

ชื่อเรื่อง	ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน): กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้า จังหวัดนครราชสีมา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	นฤมล ปานกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศักรินทร์ ไม้ไผ่
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัย	วิทยาลัยราชภัฏ

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้า จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาจากกรอบแนวคิดของสมรรถนะหลักของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และทดสอบค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามได้ 0.95 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 100 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 100% จากศูนย์บริการลูกค้าทั้งหมด จำนวน 11 สาขา ผู้ศึกษาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-Square โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ SPSS for Windows 11.0 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

พนักงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า 1) พนักงานมีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับการทำงาน และกระบวนการให้บริการลูกค้าของทีโอทีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานมีสมรรถนะในการทำงานเป็นทีม และการมุ่งลูกค้าเป็นเป้าหมาย ส่วนพนักงานมีสมรรถนะด้านเทคนิคการสื่อสาร มีระดับน้อยที่สุด 2) พนักงานมีสมรรถนะด้านทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้า ในด้านการมีทักษะในการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานการให้บริการที่บริษัทกำหนดไว้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานมีทักษะในการให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และพนักงานมีสมรรถนะด้านทักษะน้อยที่สุด คือ พนักงานมีทักษะในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าให้ทัดเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งอื่น 3) พนักงานมีสมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของ

บุคคล เกี่ยวกับด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาได้แก่พนักงานมีสมรรถนะในด้านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก และรักการบริการ ส่วนพนักงานมีสมรรถนะด้านความมั่นใจในตนเอง มีระดับน้อยที่สุด

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการให้บริการในหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการให้บริการในหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้าแตกต่างกันในด้านการทำงานเป็นทีม และในด้านมีทักษะในการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานการให้บริการที่บริษัทกำหนดไว้แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้าแตกต่างกันในด้านระบบและการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า และด้านประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้าแตกต่างกันในด้านการทำงานเป็นทีม และในด้านทักษะมีทักษะในการจัดทำแผนและกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้แตกต่างกัน