บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับสายโทรศัพท์ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 731 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

2. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ หลักสูตรในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ จำนวน 34 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานรับสายโทรศัพท์ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ ของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 51.60 รองลงมา ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 47.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 98.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 84.40 รองลงมา มากกว่า 11,000 บาท ร้อยละ 9.60

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานรับสายโทรศัพท์มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

หลักสูตรในการฝึกอบรม พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.62-4.41) จำนวน 13 รายการ 5 อันดับแรก คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
2. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
3. ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center

5. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25-35 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 11,000 บาท

การดำเนินการฝึกอบรม พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.77-2.96) ทุกรายการ คือ

1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม
2. ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม
3. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม
4. ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ การศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76-4.06) จำนวน 15 รายการ 5 อันดับแรก คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product
2. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
3. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
4. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น
5. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 11,000 บาท

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หลักสูตรในการฝึกอบรม พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product
2. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
3. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมืออาชีพ
2. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
2. ต้องการอบรมในหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
3. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center
4. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ

การดำเนินการฝึกอบรม พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม
2. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม
3. ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ พนักงานเพศชายและ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้
2. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
2. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว
3. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
4. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น
5. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
2. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
3. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม
4. มีความกระตือรือร้น

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 51.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 98.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 84.40 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีรทัต คงจันทร์ (2541) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม : ศึกษากรณีโรงแรมในเครือแอคคอร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของโรงแรมในเครือแอคคอร์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จากข้อค้นพบดังกล่าว ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารสำหรับผู้บังคับบัญชา สามารถนำความรู้ด้าน การบริหารงาน บริหารคน และบริหารตนเองไปใช้ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งนำไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานรับสายโทรศัพท์มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, 3.93 ตามลำดับ) สำหรับการดำเนินการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.86) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกพจน์ สิงห์เมธากุล (2550) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการทำงานของอาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างทักษะเบื้องต้นการปฐมพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุก่อนถึงโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาตรี ทิมจรัส (2546) ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการฝึกอบรม หลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หมวดการบริหารงาน ในโรงเรียน หมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของกลุ่ม คือ หมวดความรู้ทั่วไป

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หมวดการบริหารงานในโรงเรียน หมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของกลุ่ม คือ หมวดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีรทัต คงจันทร์ (2541) ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สำหรับผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มพนักงานให้ความสำคัญในด้านของความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเหมาะสมของวิธีและกระบวนการฝึกอบรม และให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของโครงการฝึกอบรม และให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของโครงการฝึกอบรมน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาจากภาพรวมของพนักงานทั้งหมด พบว่า กลุ่มพนักงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมด้านความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธรา รัตนวรรณชัย (2543) ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการปฏิบัติงานของครูผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำยุวกาชาดของสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำหัวข้อการฝึกอบรมต่าง ๆ ของเนื้อหาหลักสูตรผู้นำยุวกาชาดไปใช้สอนยุวกาชาดในโรงเรียนได้ในระดับมาก จากข้อค้นพบดังกล่าว ประโยชน์หรือผลที่คาดว่าจะได้รับจากความสำเร็จของการจัดโครงการฝึกอบรม ทั้งผลทางตรง และผลทางอ้อมที่ดีต่าง ๆ และมีใครบ้าง (ส่วนใหญ่จะเป็นผู้เข้าอบรม) จะได้รับประโยชน์อะไรทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ นั่นคือจะต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

หลักสูตรในการฝึกอบรม พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การดำเนินการฝึกอบรม พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาตรี ทิมจรัส (2546) ที่พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความรู้ที่ได้รับกับการนำความที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา อายุราชการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกปัจจัย จากข้อค้นพบดังกล่าว ในปัจจุบันการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญวิธีหนึ่ง ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความ สามารถในการปฏิบัติงาน การที่จะทราบได้ว่า เมื่อจัดการฝึกอบรมไปแล้วจะคุ้มค่า บรรลุวัตถุประสงค์ มีปัญหาอุปสรรค อะไรบ้าง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพของการฝึกอบรมได้นั้นขึ้น อยู่กับการประเมินผล การฝึกอบรมที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อมูลที่ได้ผู้บริหารสามารถนำความคิดเห็นของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้บริหารควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. จากข้อมูลที่ได้ครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการทำวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรอื่น ๆ

4. ข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันในเรื่องของการฝึกอบรมให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี