

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์  
ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์  
ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา  
ทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วน  
บุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	100	40.00
2. หญิง	150	60.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	118	47.20
2. 25-35 ปี	129	51.60
4. มากกว่า 35 ปี	3	1.20
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.20
3. ปริญญาตรี	245	98.00
4. สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.80
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	211	84.40
2. 10,000-11,000 บาท	15	6.00
4. มากกว่า 11,000 บาท	24	9.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 51.60 รองลงมา ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 47.20 และน้อยที่สุด มากกว่า 35 ปี ร้อยละ 1.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 98.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.20 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 84.40 รองลงมา มากกว่า 11,000 บาท ร้อยละ 9.60 และน้อยที่สุด 10,000-11,000 บาท ร้อยละ 6.00

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>						
1. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	4.13	0.88	4.09	0.79	4.10	0.82
2. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.37	0.73	4.23	0.69	4.28	0.71
3. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารที่เป็นเลิศ	4.36	0.72	4.33	0.69	4.34	0.70
4. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.45	0.73	4.38	0.71	4.41	0.72
5. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.42	0.78	4.39	0.71	4.40	0.74
6. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม	4.31	0.85	4.24	0.77	4.27	0.80
7. ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.65	1.13	3.61	0.95	3.62	1.02
8. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.83	0.84	3.59	0.79	3.68	0.82
9. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.79	0.73	3.70	0.68	3.74	0.70
10. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.84	0.73	3.67	0.77	3.74	0.76
11. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.80	0.77	3.55	0.86	3.65	0.83
12. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.80	0.70	3.54	0.80	3.64	0.77
13. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.74	0.63	3.56	0.77	3.63	0.72
14. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.37	0.80	3.25	0.88	3.30	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.56</b>	<b>3.87</b>	<b>0.54</b>	<b>3.92</b>	<b>0.55</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>						
15. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	3.15	1.11	2.84	1.04	2.96	1.08
16. ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	3.07	0.87	2.83	1.10	2.92	1.02
17. ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	3.01	1.25	2.61	1.16	2.77	1.21
18. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	3.05	1.03	2.74	1.10	2.86	1.08
<b>รวม</b>	<b>3.07</b>	<b>0.88</b>	<b>2.76</b>	<b>1.10</b>	<b>2.86</b>	<b>1.08</b>

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์</b>						
19.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	4.16	0.65	3.99	0.69	4.06	0.67
20.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.12	0.64	3.96	0.70	4.02	0.68
21.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.10	0.69	4.01	0.70	4.05	0.69
22.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.01	0.72	3.91	0.81	3.95	0.77
23.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.04	0.71	4.01	0.75	4.02	0.73
24.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	3.92	0.71	3.89	0.76	3.90	0.74
25.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.84	0.77	3.70	0.87	3.76	0.83
26.วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.03	0.69	3.95	0.79	3.98	0.75
27.สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	4.07	0.66	3.95	0.64	4.00	0.65
28.สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	3.87	0.72	3.79	0.71	3.82	0.71
29.สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.88	0.79	3.88	0.75	3.88	0.77
30.ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	3.80	0.78	3.85	0.76	3.83	0.77
31.ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.07	0.67	4.04	0.68	4.05	0.68
32.มีความกระตือรือร้น	3.81	0.80	3.83	0.80	3.82	0.80
33.ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.94	0.76	4.09	0.75	4.03	0.76
34.มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.43	1.12	3.41	0.99	3.42	1.04
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.46</b>	<b>3.89</b>	<b>0.51</b>	<b>3.93</b>	<b>0.49</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.64</b>	<b>0.49</b>	<b>3.50</b>	<b>0.48</b>	<b>3.56</b>	<b>0.49</b>

จากตารางที่ 4.2 พนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**หลักสูตรในการฝึกอบรม** พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.62-4.41$ ) จำนวน 13 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
2. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
3. ต้องการอบรมเรื่องบริการที่เป็นเลิศ
4. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
5. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
6. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product
7. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center
8. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ
9. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product
10. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
11. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
12. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม
13. ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

**การดำเนินการฝึกอบรม** พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.77-2.96$ ) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

**การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์** พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76-4.06$ ) จำนวน 15 รายการ คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product
  2. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องกรบริการที่เป็นเลิศ
  3. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
  4. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น
  5. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
  6. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  7. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้
  8. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ
  9. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
  10. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม
  11. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว
  12. ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น
  13. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้
  14. มีความกระตือรือร้น
  15. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
- นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง
- เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		มากกว่า 35 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>								
1. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	3.98	0.85	4.19	0.79	5.00	0.00	4.10	0.82
2. ต้องการอบรมเรื่อง การให้บริการผ่าน Call Center	4.25	0.68	4.29	0.73	5.00	0.00	4.28	0.71
3. ต้องการอบรมเรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ	4.33	0.72	4.33	0.69	5.00	0.00	4.34	0.70
4. ต้องการอบรมเรื่อง รับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.42	0.73	4.39	0.71	5.00	0.00	4.41	0.72
5. ต้องการอบรมเรื่อง การบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.43	0.71	4.36	0.77	5.00	0.00	4.40	0.74
6. ต้องการอบรมเรื่อง การทำงานเป็นทีม	4.28	0.80	4.24	0.80	5.00	0.00	4.27	0.80
7. ต้องการอบรมเรื่อง การขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.55	0.99	3.68	1.05	4.00	1.00	3.62	1.02
8. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.70	0.79	3.66	0.84	4.00	1.00	3.68	0.82
9. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.77	0.62	3.71	0.76	3.67	1.15	3.74	0.70
10. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.68	0.77	3.78	0.74	4.00	1.00	3.74	0.76
11. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.63	0.81	3.67	0.84	4.00	1.00	3.65	0.83
12. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.64	0.72	3.64	0.81	4.00	1.00	3.64	0.77
13. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.62	0.74	3.63	0.71	4.33	0.58	3.63	0.72
14. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.24	0.83	3.36	0.85	3.33	1.53	3.30	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.53</b>	<b>3.92</b>	<b>0.57</b>	<b>4.38</b>	<b>0.58</b>	<b>3.92</b>	<b>0.55</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>								
15. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	2.97	1.02	2.95	1.13	3.33	1.53	2.96	1.08
16. ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	2.92	1.00	2.93	1.04	3.00	1.00	2.92	1.02
17. ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	2.73	1.21	2.80	1.21	3.33	1.16	2.77	1.21
18. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	2.86	1.05	2.86	1.10	3.33	1.53	2.86	1.08
<b>รวม</b>	<b>2.87</b>	<b>0.86</b>	<b>2.89</b>	<b>0.93</b>	<b>3.25</b>	<b>1.25</b>	<b>2.86</b>	<b>1.08</b>



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		มากกว่า 35 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยาการและการใช้ประโยชน์								
19. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	4.14	0.70	3.98	0.64	4.33	0.58	4.06	0.67
20. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.11	0.73	3.94	0.63	4.33	0.58	4.02	0.68
21. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องกรบริการที่เป็นเลิศ	4.14	0.70	3.95	0.68	4.33	0.58	4.05	0.69
22. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.00	0.82	3.90	0.74	4.33	0.58	3.95	0.77
23. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.08	0.79	3.97	0.68	4.33	0.58	4.02	0.73
24. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	3.97	0.79	3.83	0.69	4.33	0.58	3.90	0.74
25. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.75	0.93	3.76	0.73	3.67	1.15	3.76	0.83
26. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.04	0.83	3.91	0.66	4.67	0.58	3.98	0.75
27. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	4.01	0.65	3.98	0.64	4.33	1.15	4.00	0.65
28. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	3.87	0.72	3.76	0.69	4.33	1.15	3.82	0.71
29. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.90	0.74	3.85	0.78	4.33	1.15	3.88	0.77
30. ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	3.81	0.77	3.84	0.76	4.33	1.15	3.83	0.77
31. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.05	0.65	4.05	0.69	4.33	1.15	4.05	0.68
32. มีความกระตือรือร้น	3.87	0.76	3.76	0.83	4.33	1.15	3.82	0.80
33. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.14	0.76	3.92	0.74	4.33	1.15	4.03	0.76
34. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.53	1.05	3.31	1.03	3.67	1.15	3.42	1.04
รวม	3.94	0.51	3.92	0.47	4.35	0.58	3.93	0.49
รวมทั้งหมด	3.57	0.49	3.54	0.49	3.95	0.44	3.56	0.49

จากตารางที่ 4.3 พนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**หลักสูตรในการฝึกอบรม** พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.55-4.43$ ) จำนวน 13 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  2. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
  3. ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
  4. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
  5. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
  6. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product
  7. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center
  8. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product
  9. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ
  10. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  11. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
  12. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม
  13. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 5.00$ ) จำนวน 6 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product
  2. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
  3. ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
  4. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
  5. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  6. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

การดำเนินการฝึกอบรม พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.73-2.97$ ) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53-4.14$ ) ทุกรายการ คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product
2. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
3. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น
4. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการใช้บริการผ่าน Call Center
5. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
6. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
7. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ
8. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้
9. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
10. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม
11. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว
12. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้
13. มีความกระตือรือร้น
14. ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น
15. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
16. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ยกเว้นพนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี รายการ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>								
1.ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	4.67	0.58	4.10	0.83	4.00	0.00	4.10	0.82
2.ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.67	0.58	4.28	0.71	4.00	0.00	4.28	0.71
3.ต้องการอบรมเรื่องบริการที่เป็นเลิศ	4.67	0.58	4.34	0.70	4.00	1.41	4.34	0.70
4.ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.67	0.58	4.40	0.72	4.50	0.71	4.41	0.72
5.ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	5.00	0.00	4.39	0.74	4.50	0.71	4.40	0.74
6.ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม	5.00	0.00	4.26	0.80	4.00	1.41	4.27	0.80
7.ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.00	0.00	3.63	1.03	4.00	0.00	3.62	1.02
8.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.67	1.15	3.69	0.82	3.50	0.71	3.68	0.82
9.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.33	0.58	3.74	0.70	3.50	0.71	3.74	0.70
10.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.33	0.58	3.74	0.76	4.00	0.00	3.74	0.76
11.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.33	0.58	3.65	0.83	4.50	0.71	3.65	0.83
12.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.33	0.58	3.64	0.77	4.00	0.00	3.64	0.77
13.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.67	0.58	3.63	0.72	4.00	1.41	3.63	0.72
14.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	2.33	0.58	3.31	0.84	4.00	0.00	3.30	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.36</b>	<b>3.91</b>	<b>0.55</b>	<b>4.04</b>	<b>0.35</b>	<b>3.92</b>	<b>0.55</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>								
15.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	3.00	1.00	2.97	1.09	2.50	0.71	2.96	1.08
16.ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	3.33	1.16	2.92	1.02	3.00	0.00	2.92	1.02
17.ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	2.67	1.16	2.77	1.22	3.00	0.00	2.77	1.21
18.ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	3.67	1.53	2.86	1.08	2.50	0.71	2.86	1.08
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>1.04</b>	<b>2.88</b>	<b>0.90</b>	<b>2.75</b>	<b>0.35</b>	<b>2.86</b>	<b>1.08</b>

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์								
19.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	3.67	0.58	4.06	0.68	4.00	0.00	4.06	0.67
20.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.33	0.58	4.02	0.68	4.00	1.41	4.02	0.68
21.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.33	0.58	4.05	0.69	3.50	0.71	4.05	0.69
22.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.33	0.58	3.95	0.78	4.00	0.00	3.95	0.77
23.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.33	0.58	4.02	0.74	4.50	0.71	4.02	0.73
24.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	4.00	0.00	3.90	0.75	3.50	0.71	3.90	0.74
25.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.33	0.58	3.75	0.83	5.00	0.00	3.76	0.83
26.วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.67	0.58	3.98	0.75	4.00	0.00	3.98	0.75
27.สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	5.00	0.00	3.99	0.64	4.00	1.41	4.00	0.65
28.สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	4.67	0.58	3.80	0.71	4.50	0.71	3.82	0.71
29.สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	4.33	1.15	3.87	0.76	4.50	0.71	3.88	0.77
30.ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	4.33	1.15	3.82	0.76	4.00	1.41	3.83	0.77
31.ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.67	0.58	4.04	0.68	4.50	0.71	4.05	0.68
32.มีความกระตือรือร้น	4.33	1.15	3.81	0.79	4.50	0.71	3.82	0.80
33.ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	5.00	0.00	4.02	0.75	4.00	1.41	4.03	0.76
34.มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.00	0.00	3.41	1.05	4.50	0.71	3.42	1.04
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.21</b>	<b>3.93</b>	<b>0.50</b>	<b>4.05</b>	<b>0.39</b>	<b>3.93</b>	<b>0.49</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.86</b>	<b>0.41</b>	<b>3.55</b>	<b>0.49</b>	<b>3.70</b>	<b>0.57</b>	<b>3.56</b>	<b>0.49</b>

จากตารางที่ 4.4 พนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**หลักสูตรในการฝึกอบรม** พนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67-5.00$ ) จำนวน 6 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  2. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
  3. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product
  4. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
  5. ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
  6. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย

พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63-4.40$ ) จำนวน 13 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
  2. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  3. ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
  4. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
  5. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
  6. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product
  7. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center
  8. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ
  9. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product
  10. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
  11. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  12. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
  13. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.50$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
2. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
3. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

การดำเนินการฝึกอบรม พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.86$  และ  $2.50$  ตามลำดับ)

การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.67-5.00$ ) จำนวน 5 รายการ คือ

1. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้
2. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น
3. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ
4. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้
5. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.75-4.06$ ) จำนวน 15 รายการ คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product
2. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องบริการที่เป็นเลิศ
3. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
4. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการใช้บริการผ่าน Call Center
5. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
6. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น

7. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้
  8. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ
  9. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
  10. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม
  11. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว
  12. ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น
  13. มีความกระตือรือร้น
  14. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้
  15. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50-5.00$ ) จำนวน 7 รายการ คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
  2. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  3. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้
  4. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว
  5. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
  6. มีความกระตือรือร้น
  7. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก



**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 11,000 บาท		มากกว่า 11,000 บาท		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>								
1.ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	4.13	0.81	3.67	0.98	4.17	0.82	4.10	0.82
2.ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.32	0.69	3.80	0.94	4.29	0.62	4.28	0.71
3.ต้องการอบรมเรื่องบริการที่เป็นเลิศ	4.36	0.70	3.93	0.70	4.46	0.66	4.34	0.70
4.ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.42	0.73	4.13	0.74	4.46	0.59	4.41	0.72
5.ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.43	0.74	3.80	0.86	4.50	0.51	4.40	0.74
6.ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม	4.31	0.80	3.93	0.80	4.12	0.80	4.27	0.80
7.ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.67	1.00	2.87	1.25	3.71	0.91	3.62	1.02
8.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.73	0.81	3.33	0.90	3.50	0.78	3.68	0.82
9.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.76	0.69	3.27	0.80	3.79	0.66	3.74	0.70
10.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.76	0.73	3.33	0.72	3.75	0.94	3.74	0.76
11.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.69	0.80	3.13	0.74	3.67	1.01	3.65	0.83
12.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.69	0.76	3.07	0.59	3.58	0.83	3.64	0.77
13.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.65	0.72	3.20	0.56	3.71	0.81	3.63	0.72
14.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.33	0.84	3.07	1.03	3.17	0.82	3.30	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.55</b>	<b>3.47</b>	<b>0.58</b>	<b>3.92</b>	<b>0.47</b>	<b>3.92</b>	<b>0.55</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>								
15.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	3.03	1.10	2.60	0.74	2.63	1.06	2.96	1.08
16.ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	2.99	1.03	2.47	0.64	2.67	1.01	2.92	1.02
17.ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	2.78	1.21	2.67	1.11	2.75	1.33	2.77	1.21
18.ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	2.95	1.10	2.40	0.63	2.42	0.93	2.86	1.08
<b>รวม</b>	<b>2.94</b>	<b>0.89</b>	<b>2.53</b>	<b>0.72</b>	<b>2.61</b>	<b>0.98</b>	<b>2.86</b>	<b>1.08</b>

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 11,000 บาท		มากกว่า 11,000 บาท		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์								
19.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	4.08	0.65	3.87	0.74	3.96	0.81	4.06	0.67
20.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.08	0.65	3.67	0.62	3.79	0.88	4.02	0.68
21.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.09	0.68	3.73	0.70	3.83	0.76	4.05	0.69
22.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.99	0.76	3.53	0.83	3.92	0.83	3.95	0.77
23.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.09	0.71	3.47	0.64	3.79	0.78	4.02	0.73
24.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	3.96	0.72	3.47	0.74	3.67	0.82	3.90	0.74
25.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.80	0.83	3.33	0.82	3.63	0.77	3.76	0.83
26.วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.03	0.74	3.73	0.80	3.75	0.74	3.98	0.75
27.สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	4.02	0.66	3.93	0.46	3.87	0.61	4.00	0.65
28.สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	3.82	0.71	3.67	0.72	3.92	0.78	3.82	0.71
29.สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.93	0.74	3.27	0.88	3.83	0.82	3.88	0.77
30.ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	3.87	0.76	3.47	0.92	3.75	0.74	3.83	0.77
31.ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.08	0.68	3.53	0.52	4.17	0.64	4.05	0.68
32.มีความกระตือรือร้น	3.87	0.77	3.33	0.90	3.67	0.87	3.82	0.80
33.ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.09	0.75	3.87	0.52	3.58	0.83	4.03	0.76
34.มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.53	0.94	2.47	1.25	3.04	1.40	3.42	1.04
รวม	3.97	0.49	3.52	0.38	3.87	0.45	3.93	0.49
รวมทั้งหมด	3.60	0.49	3.16	0.43	3.41	0.43	3.56	0.49

จากตารางที่ 4.5 พนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**หลักสูตรในการฝึกอบรม** พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65-4.43$ ) จำนวน 13 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
2. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
3. ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
4. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
5. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
6. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product
7. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center
8. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ
9. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product
10. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
11. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
12. ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
13. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ยกเว้นรายการ ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ )

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67-4.13$ ) จำนวน 6 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
2. ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ
3. ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม
4. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center

5. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ

6. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**การดำเนินการฝึกอบรม** พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78-3.03$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม

2. ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม

3. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

4. ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000-11,000 บาท ยกเว้นรายการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม และความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.47$  และ 2.40 ตามลำดับ) สอดคล้องกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ยกเว้นรายการ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.42$ )

**การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์** พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53-4.09$ ) ทุกรายการ คือ

1. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ

2. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ

3. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น

4. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product

5. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการใช้บริการผ่าน Call Center

6. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

7. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ

8. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้

9. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ

10. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม

11. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

12. ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น

13. มีความกระตือรือร้น
14. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้
15. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
16. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท ยกเว้นรายการ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.47$ ) และสอดคล้องกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ยกเว้นรายการ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.04$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>					
1.ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	4.13	0.88	4.09	0.79	0.397
2.ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.37	0.73	4.23	0.69	1.552
3.ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.36	0.72	4.33	0.69	0.365
4.ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.45	0.73	4.38	0.71	0.751
5.ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.42	0.78	4.39	0.71	0.342
6.ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม	4.31	0.85	4.24	0.77	0.664
7.ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.65	1.13	3.61	0.95	0.316
8.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.83	0.84	3.59	0.79	2.298*
9.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.79	0.73	3.70	0.68	0.981
10.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.84	0.73	3.67	0.77	1.797
11.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.80	0.77	3.55	0.86	2.380*
12.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.80	0.70	3.54	0.80	2.724**
13.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.74	0.63	3.56	0.77	2.020*
14.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.37	0.80	3.25	0.88	1.087
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.56</b>	<b>3.87</b>	<b>0.54</b>	<b>1.746</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>					
15.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	3.15	1.11	2.84	1.04	2.211*
16.ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	3.07	0.87	2.83	1.10	1.951
17.ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	3.01	1.25	2.61	1.16	2.530*
18.ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	3.05	1.03	2.74	1.10	2.274*
<b>รวม</b>	<b>3.07</b>	<b>0.88</b>	<b>2.76</b>	<b>1.10</b>	<b>2.752**</b>

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์</b>					
19. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	4.16	0.65	3.99	0.69	2.026*
20. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.12	0.64	3.96	0.70	1.860
21. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.10	0.69	4.01	0.70	0.971
22. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.01	0.72	3.91	0.81	0.990
23. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.04	0.71	4.01	0.75	0.284
24. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	3.92	0.71	3.89	0.76	0.354
25. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.84	0.77	3.70	0.87	1.335
26. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.03	0.69	3.95	0.79	0.813
27. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	4.07	0.66	3.95	0.64	1.394
28. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	3.87	0.72	3.79	0.71	0.901
29. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.88	0.79	3.88	0.75	0.000
30. ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	3.80	0.78	3.85	0.76	0.535
31. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.07	0.67	4.04	0.68	0.344
32. มีความกระตือรือร้น	3.81	0.80	3.83	0.80	0.161
33. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.94	0.76	4.09	0.75	1.499
34. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.43	1.12	3.41	0.99	0.169
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.46</b>	<b>3.89</b>	<b>0.51</b>	<b>1.860</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.64</b>	<b>0.49</b>	<b>3.50</b>	<b>0.48</b>	<b>2.291*</b>

\*  $P \geq 0.05$                        $df = \infty$                        $t = \pm 1.960$

\*\*  $P \geq 0.01$                        $df = \infty$                        $t = \pm 2.576$

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**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
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

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

1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม
  2. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม
  3. ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์** พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		มากกว่า 35 ปี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>							
1.ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	3.98	0.85	4.19	0.79	5.00	0.00	3.894*
2.ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.25	0.68	4.29	0.73	5.00	0.00	1.661
3.ต้องการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.33	0.72	4.33	0.69	5.00	0.00	1.353
4.ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.42	0.73	4.39	0.71	5.00	0.00	1.078
5.ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.43	0.71	4.36	0.77	5.00	0.00	1.327
6.ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม	4.28	0.80	4.24	0.80	5.00	0.00	1.352
7.ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.55	0.99	3.68	1.05	4.00	1.00	0.711
8.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.70	0.79	3.66	0.84	4.00	1.00	0.317
9.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.77	0.62	3.71	0.76	3.67	1.15	0.284
10.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.68	0.77	3.78	0.74	4.00	1.00	0.776
11.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.63	0.81	3.67	0.84	4.00	1.00	0.337
12.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.64	0.72	3.64	0.81	4.00	1.00	0.327
13.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.62	0.74	3.63	0.71	4.33	0.58	1.439
14.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.24	0.83	3.36	0.85	3.33	1.53	0.612
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.53</b>	<b>3.92</b>	<b>0.57</b>	<b>4.38</b>	<b>0.58</b>	<b>1.169</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>							
15.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	2.97	1.02	2.95	1.13	3.33	1.53	0.180
16.ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	2.92	1.00	2.93	1.04	3.00	1.00	0.015
17.ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	2.73	1.21	2.80	1.21	3.33	1.16	0.427
18.ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	2.86	1.05	2.86	1.10	3.33	1.53	0.287
<b>รวม</b>	<b>2.87</b>	<b>0.86</b>	<b>2.89</b>	<b>0.93</b>	<b>3.25</b>	<b>1.25</b>	<b>0.268</b>

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		มากกว่า 35 ปี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์</b>							
19. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	4.14	0.70	3.98	0.64	4.33	0.58	1.982
20. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.11	0.73	3.94	0.63	4.33	0.58	2.299
21. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.14	0.70	3.95	0.68	4.33	0.58	2.625
22. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.00	0.82	3.90	0.74	4.33	0.58	0.889
23. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.08	0.79	3.97	0.68	4.33	0.58	0.929
24. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	3.97	0.79	3.83	0.69	4.33	0.58	1.577
25. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.75	0.93	3.76	0.73	3.67	1.15	0.019
26. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.04	0.83	3.91	0.66	4.67	0.58	2.173
27. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	4.01	0.65	3.98	0.64	4.33	1.15	0.444
28. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	3.87	0.72	3.76	0.69	4.33	1.15	1.567
29. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.90	0.74	3.85	0.78	4.33	1.15	0.638
30. ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	3.81	0.77	3.84	0.76	4.33	1.15	0.728
31. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.05	0.65	4.05	0.69	4.33	1.15	0.261
32. มีความกระตือรือร้น	3.87	0.76	3.76	0.83	4.33	1.15	1.248
33. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.14	0.76	3.92	0.74	4.33	1.15	2.724
34. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.53	1.05	3.31	1.03	3.67	1.15	1.407
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.51</b>	<b>3.92</b>	<b>0.47</b>	<b>4.35</b>	<b>0.58</b>	<b>1.162</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.57</b>	<b>0.49</b>	<b>3.54</b>	<b>0.49</b>	<b>3.95</b>	<b>0.44</b>	<b>1.090</b>

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

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

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์** พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี และมากกว่า 35 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 4.8** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>							
1.ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	4.67	0.58	4.10	0.83	4.00	0.00	0.719
2.ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.67	0.58	4.28	0.71	4.00	0.00	0.598
3.ต้องการอบรมเรื่องการบริหารที่เป็นเลิศ	4.67	0.58	4.34	0.70	4.00	1.41	0.561
4.ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.67	0.58	4.40	0.72	4.50	0.71	0.213
5.ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	5.00	0.00	4.39	0.74	4.50	0.71	1.022
6.ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม	5.00	0.00	4.26	0.80	4.00	1.41	1.384
7.ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.00	0.00	3.63	1.03	4.00	0.00	0.694
8.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.67	1.15	3.69	0.82	3.50	0.71	0.052
9.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.33	0.58	3.74	0.70	3.50	0.71	0.617
10.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.33	0.58	3.74	0.76	4.00	0.00	0.546
11.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.33	0.58	3.65	0.83	4.50	0.71	1.275
12.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.33	0.58	3.64	0.77	4.00	0.00	0.457
13.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.67	0.58	3.63	0.72	4.00	1.41	0.264
14.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	2.33	0.58	3.31	0.84	4.00	0.00	2.681
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.36</b>	<b>3.91</b>	<b>0.55</b>	<b>4.04</b>	<b>0.35</b>	<b>0.048</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>							
15.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	3.00	1.00	2.97	1.09	2.50	0.71	0.186
16.ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	3.33	1.16	2.92	1.02	3.00	0.00	0.251
17.ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	2.67	1.16	2.77	1.22	3.00	0.00	0.047
18.ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	3.67	1.53	2.86	1.08	2.50	0.71	0.950
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>1.04</b>	<b>2.88</b>	<b>0.90</b>	<b>2.75</b>	<b>0.35</b>	<b>0.172</b>

**ตารางที่ 4.8** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์							
19.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	3.67	0.58	4.06	0.68	4.00	0.00	0.512
20.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.33	0.58	4.02	0.68	4.00	1.41	0.311
21.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.33	0.58	4.05	0.69	3.50	0.71	0.880
22.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.33	0.58	3.95	0.78	4.00	0.00	0.371
23.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.33	0.58	4.02	0.74	4.50	0.71	0.700
24.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	4.00	0.00	3.90	0.75	3.50	0.71	0.318
25.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.33	0.58	3.75	0.83	5.00	0.00	2.666
26.วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.67	0.58	3.98	0.75	4.00	0.00	1.263
27.สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	5.00	0.00	3.99	0.64	4.00	1.41	3.715*
28.สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	4.67	0.58	3.80	0.71	4.50	0.71	3.131*
29.สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	4.33	1.15	3.87	0.76	4.50	0.71	1.204
30.ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	4.33	1.15	3.82	0.76	4.00	1.41	0.697
31.ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.67	0.58	4.04	0.68	4.50	0.71	1.715
32.มีความกระตือรือร้น	4.33	1.15	3.81	0.79	4.50	0.71	1.375
33.ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	5.00	0.00	4.02	0.75	4.00	1.41	2.532
34.มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.00	0.00	3.41	1.05	4.50	0.71	1.324
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.21</b>	<b>3.93</b>	<b>0.50</b>	<b>4.05</b>	<b>0.39</b>	<b>0.067</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.86</b>	<b>0.41</b>	<b>3.55</b>	<b>0.49</b>	<b>3.70</b>	<b>0.57</b>	<b>0.651</b>

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**หลักสูตรในการฝึกอบรม และการดำเนินการฝึกอบรม** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

1. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้
  2. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้ พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
2. สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้ พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 4.9** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 11,000 บาท		มากกว่า 11,000 บาท		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>หลักสูตรในการฝึกอบรม</b>							
1.ต้องการอบรมเรื่อง TOT Product	4.13	0.81	3.67	0.98	4.17	0.82	2.292
2.ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.32	0.69	3.80	0.94	4.29	0.62	3.827*
3.ต้องการอบรมเรื่องบริการที่เป็นเลิศ	4.36	0.70	3.93	0.70	4.46	0.66	2.970
4.ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	4.42	0.73	4.13	0.74	4.46	0.59	1.197
5.ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.43	0.74	3.80	0.86	4.50	0.51	5.548**
6.ต้องการอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม	4.31	0.80	3.93	0.80	4.12	0.80	1.980
7.ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.67	1.00	2.87	1.25	3.71	0.91	4.512*
8.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้าน TOT Product	3.73	0.81	3.33	0.90	3.50	0.78	2.350
9.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center	3.76	0.69	3.27	0.80	3.79	0.66	3.665*
10.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริการที่เป็นเลิศ	3.76	0.73	3.33	0.72	3.75	0.94	2.286
11.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.69	0.80	3.13	0.74	3.67	1.01	3.192*
12.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	3.69	0.76	3.07	0.59	3.58	0.83	4.856**
13.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการทำงานเป็นทีม	3.65	0.72	3.20	0.56	3.71	0.81	2.955
14.ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.33	0.84	3.07	1.03	3.17	0.82	1.016
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.55</b>	<b>3.47</b>	<b>0.58</b>	<b>3.92</b>	<b>0.47</b>	<b>5.507**</b>
<b>การดำเนินการฝึกอบรม</b>							
15.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม	3.03	1.10	2.60	0.74	2.63	1.06	2.436
16.ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม	2.99	1.03	2.47	0.64	2.67	1.01	2.711
17.ความเหมาะสมของเอกสารในการฝึกอบรม	2.78	1.21	2.67	1.11	2.75	1.33	0.068
18.ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	2.95	1.10	2.40	0.63	2.42	0.93	4.199*
<b>รวม</b>	<b>2.94</b>	<b>0.89</b>	<b>2.53</b>	<b>0.72</b>	<b>2.61</b>	<b>0.98</b>	<b>2.600</b>

**ตารางที่ 4.9** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-11,000 บาท		มากกว่า 11,000 บาท		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
	การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์						
19.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product	4.08	0.65	3.87	0.74	3.96	0.81	0.983
20.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center	4.08	0.65	3.67	0.62	3.79	0.88	4.163*
21.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ	4.09	0.68	3.73	0.70	3.83	0.76	3.240*
22.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ	3.99	0.76	3.53	0.83	3.92	0.83	2.444
23.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ	4.09	0.71	3.47	0.64	3.79	0.78	6.687**
24.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม	3.96	0.72	3.47	0.74	3.67	0.82	4.518*
25.วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ	3.80	0.83	3.33	0.82	3.63	0.77	2.577
26.วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาการให้เป็นที่น่าสนใจ	4.03	0.74	3.73	0.80	3.75	0.74	2.405
27.สามารถปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้	4.02	0.66	3.93	0.46	3.87	0.61	0.618
28.สามารถถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	3.82	0.71	3.67	0.72	3.92	0.78	0.564
29.สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.93	0.74	3.27	0.88	3.83	0.82	5.461**
30.ช่วยให้การตัดสินใจในงานรวดเร็วขึ้น	3.87	0.76	3.47	0.92	3.75	0.74	2.073
31.ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.08	0.68	3.53	0.52	4.17	0.64	5.026**
32.มีความกระตือรือร้น	3.87	0.77	3.33	0.90	3.67	0.87	3.755*
33.ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.09	0.75	3.87	0.52	3.58	0.83	5.368**
34.มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป	3.53	0.94	2.47	1.25	3.04	1.40	9.553**
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.49</b>	<b>3.52</b>	<b>0.38</b>	<b>3.87</b>	<b>0.45</b>	<b>6.451**</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.60</b>	<b>0.49</b>	<b>3.16</b>	<b>0.43</b>	<b>3.41</b>	<b>0.43</b>	<b>7.168**</b>

\*  $P \geq 0.05$      $df_1 = 2$      $df_2 = \infty$      $F = 3.00$

\*\*  $P \geq 0.01$      $df_1 = 2$      $df_2 = \infty$      $F = 4.61$



จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

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

1. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
  2. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center
  2. ต้องการอบรมเรื่องการขายทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
  3. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center
  4. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์** 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
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ต้องการอบรมเรื่องการให้บริการผ่าน Call Center พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ต้องการอบรมเรื่องการขายทาง โทรศัพท์อย่างมืออาชีพ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการให้บริการผ่าน Call Center พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ความเพียงพอของเนื้อหาหลักสูตรด้านการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการให้บริการผ่าน Call Center พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000-11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริการที่เป็นเลิศ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000-11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000-11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000-11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-11,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. มีความกระตือรือร้น พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000-11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

15. ทำให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000-11,000 บาท ที่ระดับความมี

นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี