวันที่ 11 มกราคม 2539 บังคับใช้วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2539 ว่าด้วยการจัดส่วนงานหลักระดับฝ่ายและส่วนงานย่อย

มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในโครงข่าย ทศท. และบริษัทร่วมลงทุน ดังนี้ (คู่มือคุณภาพ 2543 : 4-6)

1. รับคำขอใช้บริการ ติดตั้ง-โอนย้าย โทรศัพท์พื้นฐานและบริการพิเศษ SPC โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz คู่สายวงจรเช่า เลขหมาย DID เลขหมาย ISDN บริการเสริมต่าง ๆ
2. จำหน่าย Pin Phone และ TOT Card
3. รับชำระหนี้ค่าติดตั้ง ค่าประกัน ค่าเช่าโทรศัพท์ และค่าบริการต่าง ๆ

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้งานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์เขตนครหลวง ที่ 3 มีการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ได้กำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชา การมอบหมายหน้าที่ ผู้รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติและผู้บริหารอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งกำหนดตัวแทนของผู้บริหารเพื่อรักษาระบบคุณภาพไว้ โดยการจัดประชุมทบทวนการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ

1.4 แนวนโยบายการให้บริการประชาชนของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน

ตามพระราชบัญญัติฯ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ชื่อเดิม) พุทธศักราช 2497 ได้ กล่าวว่า “ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญเติบโตของกิจการโทรศัพท์ เพื่อประโยชน์แห่งรับและประชาชนและดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์ และธุรกิจอื่น ๆ ที่มีต่อเนื่องใกล้เคียงกัน หรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการโทรศัพท์ ” ซึ่งใช้มาจนกระทั่งทุกวันนี้ นอกจากนั้นยังมีนโยบายของรัฐบาลในแต่ละยุคสมัย โดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งมอบหมายให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน พร้อม ๆ กัน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชนจึงต้องมีการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากต้องเข้าไปรับการดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นโครงการที่สำคัญโครงการหนึ่งของชาติโดยรัฐบาลจะเป็นผู้สนับสนุน ทางด้านการเงิน ทางด้านการลงทุน และค่าใช้จ่ายในระหว่างดำเนินการตามโครงการ ขณะเดียวกันความต้องการกับการใช้โทรศัพท์ จึงส่งผลให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน ต้องขยายปรับตัวหรือปรับโครงสร้างต่าง ๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ในปัจจุบันที่ได้มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

สำหรับการให้บริการแก่ประชาชนนั้นได้ถูกระบุไว้เป็นนโยบายสำคัญของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน คือการพัฒนาขบวนการดำเนินงานขยายการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและเสริมทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการให้ดีขึ้น และเพื่อปรับปรุงสภาพทางการเงินให้สามารถดำเนินการและพอเพียงสำหรับบริการประชาชน (แผนวิสาหกิจฉบับที่ 4 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2540-2544)

1.5 นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาบุคลากรของบริษัท ทศท. จำกัด (มหาชน) ให้คิดและปฏิบัติงานในลักษณะธุรกิจ ปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าขององค์กร และให้มีความรู้ความสามารถ มีความตื่นตัว พร้อมทั้งพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดี ให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนั้นต้องมีการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานถูกต้องทันสมัย

ส่วนแนวทางในการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลนั้นได้สร้างพนักงานให้มีความรู้ความสามารถศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานลักษณะธุรกิจมีพฤติกรรมการทำงานพร้อมรับการแข่งขัน รวมทั้งมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ ทศท. มีความสามารถเหนือคู่แข่งและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าโดยมีโครงการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพงานด้านบริการ โดยเฉพาะงานบริการที่มีภาระหน้าที่ติดต่อพบปะกับลูกค้าผู้มาใช้บริการโดยตรง อาทิเช่น งานด้านการติดตั้ง / โอน / ย้ายโทรศัพท์ งานด้านการบำรุงรักษา ตลอดจนงานด้านพาณิชย์และงานด้านการจัดเก็บเงินเป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้มาขอใช้บริการ โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนางานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อปรับตัวและเตรียมพร้อมในการเข้าสู่การแข่งขันด้านธุรกิจ

1.6 ISO 9001 รหัสคุณภาพ

ในปัจจุบันระบบบริหารคุณภาพมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์กร เพราะจะส่งผลให้ได้มาซึ่งมาตรฐานคุณภาพของสินค้าและบริการที่จะมอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ให้บริการ

ดังนั้น ส่วนการฝึกอบรม (ฝพค.) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (พค.) จึงได้มีการนำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมของทศท. เพื่อรองรับการแปรสภาพการปรับเปลี่ยนองค์กร รวมทั้งการแข่งขันในเชิงธุรกิจในอนาคตอันใกล้นี้ โดยเริ่มดำเนินการเตรียมการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพตั้งแต่ต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2542 ด้วยการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพและการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานร่วมกันของพนักงานทุกคน ทำให้ส่วนการฝึกอบรม (ฝพค.) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (พค.) ประสบผลสำเร็จ สามารถผ่านการตรวจประเมินก้าวสู่มาตรฐานสากลในด้านการฝึกอบรม โดยได้รับใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จากบริษัท TUV Rheinland Thailand Ltd. นับเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้ส่วนการฝึกอบรมดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก้าวสู่มาตรฐานสากลด้านการให้บริการฝึกอบรม สามารถมอบความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ดังนโยบายคุณภาพ

"เรามุ่งมั่นให้บริการด้านการฝึกอบรมด้วยระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองภารกิจและผลสำเร็จของลูกค้า"

การได้มาซึ่งมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (พค.) ต้องผสมผสานระหว่างความตั้งใจจริง และความเสียสละด้วยความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน พค. ทุกคน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งใจร่วมกัน จากนั้นไปจะบอกให้ทราบว่า เส้นทางก่อนมาถึงซึ่งมาตรฐาน ISO 9001 ของ พค. นั้นเป็นเช่นใด

การบริการฝึกอบรมเป็นงานหลักของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบัน ถ้าย้อนกลับไปเมื่อตอนเริ่มก่อตั้งสถาบันแห่งนี้ โดยความร่วมมือระหว่าง ITU และ ทศท วัตถุประสงค์หลักก็เพื่อฝึกอบรมช่างเทคนิคด้านการสื่อสารโทรคมนาคม แม้วันเวลาจะผ่านไปเกือบ 30 ปี สถาบันที่ชื่อว่า ศูนย์การฝึกอบรมโทรคมนาคม จากเดิมได้เจริญก้าวหน้าขึ้นเป็น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีส่วนการฝึกอบรมยังคง

ดำเนินกิจกรรมด้านบริการฝึกอบรม ซึ่งเป็นภารกิจหลักอยู่อย่างต่อเนื่อง แต่หนทางข้างหน้าคงจะต้องเผชิญกับคู่แข่ง ในธุรกิจนี้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศอีกมากมาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และแม้กระทั่งจะต้องสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่ยอมรับจากทั้งหน่วยงานภายใน ทศท. เอง และหน่วยงานภายนอก มาตรฐานสากล ISO 9001 เป็นบันไดขั้นแรกของการก้าวขึ้นสู่การยอมรับ และจากนั้นก็คงจะต้องเป็นขั้นต่อ ๆ ไป ในระดับสากล

ย้อนไปเมื่อเดือนธันวาคม ปี 2541 ส่วนการฝึกอบรมมีโครงสร้างและหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้อูกำหนดไว้แนวทางการดำเนินงานในเชิงธุรกิจไม่มีความชัดเจน ภารกิจของแต่ละส่วนงานมีความซ้ำซ้อนและสับสน จนแม้กระทั่งผู้บริหารแต่ละส่วนงานเองยังไม่มี ความมั่นใจในภารกิจที่รับผิดชอบ ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับภารกิจหลักของฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง ตลอดจนมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า ดังนั้น ส่วนการฝึกอบรมจึงเตรียมการเพื่อก้าวเข้าสู่มาตรฐานสากลด้วยการจัดทำ แผนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ขึ้น และเนื่องจากงานด้านการฝึกอบรม ต้องมีการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรอันเป็นหัวใจสำคัญ และสอดคล้องกับข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 ดังนั้นจึงต้องหาเอกสารและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ISO 9000 ที่เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษมาศึกษาอย่างจริงจังก็พบว่า ISO 9000 เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มีไว้ประกันคุณภาพในการผลิตและบริการของโรงงานอุตสาหกรรม ถ้าจะนำมาใช้จะต้องประยุกต์ข้อกำหนด ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 20 ข้อ มาเข้ากับงานต่าง ๆ ที่ไม่ใช่โรงงานอุตสาหกรรม

ปัญหาที่ใหญ่หลวงจึงได้เกิดขึ้นเพราะส่วนการฝึกอบรมไม่ใช่โรงงานอุตสาหกรรมและไม่มีข้อกำหนดของ ISO 9000 ข้อใดกล่าวถึงเรื่องงานฝึกอบรม ดังนั้นการวางแผนดำเนินการจึงได้เจาะจงที่ใช้วิทยากรที่มีประสบการณ์ในการประยุกต์ดังกล่าวมาฝึกอบรมให้พนักงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการของส่วนการฝึกอบรม เมื่อการฝึกอบรมผ่านไปพนักงานของส่วนการฝึกอบรมซึ่งมีประมาณ 127 คน ในขณะนั้นร้อยละ 10 พอมองเห็นและเข้าใจระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 บ้างเพียงเล็กน้อย เดือนกุมภาพันธ์ 2542 เป็นวันที่จัดให้มีการประชุมกลุ่ม เพียงทำร่างคู่มือคุณภาพหรือคัมภีร์ในการปฏิบัติงานได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มธุรกิจหลักและกลุ่มธุรกิจสนับสนุนในธุรกิจหลักจะประกอบด้วย 8 ระบบงานและธุรกิจสนับสนุน 7 ระบบงาน รวมทั้งหมด 15 ระบบงาน ดังนั้น จึงได้แบ่งกลุ่มผู้ทำงานจาก 127 คน ออกเป็น 15 กลุ่มโดยกำหนดให้มีตัวแทน

กลุ่มเป็นหลักในการนำประชุมเพื่อสร้างคู่มือ ฯ อันประกอบด้วย Workflow และคำอธิบายกิจกรรมต่าง ๆ ในผัง ในระยะแรกของผังจะเขียนตามกิจกรรมที่เคยปฏิบัติอยู่เดิม ๆ ซึ่งพอแต่ละกลุ่มทำร่างเสร็จก็จะนำมาเสนอ และปะติดปะต่อกันคล้ายกับการเล่น Jigsaw จึงพบว่าตัวต่อไม่สามารถต่อกันได้ลงตัวตามร่องเพราะมีความซ้ำซ้อนกันเป็นอย่างมากและงานบางอย่างที่จะต้องมีเพื่อให้ได้คุณภาพก็ยิ่งขาดหายไป นี่เป็นปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่จะต้องมีการปรับผังงานของแต่ละกลุ่มใหม่ โดยการตกลงทำการวิเคราะห์ Input และ Output ของผังงานของกลุ่มที่เชื่อมโยงกันให้สอดคล้องกันให้พอดี ตลอดจนเพิ่มขั้นตอนและกิจกรรมที่ยังขาดหายไปจากระบบคุณภาพขึ้นอีกได้มีการทำเช่นนี้ซ้ำ ๆ กันหลายต่อหลายหนจนกระทั่งเดือนเมษายน 2542 ผู้อำนวยการส่วนการฝึกอบรม ก็ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ คณะกรรมการกำกับดูแล คณะทำงานดำเนินงาน และคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยมีการตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารหรือที่

รู้จักกันตามระบบ ISO 9000 ว่า QMR (Quality Management Representative) ซึ่ง QMR และคณะทำงานต่าง ๆ จะเป็นเสมือนตัวเร่งให้งานต่าง ๆ มีความคืบหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีการกระตุ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานจำนวน 127 คน มีการร่วมแรงร่วมใจกัน เพราะจะต้องทุ่มเททั้งนอกราชการและวันหยุดราชการ รวมทั้งวันเสาร์ อาทิตย์ด้วย ทุกคณะทำงานได้กำหนดให้มีการประชุมติดตามงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ QMR จะประชุมทุกวันศุกร์ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาลุ่สรรคต่าง ๆ ในที่สุดเอกสารคุณภาพ ก็เสร็จสมบูรณ์เดือนตุลาคม ซึ่งจากการตรวจประเมินกันเองภายใน จะพบว่าสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงน้อยลงเรื่อย ๆ

ทางคณะผู้บริหารจึงตัดสินใจให้มีการตรวจประเมินคุณภาพ ก่อนขอรับรองระบบคุณภาพ (Pre-Assessment) จากบริษัท TUV เมื่อวันที่ 8-9 พฤศจิกายน 2542 พบว่ามีความบกพร่องอยู่อีกประมาณ 30 เปอร์เซนต์ ด้วยความมุ่งมั่นของพนักงานทุกคน ส่วนการฝึกอบรม ได้จัดประชุมและกำหนดแผนการดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขแบบเร่งด่วน โดยมีการปรับเปลี่ยนกลุ่ม การเขียนและปรับปรุงแก้ไขคู่มือคุณภาพขึ้นใหม่ โดยรวบรวมพนักงานระดับแนวหน้าเข้ามาช่วยในงานต่าง ๆ อย่างจริงจัง ทำงานกันทุกวันไม่มีวันหยุด ตลอดเวลา 1 เดือนเต็ม เพื่อออกไปรับรองคุณภาพ ISO 9001 ก็ได้ถูกกำหนดขึ้นคือ วันที่ 27 28 และ 29 ธันวาคม 2542

เข้าวันที่ 27 ธันวาคม 2542 เป็นวันแรกของการตรวจประเมินระบบคุณภาพ โดยบริษัท TUV ได้เริ่มขึ้นโดยมีผู้ตรวจ 3 คน บริษัทสรุปว่ามีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอยู่ 2 อย่าง และในคืนนั้นพนักงานที่เกี่ยวข้องก็ได้แก้ไขเรียบร้อยแล้ว

วันที่ 28 ธันวาคม 2542 เป็นการตรวจงานออกแบบและพัฒนาหลักสูตรที่เป็นหัวใจสำคัญในการขอใบรับรอง ISO 9001 พบสิ่งที่ไม่ได้ทำตามที่กำหนดเพียง 1 อย่าง ถือว่าเป็น Minor ไม่ต้องแก้ไข

วันที่ 29 ธันวาคม 2542 เป็นวันสุดท้ายของการตรวจประเมินระบบคุณภาพและเป็นการตรวจทานพนักงานระดับบริหารและคณะ QMR ต่างไปรวมกันรอฟังผลและก็ได้รับฟังคำประกาศผลจากคณะผู้ตรวจส่วนการฝึกอบรม ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้ผ่านการรับรองคุณภาพ ISO 9001 อย่างไม่มีเงื่อนไข

จะเห็นได้ว่ากว่าจะได้มาซึ่งมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 อย่างไม่มีเงื่อนไขด้วยความยากลำบากเพียงใด นั่นสะท้อนให้ทราบถึงความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานทุกคน และเมื่อความสำเร็จมาถึงผลที่ได้รับย่อมเสริมให้คุณภาพงานฝึกอบรมได้รับการยอมรับตามหลักสากล เสมือนเครื่องยืนยันให้ทราบว่าการเตรียมพร้อมของพนักงานเพื่อปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างสมบูรณ์จากนี้ไป

2. ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความต้องการมนุษย์

ความต้องการเป็นสิ่งที่มนุษย์ถูกกระตุ้นให้เกิดความปรารถนาที่จะสนองตอบความต้องการของคน ซึ่งความต้องการได้รับการศึกษาฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะและองค์ความรู้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สร้างความปลอดภัยและมั่นคงให้กับตัวบุคคล ซึ่งสิ่งนี้ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เมื่อทำการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ ซึ่งมีทฤษฎีสำคัญ 2 ทฤษฎี คือ

2.1.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ตามลำดับความสำคัญดังนี้

1) ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

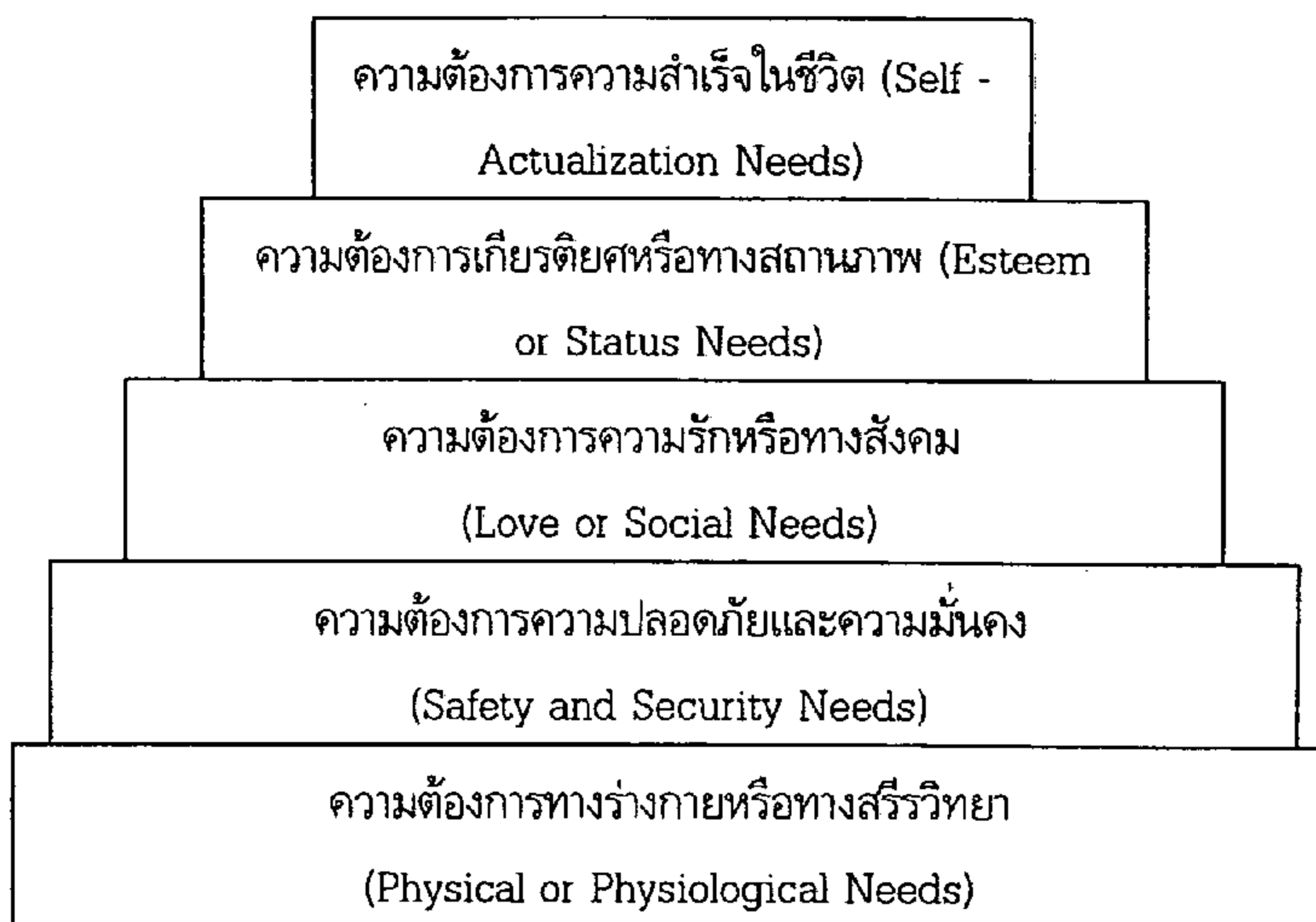
2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยของชีวิต (Safety and Security Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะอยู่อย่างมั่นคงปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงาน และการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs)

4) ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ และความสำคัญของมนุษย์

5) ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความนึกคิดของตนเอง เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความต้องการด้านนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคล (Self Fulfillment Need) ที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดีตามที่ตนคาดหวังเอาไว้

ระดับความต้องการดังกล่าวนี้ หากจะเขียนเป็นแผนภูมิแสดงถึงลำดับความสำคัญของการตอบสนอง ก่อน-หลัง เป็นรูปบันได จะได้ดังนี้



ภาพประกอบ 4 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : Boone and Kurtz, (1992). *Contemporary Marketing Plus* : 337

จากภาพประกอบ 4 แสดงให้เห็นลำดับความต้องการว่าได้มีการพัฒนาเป็นไปตามลำดับขั้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานสู่ความต้องการระดับสูงดังนี้ คือ ในขณะที่ความต้องการทางร่างกาย (สรีรวิทยา) ยังมีอยู่มากมนุษย์จะปฏิบัติตนเพียงเพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น ความต้องการประเภทอื่นจะมีบทบาทน้อยมาก แต่เมื่อมนุษย์นั้นได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการระดับนี้แล้ว ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยของชีวิตจึงจะมีความสำคัญต่อตนเพิ่มขึ้น และทราบได้ที่มนุษย์ยังไม่รู้สึกปลอดภัยหรือมั่นคง ความต้องการด้านอื่น ๆ ที่สูงขึ้นไปก็ยังไม่มีความรุนแรง ต่อเมื่อมนุษย์ได้รับสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยแล้ว มนุษย์จึงจะเกิดความต้องการทางด้านสังคมมากขึ้นเมื่อเวลาปฏิบัติงานใด ๆ จะพยายามหาทางให้กลุ่มยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการนี้แล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากกลุ่มต่อไป และเมื่อได้รับการยกย่องว่าปฏิบัติตนได้ดีเด่นแล้วในขั้นนี้จะเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นผู้มีประโยชน์ต่อผู้อื่น ตนเองสามารถมีอำนาจเหนือมนุษย์อื่น ๆ มนุษย์ประเภทนี้จะเป็นผู้นับถือตนเอง ผู้มีความมั่นใจในตนเอง รู้สึกว่าตนมีศักดิ์ศรี ตระหนักถึงความเป็นจริงในตัวเอง (Self-Actualization) มากขึ้น และในที่สุดจะแสดงความสามารถในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

2.1.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้นำทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG) ว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) มนุษย์มีความต้องการทางสรีรวิทยา หรือทางร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต เช่น กรณีชาวติมอร์ตะวันออกที่อาศัยอยู่ในเมือง เมื่อถูกทำร้าย และถูกขู่ฆ่า ก็จะหนีเข้าไปอยู่ในที่คิดว่าปลอดภัย อาจจะดำรงชีวิตอยู่ได้แบบชาวป่า ชาวเขา อด ๆ ยาก ๆ ไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง จนกว่ากองกำลังสหประชาชาติซึ่งมีกำลังกองทัพไทยร่วมอยู่ด้วย จะเข้าไปให้ความคุ้มครองประชาชนชาวติมอร์ตะวันออกก็จะออกจากป่าเข้าสู่เมืองด้วยความปลอดภัยและใช้ชีวิตตามปกติสุขต่อไป เป็นต้น ความต้องการขั้นแรกนี้ตรงกับความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในชั้นที่ 1 และ 2

2) ความต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ (Relatedness Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ทำให้เกิดความรักในเพื่อนมนุษย์ เกิดความสามัคคีในการติดต่อคบหาสมาคม และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จึงมีคำกล่าวในสังคมไทยว่า “รู้อะไรก็ไม่สู้รู้จักกัน” การรู้จักกันทำให้การติดต่อสัมพันธ์กันง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้หน้าที่การงานมีการประสานสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ความต้องการขั้นนี้เทียบได้กับความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือความต้องการทางสังคม

3) ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) มนุษย์มีตัวตน มีอารมณ์ มีความรู้สึก และมีสติปัญญา จึงต้องการเจริญก้าวหน้าจะได้มีเกียรติยศ ชื่อเสียง ลาภ ยศ สรรเสริญ และของขวัญของฝาก ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งนี้สังคมไทยได้กำหนดวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิตของเยาวชนไทยในการให้พรแก่บุตรหลาน ตอนหนึ่งว่า “โตขึ้นขอให้เป็นคนนายคน” ให้เยาวชนไทยใฝ่ฝันอยากจะทำหน้าที่ตามคำอวยพรของผู้ใหญ่ ความต้องการในขั้นนี้เทียบกันความต้องการขั้นที่ 4 และ 5 ของมาสโลว์ (ความต้องการเกียรติยศและความต้องการความสำเร็จในชีวิต) ดังภาพประกอบ 4

ความต้องการ ความสำเร็จแห่งตน ความต้องการ เกียรติยศ ชื่อเสียง	ความต้องการ การเจริญก้าวหน้า
ความต้องการ ทางด้านสังคม	ความต้องการ ติดต่อสัมพันธ์
ความต้องการ ความมั่นคงและความปลอดภัย ความต้องการ ทางสรีรวิทยา	ความต้องการ การดำรงชีวิตอยู่

ภาพประกอบ 5 เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์กับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : Luthans, (1995). *Organizational Behavior* : 154-157

สรุปได้ว่า การที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการขององค์กรได้นั้นจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องให้ทันต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลง โดยจะต้องศึกษาถึงความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยที่ส่งผลถึงความสำเร็จในอาชีพเพื่อให้มนุษย์ได้เกิดความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จในงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและไร้อุปสรรค ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การปฏิบัติงานในแต่ละองค์กรนั้น ทุกองค์กรย่อมที่จะต้องการให้บุคลากรในองค์กรของตนปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและความสามารถ แต่ทุกคนมีพื้นฐานทางด้านความรู้และความสามารถที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงอาจพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน จึงเกิดความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ และความสามารถ โดยการฝึกอบรม หรือเปิดโอกาสให้เลือกศึกษาในแขนงที่สามารถนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับงาน เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2544: 9) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge)- ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Capacities) ของบุคคลในสังคมใดสังคมหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และยังหมายถึง กรรมวิธีใหม่ที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงาน

ของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านความคิด การกระทำ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและบุคลิกภาพให้ความก้าวหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2544 : 182-183) กล่าวว่า การลงทุนทางการศึกษาเป็นขบวนการปรับปรุงคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความชำนาญ สามารถทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้มีการศึกษาด้อยกว่า การลงทุนการศึกษาเป็นกิจกรรมที่เพิ่มผลผลิตและรายได้ในอนาคตเป็นตัวเพิ่มทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งทำให้เพิ่มพลังในการหารายได้ พลังในการเพิ่มผลผลิตในตัวมนุษย์ การลงทุนทางการศึกษาโดยการอบรม (Training) เป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญและทัศนคติต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal Product) ของแรงงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ตามหลักวิชาเศรษฐศาสตร์ ถือว่าการศึกษาเป็นกระบวนการผลิต (Production Process) ซึ่งเปลี่ยนแปลงคุณภาพของมนุษย์ให้ดีขึ้น มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์เรียกว่า "ทุนมนุษย์" ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้ คือ

ศรีสอางค์ วงศ์ทองดี (2534 : 34-38) การบริหาร "มนุษย์" มีวัตถุประสงค์ คือ การสรรหาและคัดเลือกเพื่อบรรจุกำลังคนที่มีคุณภาพเข้ามาในองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนากำลังคนให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ เพื่อความคงอยู่และการเติบโตและพัฒนาองค์กร การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลนั้น

สมเกียรติ พ่วงรอด (2534 : 127-128) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคคลเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเข้ามาปฏิบัติงานอยู่ได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 15) การพัฒนาบุคคลเป็นกลไกที่จะช่วยในการบริหารงานทั้งในด้านองค์การและด้านบุคคลเป็นไปทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน เพื่อนำความสำเร็จมาสู่องค์การหรือหน่วยงานนั้นเป็นส่วนรวม การพัฒนาบุคคลเท่ากับเป็นการเพิ่มคุณค่า (value) ของตัวบุคคลที่จะส่งผลถึงองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (สมเกียรติ พ่วงรอด 2544 : 131) ได้กำหนดวิธีในการพัฒนาบุคคลไว้ 3 ประเภท คือ

- 1) การพัฒนาบุคคลในขณะที่ปฏิบัติงาน (On The Job Training) ได้แก่ การสอน การเรียน งานให้ทดลองงาน การให้รักษาการแทน การศึกษาดูงานนอกสถานที่ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน
- 2) การพัฒนาบุคคลนอกระบบงาน (Off The Job Training) ได้แก่ การเข้าประชุมทางวิชาการ โครงการฝึกอบรมสัมมนา การศึกษาเพิ่มเติมจากสถาบันการศึกษา
- 3) การพัฒนาตนเอง (Self Development Activities) ได้แก่ การศึกษาจากคู่มือการเรียน การสอนทางไกล การศึกษาจากบทเรียนสำเร็จรูป การศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความและอินเทอร์เน็ต

สุภาพร พิศาลบุตรและยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 74-76) แบ่งประเภทของการฝึกอบรม มี 3 หลักเกณฑ์ได้แก่

1) การฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์

- การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน (Technical Know - How Training) จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการปฏิบัติต่าง ๆ หรือมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้

- การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ (Skill or Experiences Training) บุคลากรในแต่ละระดับขององค์การจะต้องใช้ทักษะในการทำงานหรือต้องการทักษะเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่

2) การฝึกอบรมโดยการยัดระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์

- การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Training) องค์การต้องการให้บุคลากรที่รับเข้ามาใหม่ได้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานในส่วนที่ต้องรับผิดชอบก่อนที่จะเข้าทำงาน

- การฝึกอบรมเมื่อได้เข้าทำงานแล้ว (In-service Training) เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่กำลังปฏิบัติงานให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้รับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3) การฝึกอบรมโดยยึดระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์

- ระดับผู้ใช้แรงงาน (Lay Man Training) เป็นการฝึกอบรมบุคลากรระดับล่างสุด ซึ่งใช้กำลังกายหรือฝีมือแรงงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

- ระดับเสมียนพนักงาน (Clerk Training) เป็นผู้ที่ต้องใช้กำลังกายและความคิดควบคู่กัน

- ระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาขั้นต้น (Supervisor Training) ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องมีความรู้ ความชำนาญในขอบเขตที่รับผิดชอบและมีทักษะเบื้องต้นในการบริหาร

- ระดับผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager Training) จะเป็นผู้ใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

- ระดับผู้บริหารระดับสูง (Executive Training) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจวางนโยบายและแผนงาน ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถในการบริหารและกำลังสมองอย่างมาก

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเกิดการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ โดยสามารถใช้การฝึกอบรมมาเพิ่มทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อให้บุคลากรขององค์การนั้นมีคุณลักษณะที่เหมาะสมก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดขององค์การ ซึ่งจะกล่าวต่อไปในทฤษฎีทุนมนุษย์

2.4 ทฤษฎีทุนมนุษย์

ทฤษฎีทุนมนุษย์ (จุกา มนัสไพบูลย์. 2537 : 41 - 62) ซึ่งตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบดั้งเดิมนั้น เราถือว่าการศึกษาเป็นเสมือนสินค้าบริโภค การตัดสินใจที่จะศึกษาในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับโปรแกรมการศึกษา ซึ่งแต่ละคนจะเปรียบเทียบกับการเลือกสินค้าอื่น ๆ โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายของการศึกษาราคาของสินค้าต่าง ๆ

ถ้าการศึกษาเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือเพิ่มความชำนาญแก่ผู้ที่ได้รับสิ่งที่ตามมา ก็คือคนเราจะเลือกอาชีพตามผลตอบแทนที่มีต่ออาชีพนั้น ซึ่งมักมีผลโยนไปสู่การเลือกสาขาการศึกษาต่าง ๆ และ จะทำให้เพิ่มอุปทานแรงงานในสาขานั้น ๆ จนกระทั่ง แรงงานซึ่งได้รับความชำนาญที่เหมาะสมสามารถเลือกที่จะโยกย้ายงานได้ แต่ทว่าไม่มีผลกระทบต่อมนุษย์ทั้งหมดเนื่องจากการตัดสินใจในการศึกษามีได้มีบทบาทในเรื่องนี้ ในกรณีดังกล่าวจะทำให้อุปทานแรงงานของแต่ละสาขาอาชีพเปลี่ยนไปอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของผู้บริโภคแต่ละคนรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในแบบแผนการศึกษาด้วย การประเมินผลนั้นจะต้องขึ้นกับข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงซึ่งในที่นี้จะคาดคะเนโดยอาศัยข้อสมมติฐานว่าแต่ละบุคคลมีความตระหนักถึงผลตอบแทนที่มีต่อการทำงานของตน ซึ่งผลตอบแทน นี้จะแปรผันตามความชำนาญ ซึ่งได้มาจากการฝึกฝนอบรมและการศึกษาของตน

การพิจารณาถึงลักษณะความชำนาญของแรงงานจะศึกษาได้ดังนี้

- 1) การที่แต่ละคนมีความชำนาญจำเป็นจะต้องใช้เวลาในการฝึกฝน ซึ่งโครงการศึกษาบางประเภทจะต้องใช้เวลาเป็นปีแทนที่จะเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ
- 2) ความชำนาญนั้นจะเสื่อมลงไปตามกาลเวลา อันเนื่องจากความจำที่ลดลงหรือใช้ความชำนาญนั้นน้อยเกินไป ซึ่งปกติแล้วมันจะลดลงตามอายุของคน
- 3) ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน อันได้จากความชำนาญนั้น ๆ มักจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ
- 4) เนื่องจากความชำนาญเป็นสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้ในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่งย่อมเสื่อมถอยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ดังนั้นการศึกษาอย่างต่อเนื่อง หรือการฝึกอบรมใหม่จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อช่วยให้ลดความเขลาหรือป้องกันมิให้ความชำนาญเสื่อมถอยลง ดังนั้นความชำนาญของแรงงานจึงคล้ายกับทุนกายภาพอื่น ๆ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงานด้านการบริการ

3.1 คุณลักษณะของพนักงานบริการที่พึงประสงค์

สำนักงานบริการโทรศัพท์ คือ หน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ต้องติดต่อพบปะกับผู้คนมากมาย ซึ่งจะต้องมีการสร้างสัมพันธอันดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งระหว่างบุคคลอื่นในสายงานบริการ และกับผู้รับบริการ เพราะองค์การต่าง ๆ จะอยู่ได้ก็เพราะหน่วยงานบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงได้มีนักวิชาการกล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการว่าควรมีลักษณะอย่างไร ดังนี้คือ

3.2 การสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลอื่นในสายงานบริการ

การสร้างสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นในสายงานบริการ ควรเน้นเรื่องการทำประโยชน์ให้กับบุคคลอื่น ให้บุคคลอื่นได้รับความสุขและได้รับความพอใจ (สุขุม นวลสกุล. 2536 : 91)

บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่การงานในส่วนราชการที่ให้บริการแก่ประชาชน และหรือปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน หรือในสายงานบริการแก่ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกว่า “ประชาชนคือเจ้านายของข้าราชการ “และลูกค้าคือพระเจ้า” หรือ “ลูกค้าคือผู้ที่ถูกต้องเสมอ” ดังนั้นบุคคลที่มีหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นจะต้องมีน้ำใจในการให้บริการ (Service Mind) แก่ผู้รับบริการทั้งหลาย ซึ่งจะเป็นการทำประโยชน์ให้กับบุคคลอื่น เพื่อให้บุคคลอื่นได้รับความสุข และได้รับความพอใจ (สุขุม นวลสกุล. 2536 : 91) นับว่าเป็นหลักในการสร้างสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นในสายงานบริการที่สอดคล้องกับหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2520 : 227) คือ 1) ให้ผู้รับบริการได้รับความสุข 2) ให้ผู้รับบริการได้รับการยอมรับ และ 3) ให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดตามความเหมาะสมในที่นี้จะกล่าวถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับ-บริการ และผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ดังนี้

3.2.1 การสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มี 3 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นตอนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ (Customer Tier) จิตวิทยาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จะต้องตระหนักเสมอว่า ผู้รับบริการคือบุคคลสำคัญที่สุด องค์การราชการและองค์การธุรกิจจะอยู่ได้ เพราะผู้รับบริการ หรือลูกค้านั่นเอง ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีน้ำใจในการให้บริการ (Service Mind) เสมอ

2) ขั้นตอนการให้บริการ (Step to Service) มีดังนี้

1. ทักทายผู้รับบริการ (Acknowledge the Person) เช่น ยิ้มและกล่าวคำว่า สวัสดีค่ะ/ครับ พร้อมกับยกมือไหว้ หรือโค้งด้วยความสุภาพ และลงท้ายด้วยว่า องค์การบริษัท/หน่วยงาน...ยินดีต้อนรับ/ยินดีให้บริการ/ท่านค่ะ/ครับ

2. สร้างสถานการณ์เชิงบวก (Clarify the Situation) เช่น วันนี้มีอะไรให้ดิฉัน/กระผม ได้รับใช้ท่านบ้างค่ะ/ครับ

3. บริการให้ตรงกับจุดประสงค์หรือมากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ (Meet or exceed the need) เช่น ภายในภัตตาคารสุกี้ พนักงานจะส่งเมนูให้ผู้รับบริการเลือกรายการอาหาร หลังจากผู้รับบริการสั่งรายการอาหารแล้วระหว่างที่คอย พนักงานผู้ให้บริการอาจนำเสนอโต๊ะเคลื่อนที่ ตัวอย่าง ขนมจีบให้ผู้รับบริการได้เลือก เป็นต้น

4. เอาใจใส่เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Confirm Satisfaction) เช่น พนักงานผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ หมั่นดูแล้วควรเสริฟน้ำเพิ่มในแก้วที่พร่อง หรือไม่ควรหันหลังให้ผู้รับบริการตลอดเวลา แต่ควรจะหันหน้ามาบ้าง เมื่อเวลาผู้รับบริการจะสั่งอาหารเพิ่ม หรือจะขอรับบริการอย่างอื่น จะได้ไม่ทำ

ให้ผู้รับบริการเสียความรู้สึกในความประทับใจเชิงบวก ตลอดจนระมัดระวังความมีมารยาทในการเสิร์ฟ รู้จักขอโทษ ขออภัย ตามความเหมาะสม

3) ขั้นตอนการประสานงาน (Coordination Tier) ก่อนการให้บริการสิ้นสุดลง ผู้ให้บริการสิ้นสุดลง ผู้ให้บริการอาจให้บริการอาจให้ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการตามแบบที่กำหนด ซึ่งมีทั้งปลายปิดและปลายเปิด และก่อนที่ผู้รับบริการจะลุกจากที่นั่ง ควรช่วยดูแล้วว่า ผู้รับบริการลิ้มอะไรไว้บนโต๊ะอาหารบ้างหรือไม่ จะได้ช่วยเตือนและเมื่อผู้รับบริการจะออกจากร้าน พนักงานควรกล่าว “ขอบคุณครับ/ค่ะ” พร้อมกับยกมือไหว้หรือโค้งด้วยความสุภาพ

3.2.2 การสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

การสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

1) ยิ้มรับต่อผู้ให้บริการที่ดี พร้อมรับการไหว้/โค้งตามความเหมาะสม เพื่อให้กำลังใจแก่ผู้ให้บริการที่ดี

2) มีความอดทนต่อการรอคอย บางครั้งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการควรมีความอดทน เพื่อจะได้รับบริการที่ดี

3) มีความซื่อสัตย์ บางครั้งผู้ให้บริการนำอาหารที่ผู้รับบริการมิได้สั่งก็ควรปฏิเสธ เพื่อมิให้ระบบงานของผู้ให้บริการเกิดปัญหา

4) ดี-ชมการให้บริการโดยปราศจากอคติทั้งปวง

กอทเบิร์ก (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535 : 13-15; อ้างอิงจาก Gothberg. 1971 : 81-82)

องค์ประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1) คุณภาพของทรัพยากรบุคคล ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี

พาราเดอร์แมน และคณะ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535 : 14-15; อ้างอิงจาก Paradurman and others. 1985 : 141-143) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1) ความสม่ำเสมอ
 - 2) ความพึงพอใจ
2. ความตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2) ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา
 - 3) ความต่อเนื่องในการติดต่อ

เกินไป

- 4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 1) ความสามารถในการให้บริการ
 - 2) ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3) ความสามารถในความรู้อื่นๆที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 1) ผู้ให้บริการเข้าให้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอน ไม่ควรมากมาย ซับซ้อน
 - 2) ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 1) มีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. มีความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. มีความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 3) การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

กฤษณ ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่าการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการ หรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียม ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มิลเลท (พิทักษ์ ตระขุทิม, 2538 : 33; อ้างอิงจาก Mellet. 1979 : 72-74) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพึงพอใจ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ศุภนิตย์ ไชครัตนชัย (2536 : 39-40) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีควรคำนึงคือ

1. Smart คือ มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะมโนภาพ (Conceptual Skill)
รู้กาลเทศะ
2. Smile คือ บุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา เข้าลักษณะ V-UP คือมีความกระตือรือร้น มีความ
เข้มแข็ง และควมมีคุณค่า
3. Speak คือ พูดจาสุภาพ เรียบร้อย มีโทนเสียงน่าฟัง
4. Seek คือ รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ (ประชาชน)
5. Service คือ มีจิตสำนึกการให้บริการ (Service Mind)
6. Satisfaction คือ ทำให้ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า ประชาชน) พึงพอใจ ประทับใจ

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขต
นครหลวงที่ 3 ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์
2. ด้านคุณลักษณะทางทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาการ

3.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

3.3.1 บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมทั้งหมดเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วยลักษณะอุปนิสัย
พฤติกรรม ลักษณะทางอารมณ์และสังคมที่แสดงออกให้เห็นได้ตามความรู้สึก นึกคิด และความรู้ความสามารถ
ของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพสามารถพัฒนาได้ สามารถที่จะวัดได้ หรืออธิบายได้ การได้มาซึ่งบุคลิกภาพ
นักจิตวิทยาส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า มาจากอิทธิพลสำคัญสองประการ คืออิทธิพลทางพันธุกรรมกับอิทธิพล
จากสภาพแวดล้อมหรือการเรียนรู้ทางสังคม (มงคล แก้วพวงงาม. 2528 : 24)

บุคลิกภาพ ในทางพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง ผลรวมของคุณสมบัตินิสัยใจคอทั้งหมดของบุคคลใด
บุคคลหนึ่ง (นิยะดา ชุณหวงศ์; และ ดร.นินนาท โอฟ้ารวรรุณี. 2526 : 24)

บุคลิกภาพ เป็นคำที่มีผู้ให้นิยามเอาไว้มากมาย เช่น

ธำรง บัวศรี (2526 : 47) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึงรูปร่างลักษณะทางกาย กริยาท่าทาง
และวาจา ความถนัดตามธรรมชาติ อุปนิสัย อารมณ์และการสมาคมกับสมาชิกในสังคมโดยคำว่าบุคลิกภาพตรงกับ
ภาษาอังกฤษว่า "Personality" โดยทั่วไปเมื่อใช้ คำว่าบุคลิกภาพกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะสามารถพิจารณาขณะที่
มองเห็นบุคคลนั้นอย่างผิวเผิน และใช้ความรู้สึกเป็นเครื่องวินิจฉัยจากการที่เห็นลักษณะหน้าตา ท่าทาง ท่วงที
กิริยาวาจา ซึ่งส่วนประกอบของบุคลิกภาพจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาบุคลิกภาพอีกส่วนหนึ่งเมื่อเกิดขึ้นในตัว
บุคคลแล้วจะคงอยู่เสมอไปได้เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลตลอดเวลาและเห็นเป็นเช่นนั้นตลอดไป

กรองแก้ว อยู่สุข (2523 : 37) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือการแสดงออกที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น ความคิดเห็นและความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองและแบบแผนของลักษณะนิสัยทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น สามารถวัดได้ คำว่า “ การแสดงออกมีผลกระทบต่อผู้อื่น” หมายถึง ท่าทีและพฤติกรรมทางกายที่มองเห็น ส่วนคำว่า “ความเข้าใจตนเอง” หมายถึง การประจักษ์ในค่านิยมและทัศนคติของตน ซึ่งทำให้แต่ละคนมีแนวคิดของตนเองอันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดนั้นกับสิ่งแวดล้อม และคำว่า “แบบแผนของลักษณะนิสัยที่วัดได้” คือ ลักษณะนิสัยซึ่งบุคคลแสดงออกให้ประจักษ์แก่สายตาตนเอง

สุวดี บภาพจน์ (2532 : 19) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล รวมทั้งวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่กำหนดในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงบุคลิกภาพมักจะคิดถึงลักษณะท่าทาง การเคลื่อนไหว ท่วงที วาจา กิริยามารยาทของบุคคลนั้น ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพเท่านั้น การพิจารณาความหมายของบุคลิกภาพจึงต้องครอบคลุมถึงบุคลิกภาพในส่วนที่เกี่ยวกับจิตใจด้วย

สุชา จันท์เอม (2531 : 84 - 85) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ คือ หมวดยุขของลักษณะต่าง ๆ ที่รวมกันและแสดงลักษณะที่เป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ และแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์

แอลพอร์ต (Allport. 1973 : 48) ให้คำนิยามของคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึงองค์ประกอบของระบบจิตและกาย ซึ่งเคลื่อนไหวได้ภายในตัวบุคคลและเป็นสิ่งกำหนดการปรับตัวเขาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

คาร์เตอร์ วี. กู๊ด (Good. 1973 : 392) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะปฏิกิริยาทางจิตวิทยาและสังคมโดยส่วนรวมของบุคคลเกี่ยวกับการสังเคราะห์ในทางอารมณ์ จิตใจ พฤติกรรม และปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง

ส่วนบุคลิกภาพของพนักงานด้านงานบริการนั้น **จินตนา บุญบงการ (2534 : 9-17)** เสนอว่า บุคลิกภาพของบุคคลที่ทำงานในสำนักงาน ซึ่งเป็นงานที่ให้บริการ ต้องติดต่อพบปะกับบุคคลต่าง ๆ เช่น พนักงานบริการ บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญมากและจะต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เหมาะสมกับงาน โดยมีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1. มีลักษณะท่าทีแบบนักธุรกิจ
 - 1) การวางท่าให้มีความสง่างามทั้งท่ายืน และเดิน
 - 2) ความสะอาดหมดจดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า รวมทั้งเสื้อผ้าต้องมีกลิ่นสะอาด
 - 3) ความประณีตและความเป็นระเบียบในการแต่งกายซึ่งส่งผลให้เห็นถึงนิสัยในการทำงานด้วย
 - 4) มีรสนิยมดีในการแต่งกาย มีเทคนิคในการเลือกทั้งแบบ สี ให้เหมาะสมกับงาน
2. มีสุขภาพดี เพื่อจะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. รู้จักวิธีการพูด เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อ
 - 1) เสียงที่พูดนุ่มนวล สุภาพ ฝึกการพูดให้ถูกต้อง ชัดเจน
 - 2) การเลือกใช้คำให้เหมาะสม พูดให้ตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อม
 - 3) การแสดงอารมณ์ รู้จักใช้เสียงแสดงอารมณ์
 - 4) รู้จักใช้ศัพท์สำนวนในโอกาสที่เหมาะสม
4. มีแนวความคิดแบบนักธุรกิจ
 - 1) ความซื่อสัตย์
 - 2) ความจงรักภักดี
 - 3) มีอัธยาศัย มีมารยาทที่ดี
 - 4) ให้ความร่วมมือในการทำงาน
 - 5) ความตื่นตัวในการที่จะทำงานใหม่ ๆ ตลอดเวลา
 - 6) ความสนใจกับงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่
 - 7) ความใฝ่สูง พยายามปรับปรุงตนเองตลอดเวลาเพื่อเรียนรู้งานในองค์กรเพิ่มขึ้น
 - 8) ความตรงต่อเวลา
5. มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ทำโดยอาศัยความรู้ความชำนาญ
6. ความถูกต้องแม่นยำ
7. ความละเอียดรอบคอบ มีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาเพื่อความถูกต้อง และสมบูรณ์
8. ความคิดริเริ่ม
9. รู้จักปรับตัวในทุก ๆ สถานการณ์ ใจกว้าง อดทน และปรารถนาที่จะเรียนรู้งาน

สวนา พรพัฒน์กุล (2522 : 295) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า เป็นลักษณะโดยส่วนรวมของทั้งหมดของบุคคลแต่ละคน ที่สามารถมองเห็นจากภายนอกและซ่อนเร้นอยู่ภายใน เช่น รูปร่างหน้าตา ท่าทางอากัปกริยา การพูด ความสนใจ ทักษะคติ

เสนอ อินทรสุขศรี (2526 : 12-14) กล่าวถึง การปฏิบัติตนในการก่อให้เกิดความศรัทธา เคารพนับถือจากผู้มาติดต่อ หรือผู้เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย หรือถูกต้องตามระเบียบของการใช้เครื่องแบบของตนหรืออย่างน้อยก็แต่งให้เหมือนสามัญชน ตามความนิยมทั่วไป และรักษาร่างกายให้สะอาด มีอนามัยอันดีเสมอ
2. มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพ ไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือใช้คำพูดอันแสดงความอวดใหญ่หยิ่งยะโส การชำเลื่องมองด้วยสายตา มองตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า แสดงความเฉยเมย ยืนเท้าสะเอว มีใบหน้าบึ้งตึง เคี้ยวหมากฝรั่งหรืออาหารเวลาพูด จิ้มฟัน แคะฟัน ถ่มน้ำลาย ค้อนควัก ฯลฯ เหล่านี้พึงละเว้นเสีย
3. รู้จักที่จะรับฟัง และพูดแต่น้อย คิดเอาเสมอว่าผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วยนั้น ย่อมต้องการจะมาพึ่งพาอาศัย มาขอความช่วยเหลือ ต้องการพูดระบายความคิดเห็น และความทุกข์ในใจให้ทราบ และบุคคลนั้น

อาจมีปัญหาทางจิตใจมาก ฟังสนใจรับฟังความเห็นต้องการของเขา รับฟังด้วยความเห็นอกเห็นใจ อย่าได้แสดงกิริยาหรือคำพูดอันใดที่แสดงถึงลักษณะอันเมื่อนำมาต่อกรที่จะฟังเขาพูด

4. รู้จักที่จะถาม เพื่อแสดงความสนใจในคำบอกเล่าของผู้อื่น การแสดงความสนใจต่อคำพูดของผู้อื่นที่พูดด้วย และรู้จักถามเมื่อควรจะถามนั้น ผู้มาติดต่อจะเกิดความพึงพอใจ เพราะมั่นใจว่าเราได้รับฟังที่เขาพูด

5. รู้จักใช้คำพูดให้เหมาะสมกับบุคคล โดยที่จะต้องรู้ว่าแต่ละคนมีการศึกษา มีความรู้ มีสภาพชีวิตและพื้นภูมิฐานะแตกต่างกัน ควรจะรู้ว่าบุคคลใดควรพูดอย่างไร โดยทั่วไปแล้ว ก็ควรใช้คำพูดเป็นภาษาง่าย ๆ พูดกันให้เข้าใจ และให้รู้แน่ ไม่ควรพูดโดยใช้ภาษาศัพท์สูง ๆ หรือ ภาษาเทคนิคที่รู้กันแต่ในหมู่พวกของตน

6. เมื่อผู้มาติดต่อต้องการทราบอย่างไร เพราะความสงสัย อยากรู้ ต้องอธิบายให้เข้าใจโดยต้องพูดอธิบายอย่างง่ายที่สุด และให้เข้าใจดีที่สุดตามความรู้ ความสามารถของตน แต่ถ้าหากเรื่องใดไม่รู้แน่นอน ก็อย่าได้พูดอธิบายให้เกิดความเข้าใจผิด ๆ หรืออย่าได้พูดเรื่องใดอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้มาติดต่อและแก่วงการของตน

7. มองหน้าผู้มาติดต่อในเวลาพูดคุย เวลาที่พูดจากับผู้อื่นใด ไม่ใช่มองไปทางอื่น อยู่ในท่าตะแคงข้างให้ผู้พูดด้วยมองข้ามศีรษะ หรือมองจ้องตาจนเสียมารยาท วิธีมองผู้พูดด้วยนั้น คือมองบริเวณระดับจมูกและคางเท่านั้น

8. ยิ้มไว้เสมอ ยิ้มแสดงถึงความเป็นมิตร แสดงเป็นผู้มีน้ำใจดี มีความเมตตาปราณีและมีความเต็มใจ เห็นใจ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การยิ้มนั้น ชนะใจคนอื่นแล้ว 50 เปอร์เซ็นต์ คนสวยที่สุดและน่ารักน่าคบถือนั้น คือ คนที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

9. มองคนอื่นในแง่ดีไว้เสมอ อย่างน้อยต้องคิดว่าผู้ที่มาติดต่อนั้น คือชีวิตหนึ่ง เป็นคน ๆ หนึ่งในสังคม มีความสำคัญเท่า ๆ คนอื่นทุกคน อย่าคอยแต่คิดเอาว่า เขาจะมารบกวนใจ มาหลอกลวง หรือมาคิดจะก่อความรำคาญให้ในด้านใด ๆ ควรนึกเสมอว่า เราอาจได้เรียนรู้เรื่องต่าง ๆ จากคนอื่น ๆ เขาได้มาก

10. ระมัดระวังน้ำเสียง น้ำเสียงที่คนเราพูดออกมาเป็นเครื่องแสดงให้รู้ถึงจิตใจ ตลอดจนนิสัยใจคอ ชีวิตในครอบครัว ในสังคมของคน และชาติตระกูลกำเนิดของผู้พูด ฟังใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมและถูกต้องเสมอ

11. เวลาพูดก็พูดแต่เฉพาะเรื่องระหว่างตนกับผู้มาติดต่อ อย่างได้นำเรื่องของผู้อื่นมาวิพากษ์วิจารณ์ ให้ผู้มาติดต่อฟัง การนิทาผู้อื่นเป็นการเสียมารยาท อีกทั้งก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ฟัง เพราะไม่ใช่เรื่องอะไรของเขา ผู้มาติดต่อจะขาดความนิยมนับถือผู้พูดอย่างมาก

12. เคารพในเกียรติและสิทธิของผู้อื่น อย่างน้อยก็ต้องเคารพในวุฒิ อันได้แก่การเคารพในวัยวุฒิ ชาติวุฒิ และคุณวุฒิ ของผู้อื่น หรือเคารพในสิทธิแห่งมนุษยชนของเขา

13. รู้จักกล่าวคำขอบคุณและขอโทษให้ติดปากอยู่เสมอ

14. ทำตนเป็นกันเองกับทุกคน โดยไม่เลือกชั้นวรรณะ

15. รู้จักที่จะพูดจาแนะนำ ปลอบโยน ให้ความหวัง ความเห็นใจ รู้จักเอาใจหรือขจัดใจด้วยการมีเหตุผลอันดี

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกาย อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออก อันจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการผสมผสานจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ ที่ได้จากการศึกษาอบรม พัฒนาเป็นลักษณะเด่นของบุคคลนั้นที่ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ ได้แก่ รูปลักษณะร่างกาย การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง และลักษณะการพูด บุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญที่พนักงานบริการควรให้ความสนใจ เนื่องจากบุคลิกภาพจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนจนถึงชีวิตส่วนตัวและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางธุรกิจมักจะยึดบุคคลเป็นหลัก บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่พึงประสงค์จึงควรประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือการเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ เป็นผู้มีกิริยา ท่าทางและวาจาที่สุภาพเรียบร้อย เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์เป็นผู้มีความสุขรอบคอบ มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์

3.3.2 มนุษย์สัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจต่าง ๆ จะต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานโดยมีความช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน รวมถึงมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลรอบข้าง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา บุคคลภายนอกองค์การ พนักงานบริการจึงจำเป็นที่จะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทุกระดับ เพื่อสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ไว้หลายท่าน เช่น

ดูบริน (Du Rbrin. 1981 :4) มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะและการปฏิบัติในการใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อบรรลุจุดประสงค์ขององค์การและหรือจุดประสงค์ส่วนตัว

ฟลิปโป (Flippo. 1966 : 15) มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงานริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

วรวรรณ จิลานนท์ (2539 : 10) ให้ความหมายของคำว่า มนุษย์สัมพันธ์ว่า หมายถึง ความสามารถเข้ากับคนอื่นได้อย่างกลมกลืน และร่วมทำงานกับบุคคลอื่นอย่างราบรื่น และมีปัญหาน้อยมาก

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 23) กล่าวถึงมนุษย์สัมพันธ์ว่า หมายถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้เกิดความศรัทธาชอบพอรักใคร่นับถือ จงรักภักดี เต็มใจ พยายามที่จะทำงานตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และกล่าวถึงลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีประกอบด้วย

1. สุภาพอ่อนโยน มีกิริยาที่สุภาพ พูดจาไพเราะ ไม่โอ้อวด
2. มีน้ำใจ ที่จะช่วยเหลือใครต่อใคร ไม่ว่าจะ เป็นความคิด หรือการกระทำ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ทำหน้าบูดบึ้ง
4. รับผิดชอบ ไม่ว่าจะ ได้รับมอบหมายอะไร หากรับไปทำจะทำตามอย่างดีและส่งตาม

กำหนดเวลาโดยไม่บิดพลิ้ว

5. ร่วมมือเป็นการรู้จักทำงานกันเป็นทีม ไม่เอาตัวเป็นใหญ่ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นใหญ่
6. อย่าทำตัวมีปัญหา จนสัมพันธ์กับใครไม่ได้ เพราะการงานจะเสียหายเนื่องจากไม่มีใคร

อยากร่วมมือด้วย

7. คิดก่อนพูด อย่าพูดแล้วคิด หรือพูดแบบทำลายจิตใจผู้อื่นจนขาดมิตร
8. ตรงต่อเวลา เพราะเวลาเป็นของมีค่าแก่ทุกคน การนัดหมายกับใครก็ต้องไปตามเวลานั้น

เพื่อเป็นการให้เกียรติกัน

9. ไม่นินทา เนื่องจากมีแต่สร้างความบาดหมางใจกันจนทำงานกันไม่ได้
10. อย่าโอ้อวด ไม่ว่าเราจะดีกว่าใครทั้งฐานะหรือหน้าตาก็ขอให้ถ่อมตนไว้
11. จริงใจ ไม่เสแสร้งหรือหลอกหลวง เพราะจะหามิตรไม่ได้ การงานก็จะเสียหายไม่มีใคร
12. รู้จักอาวุโส โดยให้ความเคารพในวัยวุฒิว่า ท่านมีประสบการณ์ ผ่านชีวิตผ่านการทำงานมา

ก่อน

13. ไม่อิจฉา ไม่มีโมหะ หรือทนเห็นความสำเร็จของคนอื่นไม่ได้ เพราะการอิจฉาริษยา
14. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คิดเล็กคิดน้อย โอบอ้อมอารีแก่เพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ
15. ไม่โกรธง่าย ต้องอดทน ควบคุมอารมณ์ได้แม้จะถูกยั่วยุ เพื่อจะได้มีบุคลิกภาพที่ดีอยู่เรื่อย

อารี เพชรพุด (ม.ป.ป. : 13) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน คือ การจูงใจให้คนทำงานรวมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ และพอใจในสิ่งตอบแทนที่ได้รับไม่ว่าทางด้านการเงิน และด้านจิตใจและทางด้านสังคม

วิจิตร อาชวะกุล (2526 : 19) ได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ว่า หมายถึงกระบวนการปฏิบัติ เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานราบรื่น ก่อให้เกิดขวัญดีในอันที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงานและได้ จำแนกคุณลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีไว้ 16 ประการ คือ

1. มีท่าทางดี มีลักษณะการเข้าคนได้ดี กริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนุกสนาน ตลก ขบขัน เบิกบาน ผู้อื่นคบหาด้วยเกิดความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศรัยดี
2. มีบุคลิกดี ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กริยาท่าทางและการพูดจา
3. มีความเป็นเพื่อน สนิทสนมกลมเกลียวเป็นเพื่อนได้ง่าย เป็นกันเอง
4. มีความอ่อนน้อม รวมทั้งกริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. มีน้ำใจ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย ความคิด หรือกำลังเงินในลักษณะการ

เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

6. การให้ความร่วมมือดี เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็น

สำคัญ

7. มีความกรุณา เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจโอบอ้อมอารีแก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ยากกรุณาปราณีแก่บุคคล

ทั่วไป

8. ทำตนเป็นคนมีประโยชน์ ช่วยเหลือในกิจการงานแก่คนทั่วไป โดยมีได้หวังประโยชน์

อำนวยความสะดวกแก่สังคม ไม่ว่าจะเป็นด้วยกำลังความคิด กำลังกายหรือกำลังทรัพย์

9. มีการสร้างสรรค์ มีใช้การทำงานหรือหน่วยงานนี้ด้วยความเจริญของผู้อื่น
10. มีอารมณ์ดี ควบคุมการใช้อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม
11. มีความกระตือรือร้น ได้แก่ ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม
12. มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน คำพูด สัญญา รักษาเวลา ซื่อตรงและสุจริต
13. มีความอดทนต่อความยากลำบาก ต่อกริยาทำทาง การกระทำ และคำพูดที่ไม่สบอารมณ์
14. มีความขยันขันแข็งต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ทำ

ให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมเสียไป

15. มีความพยายามในอันที่จะฝึกฝนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดอหย พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ พยายามเอาชนะใจตนและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี

16. มีปฏิภาณ มีไหวพริบ แพรวพราวในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์กับผู้อื่น

อุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 127, 204-206) กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ว่า เป็นศาสตร์และศิลป์ว่าด้วยการเข้าสังคม หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคมเดียวกันหรือระหว่างสังคมกับสังคมอันเป็นแนวทางในการสร้างมิตร ชนะมิตร และจงใจคนเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ขอบพอกความนับถือ ความจงรักภักดี และได้รับความสนับสนุนความร่วมมือที่ดีต่อกัน และได้เสนอแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป

1. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา
 - 1) ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด
 - 2) ทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3) ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
 - 4) ไม่แสดงสีหน้าไม่พอใจหรือโต้แย้งอย่างไร้เหตุผล
 - 5) ให้ความเคารพ ยกย่อง และสรรเสริญผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม
 - 6) รู้จักจังหวะในการเข้าพบให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
 - 7) รู้จักศึกษาและสังเกตอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา
 - 8) ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือเรื่องหยุมหยิม
 - 9) หาวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ความคิดหรือความต้องการของผู้บังคับบัญชาบรรลุผล
 - 10) หลีกเลี่ยงการสอพลอ แต่อาจจะประจบได้บ้าง
2. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 1) ให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน
 - 2) รู้จักการส่งเสริมและการให้กำลังใจ
 - 3) ดูแลเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ ให้ลูกน้องได้รับตามสมควร
 - 4) ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ จุนเจียว และเอาแต่ใจตนเอง

- 5) รู้จักรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของลูกน้องบ้าง
 - 6) ไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขตและเกินความจำเป็น
 - 7) เป็นกันเอง ไม่ถือเนื้อถือตัว
 - 8) แจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ทราบอยู่เสมอ
 - 9) รู้จักยกย่องชมเชย หรือให้รางวัล เมื่อลูกน้องทำดี
 - 10) รู้จักศิลปะของการวิพากษ์วิจารณ์ และการตีเพื่อก่อ
 - 11) ให้ความยุติธรรมและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
- 1) กล่าวคำสวัสดิ์หรือยิ้มทักทายผู้อื่นก่อน
 - 2) ให้ความร่วมมือด้วยดี ทั้งในด้านการงานและส่วนตัว
 - 3) มีความจริงใจ
 - 4) ไม่นินทาหรือพูดจาถากถางกับเพื่อนร่วมงาน
 - 5) รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนบ้าง
 - 6) ยกย่องสรรเสริญเขาในโอกาสอันควร
 - 7) ให้ความเห็นอกเห็นใจเมื่อเขามีทุกข์ ไม่กล่าวซ้ำเติมเมื่อเขาผิดพลาด
 - 8) ร่วมแสดงความยินดีด้วยถ้าเพื่อนได้ดี
 - 9) ให้ความเป็นมิตรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
 - 10) ไม่ขัดทอดความผิดให้เขา
3. มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทั่ว ๆ ไป
- 1) ไม่ถือตัว เข้ากับทุกคนได้ทุกชั้น
 - 2) มีความจำดี เรียกชื่อคนได้ถูกต้อง
 - 3) ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ
 - 4) ให้ความสนใจต่อทุกคนที่มาติดต่อ
 - 5) ยกย่องผู้อื่นว่ามีความสำคัญ
 - 6) ยอมรับนับถือความคิดของ ผู้อื่นบ้าง
 - 7) มีความสุภาพเรียบร้อย รู้จักหลักการเจรจาที่ดี
 - 8) รู้จักยกย่อง สรรเสริญ ตามโอกาสอันควร
 - 9) ไม่ควรวิพากษ์วิจารณ์คนอื่น
 - 10) ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีกับทุกคน

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ก็คือ คุณลักษณะของพนักงานบริการที่ร่วมปฏิบัติงานในสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตนครหลวงที่ 3 ด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ อ่อนน้อมถ่อมตนกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอก เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะนำไปสู่ลักษณะที่พึงประสงค์ที่องค์กรต้องการ

3.3.3 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

โดยหน้าที่แล้ว พนักงานบริการจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับผู้บริหาร ดังนั้นพนักงานบริการ จึงควรมีลักษณะความเป็นผู้นำอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

สุพิตรา สุภาพ (2536 : 49-50) ให้ความหมายของคำว่าผู้นำ คือ ผู้ที่มีลักษณะพิเศษบุคคลหนึ่งที่สามารถมีอิทธิพลในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานเหนือบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นโดยใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้สรุปลักษณะผู้นำที่ดีไว้ดังนี้

1. เชื่อมั่นตนเอง
2. เข้าสังคมกับผู้อื่นได้
3. ประนีประนอมประสานประโยชน์
4. รู้จักผู้ร่วมงานอย่างดีในทุกแง่มุม รู้ขีดความสามารถและขีดจำกัดเพื่อแบ่งงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความสามารถอย่างเหมาะสม เพื่อได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีศิลปะในการบังคับบัญชา รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา ห้ามในสิ่งที่ควรห้าม ปลอ่ยในสิ่งที่ควรปลอ่ยและมีความเด็ดขาดหากผู้กระทำผิดระเบียบแบบแผนจนก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม
6. ตัดสินใจได้ และกล้าที่จะตัดสินใจเมื่อได้พิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ผู้นำที่ไม่ยอมตัดสินใจ ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะขาดความเชื่อถือ
7. รู้จักเสียสละความพอใจของตนเพื่อส่วนรวม
8. รู้จักเลือกคนดีมาใช้

สมบูรณ์ อุปถัมภ์ (2532 : 289) ได้ให้ทัศนะว่า ผู้นำที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นที่ตนมอบหมายให้ได้
2. มีความเชื่อมั่นในตนเอง การตัดสินใจที่จำทำอะไรรั้นเมื่อมีการตัดสินใจแล้วจะต้องมีความเชื่อมั่นว่างานนั้นจะต้องสำเร็จ ทั้งมีความตั้งใจจริงที่จะทำงานโดยไม่คำนึงถึงอุปสรรคต่าง ๆ และ ไม่ท้อถอย
3. มีความอดทน งานในตำแหน่งผู้นำหรือผู้บังคับบัญชานั้นมักจะเป็นงานหนักเพราะต้องทำหน้าที่ในการควบคุมงาน และผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่ให้แผนเป็นไปตามเป้าหมายซึ่งจะต้องใช้เวลาและความอดทนต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรอเวลาทำงานนั้นจะบรรลุเป้าหมาย
4. มีการตัดสินใจที่ดี การตัดสินใจต้องสมเหตุสมผลและพิจารณาจากข้อเท็จจริง โดยพยายามหาทางเลือกให้มากที่สุด พิจารณาข้อดี และข้อเสียของทางเลือกแต่ละทางเพื่อจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

5. มีความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งปกป้องผลประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจในการทำงานดีขึ้น
6. มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือรู้จักเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือระหว่างบุคคลต่อกลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือ สอดคล้องในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
7. มีบุคลิกภาพที่ดี คือ มีลักษณะท่าทางดี วางตัวดี ควรเคารพยกย่อง การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความพร้อมในการทำงานและเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ
8. มีความยุติธรรม เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ปราศจากการลำเอียงหรืออคติ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา
9. มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจที่จะทำงาน
10. มีความคิดริเริ่ม มีความสนใจในการแสวงหาความรู้และวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะพัฒนางานไปด้วย

อำนาจ แสงสว่าง (2541 : 128) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำคือ การจูงใจบุคคลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงที่สุด จัดว่าเป็นกระบวนการของการชี้นำพฤติกรรมและทำให้เกิดความพอใจในงานทั้งพนักงานและองค์กร

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540 : 226) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำ คือ กระบวนการใช้อำนาจอิทธิพลของผู้นำในการชักจูง หรือชี้นำบุคคลอื่นให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สรุป ผู้นำที่ดีต้องเป็นนักบริหารที่ดีด้วย มีอุดมคติ รู้จักวางนโยบาย วางแผน เป็นตัวแทนติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นให้ทั้งคุณและโทษ เป็นผู้ตัดสินใจที่ดีและรู้จักรับผิดชอบเมื่อปฏิบัติงานพลาดรวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดี พนักงานบริการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และมีความสามารถ ก็คือ ผู้บริหารที่สำคัญในวันข้างหน้านั่นเอง

3.4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการและความรู้ทางวิชาการ

การบริการเป็นงานหลักที่สำคัญต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์ ซึ่งปัจจุบันนี้มีการแข่งขันกันทางด้านโทรศัพท์ในจำนวนที่มากขึ้น ทางสำนักงานบริการโทรศัพท์ จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรอยู่ตลอดเวลา และคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในด้านบริการได้อย่างเกิดประสิทธิผล ในการให้บริการโดยทั่วไปของมนุษย์นั้นประกอบด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และโดยทั่วไปการบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประการของงานด้านบริการ งานในสำนักงานบริการส่วนใหญ่เป็นงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย งานประชาสัมพันธ์ งานเร่งรัดหนี้ งานรับเงิน งานธุรการ งานทะเบียนคู่สาย และงานข้อมูลผู้เช่า (ดูภาพประกอบ 3) งานเหล่านี้ถือเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์ จึงทำให้ต้องมีบุคลากรที่มีความสำคัญที่ดีบางอย่างที่แตกต่างไปจากงานอื่นทั่วไป ที่สำคัญคือการให้บริการที่ดี (วิจิตร ศรีสอาน. 2530 : 11) บุคลากรในสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้งหมด เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่บุคคลและประชาชนทั่ว ๆ ไป ดังนั้นจึงควรที่จะทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการรู้สึกสบายใจ เข้าใจปัญหาหรือข้อมูลของผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี มีอัธยาศัย

ไมตรี เอื้อเพื่อ อำนวยความสะดวกของผู้รับบริการมากกว่าความสะดวกของตนเอง ฉะนั้นผู้ทำงานในตำแหน่งงานนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีคุณลักษณะทางวิชาชีพดังนี้

3.4.1 ความสามารถในการบริการ

ในการบริการลูกค้านั้น พนักงานจะต้องมีความสามารถในการบริการ ในหลายประการเพื่อให้ งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

3.4.2 ทักษะในงานบริการ

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ (2535 : 1-3) กล่าวถึงศิลปะการให้บริการที่มีคุณภาพไว้ดังนี้

- 1) ทำตนให้เป็นคนสดชื่นมีชีวิตชีวา
- 2) รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง
- 3) ปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสม
- 4) มีสัมมาคารวะ
- 5) เป็นผู้ฟังที่ดี
- 6) การรู้จักใช้คำพูดด้วยภาษาพูดที่เข้าใจง่าย เหมาะสม ถูกกาลเทศะ
- 7) ไม่เป็นคนเย่อหยิ่ง ถือตัว
- 8) การมีไมตรีจิตและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- 9) การแสดงความชื่นชม ยินดีต่อความสำเร็จของบุคคลอื่น
- 10) พยายามจดจำคุณลักษณะเด่น ๆ ของผู้รับบริการให้มากที่สุด เช่น ชื่อ - นามสกุล

มานิตย์ จันทิราช (ม.ป.ป. : 11-14) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ดังนี้

1. ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ

“ผู้บริการ” นั้นหมายถึง ผู้ทำหน้าที่ให้ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มาใช้บริการพอใจและกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ ซึ่งทำเพื่อการค้า เพราะการกลับมาใช้บริการอีกหรือการบอกต่อกันไป ทำให้ขยายผลทางตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่สำนักงานบริการ

พนักงานสาขาในฐานะผู้ให้บริการ นอกจากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริการแล้วยังเป็นสิ่งท้าทายความสามารถประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถจะทำให้คนอื่นมีความประทับใจในบริการของเรา

ซึ่งการจะทำให้ผู้อื่นมีความประทับใจในการบริการของเรา บุคคลซึ่งทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติหลายประการ คือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)
 - 1) มีใบหน้าอันยิ้มแย้มเสมอ
 - 2) พูดจาให้ชัดเจน ไพเราะและเรียบร้อย
 - 3) แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด

- 4) เป็นคนดี น่ารัก สุภาพ และบุคคลิกสง่าผ่าเผย
- 5) บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้
- 6) ไม่จำเป็นต้องรับค่าเสมอไป แต่จะต้องพยายามให้ดีที่สุดที่จะไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่าง

ตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อ เพราะยังมีวิธีพูดอีกหลายวิธีที่ใช้แทนกันได้

7) ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัว ไม่ยอมเข้าใจง่าย ๆ จงแนะนำอธิบายแสดง ความเสียใจหรือหนึ่งแล้วแต่กรณี แต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียง พุดย่น หรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด

- 8) ลูกค้าที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้ก่อนเสมอ
- 9) ต้องจำได้ว่า ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง
- 10) จงรักษาอารมณ์ไว้เพื่อรักษาตลาด

2. ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ (persuasive Technique)

1) จงให้ความสนใจแก่ผู้นั้น หรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับการต้อนรับและสนใจ มากทุกคนทุกหน ทุกแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพูดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองแต่จงให้ความสนใจแก่เขาและเรื่อง ที่เกี่ยวกับเขา แสดงออกไปทั้งทางกิริยา วาจาและใจ

2) ความยิ้มแย้ม เป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ

3) จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึก ว่า คำพูดที่ ไพเราะที่สุดและมีความหมายสำคัญยิ่งสำหรับเขาก็คือ ชื่อของเขานั้นเอง

4) จงเป็นนักฟังที่ดีด้วยการให้ความสนใจฟังเรื่องที่เขาพูดและช่วยยู่ให้ เขาพูดเรื่อง เกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อย ๆ ตามความพอใจของเขา

5) จงพูดในเรื่องที่เขากำลังสนใจได้แก่ เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้ เรื่องที่เขาฟังได้รับความ ตื่นเต้นมาใหม่ ๆ

6) จงทำให้เขารู้สึกว่า เขาเป็นคนสำคัญหรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่นในตัวเขา และจงทำ เช่นนั้นด้วยความจริงใจ ทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันที เพราะทุกคนชอบที่มีใครยกย่องแม้จะเป็นการยกกันต่อหน้าก็ ตามที่

3. วิธีชนะใจผู้อื่นตามแนวคิดของท่าน

- 1) การโต้เถียงที่ได้ผลที่ดีที่สุด คือ การไม่โต้เถียง
- 2) จงแสดงความเคารพในความคิดเห็นของเขา อย่าบอกว่าเขาผิด
- 3) ถ้าเราผิด จงรับผิดนั้นทันที และอย่างหนักแน่น
- 4) จงเริ่มต้นด้วยความเป็นมิตร พูดไพเราะ อ่อนหวาน ไม่นำเรื่องขัดแย้งมากกล่าว
- 5) จงทำให้เขาพูดยอมรับว่า "ใช่" โดยเร็ว ถ้าโดยตรงไม่ได้ก็คือ ก็ค่อยทำทางอ้อมให้เขา

รับไปที่ละขั้น ๆ

- 6) จงปล่อยให้เขาได้มีโอกาสพูดอย่างเต็มที่
- 7) จงทำให้เขารู้สึกว่า "ความคิด" นั้นเป็นของเขา แล้วเขาจะคล้อยตามโดยง่าย

- 8) จงพยายามมองดูเรื่อง ๆ ใน "สายตา" ของเขา
- 9) จงแสดงความเห็นใจในความต้องการของเขา
- 10) จงพูดถึงสิ่งที่เขาควรภูมิใจหรือปมเด่นของเขา ไม่ควรกล่าวถึง ปมด้อยของเขา
- 11) จงแสดงความคิดเห็นของเราให้เป็นเรื่องน่าฟังหรือสนุกสนาน
- 12) จงช่วยทำให้เกิดความรู้สึกแข่งขัน ไม่ยอมแพ้กันหรือไม่น้อยหน้าใคร

4. สร้างความนิยม เลื่อมใส ประทับใจด้วยการสื่อสารทางวาจา (Impressive Communication)

- 1) ควรพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะและอย่างมีบุคลิกภาพ
- 2) ควรพูดด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และแสดงความสนใจต่อผู้มาติดต่อหรือผู้ที่เราสนทนาอยู่ตลอดเวลา
- 3) ควรพูดอย่างสนิทสนมเป็นกันเอง คือ ไม่ควรวางมาดหรือแสดงบทบาทอย่างเป็นทางการนักแต่ควรพูดอย่างมีคารวะอันควร
- 4) ควรพูดให้เป็นที่พอใจแก่ผู้สนทนาหรือผู้มาติดต่อ
- 5) ควรพูดให้ชัดถ้อยชัดคำ เป็นภาษาพูด ง่าย สั้น ไม่ยาวพุ่มเฟิย หรือเจื้อยแจ้ว
- 6) ควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดแจ้งแก่คู่สนทนาและถ้าเป็นกรณี โต้ตอบคำซักถามของผู้มาติดต่อ ก็ควรรู้เรื่องทั่วไปไว้พอที่จะตอบให้ฟังเข้าใจได้

3.5 ความรู้ทางวิชาการ

ด้านความรู้ความสามารถเชิงวิชาการนี้ เนื่องจากวิทยาการทางด้านระบบโทรคมนาคม การสื่อสารในปัจจุบันมีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านระบบการสื่อสารที่ดีขึ้นมาก เมื่อเทียบกับในอดีต ทำให้ต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมีการใช้คว่าหาความรู้ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และวิทยาการที่พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง บุคลากรดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาการ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ นอกจากนี้พนักงานด้านงานบริการควรศึกษาค้นคว้าเผยแพร่ความรู้และแก้ปัญหาโดยใช้วิชาการ หลักการ และเหตุผล มีความรู้ด้านธุรกิจ นิเทศศาสตร์ การจัดการ และการตลาด มีความคิดในการประยุกต์นำเอาความรู้และความสามารถที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร พนักงานด้านงานบริการจะต้องเป็นคน ที่คิดและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นและมีเหตุมีผล เพื่อการตัดสินใจอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงาน และรู้จักแสวงหาข้อมูลที่เชื่อถือได้ (รัชณี ลาซโรจน์. 2527 : 494)

อภาพรรณ ชิวปรีชา (2533 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรในการศึกษา การแสวงหาความรู้เพิ่มเติม การศึกษาค้นคว้าวิจัย การติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ

ดังนั้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะด้านความสามารถเชิงวิชาการของพนักงานด้านงานบริการตามที่องค์กรต้องการ ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดีและมีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลที่ทันสมัย มาใช้ควบคู่กับวิทยาการที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจะก่อให้เกิดพนักงานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพตามมา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 108-119) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน" โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขา ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ โดยจำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งและคุณวุฒิ ผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

1. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน คุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์ (2532 : 70-74) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะพึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยสอบถามทัศนะจากผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยรวมพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์และการมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ความอดทน คุณลักษณะทางวิชาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุม การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีและเป็นผู้สำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการ ได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ

คุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นน้อยที่สุด คือ การแต่งกายทันสมัย คุณลักษณะทางวิชาชีพที่จำเป็นน้อยที่สุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

วนิดา เจียรระโน (2529 : 74) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตกรุงเทพฯ พบว่าบุคลากรบริการมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มี

ความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ **สุพัฒนา รัตนบุตร (2532 : 111)** ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติในระดับสูง ได้แก่ มีกิจกรรมยามที่เรียบร้อย สุภาพอ่อนโยนและมีความเชื่อมั่นในตนเอง

สำหรับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานนั้น พบว่าบุคคลในอาชีพอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับงานในหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายกิจการนิสิต เช่น นักแนะแนว นักจิตวิทยานั้นควรจะต้องมีบุคลิกภาพดี ซึ่ง **จำรัส ดั่งสุวรรณ (2520 : 80)** ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของนักแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาในวิทยาลัยครูส่วนกลาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสามมีความเห็นว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพสำคัญเป็นอันดับแรก โดยมีความเห็นว่า นักแนะแนวควรมีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสุขุมรอบคอบ และมีความสุภาพอ่อนโยน

ดังนั้น บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษา จึงต้องมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย คือนิสิต นักศึกษา ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องมีคุณลักษณะเป็นคนที่สนใจเอื้อเฟื้อ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีหลักการรักษาความยุติธรรม มีความยืดหยุ่น มีความเป็นมิตรกับทุกคน สามัคคี สนใจเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา มีความเสียสละ และต้องสามารถประยุกต์ศาสตร์แขนงอื่น ๆ ได้

สรุป จากการได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานด้านบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 มีบทบาทในการช่วยสนับสนุนให้สำนักงานบริการโทรศัพท์ได้รับความไว้วางใจจากผู้มาขอใช้บริการ และยังทำให้บุคลากรของสำนักงานเป็นบุคลากรที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้บุคคลเหล่านี้จะปฏิบัติหน้าที่ตามความสามารถของตนเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางด้านคุณลักษณะ 2 ด้านคือ

1. คุณลักษณะส่วนตัว คือ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและการให้บริการ ประกอบด้วย การเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทักษะในการให้คำแนะนำ สามารถให้ข้อมูลและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดี รู้จักวางตน ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก มีความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้านการเงินและบัญชีด้วยความเป็นกันเอง การแต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

2. คุณลักษณะด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย การมีความรู้ในวิชาชีพ รวมทั้งระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง สามารถนำหลักวิชาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา ความถนัดเฉพาะงาน ความมีความละเอียดถี่ถ้วนแม่นยำ รอบคอบ มีความรับผิดชอบ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด (2539 : 59-67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะของพนักงานที่พึงประสงค์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางระดับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางอาชีพซึ่งผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงทางด้านสถานภาพของพนักงานบุคคลคือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26-30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 4-5 ปี ในด้าน

บุคลิกภาพผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษยสัมพันธ์ดีและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถ 3 อันดับแรกคือ ความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กร ความสามารถในการตอบโต้ การวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่เป็นมิตร และความสามารถในการให้ความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลต่าง ๆ ในด้านความรู้ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือกมากที่สุด รองลงมาคือความรู้ด้านการวางแผนกำลังคน

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในด้านสถานภาพของพนักงาน คือ พนักงานบุคคลเป็นเพศใดก็ได้ อายุ 26-30 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในด้านบุคคล 0-3 ปี ในด้านบุคลิกภาพผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญในประเด็นรักษาความลับได้ดี มนุษยสัมพันธ์ดี มีจิตใจให้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน่วยงานในด้านความสามารถผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญกับความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กรและความสามารถทำงานกับคนหลายประเภท ในด้านความรู้ผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญมากที่สุดกับความรู้ด้านการสรรหาและคัดเลือก และความรู้ด้านการวางแผนกำลังคนเป็นอันดับสอง

3. โดยภาพรวมผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านสถานภาพ บุคลิกภาพ ความสามารถและความรู้ ยกเว้นรายละเอียดย่อย 3 ด้านต่อไปนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานบุคคลควรมีประสบการณ์ทำงาน 4-5 ปี แต่ผู้บริหารระดับกลางเห็นว่าควรมีประสบการณ์ทำงาน 0 - 3 ปี

2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพ 3 ด้าน ของพนักงานบุคคล คือ ความเป็นผู้นำ ความสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นทำงานและความสามารถในการรักษาคำมั่นสัญญาสูงกว่าผู้บริหารระดับกลาง

3) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความสามารถของพนักงานบุคคลด้านความสามารถในการทำงานด้วยตนเองและความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในองค์กรสูงกว่าผู้บริหารระดับกลาง

มาลีรัตน์ ศรีนทุ (2538 : 83-91) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข” โดยมุ่งศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพและด้านส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในทัศนะของผู้บังคับบัญชา 2 ด้าน คือ ด้านวิชาชีพและด้านส่วนบุคคล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

1. ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการคุณลักษณะของเลขานุการในด้านส่วนบุคคลมากกว่าด้านวิชาชีพ

2. เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านวิชาชีพของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การมีความรู้ ความสามารถในการจัดเก็บและดูแลเอกสารต่าง ๆ และสามารถกลั่นกรองงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีความรู้ในงานด้านธุรกิจ

3. เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านส่วนบุคคลของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการมากที่สุด ในเรื่องมีการรู้จักรักษาความลับให้ผู้บังคับบัญชา และต้องการน้อยที่สุดในเรื่องการมีรูปร่างหน้าตาดี

4. ผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความต้องการให้เลขานุการมีคุณลักษณะทางสังคมมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักบริการโทรศัพท์เขตนครหลวง
ที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวม 308 คน โดยจะทำการสำรวจเฉพาะในหน่วยงานสำนักงาน
บริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 จากการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งหมดเป็น
กลุ่มเป้าหมายซึ่งพนักงานบริการทุกคนสามารถที่จะปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่แทนกันได้ทุกเป็นไปตามหลักการ
เวียนงานกันทำ โดยจำแนกได้ดังนี้

พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตหนองแขม	จำนวน 49 คน
พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตบางแค	จำนวน 54 คน
พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตเอกชัย	จำนวน 35 คน
พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตธนบุรี	จำนวน 60 คน
พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตบางพลัด	จำนวน 59 คน
พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตราชบุรีบูรณะ	จำนวน 51 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของ
สำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีลักษณะดังนี้ ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบ
ตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ คือ ตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ
เงินเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert Five Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อในแบบสอบถามดังนี้

5	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการระดับ มากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการระดับ มาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการระดับ ปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการระดับ น้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการระดับ น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์โดยใช้แนวความคิดของ เบสท์ (Best. 1981 : 182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความต้องการระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความต้องการระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความต้องการระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความต้องการระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความต้องการระดับมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 2 ตอน โดยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ วารสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการศึกษาค้นคว้า
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม ที่ใช้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจและตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้ว ไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญอันทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ในเรื่องที่จะวัดเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามฉบับที่ได้แก้ไขแล้วดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงอื่นที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 2 และ 4 จำนวน 25 คน (William O. Zikmund. 2000 : 330) ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยา วานิชย์บัญชา (2544 : 29) กล่าวว่าขนาดตัวอย่างในการทดลองใช้ ควรเป็นอย่างน้อย 25 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของ ครอนบาค (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = 0.95 ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - \sum s^2_i}{s^2_t} \right\}$$

- เมื่อ α แทนค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum s^2_i$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนเป็นรายข้อ
 s^2_t แทน ความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งหมด

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจะขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือ ไปยังผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เพื่อขอศึกษาข้อมูลจากทางสำนักงานบริการโทรศัพท์ในแต่ละสาขา

3.2 การส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามพร้อมกับหนังสือขออนุญาตให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 4 สัปดาห์

3.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จะได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมากจะตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์มาลง รหัสตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งต่อไป

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย จะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 10.0 (Statistical Package for the Social Science for Windows)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

5.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ \bar{X} โดยใช้สูตร (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2538 : 173)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	X	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

5.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้

สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างกำลังสอง

5.4 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

5.4.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t- test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t -test แบบ Independent (วัณญา วิทยาศาสตร์) 2531 : 244)

\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และคะแนนกลุ่มที่ 2
n_1, n_2	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

5.4.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way Anova (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 249) โดยกำหนดความอิสระ (Degree of Freedom :DF) ระหว่างกลุ่มคือ $k - 1$ ภายในกลุ่มคือ $n - k$ และรวมทั้งกลุ่ม คือ $n - 1$

$$F = \frac{Ms_b}{Ms_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
	Ms_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	Ms_w	แทน	ความแปรปรวนระหว่างในกลุ่ม

กรณีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี (Least Significant Difference หรือ LSD โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 339-340)

$$LSD = \frac{t_{\alpha}}{2} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

$$\frac{t_{\alpha}}{2} \quad \text{แทน ค่าตัวแปรสุ่ม } T \text{ ที่ม็องศาแห่งความเป็นอิสระ } V = \sum_{i=1}^K n_{i-k} \text{ และมีพื้นที่}$$

ปลายหางทางขวาโค้ง T เท่ากับ $\frac{\alpha}{2}$

6. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

6.1 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way Anova

6.2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ t-test แบบ Independent

6.3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way Anova

6.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way Anova

6.5 พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way Anova

6.6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way Anova

6.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ One-Way Anova

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของพนักงานด้านงานบริการที่พึงประสงค์ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 โดยในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญจากการคำนวณ (Significance Value)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
dt	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
ss	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
ms	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานบริการ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ และคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์	47	15.3
พนักงานบริการด้านงานข้อมูลผู้เช่า	71	23.1
พนักงานบริการด้านงานธุรการ	41	13.3
พนักงานบริการด้านงานทะเบียนคู่มือสาย	21	6.8
พนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้	42	13.6
พนักงานบริการด้านงานจัดเก็บเงิน	86	27.9
รวม	308	100.0

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 สังกัดในด้านงานจัดเก็บเงินมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาได้แก่พนักงานสังกัดด้านข้อมูลผู้เช่าคิดเป็นร้อยละ 23.1 ด้านงานประชาสัมพันธ์ร้อยละ 15.3 ด้านเร่งรัดหนี้สินร้อยละ 13.6 ด้านธุรการร้อยละ 13.3 และด้านทะเบียนคู่มือสายอีกร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	58	18.8
หญิง	250	81.2
รวม	308	100.0

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.2 เพศชายเพียงร้อยละ 18.8

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	42	13.6
31 - 40 ปี	133	43.2
41 - 50 ปี	115	37.3
51 - 60 ปี	18	5.8
รวม	308	100.0

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปีมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 43.2 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปีคิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุระหว่าง 20 - 30 ปีร้อยละ 13.6 และช่วงอายุ 51 - 60 ปีมีสัดส่วนค่อนข้างน้อยคิดเป็นร้อยละ 5.8

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของสถานภาพ

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	91	29.5
สมรส	197	64.0
หม้าย	6	1.9
หย่าร้าง	14	4.5
รวม	308	100.0

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 มีสถานภาพสมรสมากกว่าครึ่งหนึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.0 เป็นโสดร้อยละ 29.5 หย่าร้างร้อยละ 4.5 และเป็นหม้ายอีกร้อยละ 1.9

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	6.8
10,000 - 15,000 บาท	122	39.6
15,001 - 20,000 บาท	81	26.3
20,001 - 30,000 บาท	44	14.3
สูงกว่า 30,000 บาท	40	13.0
รวม	308	100.0

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 26.3 รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 14.3 รายได้สูงกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 13.0 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 6.8

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	111	36.0
ปริญญาตรี	188	61.0
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.0
รวม	308	100.0

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี พบในปริมาณมากพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 36.0 และสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบจำนวนเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	20	6.5
5 - 10 ปี	75	24.4
10 - 15 ปี	104	33.8
สูงกว่า 15 ปี	109	35.4
รวม	308	100.0

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 6.5 ประสบการณ์ 5 - 10 ปีร้อยละ 24.4 ประสบการณ์ 10 - 15 ปีร้อยละ 33.8 และประสบการณ์สูงกว่า 15 ปีพบมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 35.4

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานบริการ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ และคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ ดังแสดงในตาราง 9 - 10

ตาราง 9 แสดงคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความหมายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1	มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.62	0.58	ต้องการมากที่สุด
2	จริงใจต่อผู้อื่น	4.48	0.62	ต้องการมาก
3	มีความรักในงานบริการ	4.42	0.63	ต้องการมาก
4	ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.41	0.66	ต้องการมาก
5	อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้มีอาวุโส	4.41	0.65	ต้องการมาก
6	มีความกระตือรือร้น	4.39	0.64	ต้องการมาก
7	ปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง	4.38	0.62	ต้องการมาก
8	การตรงต่อเวลา	4.37	0.69	ต้องการมาก
9	ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์กร	4.37	0.65	ต้องการมาก
10	ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้	4.34	0.61	ต้องการมาก
11	ถี่ถ้วน รอบคอบ เป็นระบบ	4.32	0.70	ต้องการมาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
12	การพูดจาชัดเจน	4.32	.65	ต้องการมาก
13	สุขภาพร่างกายแข็งแรง	4.31	.68	ต้องการมาก
14	กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน	4.31	.65	ต้องการมาก
15	เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน	4.31	.64	ต้องการมาก
16	รู้สึกเต็มใจที่จะพบปะกับผู้อื่น	4.29	.65	ต้องการมาก
17	ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.27	.68	ต้องการมาก
18	แสดงกิริยาท่าทีสุภาพ สุขุม	4.25	.69	ต้องการมาก
19	สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในสภาพการณ์ต่าง ๆ	4.25	.68	ต้องการมาก
20	วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ	4.23	.63	ต้องการมาก
21	ให้โอกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้	4.20	.69	ต้องการมาก
22	มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาดและเหมาะกับกาลเทศะ	4.18	.70	ต้องการมาก
23	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.18	.66	ต้องการมาก
24	ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.17	.74	ต้องการมาก
25	มีทักษะในการให้คำแนะนำ	4.17	.68	ต้องการมาก
26	ติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กร	4.10	.75	ต้องการมาก
	รวม	4.30	.46	ต้องการมาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความหมายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตนโดยรวม พบคะแนนเฉลี่ยในระดับ 4.30 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .46 ซึ่งหมายถึง มีความต้องการคุณลักษณะส่วนตนในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความซื่อสัตย์สุจริต มีระดับความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมา มีความจริงใจต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 4.48$) และมีความรักในงานบริการ ($\bar{X} = 4.42$)

ตาราง 10 แสดงคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความหมายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1	มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.48	.60	ต้องการมาก
2	มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.32	.62	ต้องการมาก
3	มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	4.32	.65	ต้องการมาก
4	มีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	.62	ต้องการมาก
5	ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ	4.29	.62	ต้องการมาก
6	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.23	.65	ต้องการมาก
7	มีความสามารถใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่	4.22	.64	ต้องการมาก
8	สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้	4.21	.65	ต้องการมาก
9	อธิบายจุดเด่นของบริการต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจด้วยคำพูดง่ายๆ	4.21	.64	ต้องการมาก
10	มีความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่	4.19	.65	ต้องการมาก
11	ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.19	.66	ต้องการมาก
12	ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดแม่นยำ	4.19	.67	ต้องการมาก
13	มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่โดยถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.18	.68	ต้องการมาก
14	จัดสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสมกับการทำงาน	4.09	.75	ต้องการมาก
15	จัดเก็บเอกสารต่างๆ อย่างเป็นหมวดหมู่ส่งต่อการใช้งานและการตรวจสอบ	4.09	.76	ต้องการมาก
16	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.08	.71	ต้องการมาก
17	สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานเพื่อประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน	4.06	.73	ต้องการมาก
18	ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	4.06	.74	ต้องการมาก
19	มีประสบการณ์ในการทำงานด้านงานบริการ	4.05	.69	ต้องการมาก
20	นำเอาหลักวิชาการที่ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.02	.69	ต้องการมาก
21	มีความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันตามกฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคม	3.70	.86	ต้องการมาก
	รวม	4.16	.49	ต้องการมาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความหมายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบคะแนนเฉลี่ยในระดับ 4.16 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .49 ซึ่งหมายถึง มีความต้องการคุณลักษณะทางวิชาชีพ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีระดับความต้องการมาก ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.32$) และมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.32$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	F	Sig.
คุณลักษณะส่วนตัว				2.467	.033*
Between Groups	2.554	5	.511		
Within Groups	61.912	299	.207		
Total	64.465	304			
คุณลักษณะทางวิชาชีพ				2.161	.058
Between Groups	2.611	5	.522		
Within Groups	72.249	299	.242		
Total	74.861	304			

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว			2.467	.033*
พจน.บริการด้านงานประชาสัมพันธ์	4.40	.39		
พจน.บริการด้านงานข้อมูลผู้เช่า	4.35	.50		
พจน.บริการด้านงานธุรการ	4.29	.39		
พจน.บริการด้านงานทะเบียนคู่สาย	4.13	.43		
พจน.บริการด้านงานเร่งรัดหนี้	4.41	.34		
พจน.บริการด้านงานจัดเก็บเงิน	4.20	.51		

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ		2.161	.058
พจน.บริการด้านงานประชาสัมพันธ์	4.26	.41	
พจน.บริการด้านงานข้อมูลผู้เช่า	4.18	.53	
พจน.บริการด้านงานธุรการ	4.16	.40	
พจน.บริการด้านงานทะเบียนคู่สาย	3.92	.52	
พจน.บริการด้านงานเร่งรัดหนี้	4.28	.45	
พจน.บริการด้านงานจัดเก็บเงิน	4.09	.53	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตน และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า พนักงานฯ ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานฝ่ายเร่งรัดหนี้และฝ่ายประชาสัมพันธ์มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตนมากกว่าพนักงานฯ ตำแหน่งอื่น ๆ ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะส่วนตน จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	\bar{X}	ประชาสัมพันธ์	ข้อมูลผู้เช่า	ธุรการ	ทะเบียนคู่สาย	เร่งรัดหนี้	จัดเก็บเงิน
		4.40	4.35	4.29	4.13	4.41	4.20
ประชาสัมพันธ์	4.40	-	.0046	.1099	.2671*	-.0013	.1949*
ข้อมูลผู้เช่า	4.35		-	.0063	.2205	-.0060	.1484*
ธุรการ	4.29			-	.1572	-.1238	.0084
ทะเบียนคู่สาย	4.13				-	-.2810*	-.0072
เร่งรัดหนี้	4.41					-	.2088*
จัดเก็บเงิน	4.20						-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะส่วนตน จำแนก ตามตำแหน่ง พบว่า พนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์มีความต้องการคุณลักษณะส่วนตนแตกต่างจากพนักงานบริการด้านงานทะเบียน คู่สาย และงานจัดเก็บเงิน พนักงานบริการด้านงานข้อมูลผู้เช่ามีความต้องการแตกต่างจากพนักงานจัดเก็บเงิน พนักงานบริการด้านงานทะเบียนคู่สายต้องการแตกต่างจากพนักงานบริการเร่งรัดหนี้ และพนักงานบริการเร่งรัดหนี้ ต้องการแตกต่างจากพนักงานบริการด้านงานจัดเก็บเงิน

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เขต นครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตน และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านคุณลักษณะส่วนตน			-1.711	.094
เพศชาย	4.21	.46		
เพศหญิง	4.33	.46		
ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ			-2.178	.032*
เพศชาย	4.03	.48		
เพศหญิง	4.19	.49		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตน และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานฯ เพศชายและเพศหญิงมีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตนไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณลักษณะทาง วิชาชีพ พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พบแนวโน้มเพศหญิงมีความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพสูงกว่าเพศชาย

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	F	Sig.
คุณลักษณะส่วนตัว				.783	.504
Between Groups	.502	3	.167		
Within Groups	64.390	301	.214		
Total	64.892	304			
คุณลักษณะทางวิชาชีพ				1.206	.308
Between Groups	.890	3	.297		
Within Groups	74.090	301	.246		
Total	74.980	304			

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว			.783	.504
20 - 30 ปี	4.30	.41		
31 - 40 ปี	4.35	.44		
41 - 50 ปี	4.26	.49		
51 - 60 ปี	4.08	.46		
ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ			1.206	.308
20 - 30 ปี	4.23	.43		
31 - 40 ปี	4.20	.48		
41 - 50 ปี	4.10	.53		
51 - 60 ปี	4.11	.45		

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานฯ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกันที่มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	F	Sig.
คุณลักษณะส่วนตัว					
Between Groups	.213	3	.007		
Within Groups	61.302	301	.214		
Total	64.515	304		.332	.802
คุณลักษณะทางวิชาชีพ					
Between Groups	.298	3	.009		
Within Groups	74.478	301	.247		
Total	74.776	304		.401	.752
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig	
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
โสด	4.32	.44			
สมรส	4.30	.46			
หม้าย	4.40	.47			
หย่าร้าง	4.21	.54			
ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ					
โสด	4.20	.49			
สมรส	4.15	.49			
หม้าย	4.23	.58			
หย่าร้าง	4.05	.56			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานฯ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามระดับเงินเดือน

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	F	Sig.
คุณลักษณะส่วนตัว				.888	.472
Between Groups	.757	4	.189		
Within Groups	64.188	301	.213		
Total	64.945	305			
คุณลักษณะทางวิชาชีพ				3.183	.014*
Between Groups	3.044	4	.761		
Within Groups	71.981	301	.239		
Total	75.026	305			
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig	
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว				.888	.472
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.45	.31			
10,000 – 15,000 บาท	4.28	.47			
15,001 – 20,000 บาท	4.29	.45			
20,001 – 30,000 บาท	4.36	.46			
สูงกว่า 30,000 บาท	4.30	.48			
ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ				3.183	.014*
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.39	.32			
10,000 – 15,000 บาท	4.19	.49			
15,001 – 20,000 บาท	4.04	.51			
20,001 – 30,000 บาท	4.27	.51			
สูงกว่า 30,000 บาท	4.09	.44			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตาม

ระดับเงินเดือน พบว่า พนักงานๆ ที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตนไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า พนักงานๆ ที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีความต้องการด้านวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนมีความต้องการมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามระดับรายได้

ระดับเงินเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000	10,000-15,000	15,001 - 20,000	20,001 - 30,000	สูงกว่า 30,000
		4.45	4.28	4.29	4.36	4.30
ต่ำกว่า 10,000	4.45	-	.1962	-.0027	-.0030	.2917*
10,000 - 15,000	4.28		-	.1490*	-.0086	-.0092
15,001 - 20,000	4.29			-	-.2359*	-.0056
20,001 - 30,000	4.36				-	.1793
สูงกว่า 30,000	4.30					-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนก ตามระดับเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีความต้องการคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท พนักงานที่มีเงินเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีความต้องการคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท และพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความต้องการคุณลักษณะทางวิชาชีพ แตกต่างจากพนักงานที่มีเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	F	Sig.
คุณลักษณะส่วนตัว				2.195	.113
Between Groups	.924	2	.462		
Within Groups	63.590	302	.211		
Total	64.515	304			
คุณลักษณะทางวิชาชีพ				5.031	.007*
Between Groups	2.410	2	1.205		
Within Groups	72.316	302	.239		
Total	74.726	304			

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว			2.195	.113
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25	.49		
ปริญญาตรี	4.33	.43		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.52	.40		
ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ			5.031	.007*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.06	.52		
ปริญญาตรี	4.21	.46		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.44	.51		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตัวไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความต้องการในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.25	4.33	4.52
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25	-	-.1568*	-.3838*
ปริญญาตรี	4.33		-	-.2271
สูงกว่าปริญญาตรี	4.52			-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนก ตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานฯ ที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	F	Sig.
คุณลักษณะส่วนตัว				2.783	.041*
Between Groups	1.747	3	.582		
Within Groups	63.198	302	.209		
Total	64.945	305			
คุณลักษณะทางวิชาชีพ				2.523	.058
Between Groups	1.834	3	.611		
Within Groups	73.192	302	.242		
Total	75.026	305			

ตาราง 20 (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว			2.783	.041*
ต่ำกว่า 5 ปี	4.16	.68		
5 - 10 ปี	4.38	.44		
10 - 15 ปี	4.22	.41		
สูงกว่า 15 ปี	4.35	.45		
ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ			2.523	.058
ต่ำกว่า 5 ปี	3.99	.62		
5 - 10 ปี	4.24	.49		
10 - 15 ปี	4.09	.45		
สูงกว่า 15 ปี	4.21	.50		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานฯ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 15 ปีมีความต้องการสูงกว่าพนักงานฯ ในกลุ่มประสบการณ์อื่น ๆ ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า พนักงานฯ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการ
โทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะส่วนตนจำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	10 - 15 ปี	สูงกว่า 15 ปี
		4.16	4.38	4.22	4.35
ต่ำกว่า 5 ปี	4.16	-	-.2257	-.0067	-.1923
5 - 10 ปี	4.38		-	-1580*	.0033
10 - 15 ปี	4.22			-	-.1246*
สูงกว่า 15 ปี	4.35				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้วยวิธี LSD ด้านคุณลักษณะส่วนตนจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปีมีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 10 - 15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 10 - 15 ปีมีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการ ที่มีผลต่อการดำเนินงานบริการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะของวิชาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการที่แตกต่างกัน

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวม 308 คน โดยจะทำการสำรวจเฉพาะในหน่วยงานสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 จากการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมายซึ่งพนักงานบริการทุกคนสามารถที่จะปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่แทนกันได้ทุกเป็นไปตามหลักการเวียนงานกันทำ โดยจำแนกได้ดังนี้

- พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์สาขาหนองแขม	จำนวน 49 คน
- พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์สาขาบางแค	จำนวน 54 คน
- พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์สาขาเอกชัย	จำนวน 35 คน
- พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์สาขาธนบุรี	จำนวน 60 คน
- พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์สาขาบางพลัด	จำนวน 59 คน
- พนักงานบริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์สาขาราชบุรีบูรณะ	จำนวน 51 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีลักษณะดังนี้ ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ คือ ตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert Five Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพ รวม 47 ข้อ แบบสอบถามทั้งหมด 308 ชุด ได้คืนกลับมา 308 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำเสนอข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ
3. การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษา

และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Different)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานบริการด้านงานจัดเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 27.9 พนักงานบริการด้านงานข้อมูลผู้เช่า คิดเป็นร้อยละ 23.1 พนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 15.3 พนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้ คิดเป็นร้อยละ 13.6 พนักงานบริการด้านงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 13.3 และพนักงานบริการด้านงานทะเบียนคู่สาย คิดเป็นร้อยละ 6.8 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.8 โดยมีอายุมากที่สุดอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.6 และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.8 และพบว่าสถานภาพส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 29.5 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.5 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 1.9 และส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนช่วง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.3 ระดับเงินเดือนช่วง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.3 ระดับเงินเดือนสูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.8 ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3 และพนักงานบริการส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 ประสบการณ์ 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 และต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5

2. ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏดังนี้

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และความเป็นผู้นำโดยรวม พบว่าพนักงานบริการมีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับความต้องการมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการ ความซื่อสัตย์สุจริต มากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$)

2.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการโดยรวมพบว่า พนักงานบริการมีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับความต้องการมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$)

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ที่พนักงานบริการต้องการแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

3.1 จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานบริการ พบว่า

พนักงานบริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะส่วนตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามเพศของพนักงานบริการ พบว่า

พนักงานบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะส่วนตนไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบความต้องการของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

3.3 จำแนกตามอายุของพนักงานบริการ พบว่า

พนักงานบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะส่วนตน และคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามสถานภาพของพนักงานบริการ พบว่า

พนักงานบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะส่วนตนและคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

3.5 จำแนกตามระดับเงินเดือนของพนักงานบริการ พบว่า

พนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะส่วนตนไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า พนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะทางวิชาชีพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบพนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการมากกว่าพนักงานบริการในระดับเงินเดือนอื่น ๆ

3.6 จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานบริการ พบว่า

พนักงานบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะด้านส่วนตนไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า พนักงานบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการมากกว่าระดับการศึกษาอื่น

3.7 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริการ พบว่า

พนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะด้านส่วนตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความต้องการมากกว่าช่วงประสบการณ์อื่น ๆ ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า พนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ทั้ง 2 ด้าน คือ คุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

1.1 คุณลักษณะทางด้านส่วนตัว แยกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.1.1 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานทางด้านงานบริการ จะต้องติดต่อพบปะกับบุคคลต่าง ๆ เป็นจำนวนมากอยู่เสมอ ซึ่งพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดี จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และมีความมั่นใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จินตนา บุญบังการ (2534 : 9 - 17) ซึ่งเสนอว่าบุคลิกภาพของบุคคลที่ทำงานในสำนักงาน ซึ่งเป็นงานที่ให้บริการต้องพบปะกับบุคคลต่าง ๆ เช่น พนักงานบริการบุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก และจะต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเหมาะสมกับงาน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จำรัส ดวงสุวรรณ (2520 : 80) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะของนักแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาในวิทยาลัยครูส่วนกลาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสามมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก

1.1.2 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการทำงานของพนักงานบริการที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ อุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 127, 204 - 206) ซึ่งกล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ว่าเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคมเดียวกัน หรือระหว่างสังคมกับสังคม ซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างมิตร ชนมิตร และจงใจคนเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ชอบพอ นับถือ และได้รับความสนับสนุนร่วมมือที่ดีต่อกัน รวมทั้งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วรวรรณ จิลานนท์ (2539 : 10) ซึ่งกล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ว่าเป็นความสามารถเข้ากับคนอื่นได้อย่างกลมกลืน และร่วมทำงานกับบุคคลอื่นอย่างราบรื่น และมีปัญหาน้อยมาก

1.1.3 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานทางด้านงานบริการ จะต้องมีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาอย่างเร่งด่วน และจะต้องมีการติดต่อ และปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุพัตรา สุภาพ (2536 : 49 - 50) ได้กล่าวถึงผู้นำว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะพิเศษบุคคลหนึ่งที่สามารถมีอิทธิพลในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานเหนือบุคคลอื่น หรือกลุ่มอื่นโดยใช้การติดต่อสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 คุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ แยกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.2.1 คุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะสำนักงานบริการโทรศัพท์เป็นสถานที่ให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับโทรศัพท์ ดังนั้น งานหลักของสำนักงานก็คืองานบริการ สำนักงานบริการที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้ก็จะต้องมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 114) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน ทางด้านความสามารถในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งสอดคล้องกับแนวความคิดของ มานิตย์ จันทิราช (ม.ป.ป. : 11 - 14) ซึ่งกล่าวว่า ผู้บริการนั้นเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ

1.2.2 คุณลักษณะทางด้านวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะความรู้ทางวิชาการมีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพงานบริการ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นมาก เมื่อเทียบกับในอดีต ทำให้ต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีการไขว่คว้าหาความรู้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ อภาพรรณ ชิวปรีชา (2533 : 5) กล่าวไว้ว่า ความขยันหมั่นเพียรในการศึกษา การแสวงหาความรู้เพิ่มเติม การศึกษาค้นคว้าวิจัย การติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยจำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

2.1 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ความต้องการของพนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัวแตกต่างจากพนักงานบริการด้านงานทะเบียน คู่สาย และด้านงานจัดเก็บเงิน พนักงานบริการด้านงานข้อมูลผู้เช่า มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัว แตกต่างจากพนักงานบริการด้านงานจัดเก็บเงิน พนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้ และพนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัวแตกต่างจากพนักงานบริการด้านงานจัดเก็บเงิน ส่วนพนักงานบริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการในแต่ละตำแหน่งงานมีทักษะ บุคลิก และความชำนาญแตกต่างกัน พนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้ อาจต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัวมากกว่าพนักงานบริการในงานด้านอื่น ๆ เช่น ในเรื่องของการแต่งกาย ทักษะการให้คำแนะนำกับลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น เพราะงานเร่งรัดหนี้จะต้องมีการ

ติดต่อกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าที่ค้างชำระค่าโทรศัพท์ยอมมาชำระ ดังนั้น จะต้องมีความทวิศิลป์ในการพูดและให้คำแนะนำกับลูกค้า และเมื่อลูกค้ามีคำแนะนำหรือข้อโต้แย้งใด ๆ ก็ยอมรับฟังด้วยดี ซึ่งทำให้ความต้องการแตกต่างกัน ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพที่ไม่แตกต่างกันนั้น สามารถอธิบายได้ว่า ทุกตำแหน่งคืองานบริการเหมือนกัน ทุกคนจึงมุ่งที่จะสร้างการบริการที่ดี ที่จะให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ จึงทำให้มีความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการด้านคุณลักษณะส่วนตนไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมองความต้องการเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำไม่แตกต่างกัน เพราะทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็ต้องมีการแต่งกายที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีใจรักในงานบริการทุกคน จึงมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ พบว่า มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงอาจมองถึงมาตรฐานงานที่ต่างกัน และมีวิสัยทัศน์ต่องานที่ไม่เหมือนกัน จึงมีความต้องการแตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการด้านคุณลักษณะส่วนตน เรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 มีบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน การให้บริการต่อลูกค้าจึงพบว่าทุกระดับอายุของพนักงานมีการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ทุกคนจะเท่าเทียมกันหมด จึงทำให้พนักงานแต่ละระดับอายุมองถึงความต้องการทั้ง 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการด้านคุณลักษณะส่วนตน เรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการที่มีสถานภาพโสด สมรส หม้าย หย่าร้าง ไม่มีผลต่อความแตกต่างทางความต้องการ ทุกสถานภาพต่างมององค์การโดยรวมเหมือนกัน จึงมีความต้องการไม่แตกต่างกัน

2.5 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ ด้านคุณลักษณะด้านส่วนตน เรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการที่มีเงินเดือนในระดับต่าง ๆ มีความต้องการต่อคุณลักษณะส่วนตนโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะงานบริการมีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน มีการทำงานตามกฎระเบียบและข้อปฏิบัติของสำนักงานบริการ จึงมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนทางด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเรื่องความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพมากกว่าพนักงานบริการที่มีเงินเดือนในระดับอื่น ๆ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ความต้องการของพนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ แตกต่างจากพนักงานบริการที่มี

ระดับเงินเดือนสูงกว่า 30,000 บาท พนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ แตกต่างจากพนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท และพนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพ แตกต่างจากพนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทนั้น ยังเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ไม่มากนัก หรืออาจจะเพิ่งสำเร็จการศึกษา มา จึงยังเป็นคนรุ่นใหม่ไฟแรง มีความต้องการทางวิชาชีพที่สูงกว่าพนักงานบริการที่มีระดับเงินเดือนที่สูงขึ้นไป เพราะประสบการณ์มีผลต่อระดับเงินเดือนที่สูงขึ้น คนกลุ่มหลังดังกล่าวจึงมีความอยู่ตัวต่ออาชีพ จึงมีความต้องการที่ลดลงตามลำดับขั้น ทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน

2.6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการในแต่ละระดับการศึกษา มีความมุ่งมั่นต่อคุณลักษณะส่วนตัวไปในแนวทางเดียวกัน คือ คุณภาพสูงสุดของการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ทุกระดับการศึกษาจึงมีความต้องการคุณลักษณะส่วนตัวไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการให้บริการ และความรู้ทางวิชาการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการในคุณลักษณะทางวิชาชีพสูงกว่าพนักงานบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี สามารถอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาทำให้มีฐานความรู้ มุมมอง วิสัยทัศน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา อารยะกุลชัย (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารที่มีคุณวุฒิสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะทางวิชาชีพมากกว่าผู้บริหารที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี

2.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบแนวโน้มพนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตัวมากกว่ากลุ่มประสบการณ์อื่น ๆ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัว แตกต่างจากพนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 - 15 ปี และพนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 - 15 ปี มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัวแตกต่างจากพนักงานบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 15 ปี สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการที่มีประสบการณ์ 5 - 10 ปีนั้น เป็นช่วงที่ต้องการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะส่วนตัวให้ทั้งเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ เพื่อความแปลกใหม่ในชีวิต จึงทำให้ความต่างของประสบการณ์ก่อให้เกิดความแตกต่างทางความต้องการ ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า อาจเกิดความ

เป็นมาตรฐานทางวิชาชีพที่พนักงานบริการทุกคนมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน จึงทำให้มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารควรมีการจัดทำแผนและโครงการฝึกอบรมพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เพราะงานบริการนี้เป็นหัวใจสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญ และพัฒนาให้เต็มตามศักยภาพ โดยฝึกอบรมเฉพาะด้าน จากคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านงานบริการเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรกำหนดหลักสูตร พัฒนา ฝึกอบรม พร้อมทั้งปรับปรุงหลักสูตรเดิมที่มีอยู่ให้แก่พนักงานบริการให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น กล่าวคือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พนักงานบริการควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจต่อผู้อื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง ตรงต่อเวลา ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์กร เป็นต้น และในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พนักงานบริการควรมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความละเอียดรอบคอบ บริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญที่พนักงานบริการทุกคนควรมี ซึ่งจะทำให้สำนักงานบริการโทรศัพท์มีคุณภาพการบริการที่เป็นหนึ่งและดำเนินงานต่อไปได้อย่างเกิดประสิทธิภาพ

3. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริการที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่สูงขึ้น ทำให้มีระดับความต้องการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า ดังนั้น พนักงานบริการทุกคนควรปรับเปลี่ยนแนวการเรียนรู้และพัฒนาตน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมุ่งที่เป้าหมายคุณภาพการบริการสูงสุดของสำนักงานบริการโทรศัพท์ฯ คือ ต้องเปิดรับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและหรือผู้มีอาวุโสกว่า มีความรักในงานบริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการแข่งขันที่รุนแรง

4. หน่วยงานด้านการบริการ และจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือด้านการฝึกอบรมขององค์กร อาจนำคุณลักษณะของพนักงานบริการที่พึงประสงค์ด้านความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ มาจัดทำหรือปรับปรุงคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) สำหรับพนักงานบริการเพื่อพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละเขตของสำนักงานบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตอื่น ๆ ด้วย
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ

3. ควรศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ทางวิชาการ ตามทัศนะของลูกค้าและผู้บริหารในแต่ละเขต

4. ควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เพื่อพิจารณาจัดระบบบริหาร บริการ และสวัสดิการให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นต้น พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับทัศนะและความต้องการของผู้บริหารและลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่แท้จริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

งานวิจัยภายในประเทศ

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2523). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล Version 7-10*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์การบริหาร, เอกสารประกอบการสอนวิชาบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2530). *ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- จรัส ดวงสุวรรณ. (2520). *คุณลักษณะของนักแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์และ นักศึกษาวิทยาลัยครูส่วนกลาง*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- จินตนา บุญบงการ. (2534). *การบริหารงานสำนักงาน*. กรุงเทพฯ : เดอะบอสส์
- จุกา มนัสไพบุลย์. (2537). *การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน, แนวคิดเชิงทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : คณะ เศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2534). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ธำรง บัวศรี. (2526). *การออกแบบและพัฒนาองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. (2535) *มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ, เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทลเลอร์*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง, อัดสำเนา.
- นิพนธ์ คันธะเสวี. (2525). *มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- นิยะดา ชุณหวงศ์; และ นินนาท โอฬารารุฒิ. (2526). *พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- บรรจง จันทมาศ. (2540). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุญคง หันจางสิทธิ์. (2540). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โอเอสพรีนติ้งเฮ้าส์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2539). *การบริหารโครงการ*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ. (2536). *มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ, เอกสารบรรยายหลักสูตรการสร้าง ความประทับใจในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : ธนาคารมหานคร. อัดสำเนา.
- มงคล แก้วพวงงาม. (2528). *คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์ผู้สอนวิชาศิลปศึกษาในวิทยาลัยครู*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2532). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.บ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- มานิตย์ จันทิราช. (2536). *มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ*, เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทลเลอร์. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย. อัดสำเนา.
- มาลีรัตน์ ศรีนทุ. (2538). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในทัศนะของผู้บังคับบัญชาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- รัชณี ลาซโรจน์. (2527). *คู่มือครูบทเรียนคหกรรมศาสตร์สออดแทรกประชากรศึกษา, การวางแผนครอบครัว และคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล สำนักประกันสังคม*. รายงานการวิจัย คณะศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายและการวางแผนสังคม : สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก.
- ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วนิดา เจียรระโน. (2529). *คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพฯ*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, อัดสำเนา.
- วรวรรณา จิลลานนท์. (2539). *มนุษย์สัมพันธ์ในงานเลขานุการ, เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องหนทางสู่ความสำเร็จในงานเลขานุการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท บี.เอ็ม.เอส. จำกัด, อัดสำเนา.
- วิจิตร ศรีสะอาด. (2518) *หลักสูตรการศึกษา*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วิจิตร อาชะกุล. (2526). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม กรุงเทพฯ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสอางค์ วงศ์ทองดี. (2544, กันยายน). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ; วารสารบริหารคน*. (ปีที่ 21 (2) : 34 - 38.
- ศิรินภา จามรมาน; และ ทิพวัลย์ สุริยา. (2533). *เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรมนุษย์สัมพันธ์และจิตวิทยาในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สำนักส่งเสริมการศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภานิตย์ โชครัตนชัย. (2536). *พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*. เล่มที่ 10. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด. (2539). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรภาพพัฒนา จำกัด.
- สมเกียรติ พ่วงรอด. (2544). **การบริหาร 7 งานบุคคล**. ปัตตานี : โรงพิมพ์มิตรภาพปัตตานี.
- สมบูรณ์ อุปถัมภ์. (2532). **เอกสารคำสอนวิชาบริหาร 521, กฎหมายการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สวนา พรพัฒน์กุล. (2522). **เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันตีย์ พงษ์นัยรัตน์. (2532). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สารสนเทศ. (2543). **ประวัติ ทศท**. กรุงเทพฯ : มัณฑะเลย์.
- สาโรช บัวศรี. (2515). **มาตรฐานพื้นฐานบางประการสำหรับการสร้างครูที่ดี**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, สุขุม นวลสกุล. (2536). **นักบริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- สุชา จันทน์เอม; และ สุรางค์ จันทน์เอม. (2520). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนทร วงศ์ไวสยาวรรณ. (2540). **ผู้นำในองค์กร, เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุพัฒนา รัตนบุตร. (2532). **การปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, อัดสำเนา.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). **เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สุภาพร พิศาลบุตร; และ ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ. หจก. วี เจ พรินติ้ง.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). **การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุวดี ปภาพจน์. (2532, มีนาคม). การเมืองในองค์กร, *พัฒนาบริหารศาสตร์*. ปีที่ 36 (1) : 159 - 167.
- เสนอ อินทรสุขศรี. (2526, กันยายน). มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ, *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. ปีที่ 6 (2) : 12 - 14.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2520) *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. พิษณุโลก : แผนกเอกสารและงานพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- หทัยกร พันธุ์งาม. (2540). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2539). *คำสั่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ 1/2539 เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานหลักระดับฝ่ายและส่วนงานย่อย*. กรุงเทพฯ : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- (2540ก). *แนวนโยบายการดำเนินการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชุมช่าง
- (2540ข). *แผนวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยฉบับที่ 4 พ.ศ. 2540 - 2544*. กรุงเทพฯ : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- (2543). *คู่มือคุณภาพ*. สำนักงานบริการโทรศัพท์ฝ่ายนครหลวงที่ 3. กรุงเทพฯ : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- (2544, 24 กุมภาพันธ์). *สารสนเทศขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- อารี เพชรพุด. (2529). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำนวย แสงสว่าง. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์.
- อุษณีย์ ตูลาบดี. (2536). *สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.

งานวิจัยต่างประเทศ

- Allport, Gordon. (1973). *Handbook of Social Psychology*. Worcester, Massachusetts : Clark University Press.
- Best John W. (1981). *Research in Educations*. New Jersey : Prentice Hall, Brooks Cole Publishing,
- Cronbach Lee Joseph. (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper & Row.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Dubrin, Andrew T. (1981). Human Relations, *A Job Oriented Approach*. Virginia : Reston Publishing.

Flippo, Edwin B. (1966). Management, *A Behavior Approach*. Boston : Mass Allyn and bacon inc.

Good Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill Book, Co.

John Millet. (1954). Management in the public Service, *The Oquest For Effective Performance*. New York : McGraw-Hill Book, Co.

Paraduraman A Zeithanel V.A.; and Berry. (1985, August). A conceptual model of service quality and its implication for future research, *Journal of Marketing*. 46Z. (6) :

141 - 143

<http://www.tot.or.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 0519.12/ 6369

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางไพบูลย์ ศรีคำกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218-19 มือถือ 09-3166785

ที่ ศธ 0519.12/ 6369



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการกองงบประมาณและการเงินฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218-19 มือถือ 09-3166785



ที่ ศธ 0519.12/ 6369

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์ที่นครหลวงที่ 3.2.1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ และขอขอพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218 – 19 มือถือ 09-3166785

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/6331

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 2.1.3 (รามอินทรา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการในงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 2 เป็นกลุ่มตัวอย่าง คอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรทัศน์ 02-6620218 - 19 มือถือ 09-3166785



ที่ ศธ 0519.12/ 6331

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 4.1.1 (ลาดพร้าว)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการในงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 4 เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218-19 มือถือ 09-3166785

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/ 6319

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3.1.1 (บางแค)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ งานข้อมูลผู้เช่า งานธุรการ งานทะเบียนคู่สาย งานเร่งรัดหนี้ และงานจัดเก็บเงิน คอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218 - 19 มือถือ 09-3166785

ที่ ศธ 0519.12/ 6319



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3.1.3 (บางพลัด)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายฤกษ์วัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ งานข้อมูลผู้เช่า งานธุรการ งานทะเบียนคู่มือสาย งานเร่งรัดหนี้ และงานจัดเก็บเงินตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายฤกษ์วัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หนะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218 - 19 มือถือ 09-3166785



ที่ ศธ 0519.12/ 6319

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3.1.2 (หนองแขม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ งานข้อมูลผู้เช่า งานธุรการ งานทะเบียนกลุ่มสาย งานเร่งรัดหนี้ และงานจัดเก็บเงินตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218-19 มือถือ 09-3166785



ที่ ศธ 0519.12/ 6319

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3.2.1 (ราษฎร์บูรณะ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ งานข้อมูลผู้เช่า งานธุรการ งานทะเบียนกลุ่มสาย งานเร่งรัดหนี้ และงานจัดเก็บเงิน คอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218-19 มือถือ 09-3166785



ที่ ศธ 0519.12/6319

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3.2.2 (ธนบุรี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ งานข้อมูลผู้เช่า งานธุรการ งานทะเบียนคู่มือ งานเร่งรัดหนี้ และงานจัดเก็บเงิน คอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218 - 19 มือถือ 09-3166785



ที่ ศธ 0519.12/ 6319

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3.2.3 (เอกชัย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ งานข้อมูลผู้เช่า งานธุรการ งานทะเบียนคู่สาย งานเร่งรัดหนี้ และงานจัดเก็บเงินตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6620218-19 มือถือ 09-3166785

ภาคผนวก ง

รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

1. นางสมปอง สอนชมแก้ว
ผู้อำนวยการกองงบประมาณและเงินฝ้ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3
2. นางไพบุลย์ ศรีคำกุล
ผู้อำนวยการส่วนฝ้ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3
3. นายปิยะพล เอนกบุญย์
ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์นครหลวงที่ 3.2.1

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์
เขตนครหลวงที่ 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ตำแหน่ง

- พนักงานบริการด้านงานประชาสัมพันธ์
- พนักงานบริการด้านงานข้อมูลผู้เช่า
- พนักงานบริการด้านงานธุรการ
- พนักงานบริการด้านงานทะเบียนคู่สาย
- พนักงานบริการด้านงานเร่งรัดหนี้
- พนักงานบริการด้านงานจัดเก็บเงิน

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. อายุ

- 20 - 30 ปี 41 - 50 ปี
- 31 - 40 ปี 51 - 60 ปี

4. สถานภาพ

- โสด หม้าย
- สมรส หย่าร้าง

5. เงินเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 10,000 - 15,000 บาท
- 15,001 - 20,000 บาท
- 20,001 - 30,000 บาท
- สูงกว่า 30,000 บาท

6. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ต่ำกว่า 5 ปี
- 5 - 10 ปี
- 10 - 15 ปี
- สูงกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์

เขตนครหลวงที่ 3

คำชี้แจง ข้อความข้างล่างต่อไปนี้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะทางวิชาชีพของพนักงานบริการ ขอให้ท่านอ่านและพิจารณาคุณลักษณะเหล่านี้ที่ละข้อว่าท่านต้องการให้พนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3 มีคุณลักษณะดังกล่าวอยู่ในระดับใด และ

กาเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องว่างแสดงระดับความต้องการเพียงช่องเดียว คำนำหน้าของคำถามมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความต้องการคุณลักษณะของพนักงานบริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความต้องการคุณลักษณะของพนักงานบริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความต้องการคุณลักษณะของพนักงานบริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความต้องการคุณลักษณะของพนักงานบริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความต้องการคุณลักษณะของพนักงานบริการในระดับน้อยที่สุด |

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง					
2	กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน					
3	มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ					
4	มีกิริยา มารยาท เป็นระบบ					
5	การพูดจาชัดเจน					
6	การตรงต่อเวลา					
7	ยิ้มแย้มแจ่มใส					
8	มีความกระตือรือร้น					
9	แสดงกิริยาท่าทีสุภาพ สุขุม					
10	วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ					
11	มีความซื่อสัตย์สุจริต					
12	จริงใจต่อผู้อื่น					
13	เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน					
14	รู้สึกเต็มใจที่จะพบปะกับผู้อื่น					
15	ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
16	ให้โอกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้					
17	ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์กร					
18	ติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กร					
19	ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้					
20	ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้					
21	อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้มีอาวุโส					
22	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล					
23	มีความรักในงานบริการ					
24	ปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง					
25	มีทักษะในการให้คำแนะนำ					
26	สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในสภาพการณ์ต่าง ๆ					

ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	2. ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ					
1	มีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
2	มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
3	มีความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่					
4	นำเอาหลักวิชาการที่ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
5	มีประสบการณ์ในการทำงานด้านงานบริการ					
6	สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่อยู่ในความ รับผิดชอบได้					
7	ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
8	ปรับปรุงพัฒนา การปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพ					
9	มีความสามารถให้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์อย่างเต็มที่					
10	มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
11	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
12	มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
13	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้					
14	มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน					
15	สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานเพื่อประยุกต์ใช้ให้เกิด ประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
16	มีความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันด้านกฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคม					
17	ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดแม่นยำ					
18	ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
19	อธิบายจุดเด่นของบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจด้วยคำพูดง่าย ๆ					
20	จัดสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสมกับการทำงาน					
21	จัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อย่างเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการใช้งานและ การตรวจสอบ					

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นายกฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ
เกิดวันที่	9 เดือนมิถุนายน พุทธศักราช 2521
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	22/200 หมู่ 6 ซอยพรหมวัฒน์ 1/11 ถนนพระราม 2 ตำบลแสมดำ อำเภอบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พนักงานขาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไตมิตะ เอเชีย จำกัด 321 ซอยสุขุมวิท 31 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	ประถมศึกษา โรงเรียนวิชัยวิทยา เขตบางบอน กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษา โรงเรียนศึกษานารีวิทยา เขตบางบอน กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2542	คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยสยาม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2542	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ศ.ม.) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร