

ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1

ปริญญานิพนธ์
ของ
สหพันธ์ พูลทวี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

สิงหาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1

บทคัดย่อ
ของ
สหพันธ์ พูลทวี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
สิงหาคม 2547

สหพันธ์ พูลทวิ.(2547). ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1. ปรินญาณพนธ์ ค.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร Agent 1 ซึ่งมีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรม ในหลักสูตร Agent 1 และเพื่อสรุปถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานจัดฝึกอบรม

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 238 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 119 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) Version12.0 เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 119 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมมีประสบการณ์การทำงาน และไม่มีประสบการณ์การทำงาน ตามลำดับ

2. พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านวิทยากร

3. ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 ที่มีต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม ปรากฏผลดังนี้

3.1 พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 มีประสิทธิผลมากและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเห็นได้จากความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของพนักงาน Call Center ที่ผ่านการฝึกอบรม

EFFECTIVENESS IN THE TRAINING OF CALL CENTER EMPLOYEES OF
ADVANCE INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED : CURRICULUM AGENT 1

AN ABSTRACT
BY
SAHAPHAN PHULTAWEE

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of education
at Srinakharinwirot University
August 2004

Sahaphan Phultawee. (2004). *Effectiveness in the training of "CALL CENTER" employees of Advance Info Service Public Company Limited: Curriculum "AGENT 1."* Master thesis, M. Econ. (Economics of Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assist.Prof. Dr. Kittima Sungkasem, Assist. Prof. Uthai Chuthamkajorn.

This study was about the effectiveness in the training of "CALL CENTER" staffs of Advance Info Service Public Company Limited: Curriculum "AGENT 1." The purposes of this study were to study the level of opinion, the ability in working of "CALL CENTER" employees who were trained in the curriculum "Agent 1" of Advance Info Service Public Company Limited, and summarized the obstacles effected on the process of training.

Population and the sample group included two hundred and thirty eight "CALL CENTER" staffs who were trained in the curriculum "Agent 1" during September to December, 2003. The sampling group which was used in this research was one hundred and nineteen "CALL CENTER" staffs who were trained in the curriculum "Agent 1" during September to December, 2003. The instruments for collecting data were questionnaires and the data were analyzed by using SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) program in version 12.0 to calculate the statistics, Percentage, Arithmetic Mean, Standard Deviation, and t-test.

The results of the study showed that :

1. One hundred and nineteen "Call Center" staffs who were trained in the curriculum "Agent1" during September to December, 2003 were almost females. Most of them had the education level in bachelor's degree; some had lower than bachelor's degree, and less than a half had working experiences and non-working experiences respectively.

2. "Call Center" staffs who were trained in the curriculum "Agent1" during September to December, 2003 had an opinion about the effectiveness of training in the high level. It was also found that every side had the opinion about the effectiveness of training at high level. When being considered from the Arithmetic Mean, the curriculum had the Arithmetic Mean most. Next, using knowledge in working profitably, placing, media, and materials were moderate. The least average was the expert side.

3. To compare the opinion of "Call Center" employees who were trained in the curriculum "Agent1" during September to December, 2003 effected on the effectiveness of training.

3.1 "Call Center" staffs who were trained and different sex had the opinion to the effectiveness of training "Call Center" staffs of Advance Info Service Public Company Limited in the curriculum "AGENT 1" during September to December, 2003 that was not statistically significant different at .05 level.

3.2 "Call Center" staffs who were trained and different education had the opinion to the effectiveness of training "Call Center" employees of Advance Info Service Public Company Limited in the curriculum "AGENT 1" during September to December, 2003 that was not statistically significant different at .05 level.

3.3 "Call Center" staffs who were trained and had different experiences had the opinion to the effectiveness of training "Call Center" employees of Advance Info Service Public Company Limited in the curriculum "AGENT 1" during September to December, 2003 that was statistically significant different at .05 level.

In conclusion, the training of "Call Center" staffs of Advance Info Service Public Company Limited in the curriculum "AGENT 1" during September to December, 2003 was very effective and beneficial to the operation as shown by the staff 's opinions who participated in the "Call Center" training program.

ปริญญานิพนธ์

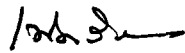
เรื่อง

ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1

ของ

นายสหพันธ์ พูลทวี

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

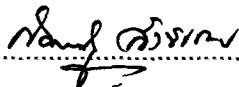


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

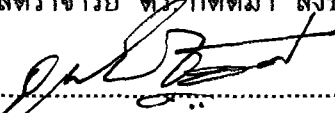
วันที่ 11 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



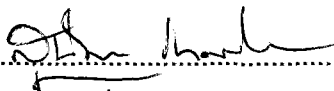
..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)



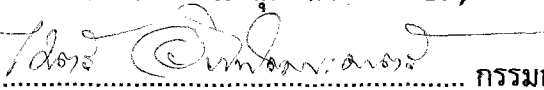
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุกัย ชูธรรมขจร)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทศนิยม)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลือและความเมตตาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม ประธานควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วรรณรัตน์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ ดร. มนัส บุญประกอบ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนให้คำปรึกษาและอนุเคราะห์ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาเพิ่มเติม ทำให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และพนักงาน AIS CALL CENTER ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

ขอขอบคุณ เพื่อนนิสิตปริญญาโทเศรษฐศาสตร์การศึกษารุ่นที่ 2 ทุกคน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ณ ที่นี้ ที่ให้การช่วยเหลือและคำแนะนำ จนการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบระลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาตั้งแต่ต้นจนกระทั่งปัจจุบัน ตลอดจนขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่เกื้อหนุนและมีส่วนช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ อันพึงได้จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และขอน้อมระลึกถึงพระคุณคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพและซาบซึ้งอย่างยิ่ง ที่วางรากฐานการศึกษาให้ผู้วิจัยมีความรู้ความสามารถมาจนถึงทุกวันนี้

สหพันธ์ พูลทวี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	➤ ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญในการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	➤ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์.....	4
	กรอบแนวความคิด.....	6
	สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์.....	7
	แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	10
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	27
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลโครงการ.....	28
	ประวัติบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)	29
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
➤ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
	➤ การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	42
✕ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	67
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม.....	77
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	79
ภาคผนวก ค แบบสอบถามในการวิจัย.....	84
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	90

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรม ในหลักสูตร Agent 1) จำแนกตาม เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน.....	46
2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผล การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวม.....	47
3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผล การฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านหลักสูตร.....	48
4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ การฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์.....	49
5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผล การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านวิทยากร.....	50
6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผล การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน.....	51
7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามเพศ.....	53
8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน.....	55
10 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่อโครงการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1.....	56

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจไทย และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของเศรษฐกิจ และการผลิต มีผลกระทบอย่างมากต่อทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ ประเทศไทย เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์จัดได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดการเปลี่ยนแปลง และการขยายตัวของเศรษฐกิจ และในขณะเดียวกันก็เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งด้านดีและด้าน เสียที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจดังกล่าว ในรูปของคุณภาพชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป (สุมาลี ปิตยานนท์.2539:1-2)

ในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ได้เน้นเป้าหมายการรักษาอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้อยู่ในระดับ สูงต่อเนื่องไปในทศวรรษหน้าควบคู่กับการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการเงินการคลัง ของประเทศ และประการสำคัญคือให้มีการเร่งรัดพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชนให้ดีขึ้น และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ก็ได้กำหนดให้ “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สุมาลี ปิตยานนท์.2539 :3)

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อประชาชน โดยทั่วไป รวมทั้งการพัฒนาประเทศโดยทั่วไปจึงคาดว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางด้านการ ศึกษาและการฝึกอบรมจะเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งขึ้น (สุมาลี ปิตยานนท์.2539 :3)

การศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ดำรงชีวิตในสังคมได้ อย่างมีความสุข และในขณะเดียวกันก็มีส่วนในการพัฒนาประเทศในทุกด้านทรัพยากรมนุษย์จึง เป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานของทุกองค์กร ดังนั้นทุกองค์กรจึงพยายามคัดเลือกและสรรหา ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน และฝึกอบรมให้ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญดังกล่าว องค์กรต่างๆ จึงพยายามหาวิธีการที่จะทำให้ บุคลากรของตนอุทิศทั้งกำลังกายและกำลังใจ ตลอดจนพลังความคิดให้กับองค์กรอย่างเต็มความ สามารถ รวมทั้งพยายามแสวงหาแนวทางในการเพิ่มคุณค่าของบุคลากรให้สูงที่สุด

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) (Advance Info Service Public Company Limited -AIS) เป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ จึงจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มี ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนางานในด้านต่างๆ ทรัพยากรเหล่านี้ได้รับการ

คัดเลือกเข้ามาเป็นพนักงานในระดับต่างๆ แล้วยังได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นรวมถึงมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานอีกด้วย

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรม และมีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานของทางบริษัทฯ โดยเฉพาะ เพื่อจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานตั้งแต่ได้รับการคัดเลือกบรรจุเป็นพนักงานเพื่อเป็นการปฐมนิเทศให้เข้าใจหน้าที่ระบบการทำงาน และปรัชญาในการทำงานของบริษัท และในระหว่างการทำงานเพื่อให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของแผนก AIS Call Center นั้นก็เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัทได้ยกระดับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ขึ้นเป็น Call Center ที่ได้มาตรฐานภายใต้ชื่อ Priority Call Center เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้าทางโทรศัพท์ และทางแผนก Call Center ก็ได้มีหน่วยงานที่ทำการจัดการฝึกอบรมพนักงานของ Call Center เพื่อให้สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่างๆ ได้ตรงความต้องการของลูกค้าที่มี การฝึกอบรมจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งและใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกองค์กรในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรนั้นๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ตลอดจนทัศนคติ พฤติกรรมที่จะช่วยเกื้อกูลการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพ

การฝึกอบรมเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง บริษัทฯ ได้ใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีความคาดหวังว่าจะได้พนักงานที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการฝึกอบรมพนักงานของบริษัทฯ อาจมีผลในหลายด้านจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงานของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบผลของการจัดการฝึกอบรมและเป็นข้อมูลในการพัฒนาการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ จึงได้เกิดข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้ว่าในการฝึกอบรมพนักงานของแผนก Call Center บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการหรือไม่ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมของพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1
3. เพื่อศึกษาปัญหาของการฝึกอบรมของพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1

ความสำคัญของปัญหา

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับแผนก Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการจัดการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่นๆในการวิเคราะห์การฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหน่วยงานนั้นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือน กันยายน ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2546 ซึ่งมีระยะเวลาในการฝึกอบรม 11 วัน

การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 238 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือนกันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 119 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ประสิทธิภาพของการจัดการฝึกอบรมของพนักงาน Call Center ซึ่งแบ่งเป็น
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 การศึกษา
 - 1.3 ประสบการณ์การทำงาน Call Center

1.4 ระดับความคิดเห็น และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

Call Center ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 เกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านหลักสูตร
- ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์
- ด้านวิทยากร
- ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

Call Center หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทางโทรศัพท์

พนักงาน Call Center หมายถึง พนักงานที่รับโทรศัพท์จากลูกค้าที่โทรเข้ามาเพื่อให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่างๆ

การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายถึง กระบวนการให้ความรู้และความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญ ตลอดจนทัศนคติ และพิธีกรรมที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

ผู้รับการฝึกอบรม หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน Call Center ของบริษัทฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1

ประสิทธิผล หมายถึง การที่องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมด หรือบรรลุถึงความสำเร็จในงานหลัก

ประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการฝึกอบรมด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านหลักสูตร
2. ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์
3. ด้านวิทยากร
4. ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน Call Center ของบริษัทฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ซึ่งจำแนกได้ 2 เพศ ดังนี้

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน Call Center ของบริษัทฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ซึ่งจำแนกได้ 3 ระดับ ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์การทำงาน Call Center หมายถึง ผู้ที่ผ่านการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) และผู้ที่ผ่านการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงาน Call Center จากหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจำแนกเป็น

1. ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงาน Call Center ซึ่งยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1
2. ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การทำงาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ที่บรรจุใหม่ซึ่งไม่เคยปฏิบัติงานหน้าที่พนักงาน Call Center และยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1

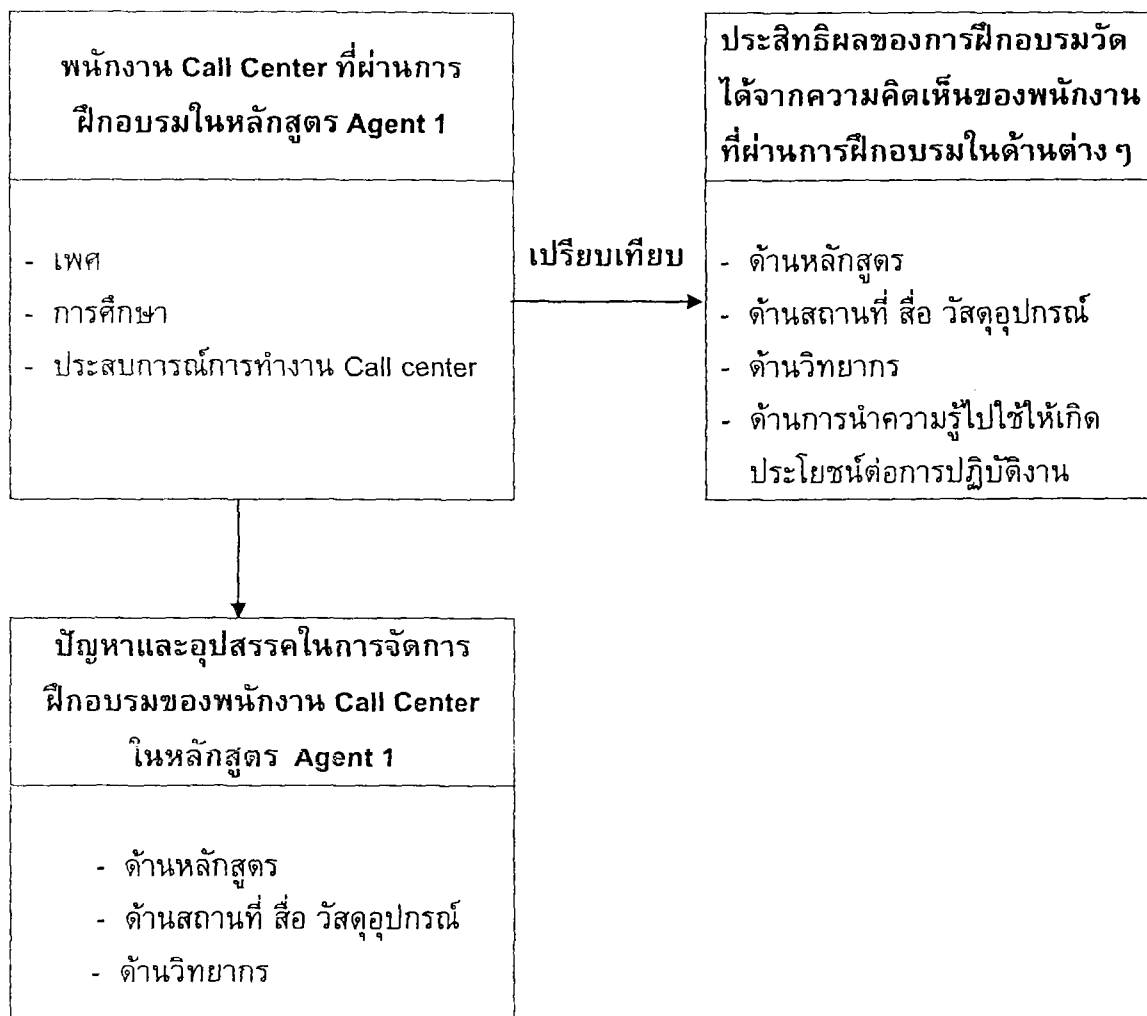
หลักสูตร หมายถึง วิชา เนื้อหาสาระ กิจกรรมการสอน การจัดตาราง และระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัทฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดความรู้ความเข้าใจ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ ในการนำไปปฏิบัติงานและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

สถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ลักษณะของสถานที่ เอกสาร เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สื่อการสอน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัทฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1

วิทยากร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรในการใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อถ่ายทอดความรู้ เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม ตลอดจนประสบการณ์ให้กับพนักงาน Call Center ของบริษัทฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1

การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

2. พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

3. พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ต่างกัน มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 มีรายละเอียดของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
4. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์นั้นเป็นการศึกษาถึงความพยายามในอันที่จะจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในระบบเศรษฐกิจเพื่อสนองความต้องการอันไม่จำกัดของมนุษย์ เมื่อพิจารณาเพียงเท่านั้นจะพบว่า มนุษย์เองเป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบเศรษฐกิจ ในฐานะที่มนุษย์เป็นผู้สร้างอุปสงค์ หรือความต้องการในสินค้าและบริการที่ระบบเศรษฐกิจสามารถผลิตขึ้นได้ และความต้องการที่ไม่จำกัดของมนุษย์นี้เอง ที่เป็นแรงผลักดันอันสำคัญที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจหาทางตอบสนองให้เพียงพอ โดยใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดนั้นอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และให้ได้ผลผลิตรวมสูงที่สุดด้วย

ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาในระบบเศรษฐกิจก็จะพบอีกว่า ปัจจัยการผลิตทั้งสี่ประการ กล่าวคือ ที่ดินและทรัพยากรธรรมชาติ แรงงาน ทุน และการประกอบการนั้น มนุษย์เป็นปัจจัยการผลิต 2 ใน 4 ประการข้างต้น คือ เป็นทั้งแรงงานและผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนสำคัญที่สุดของระบบเศรษฐกิจ คือ แรงงานนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยตรง เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาในแง่อุปทานของปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจแล้ว มนุษย์ก็เป็นอุปทานของปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจด้วยเช่นเดียวกับทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตชนิดอื่นๆ จึงอาจเรียกได้ว่ามนุษย์ก็เป็นทรัพยากรชนิดหนึ่ง คือ ทรัพยากรมนุษย์

ด้วยเหตุผลที่มนุษย์เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อทั้งอุปสงค์และอุปทานของระบบเศรษฐกิจดังกล่าวข้างต้น ในการพิจารณาในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์จึงจำเป็นต้องพิจารณาในทั้งสองประเด็น คือ พิจารณาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อระบบเศรษฐกิจ ทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทาน

นอกจากนั้น ในด้านอุปทานในระบบเศรษฐกิจ จะพบว่าประสิทธิภาพของปัจจัยการผลิต อาจได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเร่งประสิทธิภาพในการผลิตหรือเร่งเพิ่มปริมาณ ผลผลิตของระบบเศรษฐกิจโดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนาได้ เพราะฉะนั้นทรัพยากรมนุษย์ ในแง่ของอุปทานนี้ จึงต้องได้รับการพิจารณาทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณควบคู่กันไป กล่าว คือ ปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นผลโดยตรงมาจากการเปลี่ยนแปลงทางประชากรของ ระบบเศรษฐกิจ และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผลโดยอ้อมและเป็นผลกระทบของทั้ง การเปลี่ยนแปลงทางประชากร และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่า การเปลี่ยนแปลงทางประชากรนั้นมีผลกระทบต่อทรัพยากรมนุษย์ ไม่เฉพาะแต่ในด้านปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น แต่การเปลี่ยนแปลงทาง ประชากรอันเนื่องมาจากการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น ยังกระทบองค์ประกอบและ โครงสร้างของทรัพยากรมนุษย์ด้วย โดยเฉพาะที่สำคัญยิ่งต่อการพิจารณาในเชิงพลวัตก็คือ องค์ประกอบทางอายุและเพศ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับถิ่นที่อยู่อาศัย และโครงสร้างของอาชีพ และรายได้ของทรัพยากรมนุษย์ของระบบเศรษฐกิจด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์และ กำลังคนนั้น มีประเด็นสำคัญมากทางเศรษฐศาสตร์รวมอยู่ด้วยคือ การสร้าง “ทุนมนุษย์” ซึ่ง จัดได้ว่าเป็นขบวนการพัฒนาความสามารถในการผลิตทางเศรษฐกิจของทรัพยากรมนุษย์โดย การลงทุน ทั้งนี้อาจสรุปเหตุผลได้เป็น 3 ประการ กล่าวคือ

1. ประเด็นเกี่ยวกับการสร้างทุนมนุษย์ จะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดสรรทรัพยากร ความจำเป็นและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และความเป็นธรรมในการกระจายรายได้อยู่ด้วย ทั้งนี้ เพราะการพัฒนากำลังคนโดยการลงทุนในทุนมนุษย์ จะเกี่ยวโยงถึงประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ ที่เพิ่มขึ้นจากทักษะและความชำนาญที่เพิ่มขึ้น คุณภาพของกำลังคนที่ดีขึ้นนั้นจะส่งผลต่อความ จำเป็นทางเศรษฐกิจไม่น้อยไปกว่าปริมาณของกำลังคน และยิ่งกว่านั้นจะช่วยให้การกระจาย ผลตอบแทนปัจจัยการผลิตมีความเท่าเทียมกันมากขึ้น

2. โดยทั่วไปแล้ว มักจะเข้าใจกันว่า การสร้างทุนมนุษย์เป็นบทบาทและหน้าที่ของรัฐ ฝ่ายเดียว ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาหรือสาธารณสุขก็ตาม มักจะถือว่าเป็นสิ่งที่รัฐต้องจัดหาให้ทั้งๆ ที่ส่วนบุคคลเองก็ได้รับประโยชน์จากการสร้างทุนมนุษย์ ทำให้ประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการใช้ และการกระจายทรัพยากรสำหรับการสร้างทุนมนุษย์นี้ไม่เป็นที่ทราบกันมากนัก และ ก็มักจะถือว่าอยู่นอกขอบตลาดเศรษฐกิจ แท้จริงแล้ว การศึกษา การสาธารณสุขและอื่นๆ ที่ เกี่ยวกับการสร้างทุนมนุษย์เป็นทั้งสินค้าสาธารณะ และสินค้าส่วนบุคคลพร้อมๆ กันไป

3. ในการพิจารณาในทางเศรษฐศาสตร์กำลังคนนั้น ความสำคัญของ “ทุนมนุษย์” จะ มากหรือน้อย อาจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและนโยบายด้วยว่า จะพิจารณาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเพื่อการสร้างทุนมนุษย์ว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าหรือไม่ ใคร ได้รับประโยชน์เท่าใดจากการลงทุนนั้น และการลงทุนทางการศึกษานั้นจะส่งผลต่อการพัฒนา

เศรษฐกิจสักเพียงใดอย่างไร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, เศรษฐศาสตร์กำลังคน. 2532 : 75-77)

ความหมาย ความสำคัญ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำว่าทรัพยากร (Resources) มาจากรากศัพท์ ทรัพยากร + อากร = ทรัพยากร ทรัพยากร คือ สิ่งที่มีคุณภาพ (A useful thing or quality) อาจมีรูปร่าง เช่น เงินตรา สมบัติพิสดาน และ อาจไม่มีรูปร่างก็ได้ เช่น ปัญญาเป็นทรัพยากร ส่วนอากร แปลว่า บ่อเกิดหรือที่เกิด ทรัพยากร จึง หมายถึง สิ่งทั้งปวงที่มีคุณค่ามีคุณภาพและเป็นบ่อเกิดหรือที่เกิดแห่งทรัพยากร

ในพจนานุกรมภาษาอังกฤษ ให้ความหมายของคำว่า Resources (ทรัพยากร) ไว้ว่า เป็นความมั่งคั่งทั้งหมดของประเทศหรือปัจจัยที่จะนำมาใช้ผลิตหรือสร้างความมั่งคั่ง เป็นเงิน หรือทรัพยากรที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงิน เช่น สินทรัพย์ใดๆ รวมทั้งความสามารถที่จะใช้แก้ไข สถานการณ์หรือความยุ่งยากทั้งหลายได้ และความสามารถในการประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ความมีไหวพริบ ความฉลาดหลักแหลม

จะเห็นได้ว่า ความหมายของคำว่า ทรัพยากรทั้งในพจนานุกรมภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีความหมายตรงกันคือ สิ่งที่มีค่า มีคุณภาพและความมั่งคั่งทั้งหมดของประเทศ และยังรวมไปถึงปัจจัยที่เป็นบ่อเกิดและที่เกิดของสิ่งมีค่าและความมั่งคั่งทั้งหมดด้วย ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง อย่างเช่น เงินตรา สมบัติพิสดาน หรือไม่มีรูปร่างสัมผัสไม่ได้ อย่างเช่น ปัญญา ความรู้ ความสามารถ ความมีไหวพริบ ความฉลาดหลักแหลมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งประการหลักนี้ล้วนแต่เป็นคุณภาพและคุณสมบัติที่มีค่าอยู่ในตัวมนุษย์ทั้งสิ้น

คุณภาพและคุณสมบัติที่มีค่าและมีความสำคัญในตัวมนุษย์ นอกจากความรู้ความสามารถ ความฉลาดหลักแหลมแล้วยังมีความขยัน ความสะอาด ความประหยัด ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความมีระเบียบและความเคารพกฎหมาย มีศีลธรรม และจริยธรรม เป็นต้น ฉะนั้น มนุษย์ที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์และเป็นบ่อเกิดแห่ง ทรัพยากรและความมั่นคงของชาติ เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์

ส่วนเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ (Economics of human resource) หรือบางทีก็เรียกว่า เศรษฐศาสตร์การศึกษา (Economics of education) ยังไม่มีคำจำกัดความที่กระชับรัด หรือชัดเจนนัก

โคห์น และ เกสเค (Cohn and Geske) ในหนังสือเศรษฐศาสตร์การศึกษา (Economics of Education) ได้ให้คำจำกัดความเศรษฐศาสตร์การศึกษาหรือเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ ว่า “ เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์หรือเศรษฐศาสตร์การศึกษาเป็นการศึกษาถึงมนุษย์และสังคม ที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่าและหามาได้ยากไปใช้ในการผลิตการฝึกอบรมชนิดต่างๆและไปพัฒนาความรู้ ความชำนาญ จิตใจ อุปนิสัยและบุคลิกภาพ และอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาอย่างมีรูปแบบตลอดช่วงเวลาและกระจายหรือถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ และสิ่ง

ตั้งรวมทั้งหลายที่ได้จากการฝึกอบรมและการศึกษานั้น ไปยังบุคคลและกลุ่มบุคคลต่างๆ ในสังคม ในปัจจุบันและอนาคต” (บุญคง หันจางสิทธิ์.2540 : 1-4)

จึงสรุปได้ว่าการสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นที่จะต้องใช้เครื่องมือเพื่อสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น การฝึกอบรมซึ่งเป็นการศึกษารูปแบบหนึ่งจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญและใช้กันอย่างแพร่หลายในสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างหนึ่ง ที่สามารถช่วยให้องค์กรการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จในการบริหาร ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้น ถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่กระทำเพื่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันวิทยาการต่าง ๆ เจริญรุดหน้าอยู่เรื่อยๆ ถ้าบุคคลใดหยุดอยู่กับที่ ไม่พยายามขวนขวายหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และพัฒนาทัศนคติเดิมย่อมเท่ากับการเดินถอยหลังอยู่ทุกขณะ ดังนั้นวิธีที่จะช่วยให้บุคคลเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อมุ่งสู่ประโยชน์ของหน่วยงานโดยรวมก็คือ การฝึกอบรม นั่นเอง (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2529 : 7-13)

วิจิตร อวระกุล (2540 : 58-60) กล่าวว่า การอบรม เป็นกระบวนการจัดสรรความรู้ เทคนิค วิชาการในการทำงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิดอ่าน และพฤติกรรมใหม่ของบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันพึงประสงค์ขององค์กรโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์และศิลปะในการฝึกอบรมที่เป็นภาระหน้าที่ของทุกหน่วยงานต้องทำเป็นประจำอย่างขาดเสียมิได้ เพื่อมุ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามแนวคิดของ Benjamin Bloom ในตัวบุคคล ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นด้านใหญ่ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมทางด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Domain) เป็นพฤติกรรมด้านสมรรถภาพทางสมอง อันได้แก่ ความจำ ความนึกคิด การใช้เหตุผล การแก้ปัญหา แบ่งออกเป็น 6 ระดับ จากความรู้ขั้นต่ำไปหาขั้นสูง ได้แก่

(1) ความรู้ความจำ (Knowledge) ได้แก่ การจำได้ ทราบ รู้ พูดย จำได้ จดบันทึก ทำรายการชื่อ เป็นต้น นับเป็นความรู้ขั้นต่ำ

(2) ความเข้าใจ (Comprehension) เน้นความรู้ขั้นสูงขึ้นมาจาก ความรู้ ความจำ ได้แก่ พฤติกรรม เช่น แปลได้ อธิบายได้

(3) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ (Application) เน้นความรู้ขั้นสูงขึ้นมาอีก ได้แก่ การดัดแปลงได้ เป็นต้น

(4) ความสามารถในการวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรม เช่น วิเคราะห์ได้ คำนวณออกมาได้ ตรวจสอบได้ ตีราคาได้

(5) การสังเคราะห์ (Synthesis) ได้แก่ พฤติกรรม เช่น วางแผนได้ การประกอบได้ จัดตั้งได้ บริหารได้ ออกแบบได้

(6) การประเมินผล (Evaluation) เป็นพฤติกรรมขั้นสูงสุดของพุทธิปัญญา ได้แก่ พฤติกรรมการเปรียบเทียบได้ การวัดได้ การเลือกได้ การจัดอันดับได้ เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านจริยธรรม (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้จะแสดงออกมาทางความรู้สึก ทำที่ จิตใจ ได้แก่ ความรู้สึก และอารมณ์ (Feeling and Emotion) ค่านิยม (Value) ความสนใจ (Interest) ความซาบซึ้ง (Appreciation)

พฤติกรรมด้านนี้จะมีความเจริญงอกงามทางจิตใจ ความรู้สึก ทำที่ ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม การปรับตัว ซึ่งอาจแบ่งเป็นขั้นตอนของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นดังนี้ คือ

(1) ขั้นรับรู้ (Perception) เป็นลักษณะการรับรู้ ไม่รับรู้ เร็ว ช้า แตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น หรือ แสดงออกต่างกัน

(2) การตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Response) บางคนไว บางคนช้า เฉื่อยชา รู้สึกมากน้อย การตอบสนองจึงช้า เร็วต่างกันไปด้วย

(3) ค่านิยม (Value) คือ คุณค่าของการตอบสนองการแสดงออกมาว่ามีค่านิยมเป็นอย่างไร ดี ไม่ดี สูง ต่ำ อาจเกิดจากตัวผู้นั้นเอง หรือเกิดจากสิ่งแวดล้อมการอบรมจากครอบครัวเป็นพื้นฐาน

(4) การจัดเลือกค่านิยม การจัดเลือกคัดเอาคุณค่าจากสิ่งที่ได้รับจากสิ่งเร้าเอาไว้อันดับต่างกัน แล้วแต่ค่านิยมของแต่ละคน เช่น บางคนอาจชอบตุลิกเป็นอันดับหนึ่ง ภาพยนตร์เป็นอันดับสอง การจัดเลือกค่านิยมของคนจึงมีความแตกต่างกัน

(5) อุดมการณ์ที่เกิดจากค่านิยม (Characterization by a Value) ดังได้กล่าวมาแล้วว่า คนเรานั้นต่างกัน รับต่างกัน ตอบสนองต่างกัน การสร้างค่านิยม อุดมการณ์ในขั้นนี้จะแตกต่างกันด้วย แต่ถ้าได้รับการอบรมจากสิ่งแวดล้อมเหมือนกัน อุดมการณ์ ค่านิยมก็จะเหมือนกัน คล้ายกัน หรือใกล้เคียงกันมาก

3. พฤติกรรมด้านหัตถการ ทักษะ (Psychomotor Domain) พฤติกรรมด้านนี้เรามองในแง่การพัฒนาความคล่องแคล่วว่องไวในการใช้ประสาทกล้ามเนื้อ อวัยวะต่างๆในการเคลื่อนไหว การใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 การสั่งการ ความสัมพันธ์ประสาทต่างๆ

ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคคล ซึ่งมีวิธีการเฉพาะ แต่ก่อนอื่นควรได้ทำความเข้าใจกับความหมายของการฝึกอบรมโดยแท้จริงเสียก่อน มีนักวิชาการและผู้รู้ ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังต่อไปนี้

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529:7) กล่าวว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

ภิญโญ สาร (2527 : 422) ให้ความหมายของ “การฝึกอบรม” ว่าหมายถึงกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ (Knowledges) และความชำนาญ (Skills) เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ

โสภณ ภูเก้าล้วน (2524 : 2) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการที่จะพยายามใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีค่าต่อองค์กรมากที่สุด

จากคำจำกัดความดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีลักษณะ ดังนี้

1.เป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การโดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง

2.การกระทำทั้งหมดมุ่งที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ

2.1 เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบันก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลขึ้น

2.2 เพิ่มทักษะ (Skills) หรือความชำนาญเพื่อบรรเทาการสูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดทักษะและประสบการณ์

2.3 เปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitudes) เพื่อให้เกิดความคิดอ่านใหม่ๆอันเปลี่ยนแปลงความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัยและเสื่อมคลาย เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผนยิ่งขึ้น

3. เป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานเป็นสำคัญ

กู๊ด (Good. 1973 :163) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลที่มีทักษะ และความรู้ โดยจัดขึ้นภายใต้ภาวะเงื่อนไขบางประการ และไม่ถึงกับทำอะไรใหญ่โตแบบที่นักเรียน เรียนทักษะ และความรู้กันในสถาบันการศึกษาทั่วไป

บัณฑิตย์ อินทราช (2536 : 53) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการใดๆ ที่ช่วยทำให้ความสามารถทักษะ และเจตคติของคนที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นแล้วยังเป็น “ความพยายามที่จะเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือเป็นกรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งเพิ่มความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และเจตคติ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบให้ดีขึ้น”

อุทุมพร จามรมาลย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า “การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในอันที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ใหม่ๆ มีความชำนาญ

ในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานไปในทางที่ต้องการ”

น้อย ศิริโชค (2534 : 7) ได้อธิบายความหมายโดยมีเรื่องของเวลามาเกี่ยวข้องไว้ดังนี้

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรมโดยจัดทำเป็นช่วงๆ หรือระยะเวลาตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง ซึ่งอาจใช้เวลา 3 วัน 1 สัปดาห์ หรือมากกว่านั้น หรืออาจเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มก็ได้

ผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการศึกษาว่า . การฝึกอบรม หมายถึง โปรแกรมการศึกษาที่ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีประสบการณ์ทางการศึกษา เพื่อผู้ที่เพิ่งจะเข้าทำงานได้ปรับตัวเข้ากับงานใหม่ได้ ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่แล้ว การฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้มีทักษะ และเจตคติ อันเป็นเป้าหมายของการอบรมตลอดจนช่วยเพิ่มพูนความสามารถให้บุคคลๆ นั้น การจัดฝึกอบรมจัดขึ้นภายใต้สภาวะความจำเป็นบางประการ มีรูปแบบต่างๆ และใช้เวลามากน้อยต่างกัน (เบรื่อง กุมุท, 2521 : 2)

จากความหมายที่ได้กล่าวมานี้ พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อมุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาตนเอง ในด้านประสบการณ์ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานเพิ่มขึ้นตามความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ

ความสำคัญ และความจำเป็นของการฝึกอบรม

การจัดการฝึกอบรมนั้นจะจัดดำเนินการ เมื่อมีความจำเป็นเกิดขึ้น ซึ่งหมายถึง ภาวะที่ไม่พึงปรารถนาที่มีอยู่ในหน่วยงานมีจุดอ่อน มีปัญหาหรือมีสิ่งบกพร่องอันไม่พึงปรารถนาในการทำงาน ซึ่งอาจแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรมดังนี้

1.เป็นกรรมวิธีที่ช่วยป้องกันปัญหาสำหรับผู้ที่สำเร็จการศึกษาใหม่ๆ มีแต่ความรู้ด้านทฤษฎี จึงจำเป็นต้องได้รับการปฐมนิเทศเพื่อนำการปรับตัวให้เข้ากับบุคคล และสิ่งแวดล้อม ช่วยให้เกิดความมั่นใจ เพิ่มขวัญและกำลังใจ ตลอดจนเพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานให้สูงขึ้น

2.เป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้แก้ไขปัญหา สำหรับคนงานที่ประสบปัญหาอยู่เสมอ แม้ว่าจะได้มีการป้องกันอย่างรอบคอบแล้ว

3.เป็นการเสริมสร้างวิทยาการอันทันสมัยให้กับบุคลากร เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4.เป็นการประหยัดรายจ่ายได้มาก เนื่องจากจัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นภายใต้งบประมาณอันจำกัด และฝึกอบรมเฉพาะเรื่องที่ต้องการเสริมความรู้ทักษะ และ ประสบการณ์เท่านั้น

5.เป็นการช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์ โดยไม่ต้องเสียเวลาการทำงานปกติมาก

6.เป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดสามัคคีธรรมขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน

7.เป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาทำที่และบุคลิกภาพของตนเอง

ตลอดจนพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำ

8.เป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในตนเอง พร้อมทั้งจะทำงานกล้าเผชิญกับอุปสรรค และสามารถตัดสินใจได้คล่องแคล่วว่องไวยิ่งขึ้น

9.เป็นกรรมวิธีที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีพ

10.เป็นกรรมวิธีที่ช่วยเหลือนักเรียนที่ลาออกกลางคัน และจำเป็นจะต้องทำงานโดยไม่มี ความพร้อม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ปัจจุบันการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นของหน่วยงาน หรือองค์การต่างๆ และจะมีความจำเป็นและสำคัญมากขึ้นตามลำดับ เพราะความเจริญ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม และการขยายตัวของหน่วยงานการฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งเนาวรัตน์ พลายน้อย (2527 : 140) มีความเห็นว่า ประกอบไปด้วย 3 ประการดังนี้

1. เพื่อให้รู้ลักษณะงานขององค์การนั้น
2. เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

นอกจากนี้ เบื้อง กุมุท (2521 : 24-25) ยังกล่าวถึงความมุ่งหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นการมุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านใหญ่ๆ 3 ด้านโดยจำแนกไว้ดังนี้

1. ด้านความรู้ คือ การนำความรู้ไปใช้วิเคราะห์ สังเคราะห์ แยกแยะองค์ประกอบให้สัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ ได้ นอกเหนือจากที่เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มขึ้น
2. ด้านความรู้สึก คือ ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น หลังจากการอบรมแล้ว เช่น ยอมรับสิ่งใหม่ๆ มีเจตคติในทางที่พึงปรารถนา มีความกระตือรือร้นขึ้น
3. ด้านทักษะ หรือการปฏิบัติการ คือ ความสามารถ ความชำนาญ ความคล่องแคล่ว ความถูกต้องในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นภายหลังการอบรมแล้ว

การฝึกอบรมไม่ว่าจะกระทำด้วยวิธีใด หรือรูปแบบใดก็ตาม ย่อมมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานฝึกอบรมเฉพาะเจาะจงลงไปในแต่ละโครงการ แต่วัตถุประสงค์โดยรวม ๆ ย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2. เพื่อฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบบริหารด้านปฏิบัติการ ซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการสร้างขึ้นมา อันจะทำให้สามารถลงมือปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อมีเครื่องมือพร้อม

3. เพื่อสนองต่อความยากของงาน และการเปลี่ยนแปลงความต้องการของงาน

4. เพื่อให้ทราบนโยบาย หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานให้เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบ

5. เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากการอบรมเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมให้กว้างขวางและทันเหตุการณ์

6. เพื่อให้มีทัศนคติและกำลังใจที่ดี เกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์ดังกล่าวจะสมบูรณ์และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ หากว่าวัตถุประสงค์นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการอันแท้จริง โดยอาศัยความสัมพันธ์กันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์การ กับวัตถุประสงค์ของผู้อยู่ในหน่วยงานเป็นประการแรก และประการสำคัญ นอกจากนั้นรวมตลอดถึงเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรมด้วย

ประเภทของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้จัดจำแนกประเภทของการฝึกอบรมไว้หลายแบบด้วยกัน แล้วแต่จะยึดสิ่งใดเป็นหลักในการจำแนก เช่น ใช้ลักษณะการทำงานเป็นหลักใช้รูปแบบของการจัดการฝึกอบรมเป็นหลัก และใช้ระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก เป็นต้น เมื่อพิจารณาโดยรวม ๆ แล้วอาจจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้ว จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้นๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วจึงบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ ต้องการฝึกฝนผู้ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควรเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงานสอนงานในขณะปฏิบัติงานและทำให้ข้อผิดพลาด

ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้าโดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการปฐมนิเทศมีดังนี้

2.1 เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานใหม่ได้ทราบถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงานโดยละเอียด

2.2 เพื่อให้เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับ และวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน

2.3 เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในหน่วยงานนั้น และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบของตน

2.4 เพื่อให้ข้าราชการ หรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

2.5 เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

2.6 เพื่อให้ทราบถึงอนาคต และโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการ หรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ นำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิดขวัญกำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อบ่มเพาะประโยชน์ใหม่คือ ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรงานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้นั่นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรมในงานเป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมิได้เป็นทางการ หรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติ หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องคอยสอดส่องดูแล ตรวจตราผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อหาข้อบกพร่องและชี้แจงสอนแนะให้ผู้รับการอบรมเข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมและจากงานไปชั่วคราว เพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็น

กังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการเปิดหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมถ้าดูอย่างผิวเผินจะดูเหมือนหนึ่งว่าเป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลา กำลังคน และงบประมาณมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับที่แท้จริง เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญงาน มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานแล้วผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้นในที่สุด ดังนั้นการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานนั้น ถือว่าเป็นการลงทุนที่สำคัญและมีประโยชน์ที่คุ้มค่า

ประโยชน์ของการฝึกอบรม มีดังต่อไปนี้

1. ทำให้วิธีปฏิบัติงานดีขึ้น
2. ช่วยลดค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง
3. ช่วยลดเวลาเรียนวิธีการปฏิบัติงานให้น้อยลง
4. ช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาได้มากขึ้น เพราะผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วย่อมจะรู้และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง
5. ทำให้สายการบังคับบัญชา การควบคุม การบริหาร การติดต่อ และประสานงาน และความร่วมมือดีขึ้นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
6. ช่วยส่งเสริมจิตใจ และศีลธรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
7. กระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของตนตามปกติ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้ายข้าราชการในหน่วยงาน ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วมักจะได้รับการพิจารณาก่อนเพราะถือว่าเป็นผู้ที่รู้งาน
8. ช่วยทำให้ระบบและวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะการฝึกอบรมที่ได้ผลย่อมจะกระตุ้นความสนใจในการทำงานของข้าราชการให้มีความตั้งใจทำงานมากขึ้น เมื่อได้รับความรู้จากการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นแล้ว จะเห็นความผิดถูกในการปฏิบัติงานชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ย่อมมีการแก้ไขในข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

อานวย แสงสว่าง (2540 : 250-251) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ว่า
ประโยชน์การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีดังนี้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เป็นการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ทั้งทางวิชาทฤษฎี และวิชาปฏิบัติในวิชาชีพ หรือ ทักษะวิชาชีพจาก วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ และมีประสบการณ์ในวิชาชีพ

2. ช่วยพัฒนาทักษะบุคลากรให้ทันสมัย เนื่องจากมีการพัฒนา และมีความเจริญก้าวหน้า ทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้หน้าที่ขององค์การจะต้อง ปรับตัว และเปลี่ยนแปลงไปในด้านความมีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงมีความ จำเป็นจะต้องฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะทันสมัย สามารถรองรับความก้าวหน้า และการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

3. ช่วยขจัดปัญหาการบริหารงานบุคลากรขององค์การ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่าง บุคคล มาตรฐานการทำงาน การขาดงาน การลาออก และความขัดแย้งกับสหภาพแรงงาน ดังนั้น การฝึกอบรมก็เป็นแนวทางที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยขจัดปัญหาการบริหารงานบุคลากร ขององค์การได้

4. ช่วยในการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การจัดปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ โดยการใช้รูปแบบ โปรแกรมการฝึกอบรม จะช่วยให้บุคลากรใหม่เพิ่มเริ่มเข้าทำงานในองค์การ มีความรู้สึก ประทับใจ และมีความมั่นใจต่อองค์การ ตั้งแต่ระดับประทับใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด การจัด โปรแกรม ปฐมนิเทศที่ดี ย่อมทำให้บุคลากรใหม่เกิดความรู้สึกประทับใจ และมีความพอใจใน การทำงาน ย่อมจะทำให้บุคลากรใหม่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจึงต้อง รู้จักระมัดระวัง และให้ความสำคัญต่อการจัดการดำเนินการตามโปรแกรมการปฐมนิเทศ บุคลากรใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

5. ช่วยพัฒนาและเตรียมตัวบุคลากร สำหรับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้า งานที่สูงขึ้น การเลื่อนระดับตำแหน่งงานให้สูงขึ้นสำหรับบุคลากรที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ การทำงาน ย่อมเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ดีขององค์การ ดังนั้น การ ฝึกอบรมบุคลากรสามารถทำให้บุคลากรได้รับทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ สำหรับการงานในตำแหน่งใหม่ ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในงานที่สูงขึ้น

6. ช่วยตอบสนองความต้องการความเจริญก้าวหน้า ในงานวิชาชีพของบุคลากรจะพบว่า บุคลากรที่ดีทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าในวิชาชีพ ดังนั้นการฝึกอบรมที่มีการจัดโปรแกรม การฝึกอบรมตลอดปี จะสามารถสนองตอบต่อการทำหายในงานวิชาชีพ และต่อการพัฒนาตัว บุคลากรโดยตรง ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีโอกาสก้าวหน้าใน วิชาชีพได้มากขึ้น

7. ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์กร ถ้าบุคลากรได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านปริมาณการทำงาน และระดับคุณภาพการทำงานอย่างมีระบบและมีการต่อเนื่องตลอดปี โดยผ่านระบบการฝึกอบรมที่ดีแล้ว จะทำให้บุคลากรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและจะเป็นผลให้งานการผลิตมีผลิตภัณฑ์ หรือ งานบริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรสามารถมีรายได้เพิ่มมากขึ้น และจะเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ถ้าบุคคลมีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

8. ช่วยเป็นฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างเป็นระบบ จะสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการส่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมไปพัฒนาทางด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติมในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง นอกจากนั้นยังสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะได้อย่างมีความเหมาะสม และถูกต้องตรงกับสายงานอาชีพ

จากคำจำกัดความดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้นมีลักษณะเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดมุ่งเปลี่ยนพฤติกรรม

3 ด้าน คือ เพิ่มพูนความรู้ เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิภาพขึ้น เพิ่มพูนทักษะ หรือ ความชำนาญเพื่อบรรเทาการสูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดทักษะและประสบการณ์ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพื่อให้เกิดความคิดอ่านใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงความเชื่อเก่า ๆ ที่ล้าสมัย และเสื่อมถอย เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผนยิ่งขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ ประสิทธิภาพของบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานเป็นสำคัญ

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีให้ประโยชน์การช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคน นอกจากนี้ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และเป็นบันไดที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคตอีกด้วย

หลักสูตรในการฝึกอบรม

มีผู้ให้ความหมายของหลักสูตรการฝึกอบรมไว้ตามเอกสารในการศึกษาค้นคว้าเท่าที่รวบรวมได้คือ นงลักษณ์ สีนสืบผล. (2532 : 8) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการซึ่งมีความมุ่งหวังที่จะเสริมสร้างและพัฒนาความคิดเห็น ความรู้ และความสามารถของบุคคลขณะที่กำลังทำงานอยู่ให้กว้างขวาง และก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานในการฝึกอบรมผู้จัดการฝึกอบรมจำเป็นต้องกำหนดเนื้อหาวิชา ระยะเวลาและรายละเอียดอื่นๆ เป็นกรอบไว้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม หรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทราบว่า จะต้องศึกษา หรือเรียนรู้เรื่องอะไร อย่างไร เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กรอบที่กำหนดไว้นี้โดยทั่วไป เรียกว่า หลักสูตรการฝึกอบรม

น้อย ศิริโชติ (2534 : 48) ที่กล่าวว่า หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง วิชา เนื้อหาสาระ และวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดทัศนคติ และสามารถอันจะยังผลให้เกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามความหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น พอสรุปได้ว่า หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง ขอบเขต เนื้อหา วิชา สาระ ที่กำหนดไว้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดความรู้ทำความเข้าใจ เพื่อพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ความสามารถในการนำไปปฏิบัติงานและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้บังเกิดผลดีต่อส่วนรวม

ประเทือง ทวีชัยเกิด (2541 : 28) หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นเนื้อหาสาระอย่างย่อๆ ที่จะจัดให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมที่ดีจะต้องมีเนื้อหาสาระ ตลอดจนกระทั้งการจัดกิจกรรมที่จะทำให้การฝึกอบรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่จะให้ตรงกับวัตถุประสงค์นั้น ผู้จัดจะต้องดูความจำเป็นของการฝึกอบรม แล้วหาทางบรรลุเนื้อหาสาระ และการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความจำเป็น หลักสูตรการฝึกอบรมที่ดีก็จะต้องสามารถยืดหยุ่นได้ ทั้งนี้เพื่อความจำเป็นของกลุ่มย่อยๆ ที่อาจแตกต่างกันไป

เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์ (2529 : 25) หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้โดยมีการจัดเนื้อหาวิชาต่างๆ เพื่อจะเอื้ออำนวยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นๆ

การสร้างหลักสูตรที่ดีนั้น ผู้สร้างจะต้องทำด้วยความระมัดระวัง เพราะมีฉะนั้นอาจจะได้โครงการฝึกอบรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเลยก็ได้ ซึ่งจะทำให้ได้ผลไม่คุ้มกับการลงทุน เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยใช่เหตุ เพราะความรู้ทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ไปอาจไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย บางครั้งทักษะที่ต้องการมากกลับไม่ได้รับการฝึก หรือฝึกให้ก็แต่เพียงเล็กน้อย เพราะฉะนั้นการสร้างหลักสูตรควรจะทำโดยการนำข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการวิเคราะห์การปฏิบัติงานมาพิจารณา เช่น ความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ผู้เข้ารับการอบรมจะนำความรู้ไปใช้ และผลการ

ปฏิบัติงานที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงทฤษฎีการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอันจะมีผลต่อการกำหนดรูปแบบของหลักสูตรอีกด้วย

การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการในการอบรม

หลักการหมวดนี้ หมายถึง การจัดวิชาในหลักสูตรเฉพาะวิชาที่จำเป็น มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเป็นพื้นฐานของวิชาอื่น เป็นวิชาที่ถือว่าเป็นแก่นสาร สาระ มิใช่วิชาเพื่อความบันเทิงสนุกสนานไม่ได้สาระ จัดหลักสูตรให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเชิงถาวรในการทำงานได้ จึงควรพิจารณาดังนี้

1. เป็นวิชาที่ตอบสนองหรือแก้ปัญหาของวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แก้ปัญหาของหน่วยงาน มิใช่วิชาชมบันเทิง แต่ควรชมวิชา
2. วิชาในหลักสูตรต้องกำหนดวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร มีรายละเอียดหรือสาระสำคัญของวิชา (course description) ขึ้นไว้ เพื่อให้การดำเนินการการสอนของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้จัดการฝึกอบรม
3. ระยะเวลาที่เหมาะสมแก่ความจำเป็น เวลาที่จะอำนวยให้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เวลาที่เหมาะสม ช่วงว่างหรือช่วงที่มีงานน้อยของหน่วยงาน ฯลฯ เป็นต้น
(วิจิตร อวระกุล.2540 : 33-34)

หลักสูตรการฝึกอบรมที่ดี

จะต้องมีการพัฒนาต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ให้เหมาะสม ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรมมีแนวทาง 4 ขั้นตอน

- 1.วิเคราะห์หาความจำเป็นของการฝึกอบรม เป็นการพิจารณาสภาพปัจจุบันของปัญหาที่เกิดขึ้น และคาดการณ์ถึงอนาคตให้ใกล้เคียงและถูกต้อง ในการหาความจำเป็น
- 2.กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่ชี้ให้เห็นเป้าหมายและความต้องการของการฝึกอบรมว่าต้องการแก้ไข้ปัญหาในหน่วยงาน ในการฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลง
- 3.การเลือกเนื้อหาในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะเนื้อหาเป็นเสมือนเครื่องมือที่จะดำเนินการแก้ไข้ปัญหาให้กับหน่วยงาน มีหลักเกณฑ์สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในการแก้ไข้ปัญหาของหน่วยงาน ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ น่าสนใจและจูงใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม เหมาะสมกับระดับผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในการทำงานหรือชีวิตประจำวัน ประเมินผลได้อย่างชัดเจน สะดวก
- 4.การกำหนดกิจกรรมและการเลือกสื่อในการฝึกอบรม กิจกรรมและสื่อในการฝึกอบรมเป็นตัวกลางสำคัญที่ถ่ายทอดเชื่อมโยง ความรู้ ทักษะ เจตคติ ให้เกิดแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ต้องมีคุณค่าทางเทคนิคชัดเจนและถูกต้อง ต้องเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ไม่แพงจนเกินไป และได้ผลคุ้มค่ากับการลงทุน

นอกจากนี้การจัดหลักสูตรที่ดีควรคำนึงถึงส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แก้ไขปัญหาในองค์กร
2. มีวัตถุประสงค์ความมุ่งหมายชัดเจน
3. เนื้อหาสาระในรายวิชาและหมวดวิชาชัดเจน
4. การจัดลำดับเนื้อหาวิชาต้องต่อเนื่อง
5. ระดับความยากง่ายของเนื้อหาต้องเหมาะสม
6. การกำหนดกิจกรรมที่ใช้ประกอบในแต่ละรายวิชาสอดคล้องกับเนื้อหา
7. การกำหนดระยะเวลาแต่ละวิชาและตลอดหลักสูตรเหมาะสม
8. ความทันสมัยทันเหตุการณ์

หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นการกำหนดแนวทางการจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ของการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมจึงต้องให้ตอบสนอง และครอบคลุมความจำเป็นในการฝึกอบรม และจุดประสงค์ของการฝึกอบรม (สุนทร พงษ์วิน.2546 : 15-16)

สถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์

หมายถึง ลักษณะของสถานที่ อาคารเรียน บรรยายภาค อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นสื่อการเรียนการสอน ตลอดจนเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมโดยรวมในการฝึกอบรม

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการฝึกอบรม ไม่ว่าหลักสูตรจะดีเพียงใดถ้านำไปฝึกอบรมในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม ย่อมจะทำให้การฝึกอบรมนั้นๆด้อยคุณค่าลงไปและอาจไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้สถานที่เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมความสำเร็จในการฝึกอบรมผู้รับผิดชอบในการจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับหลักการเลือกสถานที่ฝึกอบรม การจัดเตรียมห้องฝึกอบรมและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับการเลือกสถานที่ฝึกอบรม การจัดเตรียมห้องฝึกอบรมและสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดที่นั่งประชุม และโสตทัศนูปกรณ์ที่จำเป็นในการฝึกอบรม (อรพรรณ พรสีมา.2537 : 69)

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 190) ให้ความเห็นเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1.ห้องอบรม โต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง สะดวกสบาย
- 2.ความสะอาด จูงใจให้เกิดความตั้งใจรับการฝึกอบรม

- 3.ขนาดของชั้น ห้องอบรม มีเพียงพอ
 - 4.จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จูงใจ ที่พักผ่อน เล่นกีฬา
 - 5.บรรยากาศของสถานที่ฝึกอบรม จูงใจ ที่พักผ่อน เล่นกีฬา
 - 6.ความสะดวกสบายในการพักอาศัย ที่พัก ห้องพัก หอพัก บริเวณ บรรยากาศ อาหารอร่อย ความสะดวกสบาย
 - 7.ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นุ่มนวล ยิ้มแย้ม เต็มไปด้วยการช่วยเหลือ
 - 8.สื่อการสอน อุปกรณ์การสอนที่อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้
- ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดระบบบริการเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม สื่อ เอกสาร เครื่องเขียน รวมทั้งวัสดุทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม

สุพล เพชรานนท์ (2542 : 129-130) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม หมายถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บริการที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.การลงทะเบียน ต้องจัดโต๊ะลงทะเบียน เอกสารการลงทะเบียน แฟ้มเอกสารที่จะแจกให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ป้ายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียน
- 2.การเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ จัดสถานที่ฝึกอบรมให้เรียบร้อย สะอาด สวยงาม ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานและอุปกรณ์ต่างๆ จัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ ห้องประชุมย่อยให้เหมาะสมกับการจัดกิจกรรม จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้อื่นๆ
- 3.อาหารและเครื่องดื่ม ในการจัดบริการอาหารกลางวันแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และกรรมการดำเนินงานการฝึกอบรม ช่วยให้การเริ่มรายการตามกำหนดการฝึกอบรมในภาคบ่ายเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ตรงเวลา และเป็นโอกาสที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพูดคุยกันสร้างความสัมพันธ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น

สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมเริ่มตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้านเอกสาร การลงทะเบียน พิธีการเปิดและปิดโครงการ ด้านสถานที่ ความสะดวกให้แก่วิทยากร การใช้สื่อต่างๆ และสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่จอดรถ อาหารและอื่นๆ ตามสมควร

ลักษณะที่ดีของสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม ควรมีลักษณะดังนี้

1. ห้องฝึกอบรม โต๊ะ เก้าอี้ ที่สะดวกสบาย
2. แสงสว่าง ระบบถ่ายเทอากาศดี
3. โสต วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย
4. สถานที่พักผ่อน รับประทานอาหาร และอาหารว่าง สะดวก สบาย
5. ห้องพัก ห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ
6. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ
7. มีแฟ้มและเอกสารประกอบการฝึกอบรม
8. ขนาดของห้องและจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เหมาะสม
9. มีสถานที่สันทนาการและออกกำลังกายหลังการฝึกอบรม
10. มีการนำคอมพิวเตอร์ช่วยในการฝึกอบรม

วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายวิทยากรฝึกอบรมไว้ดังนี้

สมชาย กิจยรรยง (2545 : 37) ได้ให้ความหมายของวิทยากรไว้ว่า บุคคลซึ่งมีความรู้ความสามารถ ตลอดจนการพูดหรือแนะนำและใช้เทคนิคต่างๆในเรื่องนั้นๆ อันจะถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เจตคติ ความสามารถ จนสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

สัวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2545 : 1) ให้ความหมายของวิทยากรฝึกอบรมว่า เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้รับการอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม ด้านความรู้ พุทธิปัญญา ด้านทัศนคติ จริยธรรม ด้านทักษะ หัดดศึกษา นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถและการได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน เทคนิคการสอน

เป็รื่อง กุมุท (2521 : 39) ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรที่ดีจะต้องสามารถนำประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการสอน สามารถสาธิต อธิบาย บรรยาย และสามารถใช้อุปกรณ์การสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2540 : 49 -54) ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรจะต้องสามารถทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย สามารถฟังและเชื่อมโยงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ปรับถ้อยคำ สำนวน กระตุ้นให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น และสามารถตะล่อมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นที่ตรงประเด็น นอกจากนั้น จะต้องสามารถนำอภิปรายให้บรรลุกับข้อยุติที่มีหลักเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรจะต้องมีความสามารถในการสร้างบุคลิก ลักษณะของตนเองให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อทำหน้าที่เป็นวิทยากร อาทิ

เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์ (2529 : 32-33) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะต้องมีบุคลิกที่ดีทั้งท่าทาง กริยา น้ำเสียง การพูดจาจะฉฉานเข้าใจง่าย สามารถโน้มน้าความเชื่อถือศรัทธาจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ไมตรี ทองประวติ (2529 : 24) เห็นว่าการวางตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นเริ่งสำคัญและเสนอว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ฝึกอบรม หรืออยู่ในฝ่ายบุคคลมักจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเภทนี้ได้ง่าย จึงต้องเป็นผู้รู้จักการวางตัวที่เหมาะสม นั่นคือ จะต้องระมัดระวังเรื่งบุคลิกลภาพของตน

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 213) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรว่า จะต้องมีการประเมินการสอน การประพฤติปฏิบัติของตนเอง เพื่อการแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป รวมทั้งการติดตามการนำเอาวิชาไปปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าเกิดผลเพียงใด เพื่อการให้คำแนะนำตามความจำเป็นหรือการแก้ไขปรับปรุงวิธีการสอน

ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านวิทยากร หมายถึง บทบาทในการใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อถ่ายทอดหรือช่วยเหลือและบริการความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากเนื้อหาวิชาที่รับผิดชอบได้ถูกต้อง และเหมาะสมตามหลักวิชาการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจอย่างเป็นระบบมากขึ้น จนเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธา

บทบาทของวิทยากร (Trainer Roles)

โรเจอร์ เบนเน็ต (Roger Bennett) ได้สรุปบทบาทของวิทยากรไว้ดังนี้

1.ผู้ให้การฝึกอบรม (Trainer Roles) คือ ผู้จัดกิจกรรม และประสบการณ์ต่างๆ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรี้นรู้ตามจุดประสงค์ของโครงการฝึกอบรม เป็นผู้รับผิดชอบติดตามผล และประเมินผลจากการนำประสบการณ์ที่ได้รับจากฝึกอบรมไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

2.ผู้จัดหา (Provider) คือ เป็นผู้จัดรูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมในรายวิชาที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยกำหนดวัตถุประสงค์เนื้อหาสาระ เลือกใช้เทคนิคและกิจกรรมการฝึกอบรม และการวัดประเมินผลให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน

3.ผู้ให้คำปรึกษา (Consultant) คือ วิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและแนวทางในการกำหนดโครงการฝึกอบรม

4.ผู้เปลี่ยนแปลง (Innovator) คือ เป็นผู้กระตุ้นให้เกิดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคนิควิธีใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง และเสนอแนะวิธีและเทคนิคที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลง

5.ผู้จัดการ (Manager) คือ เป็นผู้ดำเนินการด้านการวางแผน การจัดหน่วยงาน การควบคุมและพัฒนาการฝึกอบรม การพัฒนากิจกรรมและหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และช่วยสนับสนุนการจัดกิจกรรม การประเมินผล การพัฒนาทีมงานที่ทำหน้าที่จัดการฝึกอบรม

วิทยาการฝึกอบรมเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม ทั้งด้านความรู้ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ และความเข้าใจ จะต้องมีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน เทคนิคการสอน

วิทยาการเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการฝึกอบรม เมื่อการอบรมเริ่มต้นขึ้นผู้ดำเนินการฝึกอบรมและผู้กำกับกับการฝึกอบรมที่แท้จริง คือ วิทยาการ บทบาทของวิทยาการจะเป็นอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีที่วิทยาการนำมาใช้ในการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นวิธีใดก็ตาม ความสำเร็จของการฝึกอบรมในขณะนั้นขึ้นอยู่กับวิทยาการเป็นสำคัญ ในการกำหนดตัววิทยาการ จะต้องกระทำด้วยความรอบคอบโดยพิจารณาเกี่ยวกับคุณลักษณะของวิทยาการที่ดี และเลือกวิทยาการให้เหมาะกับการฝึกอบรม (อรพรรณ พรสีมา.2537 : 16-17)

วิทยาการที่ดีควรมีลักษณะ

1. วิทยาการควรมีความรู้ความสามารถและทักษะในสาขาวิชาที่บรรยายเป็นอย่างดี และเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. วิทยาการควรมีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ และสามารถนำเสนอประสบการณ์ดังกล่าวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3. วิทยาการควรเป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถพิเศษในการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ให้น่าสนใจน่าติดตาม เช่น มีความสามารถในการเล่าเรื่อง มีความสามารถในการวาดภาพประกอบการบรรยาย หรือการว่ากลอนสดในเรื่องที่บรรยาย เป็นต้น

4. วิทยาการที่ดีต้องมีความสามารถในการใช้สื่อต่างๆประกอบการบรรยาย ซึ่งจะช่วยให้เรื่องราวที่น่าเสนอน่าสนใจ จดจำได้นาน และช่วยให้เรื่องยากเข้าใจง่ายขึ้น

5. วิทยาการควรมีจิตวิทยาในการฝึกอบรม คือ มีความเข้าใจความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าใจลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และเข้าใจพฤติกรรมกลุ่ม

6. วิทยาการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส จึงจะช่วยให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกสบายใจ และมีความกระตือรือร้นที่จะร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วยความสมัครใจ

7. วิทยาการควรเป็นใจกว้างและมีเหตุผล ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรกระทำให้เกิดประโยชน์และจริงจัง (อรพรรณ พรสีมา.2537 : 17)

คุณสมบัติของวิทยาการที่ดี ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. วิทยาการมีความรู้ ความสามารถในเนื้อหา
2. มีเทคนิควิธีการถ่ายทอดที่น่าสนใจ
3. มีบุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใสศรัทธา
4. มีความรับผิดชอบต่อนักศึกษา
5. มีการตรงต่อเวลา
6. มีความเป็นประชาธิปไตย ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความคิดเห็น
7. มีมนุษยสัมพันธ์และรู้จักสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี
8. ให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับการอบรม และผู้ดำเนินการอบรม
9. มีจรรยาบรรณของนักฝึกอบรม

แนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิผล

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล เอาไว้ดังนี้

เอ็ดชอนี (Etzioni. 1964 : 8) กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิผลว่า หมายถึงระดับการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การตามที่เป็นจริง

บาร์นาร์ด (Barnard. 1966 : 82) กล่าวว่า องค์การใดจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อ การปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติตรงตามบทบาท หน้าที่ที่องค์การได้กำหนดไว้

เฮอร์เชย์ และ บลองชาร์ด (Hersey and Blanchard. 1972 : 94) เห็นว่าประสิทธิผลภาวะผู้นำนี้เกี่ยวข้องกับ และครอบคลุมไปถึงความสำเร็จของกระบวนการใช้อิทธิพลของผู้นำต่อพฤติกรรมของบุคคล หรือ ของกลุ่ม เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งด้วย

เรดเดน (Redden. 1970: 277) เห็นว่าประสิทธิผลนี้พิจารณาได้ 3 ระดับ คือ ระดับองค์การ ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล

ประสิทธิผลระดับองค์การ จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ตอบแทนกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโต และการขยายตัวขององค์การ ผลผลิตภาพความยืดหยุ่น ตำแหน่งในวิชาการ การพัฒนาบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และความสัมพันธ์ต่อส่วนราชการ

ประสิทธิผลระดับหน่วยงาน เป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์การ สามารถทำผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์การใหญ่ในภาพรวมได้

ประสิทธิผลระดับบุคคล จะเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำรงตำแหน่งในทางการบริหารของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การ ได้มีผู้ศึกษาและให้คำนิยามของประสิทธิผลขององค์การไว้ดังนี้

บาร์นาร์ด (Barnard. 1966 : 20) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ คือการดำเนินงานให้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือ หมายถึง ระดับการบรรลุความสำเร็จขององค์การ

สคีน (Schein.1970 : 118) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายความว่าถึงสมรรถภาพ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) การดำรงสภาพ (Maintain) และการเจริญเติบโต (Growth) ไม่ว่าองค์การจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการจะทำให้บรรลุไปอย่างถูกต้อง

สตีแยร์ส (Steers.1977 : 1) มองประสิทธิผลขององค์การ คือ ผลกำไร หรือผลประโยชน์จากการลงทุนในมิติของนักวิทยาศาสตร์การวิจัย ว่าประสิทธิผล หมายถึง จำนวนของสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ หรือ ผลผลิตใหม่ๆ ขององค์การ แต่มิติของนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิผล หมายถึง คุณภาพชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลโครงการ

การพิจารณาเกี่ยวกับประสิทธิผลโครงการ เป็นการพิจารณาที่ใกล้เคียงกับ "การประเมินผลโครงการ" แต่มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ในแง่ที่การประเมินผลโครงการเป็นการดูผลหลายด้าน ทั้งเรื่องความก้าวหน้า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลกระทบของโครงการ แต่ประสิทธิผลโครงการ เป็นเพียงการพิจารณาเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ว่าบรรลุไปตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลโครงการในความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือวีระพล สุวรรณนันทน์ (2531 : 66) มองว่า ประสิทธิผลโครงการ เป็นดัชนีในการเข้าใกล้วัตถุประสงค์ โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย หรือทรัพยากรที่ใช้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2533 : 188) ที่ศึกษาการพัฒนาทางการศึกษา และสรุปว่า ประสิทธิผล เป็นสภาพการดำเนินงานที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์

นิตา ชูโต (2538 : 188) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลว่าหมายถึงเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ บรรลุอย่างไร และได้ผลอะไรบ้าง

ครอส (ยุทธนา สุขสมมติ. 2535 : 15 ;อ้างอิงจาก Gross.1972) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า เป็นการสมดุลอย่างที่สุด ระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว (Adaptation) และการรักษาสภาพ (maintenance) ดังนั้นกิจกรรมของโครงการ ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติของโครงการว่ามีประสิทธิผล หรือไม่ จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร (Acquiring resources)
2. การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลในรูปบริการ หรือสินค้า

4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค(Technical) และด้านการบริหาร(Administrative) อย่างมีเหตุผล

5. การลงทุนในโครงการ (Investing in Project)

6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม (Conforming to codes of behavior)

7. การตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคล และกลุ่ม

สรุปจากแนวคิดประสิทธิผลของโครงการดังที่กล่าวมาข้างต้น มีความหมายใกล้เคียงกัน และเป็นการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ในเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลของโครงการกับวัตถุประสงค์

ประวัติของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advande Info Service Public Company Limited – AIS) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็ม (GSM – Global System for Mobile Communication) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2529 ภายใต้การดำเนินธุรกิจให้เช่า และบริการคอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2533 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ได้มอบสัมปทานให้กับบริษัทเป็นผู้ติดตั้งและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม ในประเทศไทยเป็นเวลา 20ปี ในระยะแรกบริษัท ได้เริ่มดำเนินการติดตั้งเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ 900 เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นพื้นที่แรก หลังจากนั้นได้ขยายเครือข่ายให้กว้างไกลไปทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทย

พ.ศ. 2537 บริษัทฯ ขยายเครือข่ายในส่วนของชุมสายรวมทั้งสิ้น 17 ชุมสาย สถานีฐานรวมทั้งสิ้น 587 สถานีทั่วประเทศ และเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากถึงสี่แสนกว่าราย นับได้ว่าเป็นอันดับสองของโลกรองจากประเทศสวีเดน นอกจากนี้ยังได้เริ่มให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม ซึ่งเป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม ซึ่งเป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบมาตรฐานสากลที่กว่า 90 ประเทศทั่วโลกต่างยอมรับ

พ.ศ. 2538 บริษัทฯ ยังคงพัฒนาและขยายเครือข่ายทั้ง 2 ระบบต่อไป เพื่อเพิ่มพื้นที่บริการให้มากที่สุด นอกจากนั้นบริษัท ยังได้พัฒนาบริการเสริมอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น บริการข้ามแดนอัตโนมัติ ด้วยบริการนี้ผู้ใช้บริการสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม เครื่องเดิม ไปใช้ในต่างประเทศที่มีข้อตกลงร่วมกันได้โดยเปิดให้บริการกับประเทศฮ่องกงเป็นประเทศแรก

พ.ศ. 2539 บริษัทฯ ได้ลงนามในสัญญาแก้ไขสัญญาสัมปทานกับองค์โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) โดยได้เพิ่มอายุสัมปทานจาก 20 ปี เป็น 25 ปี

พ.ศ. 2540 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานขยายเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จนมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมครบ 76 จังหวัด โดยระบบเซลลูลาร์ 900 มีชุมสาย 29 ชุมสาย สถานีฐานจำนวน 1,131 สถานีฐาน และดิจิตอล จีเอสเอ็ม มีชุมสาย 13 ชุมสาย และสถานีฐานจำนวน 977 สถานีฐาน ด้วยระยะเวลาเพียง 7 ปี ความพยายามของบริษัทในการพัฒนาและขยายเครือข่ายทำให้ทั้งจำนวนชุมสายและสถานีฐานของทั้ง 2 ระบบ เพิ่มขึ้นจนอาจกล่าวได้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม เป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเติบโตในด้านศักยภาพการให้บริการสูงสุดในประเทศ

พ.ศ. 2541 บริษัทฯ ดำเนินนโยบายมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้ให้บริการเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็ม ด้วยการเปิดศูนย์บริการ Priority Call Center เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และภูมิภาค ประกอบกับการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับปรุงและเสริมประสิทธิภาพด้านบริการ ไม่ว่าจะเป็นการนำระบบ Cubics มาทดแทนระบบการจัดเก็บเงินแบบเก่า รวมทั้งงานคอมพิวเตอร์ทุกระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเงิน เช่น ในส่วนของงาน Back Office, Service Center, Call Center, Fraud Management และ SIS ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมั่นใจในคุณภาพการใช้งานและการบริการได้อย่างแน่นอน ควบคู่ไปกับการพัฒนาเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีสถานีฐานเพิ่มถึง 2,600 สถานีฐาน แบ่งเป็นสถานีฐานของระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็ม ระบบละ 50% พร้อมทั้งได้เพิ่มการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติในประเทศต่าง ๆ ทำให้บริษัทเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย

พ.ศ. 2542 ในเดือนมกราคม บริษัทฯ ได้จับมือกับบริษัท สิงคโปร์ เทเลคอม ในการร่วมเป็นพันธมิตร ทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า และเป็นการนำจุดแข็งของทั้งสองฝ่ายมารวมกัน ทั้งในด้านเทคโนโลยีวิศวกรรม การบริหารเครือข่ายที่ซับซ้อน เงินทุน และประสบการณ์ในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างมาตรฐานงานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างสูงสุด และมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงมั่นใจได้ว่าการบริการของบริษัทจะอยู่บนมาตรฐานของความเป็นมืออาชีพระดับสากลอย่างแท้จริง

การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ได้มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคน โดยมีมาตรฐานในกระบวนการเลือกสรรพนักงาน และมีหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงาน ให้ความรู้ และมีหัวใจบริการ เพื่อความประทับใจของลูกค้า โดยมุ่งเน้นในส่วนของความรู้ ในรายละเอียดของงานบริการต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่พัฒนาปรับปรุงหลักสูตรอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการให้อำนาจตัดสินใจกับพนักงาน เพื่อความรวดเร็ว แม่นยำในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่สุด เพื่อความพอใจของลูกค้า

การฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1

ความมุ่งหมาย แผนก Call Center ได้จัดการฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตร Agent 1 เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่างๆ เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับลูกค้า เพื่อคำนึงถึงความพอใจในบริการของลูกค้า

วัตถุประสงค์การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1

- เพื่อให้พนักงาน Call Center ได้รับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนนโยบายและปรัชญาในการทำงานของบริษัทฯ
- เพื่อให้พนักงาน Call Center มีความสามารถในการบริการ และมีหัวใจบริการ
- เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้า โดยมุ่งเน้นในส่วนของความรู้ ในรายละเอียดของงานบริการต่างๆ
- เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน
- เพื่อให้พนักงาน Call Center นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อความรวดเร็วและแม่นยำในการให้บริการกับลูกค้า

หลักสูตร Agent 1

การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 มุ่งเน้นให้ความรู้กับพนักงาน ให้รายละเอียดเกี่ยวกับงานเอกสารของลูกค้า การแก้ไขปัญหาทั่วไป และให้คำแนะนำ การให้บริการของบริษัท และเทคโนโลยีเบื้องต้น ซึ่งรายละเอียดมีดังต่อไปนี้

- การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่
- การแก้ไขปัญหากรณีลูกค้ากดรหัสผิด
- กรณีลูกค้ามีปัญหาที่ตัวเครื่องแนะนำศูนย์บริการ หรือตัวแทนจำหน่าย
- หลักฐาน/ขั้นตอนการจดทะเบียนแรกเข้า
- ราคาเครื่อง/รายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละรุ่น/แต่ละยี่ห้อ
- หลักการคิดค่าใช้จ่ายบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่
- แนะนำกรณีลูกค้าสอบถามยอด/อัตราค่าบริการต่างๆ
- แนะนำขั้นตอน และวิธีการในกรณีลูกค้าต้องการตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการ
- ข้อมูลเกี่ยวกับการสมัคร/สถานที่ชำระค่าใช้บริการ
- การนำเครื่องต่างประเทศ/ต่างประเทศระบบเข้ามาใช้
- การระงับสัญญาณเนื่องจากมียอดค้างชำระ
- การระงับใช้เครื่องชั่วคราว เนื่องจากเครื่องหาย/กรณีอื่นๆ
- ข้อมูลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนเครื่อง/สลับเลขหมาย/เปลี่ยนแปลงเลขหมายต่างพื้นที่
- การขอยกเลิกสัญญาณโทรศัพท์

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 นี้เป็นพนักงาน Call Center ทั้งชาย และหญิงทั้งที่เป็นพนักงานใหม่เข้าบรรจุในแผนก และพนักงานในแผนกที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 มาก่อน

ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 นี้ ได้จัดอบรมขึ้นทุกเดือนใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรม 11 วัน และในการจัดฝึกอบรมแต่ละครั้ง จะต้องมีการมีพนักงานที่จะเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 25 คน

วิทยากร สถานที่ และสื่อการเรียนการสอน

การศึกษาประสิทธิภาพ การฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ครั้งนี้ไม่ได้ทำการศึกษาในส่วนของต้นทุนในการจัดฝึกอบรม เพื่อการประหยัดทรัพยากรในการจัดการฝึกอบรม ดังนั้น ทั้งวิทยากร สถานที่ และสื่อการเรียนการสอนทั้งหมด จึงเป็นทรัพยากรที่มีอยู่ในบริษัทแล้วโดยที่

- วิทยากรทั้งหมดเป็นพนักงานของแผนก Call Center ที่มีความรู้ และความชำนาญในการทำงานเกี่ยวกับแผนก Call Center และเนื้อหาที่ใช้สอนในหลักสูตร Agent 1

- สถานที่ในการฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 นี้ทั้งหมดเป็นห้องที่ใช้เพื่อฝึกอบรมพนักงาน Call Center โดยเฉพาะ และอยู่ในส่วนเดียวกันกับแผนก Call Center

- สื่อการเรียนการสอนทั้งหมดในการฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 นี้ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ประจำโต๊ะของพนักงานในห้องฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 นี้ไม่ได้ทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมแจกให้กับพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม แต่เนื้อหาของหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกจะอยู่ในรูปของข้อมูลที่อยู่ในระบบข้อมูลภายในแผนก (Intranet) ของทางแผนก Call Center โดยเปิดผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องฝึกอบรม

การวัดผลการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 นี้มีเกณฑ์ในการวัดผลการฝึกอบรมดังนี้

1. ใช้ข้อสอบในการวัดผล ซึ่งทำการวัดผลทั้งหมด 2 ครั้ง ข้อสอบมีชุดละ 50 ข้อ คิดเป็น 100 คะแนน

2. การทดสอบทางด้านการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการทำงานโดยให้ผู้จัดการฝึกอบรมเป็นผู้ประเมิน (AIS Intranet. 2545)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจงานวิจัย และสารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของผู้วิจัยศึกษา พบผลงานที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น ซึ่งได้แก่ การศึกษาของ สุเนตร พงษ์ริน (2546 : 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวัง ผลของการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละรุ่นที่มีต่อโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวัง โดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นที่ 11,12,14 และ 15 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวังโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นที่ 13 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวังโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นที่ 11,13,14 และ 15 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นที่ 13 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวังโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นที่ 11,12,13 และ 15 ที่มีสถานภาพในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุใหม่ของสำนักพระราชวัง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จามีกร นิภากุล (2540 : 112-114) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการความรู้เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เกี่ยวกับความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ทางตำแหน่งที่ปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประพีร์ คำพริกไทย (2539 : 145-147) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใช้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ทางด้านการก่อสร้างต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

จินตนา พึ่งเจริญพงศ์ (2540 : 150) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ ของบริษัท เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ ของบริษัท เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในแง่ของการนำความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาของการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ของตนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรด้านเพศของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ ของบริษัท เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ ของบริษัท เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน ในแง่ของการนำความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาในการอบรมภาคกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ของตน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ศึกษาในระดับปริญญาตรีต่างสาขาวิชากัน มีความคิดเห็นต่อโครงการอบรมนัก

ลงทุนรุ่นเยาว์ ของบริษัท เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79-80) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม และด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี การเปรียบเทียบทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะคิดต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทักษะคิดต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อรทัย ทองฤกษ์ฤทธิ์ (2538 : 103) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ โดยทำการศึกษาทั้งข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่ผ่านการฝึกอบรมประจำปีงบประมาณ 2536 พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สูงกว่าด้านกิจกรรมการฝึกอบรมและด้านประเมินผล โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 73-76) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพศชายและเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไปที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี และประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนันทชา พูนวุฒิกุล (2546 : 93-95) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทย ที่มีต่อการฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมต่างระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทย ที่มีต่อการฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมต่างระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรโดยรวมพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทย ที่มีต่อการฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมต่างระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมต่างระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทยที่มีต่อการฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมต่างระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยรวมพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทยที่มีต่อการฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมต่างระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยรวมพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วังสิต ยี่ตัน (2546 : 68-69) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค เพศชายและเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ที่มีอายุงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดวงพร พงษ์ประดิษฐ์ (2537 : 122-123) ได้ทำวิจัยเรื่อง การติดตามผลหลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา : การนำเนื้อหาในหลักสูตรไปใช้ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อความสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาสูง (ปริญญาตรี

และสูงกว่า) มีการนำความรู้ไปใช้สูงกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) ผู้เข้ารับการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 129-132) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีทักษะต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และมีประสบการณ์ต่างกัน มีทักษะต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คนสันต์ วัฒนบารมี (2546 : 52-53) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กฤษณ์ เทียนสุวรรณ (2546 : 59-60) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทเอกชน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเทือง ทรัพย์เกิด (2541 : 86-89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการนำความรู้ไปใช้ จากหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง ของศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษาในภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปใช้ จากหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงของศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษาในภาคกลาง โดยรวมและรายหมวดวิชาอยู่ในระดับมาก ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน นำความรู้ไปใช้โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในรายหมวดวิชาพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีนำความรู้จากหมวดวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารไปใช้มากกว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีระยะเวลารับราชการต่างกันนำความรู้ไปใช้โดยรวมและรายหมวดวิชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประยูร โทนอ่อน (2546 : 90-93) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานใหญ่ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540 : 84-86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศของผู้เข้าอบรมที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับการศึกษาของผู้เข้าอบรมที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ของผู้เข้าอบรมที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรม และความสามารถในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 238 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 119 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หาได้โดยการคำนวณจากสูตรของ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543 : 284) ดังนี้

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 - 1) / N}$$

โดย N คือ กลุ่มประชากรทั้งหมด

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

n_0 คือ ค่ากะประมาณกลุ่มตัวอย่าง (เท่ากับ 240 ที่ $\alpha = 0.05$)

การเลือกตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) เป็นวิธีการเลือกตัวอย่างที่ทำให้ประชากรเป้าหมายทุกๆ หน่วยมีโอกาสได้รับเลือกเท่าเทียมกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัย ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 3 ตอน ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 สำหรับพนักงาน Call Center ที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรม Agent 1 ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Checklist)

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่าแบบ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท Likert Scale (Rensis Likert.1967 : 97) ซึ่งมีค่าน้ำหนัก 5 ระดับ ได้แก่

- คะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษาวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามเสนอต่อประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความสมบูรณ์ของเครื่องมือเพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงาน Call Center ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้แบบสอบถามที่ต้องการแล้ว นำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งจากการทดลองได้ค่าเท่ากับ 0.946 ซึ่งความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นนั้นควรมีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.75 ขึ้นไป เพราะจะมีความน่าเชื่อถือได้มาก (ล้วน สายยศ ;และ อังคณา สายยศ. 2543 :137)
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อออกหนังสือถึงผู้จัดการ Call Center ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ (Call Center Quality Development Manager) เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงาน Call Center ที่ฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบ และรอเก็บคืนหลังจากตอบแบบสอบถามเสร็จ
3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วย

โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) Version 12.0 เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบ Checklist เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ที่ฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายในเกณฑ์การวิเคราะห์ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:85) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ด้านวิทยากร และด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิด

ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปร เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน Call Center

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วทำการแจกแจงความถี่ของข้อคำตอบที่ได้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 35)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ $\bar{X}$	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 35)

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

(ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541:65)

1.4 การทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของประชากรที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของประชากรที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนตัวอย่างชุดที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนตัวอย่างชุดที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างที่สุ่มจากประชากรที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างที่สุ่มจากประชากรที่ 2

(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:166)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	จำนวนข้อคำถามทั้งหมด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม

(Cronbach, Lee J. 1970 : 161)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ผลข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทนค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม (T-distribution)
*	แทนค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 119 คน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 119 คน เกี่ยวกับ เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยการนำเสนอในรูปแบบถ้อยคำและร้อยละ ซึ่งผลการศึกษาปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1) จำแนกตาม เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	26.05
หญิง	88	73.95
รวม	119	100
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	31.93
ปริญญาตรี	81	68.07
รวม	119	100
ประสบการณ์การทำงาน Call Center		
มีประสบการณ์ทำงาน	51	42.86
ไม่มีประสบการณ์ทำงาน	68	57.14
รวม	119	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.95 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.07 และไม่มีประสบการณ์การทำงาน คิดเป็นร้อยละ 57.14

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 เป็นการศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ด้านวิทยากร ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลการศึกษาดังปรากฏผลในตาราง 2-6 และข้อสรุป ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านหลักสูตร	4.08	.65	มาก
2. ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์	3.73	.89	มาก
3. ด้านวิทยากร	3.69	.80	มาก
4. ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.00	.84	มาก
รวม	3.91	.82	มาก

จากตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก ($S.D.=0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=4.08$) เป็นอันดับแรก ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.00$) ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X}=3.73$) และด้านวิทยากร ($\bar{X}=3.69$) รองลงมาตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านหลักสูตร

ด้านหลักสูตร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เนื้อหาของหลักสูตรครอบคลุมความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.08	.65	มาก
2. เนื้อหาของหลักสูตรง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.84	.66	มาก
3. เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ	4.18	.65	มาก
4. เนื้อหาของหลักสูตรมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน	3.90	.62	มาก
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	3.88	.68	มาก
6. สามารถนำความรู้ที่ได้ในภาคทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.38	.49	มาก
7. หลักสูตรในภาคปฏิบัติมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง	4.30	.56	มาก
รวม	4.08	.65	มาก

จากตาราง 3 ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) และมีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก ($S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องความสามารถนำความรู้ที่ได้ในภาคทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ เป็นอันดับแรก เรื่องหลักสูตรในภาคปฏิบัติมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และเรื่องเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ รองลงมาตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์

ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บรรยากาศของการฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง	3.10	.77	ปานกลาง
2. สถานที่ฝึกอบรมเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้	3.13	.68	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมในสถานที่ฝึกอบรมดี ไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิ	4.27	.74	มาก
4. การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและแสงสว่างในสถานที่ฝึกอบรม	4.12	.75	มาก
5. สื่อ วัสดุอุปกรณ์มีความทันสมัย เข้าใจง่าย	3.93	.72	มาก
6. สื่อ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความจำเป็นของผู้เข้าฝึกอบรม	4.18	.78	มาก
7. สื่อ วัสดุอุปกรณ์ในสถานที่ฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง	3.36	.82	ปานกลาง
รวม	3.73	.89	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) และมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก (S.D.= 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรื่องสภาพแวดล้อมในสถานที่ฝึกอบรมดี ไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิ เป็นอันดับแรก สื่อ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความจำเป็นของผู้เข้าฝึกอบรม รองลงมา ส่วนในรายข้อที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องสื่อ วัสดุอุปกรณ์ในสถานที่ฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง และเรื่องบรรยากาศของการฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านวิทยากร

ด้านวิทยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเนื้อหาที่บรรยาย	4.05	.70	มาก
2. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจ	3.86	.67	มาก
3. สร้างทักษะที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงานให้กับผู้เข้าฝึกอบรม	3.45	.94	ปานกลาง
4. การตอบคำถามให้คำปรึกษา และแนะนำให้กับผู้เข้าฝึกอบรมได้ละเอียดชัดเจนและตรงประเด็น	3.72	.77	มาก
5. มีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมอย่างทั่วถึง	3.38	.71	ปานกลาง
รวม	3.69	.80	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) และมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก ($S.D.=0.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ต่อเรื่องมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเนื้อหาที่บรรยาย รองลงมาได้แก่ เรื่องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจ ส่วนเรื่องมีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมอย่างทั่วถึง มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 อบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
 ในหลักสูตร Agent 1 ในด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มารยาทในการให้บริการและการสนทนา	4.02	.74	มาก
2. ความใส่ใจในการรับฟังคำถามของลูกค้า	4.25	.67	มาก
3. การควบคุมน้ำเสียงและอารมณ์ระหว่าง สนทนา	3.73	.95	มาก
4. ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้ลูกค้า	4.02	.81	มาก
5. สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.27	.90	ปานกลาง
6. การให้ข้อมูล/อธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับ การดำเนินงาน	4.09	.78	มาก
7. ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความ กระชับและรวดเร็ว	4.18	.75	มาก
8. การตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ ของข้อมูล	4.10	.80	มาก
9. ความสามารถในการแก้ปัญหา/ควบคุม สถานการณ์	3.75	.84	มาก
10. ความสามารถในการจัดลำดับขั้นตอน ของข้อมูล	3.95	.85	มาก
11. ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.21	.72	มาก
12. ความสามารถในการค้นหาความต้องการ ของลูกค้า	3.63	.87	มาก
13. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมครั้งนี้มีประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.37	.67	มาก
14. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการ ฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.45	.63	มาก
รวม	4.00	.84	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) และมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก ($S.D.= 0.84$) โดยพนักงาน Call Center ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่องสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ เรื่องการฝึกอบรมครั้งนี้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เรื่องความใส่ใจในการรับฟังคำถามของลูกค้า แต่เรื่องสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงาน Call Center มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 เป็นการศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมในทุกๆด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ด้านวิทยากร และด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปร เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน Call Center ซึ่งมีผลการศึกษา ดังปรากฏผลในตาราง 7-9 และข้อสรุปดังนี้

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามเพศ

ประเด็น	ชาย (N = 31)			หญิง (N = 88)			t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านหลักสูตร	4.03	.67	มาก	4.09	.64	มาก	-1.21	.23
2. ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์	3.64	.89	มาก	3.76	.89	มาก	-1.76	.08
3. ด้านวิทยากร	3.64	.85	มาก	3.71	.78	มาก	-.94	.35
4. ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.01	.86	มาก	4.00	.84	มาก	.30	.77
รวม	3.88	.85	มาก	3.92	.81	มาก	-1.47	.15

* มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 7 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS จะทำให้ได้ค่า P หรือค่าความน่าจะเป็น (Probability) ซึ่งจากตาราง 7 พบว่า ค่า P โดยรวม ($P=0.15$) มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรม ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็น	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			t	p-value
	(N = 38)			(N = 81)				
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านหลักสูตร	4.04	.68	มาก	4.10	.63	มาก	-1.24	.22
2. ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์	3.70	.91	มาก	3.74	.88	มาก	-.63	.53
3. ด้านวิทยากร	3.68	.81	มาก	3.69	.80	มาก	-.14	.89
4. ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.00	.86	มาก	4.00	.84	มาก	.02	.98
รวม	3.90	.84	มาก	3.92	.82	มาก	-.80	.43

* มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 8 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS จะทำให้ได้ค่า P หรือค่าความน่าจะเป็น (Probability) ซึ่งจากตาราง 8 พบว่า ค่า P โดยรวม ($P=0.43$) มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประเด็น	มีประสบการณ์			ไม่มีประสบการณ์			t	p-value
	(N = 51)			(N = 68)				
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		

1. ด้านหลักสูตร	4.05	.64	มาก	4.10	.65	มาก	-2.47	.24
2. ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์	3.66	.90	มาก	3.78	.88	มาก	-2.23	.06
3. ด้านวิทยากร	3.67	.83	มาก	3.71	.78	มาก	-2.31	.53
4. ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.96	.83	มาก	4.03	.85	มาก	-1.52	.13
รวม	3.87	.82	มาก	3.94	.82	มาก	-2.61	*.01

* มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 9 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS จะทำให้ได้ค่า P หรือค่าความน่าจะเป็น (Probability) ซึ่งจากตาราง 9 พบว่า ค่า P โดยรวม ($P=0.01$) น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรม ในหลักสูตร Agent 1 ที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่า P มากกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นของพนักงาน Call Center ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันต่อการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1

ตาราง 10 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. หลักสูตร	
1.1 ควรเพิ่มการจำลองการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น	31
1.2 ควรเพิ่มการจำลองการแก้ไขปัญหาการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น	27
1.3 ควรจัดแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	21
1.4 ควรปรับปรุงให้เนื้อหาของการฝึกอบรมง่ายต่อการทำความเข้าใจมากยิ่งขึ้น	17
1.5 ควรเพิ่มระยะเวลาการสอนเนื้อหาที่สำคัญมากขึ้น	15
1.6 ควรเพิ่มการฝึกอบรมด้านจิตวิทยาในการให้บริการแก่ลูกค้าในเนื้อหาที่ใช้ฝึกอบรม	14
1.7 ควรเพิ่มการสอนมารยาทและสิ่งที่ควรปฏิบัติในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น	13
1.8 ควรเพิ่มการสอนเรื่องการควบคุมน้ำเสียง และอารมณ์ในการสนทนามากยิ่งขึ้น	12
1.9 ควรเพิ่มการสอนในการให้บริการแบบมืออาชีพ	10
2. ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์	
2.1 ควรจำลองบรรยากาศในการฝึกอบรมให้คล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง	34
2.2 ควรปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมให้มีความคล้ายคลึงกับห้องปฏิบัติงานมากขึ้น	26
2.3 ควรปรับปรุง สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ในห้องฝึกอบรมให้ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น	18
2.4 ควรปรับปรุงบรรยากาศในห้องฝึกอบรมไม่ให้ตึงเครียดจนเกินไป	16

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3. ด้านวิทยากร	
3.1 วิทยากร ควรเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น	22
3.2 วิทยากร ควรรู้จักวิธีกระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน	20
3.3 วิทยากร ควรให้ความสำคัญกับการตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และให้การแนะนำต่อผู้เข้าฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น	15

จากตาราง 10 พบว่า พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรม ในหลักสูตร Agent 1 โดยพิจารณาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้

ด้านหลักสูตร ควรเพิ่มการจำลองการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรเพิ่มการจำลองการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น และควรจัดแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า ซึ่งมีความถี่ 31,27,21 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ควรจำลองบรรยากาศในการฝึกอบรมให้คล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งควรปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมให้มีความคล้ายคลึงกับห้องปฏิบัติงานมากขึ้น และควรปรับปรุง สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ในห้องฝึกอบรมในห้องฝึกอบรมให้ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งมีความถี่ 34,26,18 ตามลำดับ

ด้านวิทยากร วิทยากรควรเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น และวิทยากรควรรู้จักวิธีกระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งวิทยากรควรให้ความสำคัญกับการตอบคำถามให้คำปรึกษา และให้การแนะนำต่อผู้เข้าฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความถี่ 22,20,15 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรม และความสามารถในการนำความรู้ไปปฏิบัติงานของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมของพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1

ความสำคัญของปัญหา

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับแผนก Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการจัดการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือน กันยายน ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2546 ซึ่งมีระยะเวลาในการฝึกอบรม 11 วัน

การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 238 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน Call Center ซึ่งผ่านการอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือน กันยายน ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 119 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามตอนที่ 1 สำหรับพนักงาน Call Center ที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรม Agent 1 ตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2546 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่าแบบ (Rating Scale) เป็นการศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร จำนวน 7 ข้อ ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ จำนวน 7 ข้อ ด้านวิทยากร จำนวน 5 ข้อ ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 14 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อออกหนังสือถึงผู้จัดการ Call Center ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ (Call Center Quality Development Manager) เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงาน Call Center ที่ฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบ และรอเก็บคืนหลังจากตอบแบบสอบถามเสร็จ
3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) Version 12.0 เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบ Checklist เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ที่ฝึกอบรมหลักสูตร Agent 1 ทำการ

วิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายในเกณฑ์การวิเคราะห์ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 85) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมในทุกๆด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ด้านวิทยากร และด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปร เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน Call center

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ในหลักสูตร Agent 1 ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วทำการแจกแจงความถี่ของข้อคำตอบที่ได้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาประสิทธิภาพการฝึกอบรม พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ในช่วงเดือนกันยายน ถึง ธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.95 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.05 ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.07 รองลงมา ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.93 โดยน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงาน คิดเป็นร้อยละ 42.86 และไม่มีประสบการณ์การทำงาน คิดเป็นร้อยละ 57.14

2. ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

2.1 ด้านหลักสูตร พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องความสามารถนำความรู้ที่ในภาคทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ เป็นอันดับแรก เรื่องหลักสูตรในภาคปฏิบัติมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และเรื่องเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ รองลงมาตามลำดับ

2.2 ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรื่องสภาพแวดล้อมในสถานที่ฝึกอบรมดี ไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิ เป็นอันดับแรก สื่อ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความจำเป็นของผู้เข้าฝึกอบรม รองลงมา ส่วนในรายข้อที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องสื่อ วัสดุอุปกรณ์ในสถานที่ฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง และเรื่องบรรยากาศของการฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.10$)

2.3 ด้านวิทยากร พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากต่อเรื่องมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเนื้อหาที่บรรยาย รองลงมาได้แก่ เรื่องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจ ส่วนเรื่องมีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมอย่างทั่วถึง มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นเรื่อง ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$) และด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานประเด็นเรื่องสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.27$)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1

3.1 พนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงาน Call center เพศหญิง และพนักงาน Call Center เพศชาย มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการวิจัยดังกล่าวอาจวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรเพศไม่ได้มีส่วนที่จะทำให้เกิดความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.2 พนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการวิจัยดังกล่าวอาจวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรระดับการศึกษาไม่ได้มีส่วนที่จะทำให้เกิดความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.3 พนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน Call Center พบว่า พนักงาน Call Center ที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center และไม่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ พนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษา ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร Agent 1 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงาน Call Center มีความคิดเห็นในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งแยกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านหลักสูตร พบว่า พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเนตร์ พงษ์รัตน์ (2546 : 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวัง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้จัดฝึกอบรมมีการกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรมได้เหมาะสม และตรงต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมตามเป้าหมายอย่างแท้จริง มีการกำหนดเวลาแต่ละเนื้อหาวิชา เทคนิคและวิธีการสอนมีความเหมาะสมกัน ดังเห็นได้จาก ข้อที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยในระดับต้นๆ ได้แก่ มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างการฝึกอบรม การจัดทัศนศึกษาสถานที่ใช้เวลาอย่างเหมาะสม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประทับใจและได้รับประโยชน์ในโครงการนี้ จึงนับว่า หลักสูตรการฝึกอบรมนี้เป็นหลักสูตรที่ดี

1.2 ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ พบว่าพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่พนักงาน Call Center มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิต หนูนภักดี (2541 : 111) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สื่อทัศนูปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน และสถานที่มีความเพียงพอและมีคุณภาพดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม สอดคล้องกับ สุเนตร์ พงษ์รัตน์ (2546 : 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุนิเทศน์ของสำนักพระราชวัง ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดดำเนินการฝึกอบรมโครงการนี้ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างพร้อมมูล ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของหรือบุคลากร

1.3 ด้านวิทยากร พบว่าพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่พนักงาน Call Center มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 73-74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ในปี

2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างทดลองงาน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานด้านครูฝึกโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเนตร พงษ์ริน (2546 : 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุใหม่ของสำนักพระราชวัง ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่ถูกคัดเลือกเป็นวิทยากรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับราชสำนักเป็นอย่างดี และส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารของสำนักพระราชวัง อีกทั้งยังเป็นอาจารย์พิเศษตามสถาบันต่างๆ จึงมีความสามารถมากในการถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร อาวะกุล (2540 : 213) ซึ่งกล่าวไว้ว่า คุณสมบัติของวิทยากรที่ดีคือ วิทยากรต้องมีความรู้ความสามารถในเนื้อหา มีเทคนิคการสอนน่าสนใจ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจรรยาบรรณของนักฝึกอบรม

1.4 ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่พนักงาน Call Center มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องความสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ความหมายของการฝึกอบรม ของฟิลิปโป (Filippo.1984 : 268) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสร้าง และเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา ยั่งยืน (2535 : 98-99) เรื่องการติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคล ปิงบประมาณ 2534 ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชานำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ทำให้เข้าใจงาน ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่มีคุณภาพต่อองค์กร ตลอดจนเกิดทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากการที่ได้รู้งานชัดเจนขึ้นจากการฝึกอบรม

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1

2.1 พนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงาน Call Center เพศหญิง และพนักงาน Call Center เพศชาย มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช ไชยคำมูล (2542 : 53) ได้ทำการศึกษา เรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน

สินเชื้อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานสินเชื้อเพศชาย และพนักงานสินเชื้อเพศหญิงมีความต้องการการฝึกอบรมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื้อของธนาคารทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่มีการแบ่งงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จามิกร นิภากุล (2540 : 116) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิจัยของ ประยูร โทนอ่อน (2546 : 90-93) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งพบว่า เพศชายมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ เพศชายเป็นเพศที่มีภาวะผู้นำ มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สำนึกในบทบาทหน้าที่ของตน มุ่งมั่นตั้งใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบมากกว่าเพศหญิง

จากการศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ผลการวิจัยดังกล่าวอาจวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรเพศไม่ได้มีส่วนที่จะทำให้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจาก เพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นต่อการจัดการฝึกอบรมในทุกๆด้านไม่แตกต่างกัน ได้รับความรู้จากการฝึกอบรมและความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย ทองฤกษ์ฤทธิ์ (2538 : 103) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ทาง ศึกษาธิการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79 - 80) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะติดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี ทักษะติดต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ส่วนการวิจัยของ กฤษณ์ เทียนสุวรรณ (2546 : 59-60) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทเอกชน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ ประยูร โทนอ่อน (2546 : 90-93) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ผลการวิจัยดังกล่าวอาจวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ไม่มีส่วนทำให้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการฝึกอบรมครั้งนี้เป็นการฝึกอบรมเพื่อให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ซึ่งนอกเหนือจากความรู้ที่ได้จากการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ดังนั้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงมีความคิดเห็นต่อการจัดการฝึกอบรมในทุกๆด้านไม่แตกต่างกัน ได้รับความรู้จากการฝึกอบรมและความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงาน Call Center ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน Call Center พบว่า พนักงาน Call Center ที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center และไม่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80-81) ได้ทำการศึกษารื่อง ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 73-74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์ทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนงานวิจัยของ ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540 : 84-86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ของผู้เข้าอบรมที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร Agent 1 ผลการวิจัยดังกล่าวอาจวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน Call Center มีส่วนที่จะทำให้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญที่ได้จากการปฏิบัติงาน และมีความเข้าใจระบบงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์การทำงาน Call Center จึงมีความคิดเห็นต่อการจัดการฝึกอบรมในทุกๆ ด้านแตกต่างกัน ได้รับความรู้จากการฝึกอบรมและความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษา ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร Agent 1 พบว่า ควรดำเนินการปรับปรุงการจัดการฝึกอบรมครั้งต่อไป ในด้านหลักสูตร ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ด้านวิทยากร ดังนี้

1. ด้านหลักสูตร ควรเพิ่มการจำลองการแก้ไขปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น และมีการจัดแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจน อีกทั้งควรปรับปรุงและพัฒนา เรื่องระยะเวลาในการฝึกอบรมและเนื้อหาให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมทั้งเพิ่มการฝึกอบรมด้านจิตวิทยาในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้นด้วย

2. ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศในห้องฝึกอบรม อีกทั้ง สื่อ วัสดุอุปกรณ์ให้มีความคล้ายคลึงกับห้องปฏิบัติงานจริงและใช้งานง่ายยิ่งขึ้น

3. ด้านวิทยากร ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา โดยการเอาใจใส่และกระตุ้นให้ผู้ฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการตอบคำถาม ให้คำปรึกษาและให้การแนะนำผู้เข้าฝึกอบรมด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในด้านประสิทธิภาพและอัตราต้นทุนผลตอบแทน เพื่อให้ทราบว่า การลงทุนในการฝึกอบรมคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ลงทุนไปหรือไม่

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าที่ดีต่อไป

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบและประเมินผล ทักษะ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และ หลังการฝึกอบรม เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญา ยั่งยืน. (2535). การติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคล
ปีงบประมาณ 2534 ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การศึกษา
นอกโรงเรียน) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กฤตยา บัวงาม. (2546). ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณ์ เทียนสุวรรณ. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ของบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2540). เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารทรัพยากร
มนุษย์สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ไต่อเรคมาร์เก็ตติ้ง ซอร์วิส จำกัด
- คนสันต์ วัฒนบารมี. (2546). ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.
สารนิพนธ์.บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และเกศินี หงสนันท์. (2526). การบริหารการฝึกอบรมขององค์การ
รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จามีกร นิภากุล. (2540). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของ
นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา พึ่งเจริญพงศ์. (2540). การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการ
อบรมนักลงทุนรุ่นใหม่ ของบริษัท เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:
เทพเนรมิตรการพิมพ์.

- ดวงพร พงษ์ประดิษฐ์. (2537). การติดตามผลหลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหารโรงเรียน
ประถมศึกษา ของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา : การนำเนื้อหาในหลักสูตรไปใช้.
ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทียนฉาย กิรินันท์. (2544). สังคมศาสตร์วิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราทิพย์ ชูติวงศ์. (2542). หลักสูตรศาสตร์: จุลเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา ชูโต. (2538). การประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- หงษ์ ชัยคำมูล. (2542). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ สีนสืบผล. (2532). การบริหารงานบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: พิธิษฐ์
การพิมพ์.
- น้อย ศิริโชติ. (2534). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: อักษรสาสน์.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย. (2527) แนวคิด หลักการและพัฒนาการของประชากรศึกษา. โครงการ
ประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญคง หันจางสิทธิ์. (2540). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บัณฑิตย์ อินทรี. (2536). การบริหารงานบุคคล และการสัมภาษณ์บุคคล . กรุงเทพฯ: โอเดียน
สโตร์.
- ประไพร์ คำพริกไทย.(2539). ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม
ครูผู้ควบคุมงานก่อสร้างโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา .ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ปัจจุย บุนนาค และคณะ. (2534). จุลเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). การบริหารโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เนติกุลการ
พิมพ์.
- ประเทือง ทรัพย์เกิด. (2541). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการนำความรู้
ไปใช้ จากหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง ของศูนย์ฝึกอบรมประจำ
เขตการศึกษาในภาคกลาง.ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประยูร โทนอ่อน. (2546). *ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. (2540). *ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เป็รื่อง กุมุท. (2521). *เทคนิคการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : ภาคเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

เป็รื่อง กุมุท. (2526). *เทคนิคนิทรรศการ*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พีรสิทธิ์ คำนวนคิดปี. (2535). *การพัฒนาสังคมในแง่ประชากรศาสตร์ ทฤษฎี และวิธีการศึกษา* วัฒผล. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (เอกสาร วิชาการสังคม).

ปิฎก โสธร. (2527). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศึกษาภัณฑ์.

ไมตรี ทองประวัติ. (2529). *การบริหารงานฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยศรีปทุม.

ยุทธนา สุขมสมมติ. (2535 , มกราคม) " การประเมินผล ", *วารสารข้าราชการ*. 9(12) : 37

ราชบัณฑิตสถาน. (2525). *พจนานุกรมราชบัณฑิตสถาน 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

เรีงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529). *เทคนิคการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ล้วน สายยศ ; และ อังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วังสิต ยี่ตัน. (2546). *ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วรรณดี ฤทธาภรณ์. (2523). *การบริหารฝึกอบรมศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

วันชัย สุทิน. (2522). *การบริหารงานฝึกอบรมของศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

วิจิตร อาวะกุล. (2540). *การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิชิต สุรพนานนท์ชัย. (2545). *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- วิริยา วรวิทย์สถิตญาณ. (2531). *การประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ใหม่สถาบันอุดมศึกษา เอกชน รุ่นที่ 6. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- วีระพล สุวรรณนันท. (2531). *ความรู้เบื้องต้นในการจัดทำแผนและโครงการตอนการประเมินผล แผนและโครงการ. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์การพิมพ์.*
- ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล. (2539). *ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สรีระเพ็ญ วงศ์ไตรรัตน์. (2540). *ประสิทธิผลโครงการฝึกอบรมพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ของศูนย์ฝึกอบรมธนาคารนครหลวงไทย จำกัด. สารนิพนธ์ ศศ.ม.(บริหารองค์การ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). *ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์.บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สุนทษา พูนวุฒิกุล. (2546). *ความคิดเห็นของพนักงานในเครือซีเมนต์ไทย ที่มีต่อการฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมต่างระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร. สารนิพนธ์.บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สุพล เพชรานนท์. (2542). *คู่มือการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : คุณพินอักษรกิจ.*
- สุมาลี ปิตยานนท์. (2539). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ : การศึกษาและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สุรภัทร์ ชูตินันทน์. (2542). *การศึกษาผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการวัดประเมินและการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรมของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.*
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2545). *เอกสารการสอนเทคนิคการฝึกอบรม. การศึกษาผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.*

- สมชาย กิจยรรยง.(2545). เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : บธ.ม.
(การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมชาย มิตรประเสริฐสุข. (2527). การศึกษาการฝึกอบรมบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. (พาณิชยศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมหญิง พ่วงลาภหลาย.(2546). การติดตามผลโครงการฝึกอบรม “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2535). รวบรวมบทความการประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภณ ภูเกล้าวัน. (2524). คัมภีร์การจัดฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: น.ป.พ.เอกสารอัดสำเนา.
- โสภิต หนุณภักดี. (2541). การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อเนก เขียวถาวร และคณะ. (2525). เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อานวย แสงสว่าง. (2540) การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- อัมพร สังข์ชล. (2532). การบริหารและการดำเนินงานฝึกอบรม กรณีศึกษาสำนักฝึกอบรมและพัฒนาธนาคารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร จามรมาลย์. (2533). คู่มือการประเมินโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย ทองฤกษ์ฤทธิ์. (2538). ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรพรรณ พรสีมา. (2537). เทคนิคการฝึกอบรม.ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- (2532). เศรษฐศาสตร์กำลังคน. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- (2545). AIS Intranet. กรุงเทพฯ : บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).
- Call center ยุทธศาสตร์โทรเบอร์เดียว. (2543,มกราคม). ผู้จัดการ 28(196) :104 -105

- Roger Bennett. (1983). *Management Research : Guide for Institutions and Professionals*. Geneva : International Labour Office.
- Bernard. (1966). *The Function of the Executive*, Cambridge Massachuset : Harvard University.
- Cochran,William G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York : John Wiley & Sons,Inc.
- Cohn, Elchanan and Terry G. Geske. (1990) *Economics of Education*, 3rd ed. New York : Pergamom Press.
- Cronbach,Lee J. (1970). *Essential Of Psychological Testing*. New York : Harper and Row, Publishers.
- Etzioni. (1964). *Modern Organizations*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall.
- Flippo, E.B. (1984). *Personnel Management*. 6th ed. New York : McGraw-Hill.
- Good,c.v. (1973). *Dictionary Of Education* 3rd ed . New York : McGraw-Hill.
- Hersey and Blachard. (1972). *Management of Organization Behavior; Utilizing Human Resources*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall.
- Rensis Likert. (1967) *The Human Organization : Its Management and Value*. New York : McGraw-Hill.
- Reddein, (1970). *Managerial Effectiveness*. New York; McGraw-Hill.
- Schein. (1970). *Organization Psychology*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall.
- Steers. (1977). *Organization Effectiveness; a Behavioral View*. Santa Monica, Calif. Goodyear.
- Suchman.(1967). *Evaluative Research; Principles in public service&social action programs*. New York; Russel sage Foundation.
- Tyler Ralph W. (1967). *Perspective of Curriculum Evaluation*. Chicaco; Rand McNally.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ-สกุล รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วรรณรัตน์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ชื่อ-สกุล รองศาสตราจารย์ ดร. ชัญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ-สกุล ดร. มนัส บุญประกอบ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
สังกัด สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/4708

วันที่ ๙ พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

เนื่องจาก นายสหพันธ์ พูลทวี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติมา สังข์เกษม และ อาจารย์อุทัย ชูธรรมขจร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ดร. มนัส บุญประกอบ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ นายสหพันธ์ พูลทวี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
รับที่..... 869
วันที่..... 3 ต.ค. 2546
เวลา..... 12.40 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/4703

วันที่ 19 พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นายสหพันธ์ พูลทวี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง -- "ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติมา สังข์เกษม และ อาจารย์อุทัย ชูธรรมขจร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์วิรัช วรรณรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบตามประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถาม ให้ นายสหพันธ์ พูลทวี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบฯ

1. เพื่อไปตรวจผลงาน
2. ดิฉันในภาควิชา สอ. 058 และ
สอ. 058/1 ได้ทางแล้ว ขอให้
ผู้ช่วยฯ

สอ 5 ม.ย. 46
สอ 5 ม.ย. 46

อ. 4 ม.ย. 46
อ. 4 ม.ย. 46

เรียน สอ. 058 อรรถวิทย์
สอ. 058/1 เทียมบุญประเสริฐ
เพื่อไปตรวจผลงานให้ผู้ช่วยฯ

สอ 3 ม.ย. 46

สอ 4 ม.ย. 46
สอ 4 ม.ย. 46



๒๕ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายเกษม เกลิมชนะกิจ โกลส Quality Development manager

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสหพันธ์ พูลทวี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติมา สังข์เกษม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุทัย ชูธรรมขจร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน CALL CENTER ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร AGENT 1 จำนวน 119 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสหพันธ์ พูลทวี ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่าย โทรทัศน์ มีถ้อย 01-5154616



๙/๕ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน นายเกษม เกลิมธนะกิจโกศล Quality Development manager

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสหพันธ์ พูลทวี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติมา สังข์เกษม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุทัย ชูธรรมขจร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน CALL CENTER ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร AGENT 1 จำนวน 119 คน ตอบแบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2546 - กุมภาพันธ์ 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสหพันธ์ พูลทวี ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-5154616

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามในการทำวิจัย

แบบสอบถามข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER
ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอนาคต รวมทั้งเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ในการวิเคราะห์การฝึกอบรมเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหน่วยงานนั้นๆ

จึงใคร่ขอท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบคุณในความ
ร่วมมือมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

นาย สหพันธ์ พูลทวี

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์การศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบ

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ระดับการศึกษา
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์การทำงาน Call Center
 - () มีประสบการณ์ทำงาน () ไม่มีประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงาน Call Center

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อที่	ด้านหลักสูตร	ระดับความคิดเห็นและการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	เนื้อหาของหลักสูตรครอบคลุมความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
2	เนื้อหาของหลักสูตรง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
3	เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ					
4	เนื้อหาของหลักสูตรมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน					
5	ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม					
6	สามารถนำความรู้ที่ได้ในภาคทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
7	หลักสูตรในภาคปฏิบัติมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง					

ข้อที่	ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์	ระดับความคิดเห็นและการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	บรรยากาศของการฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง					
2	สถานที่ฝึกอบรมเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้					
3	สภาพแวดล้อมในสถานที่ฝึกอบรมดี ไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิ					
4	การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและแสงสว่างในสถานที่ฝึกอบรม					
5	สื่อ วัสดุอุปกรณ์มีความทันสมัย เข้าใจง่าย					
6	สื่อ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความจำเป็นของผู้เข้าฝึกอบรม					
7	สื่อ วัสดุอุปกรณ์ในสถานที่ฝึกอบรมคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง					
ข้อที่	ด้านวิทยากร					
1	มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเนื้อหาที่บรรยาย					
2	มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจ					
3	สร้างทักษะที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงานให้กับผู้เข้าฝึกอบรม					
4	การตอบคำถามให้คำปรึกษา และแนะนำให้กับผู้เข้าฝึกอบรมได้ละเอียดชัดเจนและตรงประเด็น					
5	มีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมอย่างทั่วถึง					

ข้อที่	ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นและการนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	มารยาทในการให้บริการและการสนทนา					
2	ความใส่ใจในการรับฟังคำถามของลูกค้า					
3	การควบคุมน้ำเสียงและอารมณ์ระหว่างสนทนา					
4	ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้ลูกค้า					
5	สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
6	การให้ข้อมูล/อธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน					
7	ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความกระชับ และรวดเร็ว					
8	การตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล					
9	ความสามารถในการแก้ปัญหา/ควบคุมสถานการณ์					
10	ความสามารถในการจัดลำดับขั้นตอนของข้อมูล					
11	ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ					
12	ความสามารถในการค้นหาความต้องการของลูกค้า					
13	การฝึกอบรมครั้งนี้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ของท่าน					
14	สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ใน การปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร Agent 1

คำชี้แจง โปรดแสดงข้อเสนอแนะหรือปัญหาของการฝึกอบรมในครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในหลักสูตร Agent 1 ลงในที่ว่างข้างล่างนี้

ด้านหลักสูตร.....

.....

.....

.....

ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์.....

.....

.....

.....

ด้านวิทยากร

.....

.....

.....

ด้านการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสหพันธ์ พูลทวี
วันเดือนปีเกิด	2 พฤษภาคม พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	จังหวัด นครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	576 หมู่ 10 ตำบล สุรนารี อำเภอ เมือง จังหวัด นครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศป.) รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2547	เศรษฐศาสตร์ (ศ.ม.) เศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ