

ชื่อภาคนิพนธ์ ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางเนตรนภิส ธนกาญจน์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) ดร.จันทวัลย์ สุ่นสวัสดิ์
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 93 หน้า คำสำคัญ ความคิดเห็น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ และหลักสูตรในการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก จำนวน 15 รายการ 2 อันดับแรก คือ วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product และวิทยากรมีความรอบรู้เรื่องบริการที่เป็นเลิศ ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก จำนวน 13 รายการ 2 อันดับแรก คือ ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ และต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านการดำเนินการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1)..... 2).....

Term paper title: Opinions Toward Training for Development of Service Skills of Workers Working as Operators at Customer Relative Centre, 1100 TOT Co.Ltd

Researcher: Mrs. Netrnapis Thanagan, Degree: Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Yuwalak Vejwittayaklung 2) Dr. Chanthwan Soonsawad. Academic year : 2009. 93 pp. Keywords: opinion, training for development of service skills.

Abstract

The objectives of the research were to study opinions toward training for development of service skills of workers working as operators at Customer relative Centre, TOT Co.Ltd and to compare these opinions based on demographic characteristics. The sample were 250 workers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results showed that the overall opinion given by those workers was at high level. Considering into aspects, the overall opinion toward 2 aspects – evaluation of training in lecturer and utilization, training curriculum-were at high level. Considering into items, 15 items of evaluation of training in lecturer and utilization were at high level in which the two highest were lecturer’s omniscience in TOT products and omniscience in service. In training curriculum aspect, 13 items were at high level in which the two highest were dealing with compliant from customers professionally and emotional management with conscience. The comparison of opinions toward training mentioned above based on personal characteristics showed that workers in different monthly income and gender had difference in overall opinions at 0.01 and 0.05 respectively significant level. Considering into aspects, workers in different gender had different opinions on training operation at 0.01. Workers in different monthly income had different opinions on training curriculum, and evaluation of training in lecturer and utilization at 0.01 significant level.

Student’s signature.....

Term paper advisors’ signature1).....2).....