



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

ธุรกิจศึกษา

อาชีพศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรม
การให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

The Satisfaction of Call Center's Staffs for Training Service Consultancy Course
in Advanced Contact Center Co., Ltd.

นามผู้วิจัย นางสาวमुखสุดา จันทกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์สุรัชชัย จิวเจริญสกุล, ศศ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรม
การให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

The Satisfaction of Call Center's Staffs for Training Service
Consultancy Course in Advanced Contact Center Co., Ltd.

โดย

นางสาวมุขสุดา จันทกุล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2555

Muksuda Jantakul 2012: The Satisfactions of Call Center's Staffs for Training Service Consultancy Course in Advanced Contact Center Co., Ltd. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Mrs. Methinee Wongwanich Rumpagaporn, Ed.D. 105 pages.

The purpose of this research was to study for satisfactions of Call Center's staffs for Training Service Consultancy Course in Advance Contact Center Co., Ltd. The study was operated in three aspects, including training process, content of training program, and training benefit. The research population consisted of 107 staffs of Call Center for Training Service Consultancy Course in Advance Contact Center Co., Ltd. The instrument for research was questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The survey population was include of two group of class of Call Center's staffs in Advance Contact Center Co.,Ltd. (only who operated in Bangkok) who attended the Training Service Consultancy in year 2009, which are class no. 74, population number is 52 staffs and class no. 75, population number is 55 staffs. The total number of population is 107. The Overall satisfactions of Call Center's staffs for Training Service Consultancy Course in 3 aspects were in high level. The results of this research showed that the level of satisfaction of Call Center for Training Service Consultancy Course in Advance Contact Center Co., Ltd. were in high level for all 3 aspects.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมภากาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ร่วม รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้คำแนะนำในการตรวจแก้ไขเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายบุคคล บริษัท แอดวานซ์คอนแทกเซ็นเตอร์ จำกัด ที่ได้ให้ ข้อมูลด้านการฝึกอบรม และพนักงานทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ทำให้ วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณ พี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อนนิสิตทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้การศึกษา ค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาอันดียิ่งจาก ทุกท่านที่ได้กล่าวนามมา และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

मुखसुदा जिनतुल
पुषणकम 2555

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย	7
การฝึกอบรม	7
ความพึงพอใจ	32
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด	40
ความเป็นมาของบริษัท	40
การบริการต่าง ๆ ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด	41
การฝึกอบรมของบริษัทแอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์จำกัด	41
การฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
งานวิจัยภายในประเทศ	55
งานวิจัยในต่างประเทศ	59
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	62
การดำเนินการวิจัย	62
ประชากร	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การสร้างเครื่องมือ	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์และแปลผล	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	66
ผลการวิจัย	66
ข้อวิจารณ์	74
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะ	84
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	87
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	95
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	100
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	67
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	67
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	68
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	68
5	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการจัดการอบรม	70
6	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร	71
7	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	72
8	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน	73

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ สนใจในความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับความเจริญเติบโตขององค์กร การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและมีคุณภาพที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรทางด้านการบริหาร การตลาด การขาย หรือแม้กระทั่งการให้บริการลูกค้าในส่วนของพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 – 2554 กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพคนเป็นเป้าหมายสำคัญตามแนวคิด “การพัฒนาคุณภาพคนให้มีความพร้อม มีทักษะในการประกอบอาชีพ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข” (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10, 2550: 52) กล่าวคือ ทรัพยากรมนุษย์ยังมีความจำเป็นและความสามารถในการพัฒนาได้อีกมาก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปรับตัว และสนองตอบต่อพลวัต และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้สภาพแวดล้อมทางการตลาด และการแข่งขันที่สูงขึ้น ลูกค้าขององค์กรถือได้ว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เครื่องมือหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ใช้เพื่อรักษาความสัมพันธ์ ลูกค้า คือ การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า CRM (ม.ป.ป.: 1) ซึ่งศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) เป็นระบบหนึ่งที่เป็นตัวส่งเสริมการทำ CRM ที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรประจำศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงถือได้ว่าเป็นการสร้างประโยชน์อย่างสูงต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพและความพร้อมที่จะเข้าสู่การแข่งขันทางธุรกิจ

การให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ทักษะในการสนทนา ทักษะในการให้บริการด้านข้อมูลสินค้าและบริการ ตลอดจนความรู้ทางด้านระบบงาน การจัดการ และการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานศูนย์ลูกค้า

สัมพันธ์ต้องมีความคู่ไปพร้อมกับการใช้ฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์คอนแทกเซ็นเตอร์ จำกัด

ปรัชญาของการฝึกอบรม คือ การฝึกอบรมจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ จนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดได้ การขาดความรู้ ทักษะ หรือทัศนคตินี้ อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นจบการศึกษาในสาขาที่ไม่ตรงกับงานหรือจบการศึกษาตรงกับงาน แต่ขาดทักษะไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างเพียงพอ นอกจากนี้แล้ว เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงภายใน เช่นปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทำให้บุคคลบางคนหรือบางกลุ่มกลายเป็นผู้ที่ขาดความรู้ ทักษะ ทัศนคติ องค์กรจึงต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาทันที (สมชาติ กิจยรรยง และอรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550: 8 – 9)

ด้วยเหตุนี้ บริษัท แอดวานซ์คอนแทกเซ็นเตอร์ จำกัด เล็งเห็นถึงความสำคัญของทั้งทรัพยากรบุคคล และความจำเป็นของการฝึกอบรม จึงกำหนดให้พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ตามหลักสูตรที่หน่วยงาน ACC Human Resource Development สรรพามาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน และเพื่อนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ หน่วยงาน ACC Human Resource Development มีการฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการแบบที่ปรึกษาไปทั้งสิ้น 73 รุ่น และปี พ.ศ. 2552 อีก 2 รุ่น คือรุ่นที่ 74 และรุ่นที่ 75 (บริษัท แอดวานซ์คอนแทกเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553) เมื่อติดตามดูผลการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หลังจากผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการแบบที่ปรึกษาไปแล้วพบว่าลูกค้าจำนวนมากยังไม่พึงพอใจในการให้บริการของพนักงานในเรื่องการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า เพราะทำให้ลูกค้าไม่ได้รับประโยชน์ที่แท้จริง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่ไว้วางใจ และมีอคติต่อการให้บริการของพนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในแผนก ACC Human Resource Development ทำหน้าที่ช่วยประสานงานในการจัดฝึกอบรม ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของพนักงานที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเนื่องจากลูกค้าเกิดความไม่ไว้วางใจในการบริการ ไม่มีความเชื่อมั่นในการให้คำปรึกษาของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ว่าพนักงานมี

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในด้านใดของการฝึกอบรม เพราะพนักงานจะนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการกับลูกค้ามากขึ้นเพียงใดนั้นเกี่ยวเนื่องมาจากความพึงพอใจจากการฝึกอบรมด้วย หากพนักงานไม่พึงพอใจในการฝึกอบรมแล้ว อาจทำให้ไม่ตั้งใจในการฝึกอบรม และไม่ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรม และผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในด้านการปรับปรุงการจัดฝึกอบรมให้เหมาะสมกับพนักงานและการให้บริการในปัจจุบัน เมื่อพนักงานผ่านการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาไปแล้ว สามารถให้คำปรึกษา ดูแลลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกันได้เป็นอย่างดี เพื่อลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงประกอบการพิจารณาวางแผนและพัฒนาในการจัดฝึกอบรมพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด และนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดฝึกอบรมให้เหมาะสมต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในปี พ.ศ. 2552 (เฉพาะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร) ใน 2 รุ่น คือรุ่นที่ 74 จำนวน 52 คน และรุ่นที่ 75 จำนวน 55 คน รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 107 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะ ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภิส ธนกาญจน์ (2552) ที่ศึกษาความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้านคือ ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และด้านการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ ซึ่งการศึกษาวิจัยใน 3 ด้านนี้เป็นข้อมูลหลักที่จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการจัดฝึกอบรม และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

ประโยชน์ที่ได้รับ

หน่วยงาน ACC Human Resource Development บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด นำผลของการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในปรับปรุง และพัฒนาการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาสำหรับพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ต่อไป

นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตรงกัน จึงได้นิยามความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

การให้บริการแบบที่ปรึกษา หมายถึง การแนะนำข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งเสนอทางเลือกได้อย่างเหมาะสม สามารถวิเคราะห์วิธีการหรือค้นหาทางเลือกที่แนะนำให้เหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุด

การจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา หมายถึง กระบวนการจัดการฝึกอบรม เกี่ยวกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยบริการที่เป็นเลิศ กระบวนการส่งมอบบริการแบบที่ปรึกษา รูปแบบการให้บริการแบบที่ปรึกษา และตัววัดความรู้สึกลูกค้า

พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรที่บริษัทว่าจ้างให้มาทำหน้าที่ให้บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นช่องทางในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การเพิ่มรายได้จากการขาย หรือการให้บริการ การรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์จะต้อง อยู่ภายใต้ นโยบาย กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด หมายถึง บริษัทฯ หนึ่งในเครือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารงานของกลุ่มชินคอร์ปอร์เรชั่น ได้เปิดให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2545 ภายใต้ ทุนจดทะเบียน 272 ล้านบาท

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด และเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด รวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งประเด็นสำคัญดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

1. การฝึกอบรม (Training)

- 1.1 ความหมาย ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม
- 1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 1.3 ประเภทของการฝึกอบรม
- 1.4 กระบวนการฝึกอบรม
- 1.5 ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม
- 1.6 การประเมินผลการฝึกอบรม
- 1.7 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

2. ความพึงพอใจ (Satisfaction)

- 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.2 การวัดความพึงพอใจ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

1. ความเป็นมาของบริษัท
2. การบริการต่าง ๆ ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด
3. การฝึกอบรมของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด
4. การฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา (Service Consultancy Course)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ
2. งานวิจัยในต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

1. การฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรมถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่นำมาใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติ ของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อให้มี ศักยภาพ มีความพร้อมและมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2546: 124) การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูงมิได้เป็น หลักประกันเสมอไปว่าพนักงานเหล่านั้นจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ พนักงานที่รับเข้ามาแม้จะมีความตั้งใจทำงานให้ดี แต่หากไม่ทราบแนวทางในการปฏิบัติงานแล้ว งานที่ดีก็คงเกิดขึ้นได้ยาก หน้าที่สำคัญขององค์กรคือ การทำให้มั่นใจว่าพนักงานรู้ว่าจะต้องทำ อะไรและทำงานอย่างไร จึงจำเป็นที่จะต้องทำการฝึกอบรมพนักงานเหล่านั้น (Gary, 2003: 185 อ้างใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549: 167)

1.1 ความหมาย ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและถูกนำมาใช้มากที่สุดในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของ การฝึกอบรมไว้ดังนี้

1.1.1) ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมคือการถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกต้องที่ควร ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมาก

ยิ่งขึ้น หลายองค์กรจึงได้นำการฝึกอบรมไปใช้ในการพัฒนาพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

สำหรับความหมายของ “การฝึกอบรม” มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้มากมาย ดังจะยกตัวอย่างการให้ความหมายของนักวิชาการบางท่าน ดังนี้

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2532: 1) ได้สรุปว่า การฝึกอบรมคือ กระบวนการ ที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และ ความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

กาญจนา สุรพันธ์ (2543: 13) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ที่มีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ และทัศนคติได้อย่างเหมาะสม

วิบูลย์ บุญยชโรกุล (2545: 1) ได้สรุปความหมายของการฝึกอบรมว่า

...การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดหรือพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และปรับทัศนคติ (Attitude) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องประกอบกัน ตามความจำเป็นที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและจุดมุ่งหมายในการพัฒนาองค์กร ซึ่งรวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้น... เช่นเดียวกับที่ สมคิด บางโม (2549: 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

พรรณทิพา มหาวรรณ (2553: 44) สรุปถึงความหมายของการฝึกอบรมคือ กระบวนการในการพัฒนาบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ถูกต้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งถึงขั้นสามารถนำความรู้ในเรื่องนั้นไปปฏิบัติภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาขานภา ทาแกง (2553: 10) ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะความรู้เพื่อใช้ในการแก้ไขการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างทักษะต่างๆ ที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้น สรุปความได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการพัฒนาบุคคลที่หน่วยงานหรือองค์กร ได้สรรหามาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.1.2 ความสำคัญ และประโยชน์ของการฝึกอบรม

เมื่อการฝึกอบรมเป็นวิธีการในการพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับทุกหน่วยงานในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการแข่งขันสูงมาก นักวิจัยหลายท่านจึงได้แสดงความคิดเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรมดังนี้

ชาญ สวัสดิ์ชาติ (2539: 15) สรุปไว้ว่า สาเหตุที่ต้องมีการฝึกอบรมนั้นก็เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ และกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542: 8) ที่เสนอความเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรโดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบัน มาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในระหว่างการทำงาน แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิบูลย์ บุญยชโรกุล (2545: 1) สรุปถึงความสำคัญของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1) เพื่อแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน เช่น ต้องการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้เท่าเทียมกับคู่แข่งทางธุรกิจ
- 2) เพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น เตรียมการเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรปัจจุบันให้สูงขึ้น เตรียมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่จะนำเข้ามาใช้ในองค์กร

รับมือกับการแข่งขันที่กำลังทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น หรือความต้องการสินค้าและบริการขององค์กรที่กำลังเปลี่ยนไปจากเดิม

การฝึกอบรมถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่วนหนึ่ง ซึ่งสามารถ
จำแนกความสำคัญได้ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยงและ อรรถจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550: 12 – 13)

1) สร้างความประทับใจให้กับพนักงานที่มาทำงาน เพื่อให้พนักงานใหม่มีเจตคติที่ดีต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เป็นการปรับพฤติกรรมให้เข้ากับพฤติกรรมองค์กร และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานเก่า และพนักงานใหม่

2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อพนักงานทำงานมาเป็นระยะเวลานานอาจทำให้รู้สึกไม่กระตือรือร้นในการทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ถ้าพนักงานได้รับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้เกิดการพัฒนาตนเองและอยากที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา

3) ต้องรับพนักงานใหม่เพื่อไปรองรับสาขาที่จะเปิด หรือเตรียมขยายงานขององค์กรออกไป เช่น บริษัทมีการขยายสาขาเพิ่มเติม

4) พัฒนาพนักงานขององค์กรให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประสิทธิภาพในการผลิต ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งหากพนักงานไม่มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ อาจส่งผลให้ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสู้กับคู่แข่งในตลาดไม่ได้

5) สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในองค์กร ให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อองค์กรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้องค์กรเจริญเติบโต ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

6) เพิ่มวิทยากรที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร กล่าวคือ มีการจัดหาวิทยากรทั้งภายใน และภายนอกที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงาน

7) สร้างความสมัครสมานสามัคคีในหมู่พนักงานที่ทำงานร่วมกัน เช่นการจัดฝึกอบรมพนักงานต่างแผนก ต่างตำแหน่ง ให้มารู้จักกัน ทำกิจกรรมร่วมกันในห้องอบรม เป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน

8) เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) ให้ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อจะได้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตัวพนักงานเองให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่ดีขึ้นในอนาคต

การฝึกอบรมเป็นการช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูง มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของสภาพแวดล้อม การพัฒนาคนให้เหมาะสมกับงานและให้งานมีความเหมาะสมกับคน จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้การฝึกอบรมจะไม่ช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้ทุกอย่าง แต่การฝึกอบรมที่มีเป้าหมายและมีการวางแผนที่ดีก็ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ การฝึกอบรมจึงมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ดังที่ได้มีผู้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

วิจิตร อวาระกุล (2540: 44) ได้สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร จึงลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ตัวอย่างเช่น พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เป็นการประหยัดเวลาสามารถนำเวลาที่เหลือไปทำงานอื่นเพิ่มเติมได้ ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ โดยเปล่าประโยชน์จึงเป็นการลดค่าใช้จ่ายในองค์กรไปด้วย

2) สนองความต้องการของบุคลากรที่แสวงหาความรู้การศึกษา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการการยอมรับในสังคม และความก้าวหน้าในอาชีพ การฝึกอบรมจึงเป็นประโยชน์ในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของ

พนักงานเพื่อการเจริญเติบโตในอาชีพ เมื่อมีความรู้เพิ่มมากขึ้นเป็นการเพิ่ม โอกาสในการโยกย้ายไป ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

3) เพิ่มประสบการณ์และทักษะการทำงานทางลัดของการทำงานและ การบริหารงาน เมื่อพนักงานมีความเชี่ยวชาญในการทำงานจึงสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว และมีเทคนิคในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาให้สั้นลง เป็นการเพิ่มผลผลิตในงานให้มากขึ้น หัวหน้างานก็ง่ายต่อการบริหารจัดการงาน

4) พัฒนาการทำงานขั้นพื้นฐานขององค์กรให้ถูกต้องและให้ได้มาตรฐาน กล่าวคือการฝึกอบรมเป็นการปรับปรุงคุณภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน หรือทำงานผิดพลาดบ่อย ให้มีทักษะและความชำนาญเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

5) เพิ่มขีดความสามารถและความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะต่าง ๆ ของพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้พนักงานเกิดความชำนาญในงานที่ทำ และสามารถรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

6) เกิดการเลื่อนไหวตำแหน่งหน้าที่ เป็นการปรับปรุงขวัญกำลังใจ เมื่อ องค์กรมีการเจริญเติบโต พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเด่นชัดกว่าพนักงานคนอื่นก็มีโอกาสใน การปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

7) เพิ่มพูนคุณภาพประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถวุฒิที่สูงขึ้น ได้เร็ว ขึ้น กล่าวคือการศึกษาทำให้คนมีความรู้ มีความคิดเป็นเหตุ เป็นผล มีความพร้อมทั้งวุฒิภาวะทาง ร่างกายและวุฒิภาวะทางอารมณ์ให้สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้โดยไม่เกิดปัญหา

8) สร้างความพร้อมแก่บุคลากรเพื่อการสับเปลี่ยน หมุนเวียน โยกย้าย และ การเข้ารับตำแหน่งใหม่

9) ลดอัตราการจ้างคนใหม่เข้ามาทดแทนคนเก่าที่ย้ายไปเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายขององค์กรเนื่องจากเมื่อทุกคนมีประสิทธิภาพ คนน้อยทำงานได้เท่ากับคน มากจึงลดอัตราการจ้างคน

สาขานภา ทาแกง (2553: 20) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึง ประโยชน์ของการฝึกอบรมใน 3 ส่วนหลักคือ ในระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์คือ ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่า แก่ตนเอง ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด ในระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ช่วยลดภาระในการปกครองการบังคับบัญชา ช่วยเสริมสร้างภาวะการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคนและเก่งคิด ในระดับหน่วยงานหรือองค์กร การฝึกอบรมช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญและประโยชน์เพื่อจะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิด รวมถึงมีแนวคิดหรือวิทยาการใหม่ๆ อันทันสมัย เพื่อให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้า และทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างสมัคสมานสามัคคีและความจงรักภักดีต่อองค์กรอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

นอกจากความหมายและความสำคัญของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวไปนั้น วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมก็มีส่วนสำคัญเนื่องจาก เป็นการระบุเป้าหมายหรือจุดหมายปลายทางของพฤติกรรมที่ปรารถนาภายหลังจากการฝึกอบรม ที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบรรลุ หรือมีคุณสมบัติอย่างนั้นๆ หลังจากฝึกอบรมเรื่องนั้นแล้ว (วิจิตร อาวะกุล, 2540: 51)

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือ สิ่งที่ต้องการบรรลุจากการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะกำหนดจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานซึ่งมีความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ได้ประเมินมาแล้วอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุตามความจำเป็นที่ค้นพบ โดยต้องระบุถึงความรู้ ทักษะ ความเข้าใจและทัศนคติที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ ดังที่นักวิจัยหลายท่านได้สรุปถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540: 5) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมกำหนดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล วัตถุประสงค์สามารถ

ระบุได้ตั้งแต่หัวข้อวิชาแต่ละวิชาจนถึงทั้งหลักสูตรของการอบรม เป็นการระบุเป้าหมาย หรือ จุดหมายปลายทางของพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ และเปลี่ยนแปลงเจตคติ ซึ่งสอดคล้องกับ อำนวย เดชชัยศรี (2542: 12-18) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้จัก แก้ปัญหาได้จริง วัตถุประสงค์ทั่วไปในการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเน้นความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อ ส่งเสริมทักษะ ส่วนการเปลี่ยนแปลง เจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ เป็นพฤติกรรมภายในที่ฝึกอบรมได้ ยากมากกว่าการฝึกอบรมทางด้านความรู้และทักษะ เช่นเดียวกับ สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร (2549: 71) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ สร้างความเข้าใจ พัฒนาทักษะ และเปลี่ยนแปลงเจตคติ ดังนั้น เมื่อบุคคลได้รับการ ฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว เมื่อกลับไปปฏิบัติงานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมตลอดจนเจตคติในการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น

ทรัพย์มณี สุทธิโพธิ์ (2545: 11-12) ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงวัตถุประสงค์ ของการฝึกอบรมสรุปได้ดังนี้

1) พนักงานใหม่ที่เข้าทำงานจะมีความรู้ที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาจากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย แต่ยังไม่มีความรู้ที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ จึงต้องมีการสอนงาน อบรมงานเพื่อปรับความรู้ที่เรียนมาให้สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ เพราะ องค์กรมีลักษณะงานเฉพาะตัว มีแบบแผน ต้องฝึกอบรมพนักงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นองค์กร ขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ มีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมือนกันจะต้องอบรมพนักงาน ให้มี พฤติกรรม ทักษะ ฯลฯ ในรูปแบบที่องค์กรต้องการ

2) องค์กรมีการเปลี่ยนแปลง ต้องเตรียมพร้อมที่จะอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจากการจัดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเป็น ประจำ

3) องค์กรจะดำรงอยู่ ต้องมีการเจริญก้าวหน้า ขยายกิจการ ทั้งการขยายการผลิต การบริการ องค์กรจำเป็นต้องสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถออกไปปรับภาระหน้าที่การทำงานตาม สาขางานที่ขยายออกไป จึงจำเป็นต้องสร้างบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพื่อทดแทนหรือ เพิ่มเติม และเข้าประจำตามตำแหน่งต่างๆ ตามขนาดของงานที่ขยายออกไป องค์กรต้องเตรียม

พนักงานไว้ เพื่อรับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลาออก ดังนั้นองค์กรจึงต้องพร้อมในการฝึกอบรมและพัฒนา

4) สังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี องค์กรจำเป็นต้องอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งเครื่องมือที่ใช้ทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไป จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพได้

5) พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานาน แม้เดิมจะมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถเพียงใด แต่เมื่ออยู่กับงานนานๆ จะเกิดความจำเจ เมื่อยล้า เหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่มีการเพิ่มเติม หรือเคลื่อนไหวด้านความรู้จำเป็นที่องค์กรต้องจัดให้เข้ารับการอบรมบ้าง ในระยะเวลาที่เหมาะสมปีละครั้งเป็นอย่างน้อย เป็นลักษณะการอบรม เพื่อการพัฒนาเป็นการกระตุ้นบำรุงขวัญในการทำงานที่กำลังลดลงให้กลับกระฉับกระเฉงขึ้น เป็นการสร้างบรรยากาศ ภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพของการอยู่ทำงานร่วมกันในองค์กร

6) องค์กรต้องวางแผนพัฒนาตำแหน่งของพนักงานที่จะฝึกอบรม พนักงานที่ทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้เต็มที่ เช่น งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถพิเศษ งานเทคนิควิชาการ ที่ยากๆ หรือแม้งานด้านบริหารซึ่งต้องใช้เวลาในการเตรียมคนและฝึกอบรมเป็นระยะเวลานานกว่าคนนั้นจะทำงานได้ดี ไม่เกิดผลเสีย การฝึกอบรมประเภทนี้ต้องจัดต่อเนื่องอย่างมีแผนและมีระบบ จึงจะบรรลุผล

จากความหมายของวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจากงานวิจัยที่กล่าวมา สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถให้กับบุคลากรขององค์กร ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ

1.3 ประเภทของการฝึกอบรม

นอกจากการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการฝึกอบรมแล้ว ควรจะต้องเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการแบ่งประเภท การฝึกอบรม ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดและบริหารงานฝึกอบรมต่อไปด้วย นักวิชาการด้านการพัฒนาบุคลากร ประเภทของการฝึกอบรมแบ่งเป็น 6 ประเภท คือ 1) ยึดช่วงเวลาในการทำงานเป็นหลัก 2) ยึดลักษณะวิธีการฝึกอบรมเป็นหลัก 3) ยึดตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) ยึดตามลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม 5) ยึดตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย 6) ยึดตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2532) การฝึกอบรมแต่ละประเภท มีรายละเอียดดังนี้

1) ยึดช่วงเวลาในการทำงานเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคคลนั้นจะเริ่มทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์กร การฝึกอบรมประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1) การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมเพื่อต้อนรับหรือแนะนำเจ้าหน้าที่ใหม่ให้รู้จักหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันให้ได้ทราบวัตถุประสงค์หรือนโยบายของหน่วยงานขององค์กรหรือสถาบันนั้นๆ แนะนำให้รู้จักผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจกฎข้อบังคับต่างๆ เพื่อจะได้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติต่อไป

1.1.2) การแนะนำงาน (Introduction Training) เป็นการฝึกอบรมที่ปฐมนิเทศ และสอนวิธีการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใด การศึกษาใดๆ หน้าที่หนึ่งโดยเฉพาะเหตุที่ต้องมีการแนะนำงานเนื่องจากไม่มีสถาบันใดที่สามารถผลิตคนให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรพอดี

1.2) การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมภายหลังจากที่บุคคลได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร หรือหน่วยงานนั้นแล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้อาจเรียกว่า การอบรมบุคลากรประจำการก็ได้ การฝึกอบรมประเภทนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1.2.1) การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training) มีลักษณะเป็นการอบรมที่เน้นความสำคัญของการลงมือปฏิบัติงาน กล่าวคือเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติในสถานการณ์การทำงานจริง โดยมีเจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าเป็นผู้สอนให้ ลักษณะการสอน จะเป็นการสอนเป็นรายบุคคล หรือจัดแบ่งกลุ่มก็ได้ โดยใช้เทคนิคการสาธิต การอภิปราย หลังจากนั้นผู้อบรมได้ลงมือปฏิบัติจริง การฝึกอบรมวิธีนี้จะกระทำต่อเมื่อมีความจำเป็นที่เกิดขึ้นแล้ว

1.2.2) การฝึกอบรมนอกที่ทำการ (Off the Job Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยหน่วยงาน หรือสถาบันมีเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรม การอบรมแบบนี้มักจัดในห้องอบรมหรือห้องประชุม ทำให้ผู้เข้าอบรมมีเวลาสำหรับการอบรมอย่างเต็มที่ สิ่งที่ผู้เข้าอบรมได้รับจากการอบรมแบบนี้ผู้เข้าอบรมจะนำไปปฏิบัติในที่ทำงาน

2) ยี่ดลักษณะวิธีการฝึกอบรมเป็นหลัก

2.1) การฝึกปฏิบัติงานปกติในที่ทำการ (On the Job Training หรือ Desk Training) เป็นการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงานจริง ๆ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม โดยจำกัด เฉพาะงานที่จะต้องทำจริงเท่านั้น โดยให้ผู้เข้าอบรมทำงานนั้น ๆ ตามปกติแล้ว มีผู้คอยกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ผู้คอยกำกับ อาจเป็นหัวหน้างานหรือครูฝึกก็ได้ ซึ่งจะทำหน้าที่อธิบาย หรือสาธิตเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ ซึ่งผู้เข้าอบรมได้รับจากการฝึกปฏิบัติ ของตนเองเป็นหลัก ในช่วงหลังการฝึกอบรมแบบนี้ มักจะเป็นการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีผู้เขียนระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดในการปฏิบัติงานนั้นๆ ไว้แล้ว

2.2) การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off the Job Training) มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมให้ผู้เข้าอบรมพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ได้ทันที หรือพร้อมในการที่จะเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานปกติในที่ทำการ (On the Job Training) หรือใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น หากใช้การอบรมระหว่างการปฏิบัติงานทันที กรณีที่เป็นงานที่เสี่ยงต่อความเสียหายหรือเสี่ยงอันตราย การฝึกอบรมแบบนี้มักจะมีลักษณะที่เรียกว่าการฝึกอบรมแบบห้องเรียน (Classroom Training) คือ จะเน้นถึงการจัดให้ผู้เข้าอบรมได้ทีละมาก ๆ ตั้งแต่ 10 – 100 คน จึงมักจะใช้สถานที่ในห้องประชุมเป็นหลัก การฝึกอบรมมักใช้เทคนิค การบรรยาย การอภิปราย เป็นหลักและอาจมีการใช้โสตทัศนูปกรณ์ การสาธิต เทคนิคแบบกลุ่ม เป็นต้น

2.3) การฝึกอบรมแบบผสม คือ หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีทั้งการฝึกอบรมขณะทำงาน และการฝึกอบรมนอกสถานที่ ทำงานประกอบกัน

3) ยึดตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.1) การฝึกอบรมเป็นรายคน เป็นการฝึกอบรมเฉพาะราย ตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคคลรายนั้น โดยอาจเป็น การอบรมปฐมนิเทศเป็นรายตัว การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การจัดให้ฝึกอบรมด้วยตัวเองทางไปรษณีย์ หรืออาจใช้เทคนิค ทางการบริหาร อื่นๆ เช่น การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นต้น

3.2) การฝึกอบรมเป็นคณะ เป็นการฝึกอบรมให้กับกลุ่มบุคลากรซึ่งมีลักษณะความจำเป็นในการฝึกอบรมเหมือนกัน ทีละจำนวนมากๆ หรือที่เรียกว่า Classroom Training นั่นเอง

4) ยึดตามลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม

ในกรณีที่มีการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งองค์กร แล้วพบว่ามีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรในเนื้อหาหลายด้านด้วยกัน โดยผู้เข้าอบรมจะเป็นบุคลากรซึ่งดำรงตำแหน่ง และระดับต่างกัน จึงอาจมีการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละด้าน และแบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็นด้านต่างๆ ตามลักษณะ ของหลักสูตรฝึกอบรม เช่น การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานธุรการ การฝึกอบรมด้านการบริหาร เป็นต้น

5) ยึดตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มบุคลากรผู้เข้าอบรมในโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยง ไปถึงลักษณะ ของเนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรมด้วย ได้แก่

5.1) การฝึกอบรมสำหรับบุคลากรแต่ละระดับตามแนวนอน ในโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ความรู้ต่างๆ ไปในลักษณะที่ต้องการสร้างกรอบแนวความคิดและแนวปฏิบัติอย่างกว้างๆ ซึ่งบุคลากรในระดับดังกล่าวควรจะทราบหรือสามารถปฏิบัติได้ ได้แก่ การฝึกอบรมปฐมนิเทศสำหรับบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และการพัฒนาบุคลากรระดับบริหาร เป็นต้น

5.2) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามแนวตั้งขององค์กร เป็นการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้หรือสร้างความสามารถ เฉพาะสำหรับบุคลากร ในแต่ละตำแหน่งหรือสายงาน โดยใช้หลักสูตรซึ่งกำหนดขึ้น โดยเฉพาะตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของตำแหน่งนั้นๆ และมักจะ เน้นถึงแนวการปฏิบัติงานในรายละเอียด ซึ่งผู้อบรมจะนำไปใช้ในการทำงานได้มากกว่า การฝึกอบรมแนวนอน เช่น การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่บุคคล การฝึกอบรมเลขานุการผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การฝึกอบรมบุคลากร เฉพาะในแต่ละหน่วยงาน เช่น การฝึกอบรมบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ก็อาจจัดเป็นการฝึกอบรมประเภทนี้ได้ เพราะผู้จัดฝึกอบรมสามารถกำหนด หลักสูตรที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมเฉพาะสำหรับบุคลากรในหน่วยงานนั้น ได้เช่นเดียวกัน

6) ยึดตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งอาจแยกการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภท
คือ

6.1) การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมาแล้ว กล่าวคือ เมื่อการดำเนินงาน ของหน่วยงานหรือองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถสำรวจค้นพบได้ หรือเป็นที่ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็น ความจำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการฝึกอบรม (เรียกว่ามีความจำเป็นในการฝึกอบรม) จึงได้มีการจัดการฝึกอบรมขึ้น เช่น เมื่อพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจกรายงานการประชุมได้อย่างมี ประสิทธิภาพ จึงต้อง การแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการจกรายงาน การประชุมขึ้น

6.2) การฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ความจำเป็นใน การฝึกอบรมประเภทนี้ มักเกิดขึ้นเมื่อมีแผน หรือมีความคาดหมายว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล หรือวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงานและบุคลากรที่มีอยู่เดิม ในปัจจุบันยังไม่สามารถรองรับ การปฏิบัติงานใหม่นั้นได้ จึงจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น เมื่อมีแผนจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่ง จึงจำเป็นต้องรับจัดการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากร ที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงานสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

6.3) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในระยะยาว หมายถึง องค์กรไม่ได้มีปัญหาหรือมีแผนในการเปลี่ยนแปลงในระยะสั้น แต่ในระยะยาวมุ่งที่จะพัฒนา งาน และพัฒนาบุคลากร โดยรวม ดังที่มักจะมีคำกล่าวไว้ว่า การอยู่นิ่งเฉยไม่พัฒนา ก็คือการถอยหลังไป

เรื่อยๆ เพราะผู้อื่นๆ ก็จะแซงหน้าขึ้นไปหมด จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มี ศักยภาพสูงขึ้นอีก จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์กร

สรุปได้ว่า การจำแนกประเภทของการฝึกอบรมทำได้หลายวิธีด้วยกัน แต่ละวิธีจะ แตกต่างกันที่เกณฑ์ซึ่งนำมาใช้ในการจำแนกประเภทของการฝึกอบรม การฝึกอบรมในแต่ละ ประเภทก็ต้องคำนึงถึงช่วงเวลาในการทำงาน วิธีการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย

1.4 กระบวนการฝึกอบรม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2532: 1) ได้สรุปไว้ว่า กระบวนการ ฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กระบวนการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ซึ่งผู้รับผิดชอบจัด โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรแต่ละ โครงการควรจะต้อง ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อให้เป็นการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ มีความสมบูรณ์ และเกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ซึ่งอาจให้ความหมายและคำอธิบายย่อๆ สำหรับแต่ละขั้นตอน ของกระบวนการฝึกอบรมได้ดังนี้

1) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นใน องค์กรหรือในหน่วยงานว่ามีปัญหาเรื่องใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ปัญหา ลดลงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยรวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลด้วยว่ากลุ่มบุคลากร เป้าหมายที่ จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็น โครงการฝึกอบรมให้ หรือเพียงแต่ส่งไปเข้ารับการอบรมภายนอกองค์กรเท่านั้น มีภารกิจใดบ้างที่ ควรจะต้องแก้ไขปรับปรุงด้วยการฝึกอบรม พฤติกรรมประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลง ด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ หรือประสบการณ์ ทั้งนี้สภาพการณ์ที่เป็นปัญหา และแสดงถึง ความจำเป็นในการฝึกอบรมอาจมีทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง และเป็นสภาพการณ์ที่ซับซ้อนจำเป็นต้อง วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อค้นหาวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม มีหลายๆ วิธี เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ และการประชุม เป็นต้น

2) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ชัดเจนแล้วว่า มีปัญหาใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร และพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้นมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตรโดยอาจประกอบ ด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหาสาระหรือแนวการอบรม เทคนิคหรือวิธีการอบรม ระยะเวลาการเรียนลำดับหัวข้อวิชาที่ควรจะเป็น ตลอดจนการกำหนดลักษณะของวิทยากร ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนทำให้สิ่งที่ปัญหาได้รับการแก้ไขคล่องตัวไปได้ หรืออาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจยิ่งขึ้น

3) การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรดังที่เรียกว่า "โครงการฝึกอบรม" เป็นการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตั้งแต่เหตุผลความเป็นมาหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่อบรม ประมาณการค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มี ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และที่สำคัญคือ ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติโครงการและค่าใช้จ่าย จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงรายละเอียดต่างๆ ของการฝึกอบรม โดยใช้โครงการฝึกอบรมที่เขียนขึ้นเป็นสื่อ

4) การบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับขั้นตอนนี้ในตำราการบริหารงานฝึกอบรมบางเล่มระบุเป็นขั้นของ "การดำเนินการ ฝึกอบรม" ถึงแม้จะดูเหมือนว่าการดำเนินการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญ ของการจัด โครงการฝึกอบรม หากแต่ที่จริงแล้วการดำเนินการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการฝึกอบรม เพราะการดำเนินการ ฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากมาจาก วิทยากร ที่มี ความรู้ความสามารถ และหลักสูตร ฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมพอที่จะสามารถวางแผนและ ดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนดขั้นตอนนี้เป็นการบริหารโครงการฝึกอบรมเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรทราบทั้งหมด

5) การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ในขั้นตอนของการกำหนดโครงการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่า จะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้เพราะเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้องทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรมและจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการเองก็จะต้องนำเอาผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูลย้อนกลับหรือ Feedback ใช้พิจารณาประกอบ ในการจัดฝึกอบรมหลักสูตร เช่นเดียวกันในครั้ง/รุ่นถัดไปในขั้นตอนของการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่าควรจะต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร หรือการดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไรบ้าง เพื่อจะทำให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้วนั้น จิระวิดี รัตนตันหยง (2548) กล่าวเพิ่มเติมว่ากระบวนการฝึกอบรมมีความสำคัญอย่างหนึ่ง เพราะกระบวนการฝึกอบรมเป็นการดำเนินงาน โดยพิจารณาถึงสิ่งที่ป้อนเข้า (Input) การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน มีขั้นตอน มีกระบวนการ (Process) และมีผลออกมา (Output) และจำเป็นต้องมีการย้อนกลับ (Feedback) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทุกกระบวนการต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และทุกขั้นตอนล้วนมีความสำคัญ

สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร (2549: 76 – 77) ได้แสดงความเห็นแตกต่างไปว่า นักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับระบบหรือกระบวนการฝึกอบรมไว้จำนวนมาก เช่น Jansis และ Rosaline เป็นต้น แต่นักวิชาการที่เป็นผู้สร้างระบบอย่างแท้จริงน่าจะเป็น Leonard Nadler ซึ่งได้สร้างระบบ หรือกระบวนการการฝึกอบรมไว้ 9 ขั้นตอน ซึ่งเรียกว่า “The Critical Events Model” มีขั้นตอนดังนี้

1) กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องที่อาจแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม การหาความจำเป็นของการฝึกอบรมนั้น อาจจะทำได้โดยการสัมภาษณ์ แบบสอบถาม หรือผลงานในรอบปีที่ผ่านมาได้

2) กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ คือการกำหนดบทบาทหน้าที่ ที่บุคลากรจะปฏิบัติในงานนั้น

3) กำหนดความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในองค์กร พิจารณาจากตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ว่ามีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมในด้านไหน เช่น ความจำเป็นในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะที่ตนดำรงตำแหน่งนั้นอยู่ หรือของตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น เป็นต้น

4) พิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เมื่อได้ทำการวิเคราะห์แล้วว่า องค์กรมี ปัญหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องใด ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการฝึกอบรมจะต้อง กำหนดวัตถุประสงค์ว่าจะทำการพัฒนาบุคลากรกลุ่มใด เรื่องอะไร หน่วยงานไหน เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือเพื่อเปลี่ยนเจตคติ หรือเพื่อเป็นการให้ขวัญกำลังใจในการทำงาน

5) สร้างหลักสูตร เมื่อได้กลุ่มของบุคคลและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแล้ว ขั้นต่อไปก็จัดทำหลักสูตรและวางโครงการฝึกอบรมหรือวางแผนงาน เช่น การฝึกอบรมควรมี รายละเอียดหัวข้ออะไรบ้าง สถานที่ฝึกอบรม วิทยากร รายละเอียดต่างๆ เหล่านี้จำเป็น ต้องมีการวางแผนงานโครงการ งบประมาณ ระยะเวลาการไปฝึกอบรมว่าบุคลากรนั้นจะกลับมาทำประโยชน์ให้กับองค์กรมากน้อยเพียงใด อย่างไร

6) เลือกเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับหลักสูตรเนื้อหาและวัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้ดีที่สุด

7) เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม ในการเลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม วิทยากรที่เป็นผู้ให้ ความรู้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นผู้กำหนดเทคนิค วิธีการ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่จะใช้ ประกอบการทำกิจกรรม ตลอดจนต้องมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้การเลือกใช้อุปกรณ์ได้ผล คุ่มค่าต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

8) ดำเนินการฝึกอบรม การดำเนินงานการฝึกอบรมจะมีวิธีดำเนินการอยู่ 2 ขั้นตอนคือ

8.1) ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนการเตรียมการก่อนดำเนินการฝึกอบรม

8.2) ขั้นการดำเนินการฝึกอบรม

9) ประเมินผล และติดตามผลการฝึกอบรม และป้อนกลับ ระบบการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่ากระบวนการฝึกอบรมข้างต้นถูกต้องเพียงใด จะต้องมีการประเมินผล ติดตามผลการฝึกอบรม และการป้อนกลับข้อมูลเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปปรับปรุงวิธีการทำงาน

สรุปได้ว่า กระบวนการฝึกอบรม คือ กระบวนการหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจน ประสิทธิภาพ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กระบวนการฝึกอบรมควรประกอบไปด้วย การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมการออกแบบ หลักสูตร ฝึกอบรม การดำเนินการจัดฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม

1.5 ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

นอกจากกระบวนการฝึกอบรมจะมีความสำคัญต่อการฝึกอบรมแล้ว ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการเลือกประเภทเทคนิคการฝึกอบรมนั้นก็มีความจำเป็นต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างมากเพราะการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้การจัดฝึกอบรมบรรลุผลก็คือ การเลือกประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพราะประเภทของเทคนิคในการฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ การฝึกอบรมแต่ละครั้งอาจจะเลือกใช้ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมหลาย ๆ ประเภทก็ได้ ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมแบ่งได้เป็น 13 ประเภท (ธีระชัย บำรุงศิลป์, 2549) คือ 1) การบรรยาย (Lecture) 2) การอภิปราย (Discussion) 3) การสอน (Coaching) 4) การระดมสมอง (Brainstorming) 5) การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz Session) 6) กรณีศึกษา (Case Study) 7) การประชุมแบบฟอรัม (Forum) 8) เกมการบริหาร (Management Games) 9) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) 10) การสัมมนา (Seminar) 11) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field Trip) 12) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) 13) การอบรมด้านความรู้สึก (Sensitivity Training) ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมแต่ละวิธีมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การบรรยาย (Lecture)

การบรรยาย เป็นเทคนิควิธีที่ใช้ในการถ่ายทอดความคิดเห็น ความรู้ ตลอดจน ข้อมูล ข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ฟัง เป็นเทคนิคที่แพร่หลายและสามารถใช้ประกอบกับเทคนิคอื่นๆ ได้แต่มีจุดด้อยตรงที่ลักษณะของการบรรยายจะเป็นระบบสื่อสารทางเดียว โดยเฉพาะเมื่อการบรรยาย

มีเวลาจำกัด โอกาสที่ผู้ฟังจะไม่มีส่วนร่วมในการซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่บรรยาย ผู้บรรยายจึงไม่สามารถประเมินได้ว่าเมื่อจบการบรรยายแล้วผู้ฟังมีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่บรรยายมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาจากผลกระทบที่เกิดจากการบรรยาย ความสำเร็จของการบรรยายจะขึ้นอยู่กับความสามารถและประสบการณ์ของผู้บรรยาย กล่าวคือผู้บรรยายบางคนสามารถบรรยายเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจให้ผู้ฟังเกิดความสนใจเกิดความกระจำงเกิดเป็นรูปธรรม นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2) การอภิปราย (Discussion) คือ การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในปัญหาหรือเรื่องเดียวกัน ต้องการที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันด้วยการพิจารณา วิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การอภิปรายแบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ

2.1) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีประสบการณ์มาให้ความคิดเห็นหรือทรรศนะในเรื่องเดียวกัน จำนวนผู้อภิปรายอาจจะมีประมาณ 3 – 5 คน ผู้ทรงคุณวุฒิจะอภิปรายในลักษณะที่สนับสนุนหรือให้เหตุผลโต้แย้งผู้ทรงคุณวุฒิด้วยกัน เพื่อให้ความคิดกว้างไกลออกไป และตอนท้ายผู้ดำเนินการอภิปราย(Moderater) จะเป็นผู้สรุปความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2) การอภิปรายแบบชุมนุมปาฐกถา (Symposium Discussion) เป็นการอภิปรายที่ผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมเป็นองค์ปาฐกให้ความรู้ในเรื่องที่สนใจในแต่ละด้านเพื่อให้ผู้ฟังหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจตามเรื่องและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) การสอน (Coaching) เป็นการแนะนำให้ผู้รู้วิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งผู้สอนต้องมีประสบการณ์ และทักษะในเรื่องที่สอน

4) การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดในหัวข้อหรือปัญหาที่กำหนด โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดเห็นหรือข้อเสนอทุกอย่างจะถูกบันทึกแล้วนำไปถกกันกรองอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้นเมื่อเริ่มประชุม ต้องเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่ม

5) การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz Session) เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อยละ 2 – 6 คนเพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกัน ในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรคอยช่วยเหลือทุกกลุ่ม แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่

6) กรณีศึกษา (Case Study) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่นำเอาเรื่องราวหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเสนอต่อกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม สมาชิกของกลุ่มจะใช้หลักวิชาการและประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาผสมผสานเพื่อมาวิเคราะห์กรณีที่ยกมา โดยมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำและให้แนวทางเพื่อช่วยสมาชิกกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของการศึกษาเริ่มด้วยหลักการ และการให้โจทย์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาแก้ไขปัญหา จากนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจะศึกษา อภิปราย และค้นคว้าตามหลักวิชาการ บางครั้งข้อมูลที่ต้องการอาจเป็นข้อมูลที่สำเร็จอยู่แล้ว แต่บางครั้งจำเป็นต้องค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม ขั้นตอนสุดท้ายผู้เข้ารับการอบรมจะต้องพิจารณาตัดสินใจแก่ปัญหาหรือกรณีที่น่าเสนอภายใต้สภาพการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และเพื่อช่วยให้การตัดสินใจของผู้เข้ารับการอบรมดีขึ้น การนำเสนอกรณีหรือปัญหา จะต้องมียรายละเอียดมากพอที่จะทำให้ผู้ศึกษาได้เห็นจุดสำคัญของปัญหาและได้ข้อที่เป็นแนวทางนำไปสู่การตัดสินใจการแก้ปัญหา กรณีศึกษาเหมาะสำหรับการฝึกอบรมทางด้านกฎหมาย ค่าการเงิน และการฝึกอบรมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของมนุษย์ ประเภทบุคคลที่เข้าฝึกอบรมที่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิควิธีนี้ คือผู้บริหาร ผู้จัดการและผู้ที่จะเข้าสู่ระดับมีอาชีพ ส่วนเรื่องการสนองตอบวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะใช้ได้กับการฝึกอบรมที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างเสริมทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

7) การประชุมแบบฟอรัม (Forum) เป็นเทคนิคที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถามแสดงข้อเท็จจริงปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นกับวิธีการ วิทยากรพูดให้ฟังแล้วผู้ฟังสอบถามและแสดงความคิดเห็นได้

8) เกมการบริหาร (Management Games) เป็นการแข่งขันระหว่างกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยแข่งขันเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง เป็นการให้ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์จริง อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสาร การตัดสินใจ การวางแผน การเป็นผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น ขนาดของกลุ่มในการแข่งขันขึ้นอยู่กับเกมการแข่งขัน

9) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นเทคนิคที่นำเอาเรื่องที่เป็นกรณีตัวอย่างมาเสนอในรูปแบบการแสดงบทบาทให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เห็นภาพชัดเจนได้สัมผัสกับประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริงเกี่ยวกับปัญหาที่เป็นกรณีตัวอย่าง การแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบข้อมูลและเรื่องราวที่ตรงกับเนื้อเรื่องที่ใช้ในการศึกษาในแนวคิดเดียวกัน ซึ่งต่างจากกรณีศึกษาที่ผู้เข้ารับการอบรมอ่านเนื้อหาแล้วต้องจินตนาการและตีความหมายของปัญหา ในบางครั้งอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ นอกจากนี้หลังการแสดงบทบาทสมมติแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถวิเคราะห์ปัญหาเพื่อได้ข้อสรุปสำหรับการแก้ปัญหา

การแสดงบทบาทสมมติ ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องเตรียมเรื่อง เนื้อหา และบทบาทของตัวละครไว้ล่วงหน้า ส่วนผู้แสดงบทบาทจะใช้วิธีอาสาสมัครจากสมาชิกผู้เข้าอบรม เพื่อให้การแสดงบทบาทได้สมจริง และในการแสดงผู้ให้การอบรมเป็นเพียงแต่ให้ข้อมูลพร้อมทั้งชี้แจงได้เข้าใจเนื้อเรื่องและบทบาทของตน ผู้แสดงจะแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิดของตนในบทที่ได้รับมอบหมาย สมาชิกที่ได้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ดูจะได้รับการบอกเล่าเรื่องราวและปัญหาอย่างย่อ ส่วนรายละเอียดให้สังเกตจากพฤติกรรมของผู้แสดง หลักการแสดงบทบาท ผู้เข้ารับการอบรมจะอภิปรายโดยใช้ประสบการณ์เรียนรู้มาวิเคราะห์ปัญหาจากพฤติกรรมที่แสดงบทบาทสมมติ พร้อมทั้งแสดงแนวทางในการแก้ปัญหา

10) การสัมมนา (Seminar) เป็นการประชุมของผู้ที่ปฏิบัติอย่างเดียวกันหรือคล้ายกัน แล้วพบปัญหาคล้ายคลึงกัน เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นหาแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหา ทุกคนที่เข้าร่วมการสัมมนาต้องร่วมกันแสดงความคิดเห็น ตามปกติจะบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วจึงแบ่งกลุ่มย่อย จากนั้นนำผลการอภิปรายของกลุ่มย่อยเสนอที่ประชุมใหญ่

11) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field Trip) เป็นการนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่นนอกสถานที่ฝึกอบรม เพื่อให้พบเห็นสถานที่จริงหรือสถานการณ์จริง ซึ่งผู้จัดต้องเตรียมการเป็นอย่างดี

12) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นรูปแบบของการฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถนำสิ่งที่ได้รับไปปฏิบัติงาน ในสถานการณ์จริงที่ผู้เข้าอบรมปฏิบัติอยู่ ลักษณะของการประชุมเชิงปฏิบัติการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

12.1) เป็นการให้ความรู้ของวิทยากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมให้สามารถแก้ไขข้อขัดข้องในการทำงาน กำหนดแนวทางในการปฏิบัติและปรับปรุงงาน

12.2) เป็นการปฏิบัติกรของผู้เข้ารับการอบรมที่จะหารือ อภิปราย ให้ได้แนวทางแก้ปัญหาหรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยอาจจะดำเนินการทั้งกลุ่มใหญ่หรือแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งการดำเนินการของวันที่สอง จะอาศัยหลักวิชาการหรือหลักการที่วิทยากรได้บรรยายหรืออภิปรายมาใช้ประกอบเป็นแนวทาง

13) การอบรมด้านความรู้สึก (Sensitivity Training) เป็นการอบรมในลักษณะที่ผู้เข้ารับการอบรมจะเรียนรู้พฤติกรรมของกลุ่มผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกับกลุ่ม ประสบการณ์ทั้งหมดทั้งผู้ประสบความสำเร็จ ความผิดหวังและความคับข้องใจของกลุ่ม จะได้รับการแก้ไขปัญหากันเองภายในกลุ่ม การแสดงออกทางความรู้สึกของคนในกลุ่มอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนมากกว่าการเรียนรู้ จุดประสงค์ที่สำคัญของการอบรมด้านความรู้สึก เป็นการสอนให้เข้าใจในเรื่องของประสิทธิภาพของกลุ่มพลวัตร และพฤติกรรมของกลุ่มที่ขาดประสิทธิภาพ โดยแจ้งว่าสิ่งที่เรียนรู้จากกลุ่มจะได้รับการนำกลับไปสู่การปฏิบัติงานของแต่ละคน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการจัดฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะการอบรมเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพและประสิทธิภาพของบุคคลในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอันจะทำให้สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมให้หันไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งการสร้างภาวะการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการประยุกต์ และเลือกใช้ประเภทเทคนิคและวิธีการฝึกอบรม รวมถึงสื่อการสอนที่เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาสาระในหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมความรู้ และความสามารถของผู้เป็นวิทยากรในการเลือกประเภทของเทคนิคที่จะถ่ายทอด สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละโครงการฝึกอบรมตลอดจนค่าใช้จ่ายเริ่มต้น

1.6 การประเมินผลการฝึกอบรม

การฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบเป้าหมายในการฝึกอบรม มีกระบวนการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติ มีประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่จะทำ

การฝึกอบรมนั้นบรรลุผล และที่จะขาดไม่ได้คือ การประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อเป็นการตรวจสอบผลสำเร็จของการฝึกอบรมแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ และสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้การดำเนินการฝึกอบรมเป็นไปตามแผนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายความต้องการของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ยิ่งขึ้น ได้มีนักวิชาการสรุปความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2537: 154) กล่าวว่า การประเมินผลในการฝึกอบรมเป็นกระบวนการติดตาม สังเกตเพื่อปรับปรุง ช่อมเสริม แก้ไขปรับปรุง การจัดการฝึกอบรมให้การเรียนการสอนในการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการฝึกอบรม

สุพล เพชรนันท์ (2542: 116) แสดงความคิดเห็นต่างออกไปว่า การประเมินผลฝึกอบรมเป็นการกำหนดวิธีการ วัดผล และสิ่งที่จะวัดผลให้ตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544: 61) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า การประเมินผลฝึกอบรมหมายถึง การตรวจสอบดูว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรหรือไม่เพียงใด หลังจากผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรแล้ว

การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ในขั้นตอนของการกำหนดโครงการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึง ถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่า จะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตาม ผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้ เพราะเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลง ผู้รับผิดชอบ โครงการจะต้องสรุปประเมินผลการฝึกอบรม และจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบ โครงการเอง ก็จะต้องนำเอาผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็น ข้อมูลย้อนกลับหรือ Feedback เพื่อใช้พิจารณาประกอบในการจัดฝึกอบรม หลักสูตรเช่นเดียวกัน ในครั้ง/รุ่นถัดไปในขั้นตอนของการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่า ควรจะต้องมีการพัฒนา หรือปรับปรุง หลักสูตร หรือการดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไรบ้างเพื่อจะทำให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2532: 1)

วิภาวรรณ กลิ่นหอม (Online, ม.ป.ป.: 1) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรม ประกอบด้วย การสร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล และการวัดผลโดยใช้วิธีการทดลองหรือ

วิธีการที่ไม่ใช่การทดลอง เพื่อตรวจสอบว่ามีความเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้นหรือไม่ภายหลังการฝึกอบรม

การกำหนดเกณฑ์ สำหรับการประเมินผลการฝึกอบรม ควรทำควบคู่ไปกับการออกแบบโครงการฝึกอบรม โดยเกณฑ์ที่สร้างขึ้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากเกณฑ์สำหรับการประเมินผลคือมาตรฐานที่ใช้วัดพฤติกรรม ดังนั้น เกณฑ์จึงควรระบุว่า พฤติกรรมอะไรที่ผู้รับการอบรมจะต้องมีการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นความรู้หรือทักษะ หรือความสามารถระดับต่ำสุดของพฤติกรรมที่จัดว่าผ่านเกณฑ์และสร้างเครื่องมือประเมินให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

สรุปได้ว่า การประเมินผลการฝึกอบรมจะบ่งชี้ว่า ผลที่ได้รับจากการประเมินนั้นตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่ การฝึกอบรมที่จัดว่าประสบความสำเร็จนั้น จะต้องให้ประโยชน์และคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด หากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังขององค์กร ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการประเมินผลไปใช้ประกอบการปรับปรุงและวางแผนการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

1.7 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

สำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนั้น (สมคิด บางโม, 2544: 19 – 21) ได้เสนอขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) เป็นการค้นหาปัญหาเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรหรือการบริหาร ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายด้วยดี ผู้รับผิดชอบการอบรมควรสนใจและศึกษาวิเคราะห์อย่างจริงจังในการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ต้องสนใจศึกษาวิธีหาความจำเป็นในการฝึกอบรม เช่น ปัญหาบุคลากรการบริหารหรือปัญหาที่เกี่ยวข้อง ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้และถูกต้อง

ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม (Training Curriculum Construction)
ความจำเป็นในการฝึกอบรมจะเป็นตัวชี้้นำให้ทราบว่าการหลักสูตรฝึกอบรมจะมีจุดประสงค์อย่างไร

ควรจะกำหนดรายวิชาหรือกิจกรรมอะไรลงไป หลักสูตรควรกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม โดยยึดหลักว่า ถ้ามีจุดประสงค์ให้ความรู้ความเข้าใจอาจใช้เวลาสั้น ๆ ได้ หากมีจุดประสงค์ให้เกิดความชำนาญหรือทักษะต้องใช้เวลามากขึ้น การอบรมใช้บรรยายอย่างเดียวไม่ได้ การอบรมที่ต้องการเปลี่ยนเจตคติหรือพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม หลักสูตรต้องกำหนดระยะเวลาให้นานพอที่จะสร้างเจตคติใหม่ได้

ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรไปใช้ (Implementation) คือการนำหลักสูตรไปทดลองฝึกอบรมจริง ขณะทดลองหลักสูตรก็ต้องมีการประเมินผลรายวิชาด้วย เพื่อให้ทราบว่ารายวิชาที่กำหนดไว้นั้นผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้มากน้อยเพียงใด วิทยากรทำหน้าที่ที่เหมาะสมหรือไม่ เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

ขั้นที่ 4 การติดตามประเมินผลการฝึกอบรม (Follow - Up Evaluation) เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติงานแล้ว ควรมีการติดตามประเมินผลเพื่อให้ทราบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้มากน้อยเพียงใด เจตคติและพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหรือไม่ สำหรับการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมีสิ่งที่ต้องคิดและยึดถือเป็นหลักไว้ดังนี้ (วิจิตร อวาทกุล, 2540: 141)

1) การกำหนดความมุ่งหมายนโยบายของหลักสูตรฝึกอบรมเป็นการกำหนดพฤติกรรมที่เราต้องการเปลี่ยนแปลงผู้เข้ารับการอบรมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานที่เราต้องการบรรลุถึง

2) การบรรจุวิชาต่างๆ ลงในหลักสูตรฝึกอบรม เลือกวิชา จัดเนื้อหา วิทยากร กิจกรรม เทคนิควิธีการฝึกอบรม ที่จะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเกิดการพัฒนาการจนบรรลุวัตถุประสงค์

3) การนำหลักสูตรฝึกอบรมไปดำเนินการหรือบริหารหลักสูตรฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่วนนี้สำคัญอยู่ที่การเลือกผู้รับการอบรม วิทยากร เทคนิควิธีการฝึกอบรม โสดทัศนศึกษา จิตวิทยา บรรยายาของการฝึกอบรม เป็นต้น

4) การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไขในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านเนื้อหา ลำดับขั้นตอน การถ่ายทอดของวิทยากร เทคนิคที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ วิธีการต่าง ๆ เมื่อ

แก้ไขข้อบกพร่องแล้วจึงนำกลับมาใช้ วงจรของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมต้องกระทำซ้ำและสม่ำเสมอเพื่อให้หลักสูตรได้รับการพัฒนาขึ้น แข็งแกร่งขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเป็นกระบวนการวางแผนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทุกประเภทแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดประสงค์และความมุ่งหมาย ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ (อภิชาติ เสนะนันท์, 2543: 45) ความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับ สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2549: 107) ที่กล่าวว่าหลักสูตรฝึกอบรมหมายถึง วิชา เนื้อหาสาระและวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดเจตคติ และความสามารถอันส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

จากข้อมูลข้างต้นสรุปความได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม และปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม ทั้งด้านการทำหลักสูตรฝึกอบรมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมขึ้นมาใหม่โดยรวบรวมปรับปรุงมวลประสบการณ์ต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนการนำไปปฏิบัติจริงกับกลุ่มเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะมนุษย์มีความต้องการ มีความคาดหวัง มีบุคลิกลักษณะและมีความแตกต่างกันในเรื่องของร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง หรือที่นักจิตวิทยาเรียกว่า “แรงจูงใจ” นั่นเอง การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความกระตือรือร้นทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มากที่สุดนั้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง คือ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนอง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

นฤมล มีชัย (2535: 15) กล่าวสรุปถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540: 728) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ ว่าเป็นความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย และเป็นกระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 755) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสนใจ ชอบใจ เหมาะสม

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542: 278-279) ได้สรุปเพิ่มเติมว่า

1) ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ

2) ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

กาญจนา สุภรพันธ์ (2543: 34) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ได้รับการสนองตอบในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า

สมพงษ์ เกษมสิน (2518: 298) อ้างใน นริษา นราศรี (2544: 28) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องมีการจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามโดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ

Good (1973: 320) อ้างใน นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง (2548: 26) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้น ๆ

Maslow (2552: 1) สรุปไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1) ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
- 2) ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคงมีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม
- 3) ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
- 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น
- 5) ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

Wolman (1973: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจของคนที่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ความหมายไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา หมายถึง ความรู้สึก พอใจ ชอบใจในการร่วมปฏิบัติกิจกรรมการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา

2.2 การวัดความพึงพอใจ

การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) คือการวัดทัศนคติเพื่อรับรู้ว่าคุณรับการอบรมมีทัศนคติอย่างไรต่อการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรนั้นๆ กล่าวคือเป็นการวัดความรู้สึกพึงพอใจ ชอบหรือไม่ชอบต่อการจัดฝึกอบรมนั่นเอง ซึ่งถือว่าการประเมินที่ง่ายที่สุดในบรรดา 4 ขั้นตอน ในทางปฏิบัติหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมนิยมใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการประเมิน โดยแจกให้ผู้รับการอบรมประเมินประเด็นที่สอบถาม เช่น การสอนของวิทยากร การดูแลอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม อาหารเครื่องดื่ม ถ้ามีการเดินทางไปต่างจังหวัดก็อาจมีเรื่องที่พัก การเดินทาง ซึ่งการประเมินขั้นตอนนี้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติสำหรับการจัดฝึกอบรมโดยทั่วไป อย่างไรก็ตามการประเมินขั้นตอนนี้ก็ควรตระหนักว่าการประเมินปฏิกิริยาไม่ควรจะรอให้การฝึกอบรมสิ้นสุดเท่านั้น เพราะเหตุว่าถ้าผลออกมาว่ามีระดับความพึงพอใจน้อยก็ไม่สามารถแก้ไขอะไรได้แล้ว ดังนั้นสิ่งที่ควรทำคือการประเมินระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม ควบคู่ไปด้วยเพื่อรับทราบว่ามีอะไรที่บ่งบอกถึงความไม่ราบรื่นของการฝึกอบรมเพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ทันก่อนปัญหาจะเกิด ซึ่งวิธีการก็คือการสังเกตการณ์ (Observation) การสัมภาษณ์ (Interview) หรือสอบถามผู้เข้าอบรมในช่วงพักอย่างไม่เป็นทางการ (Kirkpatrick, 1959)

การวัดความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาความรู้สึกของความพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดร่วมกับการแสดงพฤติกรรม ซึ่งปฏิกิริยาอารมณ์นั้นไม่จำเป็นต้องแสดงให้ผู้อื่นเห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ Krathwolh (Krathwolh, 1964: 130 – 132 อ้างใน จารุวรรณ พุฒะเนียด, 2542: 24) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจสรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจประกอบด้วย

1. การระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ และ
2. วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

วิธีการวัดความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน บางครั้งไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกอย่างเดียวยังอาจมาจากพฤติกรรมภายในที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมที่ดีสามารถที่จะวัดพฤติกรรมภายในให้แสดงเป็นพฤติกรรมภายนอกได้ การวัดความพึงพอใจอาจใช้วิธีการวัดดังนี้ (Krathwohl, 1964: 130-138 อ้างใน จารุวรรณ พุฒนิยด, 2542: 26)

1) การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติและความพึงพอใจของตนเองโดยใช้เครื่องมือต่อไปนี้

1.1) แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วยข้อความอธิบายเรื่องราว แล้วให้ผู้ตอบตรวจสอบกับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

1.2) มาตราส่วนประเมินค่า ประกอบด้วยข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัด ให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตนเองมีความรู้สึกอย่างไรในระดับใด

1.3) แบบจับคู่ โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ 3-4 คำ เขียนบรรยายความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิริยาทางอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่นักเรียนเลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจที่นักเรียนได้รับจากกิจกรรม

1.4) Projective Techniques สามารถใช้ประโยชน์ในการสังเกตตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้เรียนพูดแสดงความรู้สึกต่อคำ หรือเรื่องให้ผู้สอนพูดให้เร็วที่สุด ปฏิริยาจากการตอบสนองที่ผู้เรียนพูดออกมาสามารถวิเคราะห์ความรู้สึกและเจตคติของผู้เรียนได้

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยการให้ผู้เรียนเล่าเรื่องจากรูปภาพ บรรยายความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างอิสระ แล้วนำเรื่องที่นักเรียนเล่าไปวิเคราะห์หาคุณลักษณะผู้เรียน

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบแบบเขียนตอบโดยการเติมประโยคให้สมบูรณ์แล้วนำคำตอบที่นักเรียนเขียนเติมลงไปนั้นไปวิเคราะห์หาคุณลักษณะของผู้เรียน

1.5) แบบสอบถามปลายเปิด หมายถึง แบบสอบถามที่ผู้ตอบ ตอบได้อย่างอิสระ ไม่กำหนดคำตอบตายตัว คือเปิดโอกาสให้ผู้ถูกถามได้อธิบาย หรือพูดถึงแนวความคิดของตนเองได้อย่างอิสระ

1.6) Semantic Differential ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือประโยคที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลาย ๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะของเรื่องที่ต้องการประเมิน คู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่ประกอบด้วยคำคุณศัพท์ 2 คำ เช่น สนุกสนาน – น่าเบื่อ

1.7) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถล้วงความรู้สึกและความคิดเห็นที่แท้จริงได้ แต่ผู้สัมภาษณ์ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคล และใช้เวลาอย่างน้อยแต่ต่างกันไป

1.8) การอภิปรายกลุ่ม เป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้อย่างทั่วถึง มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในเรื่องที่เรียนกว้างขึ้น

1.9) การเขียนบรรยายความคิดเห็นหรือความรู้สึก เป็นการให้ผู้เรียนเขียนบรรยายความรู้สึก ความคิดเห็น พร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ วิธีการเขียนบรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็นและความรู้สึกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

1.10) แบบเลือกตอบคงที่มีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประเมินค่า คือ มีตัวเลือกชุดหนึ่ง อาจประกอบไปด้วย 4-5 ตัวเลือกแล้วมีคำถามหรือข้อความหลาย ๆ ข้อให้พิจารณา

1.11) แบบเลือกตอบ มีลักษณะคล้ายข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้โดยทั่วไป

2) การวัด โดยการให้ผู้เรียนบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ต้องการวัด โดยการ

2.1) สัมภาษณ์ผู้สอน

2.2) ให้ผู้สอนกรอกแบบสอบถาม

3) การสังเกตบุคคลที่ต้องการวัดในสถานการณ์เฉพาะ เป็นวิธีการตรงในการวัด
ความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็น แต่ต้องใช้เวลามาก การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ 2 แบบ คือ

3.1) สังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบว่าผู้เรียนมีพฤติกรรมใด
ตรงตามรายการสังเกตพฤติกรรมก็จดบันทึกไว้ การสังเกตพฤติกรรมแบบนี้เหมาะสำหรับสังเกต
พฤติกรรมนักเรียนบางคน

3.2) สังเกตพฤติกรรมภายใต้เงื่อนไขสถานการณ์ที่กำหนดให้ ในกรณีนี้สามารถ
สังเกตพฤติกรรมนักเรียนได้ที่ละหลาย ๆ คน โดยจัดสถานการณ์หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เรียนที่
เราต้องการสังเกตได้ปฏิบัติ โดยให้ผู้เรียนแต่ละคนได้มีโอกาสทำกันที่จะเลือกกิจกรรมต่างๆ ที่
ผู้เรียนทำ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543: 27) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า
ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกก่อนเข้าซับซ้อน จึงเป็น
การยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัด
ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน โดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบ
สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้
ค่าที่เที่ยงตรงสูง

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2547: 294-306) กล่าวว่ามาตรวัดทัศนคติ (Attitude
Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติ
ที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สตัน (Thurstone Type Scale)
มาตรวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของ
ออกสกูลด์ (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้
มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา

การวัดความพึงพอใจหรือการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ จะประเมินเกี่ยวกับความรู้สึกในเรื่องต่อไปนี้ (สมคิด บางโม, 2551)

- 1) ความเชื่อ
- 2) ความปรารถนา
- 3) ความชอบ ไม่ชอบ
- 4) การเปรียบเทียบความปรารถนากับความรู้สึกที่ปฏิบัติจริง วิธีการประเมินกระทำได้หลายทางเช่น การสังเกตพฤติกรรม การใช้ข้อทดสอบหรือแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่นิยมมี 4 แบบ ดังนี้

- 1) แบบใช้ตัวเลข โดยกำหนดค่าความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับให้ผู้ตอบเลือก เช่น 1 แทนน้อยที่สุด 5 แทนมากที่สุด โดยให้ผู้ตอบวงกลมตัวเลขหรือขีดในช่องที่กำหนดไว้

ตัวอย่าง พนักงานมีความพึงพอใจต่อสถานที่ฝึกอบรม

มากที่สุด 5 4 3 2 1 น้อยที่สุด

- 2) แบบใช้คำ กำหนดค่าความรู้สึกด้วยข้อความที่แสดงทิศทางและระดับของความคิดเห็น

ตัวอย่าง ความรู้จากการฝึกอบรมจะนำไปใช้ได้เพียงใด

.....

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

- 3) แบบเปรียบเทียบเป็นคู่ ให้เลือกข้างใดข้างหนึ่งโดยกำหนดความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับให้ผู้ตอบเลือกตามระดับความรู้สึก

ตัวอย่าง ท่านคิดว่าเวลาที่ใช้ในการจัดฝึกอบรมเหมาะสมเพียงใด

เหมาะสม 5 4 3 2 1 ไม่เหมาะสม

4) แบบเรียงลำดับ กำหนดความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จากมากไปหาน้อยหรือน้อยไปหามาก

ตัวอย่าง จงเรียงลำดับสิ่งที่ท่านชอบมากที่สุดในการจัดฝึกอบรมครั้งนี้ โดยใส่หมายเลขไว้หน้าข้อความ ให้หมายเลข 5 แทนสิ่งที่คุณชอบมากที่สุด และ 1 แทนสิ่งที่คุณชอบน้อยที่สุด

- วิทยากร
- เนื้อหาที่ฝึกอบรม
- สถานที่
- เวลาในการจัดฝึกอบรม
- อาหารว่าง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ ประกอบด้วยการระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ ความพึงพอใจ และวิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ทั้งวิธีทางตรง และทางอ้อม ผู้จัดการฝึกอบรมสามารถเลือกวิธีการวัดให้เหมาะสมกับงานวิจัยแต่ละงานวิจัย ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดที่ต้องการวัดและข้อกำหนดในการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

1. ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด เป็นหนึ่งในเครือบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารงานของกลุ่มชินคอร์ปอเรชั่น ได้เปิดให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (Contact Center) โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่กันยายน ปี 2002 ภายใต้ทุนจดทะเบียน 272 ล้านบาท (บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553)

2. การบริการต่าง ๆ ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด มีประสบการณ์ และความชำนาญในด้านการบริหารและจัดการคอลเซ็นเตอร์เฉพาะด้าน ผนวกกับการนำเอาระบบเทคโนโลยี เพื่อใช้เป็นศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์สมบูรณ์แบบผ่านทางระบบ Computer Telephony Integrated (CTI) พร้อมทั้งระบบการจัดการสายโทรศัพท์ที่เรียกเข้าและโทรออก Automatic Call Distribution (ACD) อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนซอฟต์แวร์ควบคุม และบริหารงานในระดับผู้ควบคุมงานและคุณภาพ Call Management System (CMS) (บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553)

ปัจจุบันบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด มีพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี มากกว่า 2,200 คนบริการลูกค้าทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าสามารถดำเนินการทางธุรกรรมต่างๆ ผ่าน ACC Contact Center ได้โดยไม่ขาดตอน การดำเนินงานของพนักงานยังได้รับการวัดคุณภาพการทำงาน และประเมินผลความสามารถเป็นประจำอย่างต่อเนื่องจากระดับหัวหน้างาน และผู้จัดการ ซึ่งคอยดูแลอย่างใกล้ชิดและทั่วถึงมีการให้บริการทั้งประเภทให้บริการรับสายลูกค้า (Inbound) และ การติดต่อหาลูกค้าเพื่อเสนอสินค้าและบริการ (Outbound Call Services) อาทิการให้บริการ Order Taking, Booking and Reservation, Customer Services, Scheduling & Dispatch Management, Tele-Marketing, Tele-Survey, Clean-Up Database นอกเหนือจากนี้ยังมีบริการให้คำปรึกษาในการบริหารและจัดทำโครงการที่ปรึกษาทางด้านคอลเซ็นเตอร์(Call Center Consulting) และการฝึกอบรมบุคลากรด้านคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Training) เป็นต้น (บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553)

3. การฝึกอบรมของบริษัทแอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์จำกัด

บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้กำหนดการฝึกอบรมสำหรับพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ในปี พ.ศ. 2552 ไว้ 6 หัวข้อการฝึกอบรม ประกอบไปด้วย 1) การฝึกอบรมทักษะการขายผ่านโทรศัพท์ (Tele Selling Skill) 2) การฝึกอบรมทักษะศิลปะการเจรจาต่อรอง (Win – Win Negotiation Skill) 3) การฝึกอบรมเทคนิคการประเมินคุณลักษณะผู้เรียน โดยใช้รูปแบบ DISC (Coaching Style by DISC) 4) การฝึกอบรมการรับมือเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน (Customer Complaint Management) 5) การฝึกอบรมการบริหารงานขายและการบริการลูกค้า (Service with Sales Program) และ 6) การฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา (Service Consultancy Course)

(บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด, 2552) ซึ่งสาระสำคัญของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวมานี้ มีรายละเอียดของเนื้อหาการฝึกอบรม ดังนี้ (บริษัท แอดวานซ์คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553)

3.1 การฝึกอบรมทักษะการขายผ่านโทรศัพท์ (Tele Selling Skill)

กลุ่มผู้รับการอบรม พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์กลุ่มรับสายเข้า และกลุ่มโทรออกหา
ลูกค้า

ระยะเวลาฝึกอบรม ครึ่งวันทำการ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- 1) เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพเฉพาะตัวของพนักงานขายทั้งที่มีประสบการณ์ และไม่มีประสบการณ์ในการขายทางโทรศัพท์
- 2) เพื่อให้พนักงานเข้าใจกลไกของการขายทางโทรศัพท์อย่างมีระบบ และแบบแผนมากยิ่งขึ้น
- 3) เพื่อสร้างทักษะและคุณลักษณะเฉพาะตัวในงานขายทางโทรศัพท์ ซึ่งทำให้พัฒนาเป็นองค์ความรู้แห่งตนเอง
- 4) เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ที่ตนมี โดยสามารถนำไปปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ในที่สุด
- 5) เพื่อเป็นการพัฒนา เสริมสร้างกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่น โดยใช้กลไกที่สร้างได้จากตนเอง

รูปแบบการเรียนรู้ การบรรยายประกอบการทำกิจกรรมการเรียนรู้ การระดมความคิด การนำเสนอWorkshop และกรณีศึกษา

หัวข้อการอบรมประกอบไปด้วย

- 1) การวิเคราะห์พฤติกรรมตนเอง
- 2) แนวคิดพื้นฐานการขาย วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม 3 กิจกรรม ดังนี้กิจกรรมที่ 1 การให้บริการแบบเหนือชั้น, กิจกรรมที่ 2 ลักษณะและประโยชน์ของการบริการ แบบรูปแบบเก่า, กิจกรรมที่ 3 ลักษณะและประโยชน์ของบริการของ AIS ในปัจจุบัน
- 3) บันได 5 ขั้นของการนำเสนอขายประกอบไปด้วย การเปิดการขาย วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมที่ 4 ค้นหาสัญญาณการซื้อ / คำพูดในการเปิดการขาย, การรับมือกับปัญหา วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมที่ 5 นำกรณีศึกษาจากสถานการณ์จริงที่เคยพบมาช่วยกันวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหา, การนำเสนอขายการคัดค้านการขาย และการปิดการขาย
- 4) กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) โดยวิทยากรให้ผู้เข้าอบรมแบ่งเป็นกลุ่มย่อย และให้โจทย์จากกรณีศึกษาเหตุการณ์จริง ให้ผู้เข้าอบรมหารือและวิเคราะห์โจทย์ร่วมกัน และออกมาแสดงบทบาทสมมติ หลังจากนั้นวิทยากรให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แนะนำ เสนอแนะ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้นำข้อมูลไปปรับใช้ต่อไปได้จริง

3.2 การฝึกอบรมทักษะศิลปะการเจรจาต่อรอง (Win – Win Negotiation Skill)

กลุ่มผู้รับการอบรม พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์กลุ่มรับสายเข้า และกลุ่มโทรออกหา
ลูกค้า

ระยะเวลาฝึกอบรม ครั้งวันทำการ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- 1) เพื่อฝึกทักษะการเจรจาต่อรองและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกค้า

- 2) เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ เมื่อการเจรจาถึงทางตัน
- 3) เพื่อเรียนรู้กลยุทธ์ / เล่ห์เหลี่ยมการเจรจาต่อรอง
- 4) เพื่อเรียนรู้เทคนิคและพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองแบบ Win-Win

รูปแบบการเรียนรู้ การบรรยายประกอบการทำกิจกรรมการเรียนรู้ การระดมความคิด การนำเสนอ Workshop กรณีศึกษา และการฝึกประยุกต์ใช้ทักษะ

หัวข้อการอบรมประกอบไปด้วย

- 1) ความหมายการเจรจาต่อรอง
- 2) สถานการณ์ที่ต้องมีการเปิดการเจรจาต่อรอง
- 3) เป้าหมายการเจรจาต่อรอง
- 4) กรอบความคิดและแนวคิดในการเจรจาต่อรอง
- 5) ผลลัพธ์การเจรจาต่อรอง
- 6) รูปแบบการเจรจาต่อรอง
- 7) ความต้องการที่แท้จริง.. ไม่ใช่จุดยืน
- 8) หัวใจของการเจรจาต่อรอง Win-Win Negotiation
- 9) อุปสรรคที่ทำให้การเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จ
- 10) สรุปลขั้นตอนการเจรจาต่อรอง
- 11) Tactics ในการเจรจาต่อรอง

3.3 การฝึกอบรมเทคนิคการประเมินคุณลักษณะผู้เรียนโดยใช้รูปแบบ DISC (Coaching Style by DISC)

กลุ่มผู้รับการอบรม หัวหน้างานที่มีทีมงาน จำนวน 25 คน/รุ่น

ระยะเวลาฝึกอบรม ครึ่งวันทำการ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1) เพื่อเรียนรู้และเข้าใจรูปแบบของกลุ่มพฤติกรรมที่แตกต่างกันเนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะนิสัย ความต้องการ และพฤติกรรมที่แสดงออกมาในการทำงานไม่เหมือนกัน Coaching Style by DISC ได้แบ่งลักษณะประเภทของมนุษย์ออกเป็น 4 ประเภทคือ D = Dominance, I = Influence, S = Steadiness, C = Compliance

2) เพื่อรู้แนวทางการวิเคราะห์และระบุพฤติกรรมของผู้อื่น ได้อย่างถูกต้อง

3) เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการสอนงาน และนำทีมงานของท่านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) เพื่อปรับพฤติกรรมของตนเอง ให้เข้ากับผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) เพื่อช่วยค้นหาจุดเด่น และสิ่งที่ควรพัฒนา เป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเอง

รูปแบบการเรียนรู้ การบรรยายประกอบการทำกิจกรรมการเรียนรู้ การระดมความคิด การนำเสนอ Workshop และกรณีศึกษา

เนื้อหาการฝึกอบรมประกอบด้วย

1) ที่มาและความหมายของ DISC

DISC มาจากอักษรย่อของ 4 คุณลักษณะ คือ Dominance (D), Influence (I), Steadiness (S) และ Compliance (C) ซึ่งเป็นคุณลักษณะพฤติกรรมที่มีความเฉพาะตัวแตกต่างกัน

2) รูปแบบพฤติกรรมแต่ละประเภท

2.1) Dominance (D) หมายถึง คุณลักษณะพฤติกรรม ตรงไปตรงมา มั่นใจ

เด็ดขาด แน่วแน่ กล้าเผชิญหน้า ตัดสินใจเร็ว ทำงานเร็ว คล่องแคล่ว เน้นผลลัพธ์ ชอบความท้าทาย
ผจญภัย แข่งขัน ต้องการอำนาจ ชอบจัดการกับปัญหา มองภาพใหญ่

2.2) Influence (I) หมายถึง คุณลักษณะพฤติกรรม ช่างพูด ช่างเจรจา เปิดเผย
ชอบสังสรรค์ เข้าสังคมพบปะผู้คน กระตือรือร้น สนุกสนานกับกลุ่มคนอารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี
เป็นมิตร ปรารถนาที่จะช่วยผู้อื่นอย่างมีส่วนร่วม โน้มน้าวใจเก่ง

2.3) Steadiness (S) หมายถึง คุณลักษณะพฤติกรรม ใจเย็น อดทน เป็นผู้ฟังที่ดี
เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สุภาพ อ่อนน้อม ทำงานตามแบบแผน ให้ความสำคัญร่วมมือกับกลุ่ม ให้ความสำคัญ
กับความปลอดภัยและความมั่นคง สม่ำเสมอ ประณีต รอบคอบ ค่อยเป็นค่อยไป

2.4) Compliance (C) หมายถึง คุณลักษณะพฤติกรรม เจ้าระเบียบ พิธีรีตรอง
อิงกฎและมาตรฐาน มีวินัย ให้ความสำคัญกับรายละเอียดและข้อเท็จจริง ต้องการความถูกต้องและ
แม่นยำ ชอบการคิดวิเคราะห์ เน้นเหตุและผล สุขุม รอบคอบ ครุ่นคิดเก็บความรู้ลึก

3) จุดแข็ง-จุดอ่อนของพฤติกรรมแต่ละประเภท

4) ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการสอนงาน

5) การเพิ่มประสิทธิภาพของการสอนงานด้วย DISC

3.4 การฝึกอบรมการรับมือเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน (Customer Complaint Management)

รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ หลายคนคงรู้สึกกังวลใจหากต้องรับมือกับลูกค้าที่ไม่
พอใจต่อสินค้าและบริการ ในหลักสูตรนี้เราจะได้เรียนรู้วิธีการรับมือกับปัญหาและความรู้สึกของ
ลูกค้า พร้อมทั้งหาแนวทางป้องกันเพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์
จำกัด, 2553)

กลุ่มผู้รับการอบรม พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์กลุ่มรับสายเข้า และกลุ่มโทรออกหา
ลูกค้า

ระยะเวลาฝึกอบรม ครั้งวันทำการ ผู้เข้าอบรม จำนวน 15-20 คน

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- 1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความหมายและความสำคัญของข้อร้องเรียน
- 2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
- 3) เรียนรู้ทักษะในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการเรียนรู้ การบรรยายประกอบการทำกิจกรรมการเรียนรู้ การระดมความคิด
การนำเสนอ Workshop และกรณีศึกษา

เนื้อหาการฝึกอบรมประกอบด้วย

- 1) การรับมือเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน (Customer Complaint Management)
 - ความหมายและความสำคัญของข้อร้องเรียน
 - เรียนรู้พฤติกรรม/ ลักษณะของลูกค้า 4 ประเภท
- 2) การเรียกความไว้วางใจกลับจากลูกค้า (Service Recovery)
 - กลยุทธ์การลดความตึงเครียดของลูกค้า
 - การจัดการกับคำต่อว่าอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 4 ปัจจัยช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหา

3.5 การฝึกอบรมการบริหารงานขายและการบริการลูกค้า (Service with Sales Program)

งานขายและงานบริการเป็นส่วนสำคัญที่สร้างรายได้ให้กับองค์กร งานขายทำให้เรารู้วิธีการนำเสนอสินค้า และตัวพนักงานทำให้ลูกค้าเชื่อมั่น งานบริการทำให้เราได้รู้วิธีการทำให้ลูกค้าประทับใจ และอยากซื้อกับเราอย่างต่อเนื่อง ถ้างานขายคือประตูมทรัพย์ งานบริการคือกุญแจเปิดประตูให้เราสามารถหยิบมทรัพย์ได้ตลอดเวลา (บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553)

กลุ่มผู้รับการอบรม พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์กลุ่มรับสายเข้า และกลุ่มโทรออกหา
ลูกค้า

ระยะเวลาฝึกอบรม ครึ่งวันทำการ ผู้เข้าอบรมจำนวน 15-20 คน

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- 1) เพื่อส่งเสริมให้ทราบแนวทางและวิธีการในการขายและการบริการลูกค้า
- 2) เพื่อเรียนรู้และนำวิธีการมาประยุกต์ใช้ได้ทันที
- 3) เพื่อเรียนรู้และมีวิธีการนำเสนอการขาย รวมถึงรู้วิธีการบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมั่นใจ

รูปแบบการเรียนรู้ การบรรยายประกอบการทำกิจกรรมการเรียนรู้ การระดมความคิด การนำเสนอWorkshop และกรณีศึกษา

เนื้อหาการฝึกอบรมประกอบด้วย

- 1) ทักษะการขายเบื้องต้น
- 2) ความกลัวจากการขาย

- 3) ทักษะการสื่อสารแบบให้คำปรึกษา
- 4) การควบคุมการสนทนา
- 5) การนำเสนอคุณประโยชน์แบบที่ปรึกษา
- 6) การเอาชนะคำปฏิเสธ
- 7) การปิดการขายและการสร้างไม่ตรีจิต

4. การฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา (Service Consultancy)

การให้บริการแบบที่ปรึกษาเป็นการให้บริการแนะนำข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีทางเลือก (ทางออก) อย่างเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าและได้รับประโยชน์จากคำแนะนำของพนักงาน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี (บริษัท แอดวานซ์คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553)

4.1 ความหมายของการให้บริการปรึกษา

สำหรับความหมายของการให้บริการปรึกษานั้น ได้มีนักแนะแนวและนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

English and English (1958: 87) อ้างใน คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2547: 10) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษานั้นเป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือผู้มีปัญหาให้สามารถแปลความหมายของข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการเลือกสิ่งต่าง ๆ การวางแผนหรือการปรับตัว ซึ่งเขามีความจำเป็นต้องปฏิบัติ

สำหรับ Smith (1955: 156) อ้างใน คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2547: 10) ได้อธิบายว่า การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการซึ่งอยู่ในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคน บุคคลหนึ่งเป็นผู้ที่มีปัญหา ซึ่งไม่สามารถจะตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ส่วนบุคคลอีกคนหนึ่งนั้นก็จะเป็นผู้ที่มีวิชาชีพชั้นสูง ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ตลอดจนมีประสบการณ์ที่จะทำให้เขามีความสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหามากมายหลาย ๆ ประเภท

นอกจากนี้แล้ว Wolberge อ้างใน พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2544: 4) มีความเห็นว่าการให้บริการปรึกษาเป็นรูปแบบหนึ่งของการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้รับสัมภาษณ์ได้รับการช่วยเหลือให้เข้าใจตัวเองอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไข สิ่งแวดล้อมหรือแก้ไขความเดือดร้อน

สรุปได้ว่า การให้บริการปรึกษา เป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรม กับผู้รับบริการซึ่งต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจ และทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำให้ตนเองพัฒนาขึ้น

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา (Service Consultancy)

การให้บริการแบบที่ปรึกษาเป็นการแนะนำข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทุกครั้งก่อนที่จะให้บริการ พนักงานต้องทราบข้อมูลต่าง ๆ และวิเคราะห์หาวิธีการหรือทางเลือกที่จะมอบให้เหมาะสมสำหรับลูกค้าจริงๆ การให้บริการครั้งนั้นก็จะเป็นการให้บริการแบบเฉพาะรายบุคคล เพราะลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ลูกค้าจะรู้สึกได้ถึงคุณค่าและได้รับประโยชน์ ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีตามมา (บริษัท แอดวานซ์คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด, 2553)

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- 1) เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมสร้างประสบการณ์ที่ดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพัน
- 2) เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งเสนอทางเลือกได้อย่างเหมาะสม
- 3) เพื่อให้พนักงานสามารถเป็นที่ปรึกษาและช่วยลูกค้าตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง
- 4) เพื่อฝึกทักษะการเป็นที่ปรึกษาอย่างมืออาชีพ

รูปแบบการเรียนรู้

- 1) วิทยากรบรรยายเนื้อหาโดยฉายภาพประกอบการบรรยาย (Power Point)
- 2) การทำกิจกรรมกลุ่มเชิงปฏิบัติการ โดยวิทยากรให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มเพื่อหาหรือการแก้ไขปัญหาตามโจทย์ที่วิทยากรให้ และออกมาแสดงบทบาทสมมติ โดยให้ใช้ประสบการณ์และความรู้สึกแท้จริงเกี่ยวกับปัญหาที่เป็นกรณีตัวอย่าง
- 3) การให้ข้อมูลย้อนกลับหลังจากเสร็จกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติของแต่ละกลุ่ม โดยวิทยากรให้คำแนะนำตามข้อเท็จจริงและนำประสบการณ์จริงหรือใช้กรณีศึกษาที่พบจากการทำงานมาอภิปรายและสรุปเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเข้าใจและนำไปใช้แก้ไขปัญหาในการทำงาน

วันเวลา ที่จัด และจำนวนผู้ฝึกอบรม

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นละประมาณ 50 คน

เนื้อหาการฝึกอบรมประกอบด้วย

- 1) สร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยบริการที่เป็นเลิศ
- 2) กระบวนการส่งมอบบริการแบบที่ปรึกษา
- 3) รูปแบบการให้บริการแบบที่ปรึกษา (RAAS Model) (บริษัท แอดวานซ์คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด, 2553) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1) การสร้างสัมพันธ์ (R = Relating)

เป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ เป็นกันเอง และลดความตึงเครียดระหว่างการสนทนากับพนักงาน ตัวอย่างเช่น การทักชื่อลูกค้า การอวยพรวัน

เกิด การกล่าวต้อนรับ (Greeting) / กล่าวปิดสนทนา (Ending) ตามสถานการณ์หรือตามเทศกาล การสอบถามถึงเรื่องที่ลูกค้าติดต่อครั้งล่าสุด เป็นต้น

3.2) การฝึกฝนพฤติกรรมการฟัง (A = Active Listening) ประกอบไปด้วย

3.2.1) การฟังด้วยใจ (Listening Non Judgmentally)

การฟังด้วยใจเป็นการเป็นการฟังอย่างเป็นกลาง ไม่มีอคติ ไม่ด่วนสรุป เลือกที่จะฟังมากกว่าตัดสิน ฟังน้ำเสียง (Tonality) จังหวะ (Rhythm) และภาษาที่ใช้ (Language) ไม่ใช่ฟังแค่คำพูด (Word) การใช้ประสาทสัมผัสทุกส่วนประกอบการรับรู้ (7 Sense) ฟังแล้วคิดในมุมมองของลูกค้าไม่ได้คิดในมุมมองของเราเท่านั้น

3.2.2) การถามเพื่อความกระจ่างชัด (Fact Finding & Opinion Finding)

การถามเพื่อความกระจ่างชัด เช่น ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เท่าไหร่ เป็นต้น โดยจับให้ได้ 2 ประเด็นหลักว่า “อะไรคือปัญหา” ลูกค้ามีความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสถานการณ์นั้นอย่างไร (Fact / Feeling) ค้นหาความหมายที่ซ่อนอยู่จากสิ่งที่ลูกค้าพูด สร้างบรรยากาศให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจในการตอบคำถาม ไม่กดดันหรือต้อนให้จนมุมและสนับสนุนให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

3.2.3) การทวนเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน (Paraphrase)

ทวนสิ่งที่ได้ยิน เช่น คุณจะโทรออกไปยังประเทศกรีซใช่หรือไม่คะ / หมายเลขโทรศัพท์ของคุณคือ 081-xxx-xxxx แล้วสรุปความเข้าใจจากสิ่งที่ลูกค้าพูด (Summarizing) เช่น คุณต้องการขอสำเนาใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการเดือน..... และให้จัดส่งไปที่..... พนักงานควรมีการตอบรับเป็นระยะๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกที่เรากำลังฟังอย่างตั้งใจ เช่น อืมม..ค่ะ / เหตุการณ์เป็นอย่างไรต่อคะ/ ประเด็นนี้น่าสนใจทีเดียวค่ะ/ ดิฉันเข้าใจแล้วค่ะ เป็นต้น และสิ่งที่ต้องห้ามสำหรับพนักงานคือการใช้คำพูดที่เป็นลบ (Negative)

3.2.4) การแสดงความเข้าใจลูกค้า (Empathizing)

แสดงความเข้าใจลูกค้าด้วยคำพูด จังหวะ น้ำเสียง ท่าทาง ที่สอดคล้องกับสภาวะอารมณ์ของลูกค้า เช่น

- ดิฉันเข้าใจว่าคุณคงรู้สึกไม่สะดวกที่ใช้โทรศัพท์ที่ไม่ได้ในเวลาที่จำเป็นขอโทษด้วยนะคะ
- ถ้าดิฉันเป็นคุณ...ก็คงรู้สึกไม่พอใจเช่นกันที่พนักงานไม่ติดต่อกลับตามที่นัดไว้
- คุณคงเป็นกังวลใจนะคะที่เครื่องโทรศัพท์หาย ดิฉันจะรีบทำการรับสัญญาณให้ค่ะ

ข้อพึงระวัง การแสดงความเข้าใจไม่ได้หมายความว่าเห็นด้วยหรือจะทำทุกเรื่องที่ลูกค้าอยากได้ และพนักงานไม่เห็นด้วยในการกระทำผิด

3.3) การโน้มน้าวใจ (A = Advocating) ประกอบไปด้วย

3.3.1) การเสนอวิธีการแก้ไขปัญหา / แนะนำสินค้าบริการที่ช่วยแก้ปัญหา

3.3.2) บอกข้อดีว่าทางเลือกที่ช่วยให้สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างไร

3.3.3) ประโยชน์ที่ได้รับ ความคุ้มค่า / ประหยัด

ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการใช้เทคนิคการโน้มน้าวใจมาให้บริการที่ปรึกษากับลูกค้า

กรณีที่คุณ...เดินทางไปต่างประเทศบ่อยๆ และไม่สะดวกชำระค่าบริการ ดิฉันแนะนำให้สมัครชำระค่าบริการด้วยการหักจากบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต (Solution) เพื่อที่คุณจะได้ไม่ต้องกังวลเรื่องการชำระค่าบริการในแต่ละเดือน และยังช่วยให้คุณได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น (Advantage) สำหรับลูกค้าที่สมัครหักบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ตั้งแต่วันนี้ ถึง.... จะได้รับสิทธิประโยชน์โทรฟรี 100 นาทีนาน 3 เดือนค่ะ (Benefit)

หากคุณ....ต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์ใหม่ในราคาไม่เกิน 15,000 บาท โดยให้คุณสมบัติรองรับบริการ Edge มีกล้องถ่ายรูปความละเอียดไม่น้อยกว่า 5 ล้านพิกเซล ถ่าย VDO รวมทั้งมี FM Radio และเล่น MP3 ได้ ตอนนี้มี 2 รุ่นที่คุณสมบัติใกล้เคียงกับความต้องการและอยู่ในงบประมาณที่กำหนดไว้ (paraphrase) ได้แก่ Nokia รุ่น... กับ Sony Ericsson รุ่น K810i (Solution) ซึ่งจะช่วยให้คุณใช้งานโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Advantage) เพราะทั้ง 2 รุ่นนี้รองรับบริการ Edge ช่วยให้คุณ download ข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้นในราคาเท่าเดิม และมีกล้องถ่ายรูปที่มีความละเอียดถึง 5 ล้านพิกเซล ช่วยให้ภาพคมชัด สมจริง สามารถเล่น VDO ต่อเนื่องได้นานถึง 1 ชั่วโมงเพราะมี memory card ความจุ....GB และยังมี FM Radio และ MP3 เพื่อให้คุณได้รับความเพลิดเพลินขณะใช้งาน (Benefit)

3.4) การสนับสนุน (S = Supporting) ประกอบไปด้วย

3.4.1) สนับสนุนการตัดสินใจ ลดความกังวล เช่น ความยุ่งยาก ค่าใช้จ่าย แนะนำผู้ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา

3.4.2) แก้ไขความไม่พึงพอใจ โดยการคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดำเนินการตามที่ตกลง เช่น เปลี่ยนโปรโมชั่น สมัคร Package

3.4.3) การปฏิเสธด้วยคำพูดเชิงบวก กรณีที่ไม่สามารถตอบสนองให้ได้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แต่เราสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่าเราได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วจริงๆ ด้วยการให้คำแนะนำ เสนอทางเลือกและให้ลูกค้าเป็นผู้เลือก

- 1) ขอโทษ
- 2) บอกเหตุผล
- 3) เสนอทางเลือก (ถ้ามี)

ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการใช้เทคนิคการสนับสนุนมาให้บริการที่ปรึกษาแก่ลูกค้า

ลูกค้าจดทะเบียนใหม่ได้รับโปรโมชั่นใช้ Calling Melody ฟรี 1 เดือนและต้องการขอใช้ฟรีอีก 1 เดือนซึ่งพนักงานไม่สามารถดำเนินการตามที่ลูกค้าต้องการได้

พนักงาน: ขอภัยที่ไม่สามารถปรับปรุงค่าบริการรายเดือน Calling Melody ให้ได้เนื่องจากสิทธิพิเศษนี้มอบให้ลูกค้าใหม่ในระบบ AIS ได้ทดลองใช้บริการเสริมเป็นเวลา 1 เดือนสำหรับลูกค้าเดิมที่มีการใช้บริการอยู่แล้ว ตั้งแต่วินาทีนี้ถึง..... มิโปรโมชันโหลดเพลงฟรีในอัลบั้ม.... ค่ะ

3.4.4) เสนอขายสิ่งที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม (ถ้ามีโอกาส)

3.4.5) สรุปกระชับความสัมพันธ์ ติดตามผล ขอบคุณ และขอความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากข้อมูลทีกล่าวมาสรุปได้ว่า หลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา มุ่งเน้นให้พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เมื่อได้ฝึกอบรมไปแล้วสามารถเป็นที่ปรึกษา และให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการอีก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

ศรีกัลยา กระจ่างวิทยา (2546) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สื่อประสม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อระบบการฝึกอบรมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สื่อประสม ในรายการต่าง ๆ ทางด้านห้องเรียนและสภาพแวดล้อมภายในห้อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและรับผิดชอบ ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สื่อประสม ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนรู้ และด้านผลการเรียนรู้ ยกเว้นด้านผลการเรียนรู้เพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในรายการเกี่ยวกับความตระหนักหรือเห็นความสำคัญของคอมพิวเตอร์ สำหรับความพึงพอใจของพนักงานเมื่อจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ โดยการทดสอบทางสถิติพบว่าไม่มีเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านการบริหารมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการจราจรทางอากาศ นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างกันในทางสถิติ

พัศพร ชูศักดิ์ (2546) ได้ทำการศึกษาผลการฝึกอบรมโดยใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือที่มีต่อ ความรู้ความเข้าใจ เรื่องการดูแลสุขภาพเบื้องต้น และความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ ความเข้าใจเรื่อง การดูแลสุขภาพเบื้องต้นของอาสาสมัครสาธารณสุขที่ได้รับการฝึกอบรมโดยใช้ การเรียนรู้แบบร่วมมือสูงกว่าอาสาสมัครสาธารณสุขที่ได้รับการฝึกอบรมแบบปกติ 2) ความพึงพอใจ ต่อการฝึกอบรมของอาสาสมัครสาธารณสุขที่ได้รับการฝึกอบรมโดยใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือสูง กว่าอาสาสมัครสาธารณสุขที่ได้รับการฝึกอบรมแบบปกติ

อัจฉรา ละมัยกุล (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษา ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการประสานงานและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมกับหลักสูตร โรงเรียน สยามคอมพิวเตอร์และภาษา และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง (2548) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านวิทยากรหรือครูฝึก ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัย ส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และกลุ่มอาชีพที่ผ่านการฝึกอบรมที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน ผลการ เปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม พบว่าพฤติกรรม การ รับทราบข่าวสารการฝึกอบรม เวลาเข้ารับการฝึกอบรม และความสนใจฝึกอบรมใน โอกาสต่อไปที่ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้รับ การฝึกอบรม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับพฤติกรรมของ ผู้รับการฝึกอบรมเกือบทุกพฤติกรรม ยกเว้นพฤติกรรมการฝึกอบรมใน โอกาสต่อไป

จงลักษณ์ บำรุงไทยชัยชาญ (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตรวจสอบสาย กำกับสถาบันการเงินต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ที่จัดโดยโรงเรียนผู้ตรวจสอบ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตรวจสอบต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ในด้านประโยชน์

ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร ด้านความเหมาะสมของเอกสาร อุปกรณ์ และด้านความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิทยากร และด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ตรวจสอบที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในสายกำกับสถาบันการเงินที่แตกต่าง กัน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ตรวจสอบที่มีตำแหน่ง งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมด้านวิทยากร แตกต่างกัน

ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของ พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุ 40–47 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 26 ปีขึ้นไปและมีสถานภาพสมรส 2) พฤติกรรมในการฝึกอบรมของ พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยวิทยากรในการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารควรเป็นเจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริหารงานบุคคลสนใจหัวข้อการฝึกอบรมเหตุอันตรายเข้ารับการฝึกอบรมตรงเวลาครบทุกชุด วิชาประโยชน์ของการฝึกอบรมเพื่อเลื่อนระดับให้สูงขึ้นพัฒนาความรู้หลังอบรมปานกลางต้องการ ฝึกอบรมหลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน 3) ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของ พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภาพรวมมีระดับ ความพึงพอใจมาก 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการ ดำเนินการของเจ้าหน้าที่และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมจำแนกตามพฤติกรรมในการเข้าฝึกอบรมของ พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับ หัวข้อการฝึกอบรม ประโยชน์ของการฝึกอบรม การพัฒนาความรู้หลังอบรม หลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา ของหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

เนตรนภิส ธนกาญจน์ (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้า

สัมพันธภาพของพนักงานรับสายโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากร และการใช้ประโยชน์ และหลักสูตรในการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก จำนวน 15 รายการ 2 อันดับแรก คือ วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product และวิทยากรมีความรอบรู้เรื่องการบริหารที่เป็นเลิศ ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก จำนวน 13 รายการ 2 อันดับแรก คือ ต้องการอบรม เรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ และต้องการอบรมเรื่องการบริหารอารมณ์อย่างมีสติ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานรับสายโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพศต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม ด้านการดำเนินการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากร และการใช้ประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พรรณทิพา มหาวรรณ (2553) ได้ศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมของเลขานุการ โรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านการใช้ภาษาไทย มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูน โดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงาน และด้านลักษณะนิสัยที่ดีในการประกอบอาชีพ มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับมาก และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูน โดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับด้านวิชาการเชิงธุรกิจ และด้านความรู้ทั่วไปมีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูน โดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน 2) การเพิ่มพูนสมรรถนะ โดยการฝึกอบรมในด้านต่างๆควรจัดรูปแบบการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานเลขานุการในองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

สายนภา ทาแกง (2553) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหาร เซสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด ผลการศึกษาว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ.2552 ความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับการอบรมในภาพรวมทั้ง 5 ด้านคือ 1) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร 2) ด้านกระบวนการฝึกอบรม 3) ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม 4) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และ 5) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ความคิดเห็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านของแต่ละด้าน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับการอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จากคำตอบ 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Davis (2003) was study for Predictors of employer satisfaction with workplace based contract training programs at Community and Technical Colleges in Wes Virginia. Prior to the research, only three other statewide studies had been conducted to determine employer satisfaction with such programs offered by community and technical colleges. Existing data from the most recent study and current literature suggested that seven variables help determine employer satisfaction: 1) employer participation in program design: 2) customization of program content and mode of delivery: 3) flexibility of course and program scheduling: 4) contract pricing: 5) use of adjunct instructors with business and industry experience: 6) access to institutional resources: and 7) employee-student persistence. The research showed that all variables were good predictors of employer satisfaction, but statistical significance existed only between satisfaction and flexibility of course and program scheduling. Qualitative data suggested for future study the correlation between the use of adjunct faculty with business and industry experience and employer satisfaction.

Totsika, Sandy, Hastings, and Nash (2008) was study about Interactive Training for Active Support: Perspectives from Staff, The study was describe the experience of participating in interactive training (IT) for active support (AS). Staff (N = 58) working with adults with an intellectual disability (ID) received IT on providing effective assistance for participation in daily activities. Method: Semi-structured interviews were conducted with staff (N = 37) on their experience of IT, the way it affected their work, and their views on the implementation of AS.

The results showed that High levels of satisfaction with IT were reported. Most staff identified at least one skill learnt during IT that they were still using 8 months later. No clear and consistent picture of AS implementation emerged across the service; staff identified a number of barriers, with lack of managerial support as the most significant.

Reynolds, Guerin, McEvoy, and Dodd (2008) was study about Evaluation of a Bereavement Training Program for Staff in an Intellectual Disabilities Service, the study was focus on The impact of a staff-training program on knowledge and confidence in supporting people with intellectual disabilities (ID) at the time of bereavement was examined. At the result of this research, staffs suggest that the training significantly increased staff members' confidence in their ability to respond to the challenges of support service users during bereavement. The study's findings also have a number of practical implications, including the need to provide appropriate support for staff.

Bird (2010) was study for the impact of the developmental training model on staff development in Air Force Child Development Programs. The goal of the developmental training model is to enhance high quality programs through improvements in the training delivery methodology. In particular, it found that the majority of caregivers felt positively about the impact on staff development but felt ongoing organizational support efforts had been insufficient to sustain perceived benefits. Likewise, input from various stakeholders pointed to a lack of skills and abilities among some Training and Curriculum Specialists combined with a need for increased professional development for this group had reduced potential impact of the new model. Additionally, time management and scheduling were cited as major concerns along with a lack of accessibility to a source for updated information on the Developmental Training Model.

Johnson (2011) was study for the relationships among Organizational Service Orientation, Customer Service Training and Employee Engagement. That study investigated HRD-related organizational strategic practices that could potentially be linked to employee engagement as a means to improve customer satisfaction, service quality, and organizational effectiveness. Overall, the results of the study indicated statistically significant relationships among

Borner, Moormann and Wang (2012) was study for Staff Training for Business Process Improvement: The Benefit of Role-Plays in the Case of KreditSim. The purpose of the research was to explore staff's experience with role-play using the example of training bank employees in Six Sigma as a major methodology for business process improvement. Ongoing research investigates in how far such modifications influence the effectiveness and the participant's perception of the role-play. Practical implications: The present study reveals that role-plays can be effectively used for staff training. The results show that staffs are strongly receptive to role-play in the context of business process improvement, Furthermore; several objectives such as methodological or social learning can be pursued and combined by this type of training instrument.

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและงานวิจัยในต่างประเทศโดยรวมแล้วมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เช่น ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ ด้านสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม รวมถึงความต้องการในการฝึกอบรม ความรู้ด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมอยู่ในความสนใจขององค์กร ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมที่จะส่งผลดีแก่การปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาบุคลากร ให้สามารถพัฒนาศักยภาพ ในด้านต่างๆ ของบุคลากร ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากร การใช้การฝึกอบรมในกระบวนการทบทวนขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งยังช่วยให้สามารถนำความคิดเห็นต่างๆ ที่รวบรวมได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการต่างๆของการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์กลางค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้ 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) การวิเคราะห์และแปลผล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานศูนย์กลางค้าสัมพันธ์บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาในปี พ.ศ. 2552 (เฉพาะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร) ใน 2 รุ่น คือรุ่นที่ 74 จำนวน 52 คนและรุ่นที่ 75 จำนวน 55 คน รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 107 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ อาทิเช่น เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานศูนย์กลางค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัท 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการจัดการอบรม จำนวน 7 ข้อ ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม จำนวน 6 ข้อ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ มีลักษณะเป็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert (Likert, 1932) 5 ระดับโดยแบ่งเป็นระดับ 5, 4, 3, 2

และ 1 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้ 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเป็นความเรียง ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย และนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์กลางค้าสัมพันธ์ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ซึ่งแต่ละท่านมีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านวิจัยและประเมินผล ด้านการบริหารและการจัดองค์กร และด้านการวางแผน ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาและความตรงในเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบว่าเครื่องมือที่สร้างขึ้นครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดได้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ เมื่อมีการปรับปรุงตามข้อแนะนำเรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง

3) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอดวานซ์คอนเทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่ไม่ใช่ประชากรของการศึกษาคั้งนี้จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 ของประชากรที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำมาหาค่าระดับความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาร์ช (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.95 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นนี้มีระดับความเชื่อมั่นสูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลของประชากรที่ในการวิจัยคั้งนี้ได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2547)

4) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรจำนวน 107 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากร ตามขั้นตอนคั้งนี้

1) ส่งแบบสอบถามและหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงธุรการแต่ละแผนกทางจดหมายภายใน เพื่อให้ธุรการส่งแบบสอบถามให้พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาในแผนกของตนและให้ส่งแบบสอบถามกลับถึงผู้วิจัยตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดทางจดหมายภายใน

2) ตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และให้นำหน้าของคะแนนตามที่กำหนด คั้งนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) จากนั้นนำไปคำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปแล้วจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลและแปลผลต่อไป

การวิเคราะห์และแปลผล

เมื่อผู้ทำวิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำข้อมูลไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายคุณลักษณะทั่วไปของประชากร

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ในด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเกณฑ์ตามแนวของ Best (Best, 1981) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยนำมาสรุปและเขียนผลการวิจัยในลักษณะของความเรียงแบบบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในปี พ.ศ. 2552 (เฉพาะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร) ใน 2 รุ่น คือรุ่นที่ 74 จำนวน 52 คน และรุ่นที่ 75 จำนวน 55 คน รวมเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 107 คน และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 107 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากร จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัท 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 107 คน จากประชากรทั้งหมด 107 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ

N = 107

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	89	83.2
ชาย	18	16.8
รวม	107	100.0

เพศ

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 และเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ

N = 107

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	72	67.3
31 - 40 ปี	33	30.8
41 - 50 ปี	2	1.9
รวม	107	100.0

อายุ

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าครึ่งหนึ่งของประชากร อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

N = 107

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3	2.8
ปริญญาตรี	101	94.4
ปริญญาโท	3	2.8
รวม	107	100.0

ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 90) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

N = 107

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	37	34.6
3 - 5 ปี	31	29.0
6 - 10 ปี	24	22.4
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	15	14.0
รวม	107	100.0

ประสบการณ์การทำงาน

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่าประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงระยเวลาน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 34.6 รองลงมาตามลำดับคือระยะเวลา 3 – 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และระยะเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัทฯ ในด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัททั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้าน
กระบวนการจัดการอบรม

N = 107

ด้านกระบวนการจัดการอบรม	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. วิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถามและ แสดงความคิดเห็น	23 (21.5)	63 (58.9)	20 (18.7)	1 (0.9)	-	4.01	0.66	มาก
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ของวิทยากรได้น่าสนใจและเข้าใจง่าย	15 (14.0)	72 (67.3)	19 (17.8)	1 (0.9)	-	3.94	0.59	มาก
3. การสรุปประเด็นการฝึกอบรมของ วิทยากร	12 (11.2)	75 (70.1)	18 (16.8)	2 (1.9)	-	3.91	0.59	มาก
4. สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมี ความเหมาะสม	12 (11.2)	62 (57.9)	32 (29.9)	1 (0.9)	-	3.79	0.64	มาก
5. ความเหมาะสมของสถานที่จัดฝึ อบรม	14 (13.1)	48 (44.9)	44 (44.9)	1 (0.9)	-	3.70	0.70	มาก
6. ลำดับขั้นตอนการฝึกอบรม	5 (4.7)	64 (59.8)	35 (33.6)	2 (1.9)	-	3.67	0.59	มาก
7. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ เข้ารับการอบรม	8 (7.5)	49 (45.8)	43 (40.2)	7 (4.5)	-	3.54	0.73	มาก
รวม						3.79	0.48	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจในด้าน
กระบวนการจัดการอบรมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.66$)
รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรได้น่าสนใจและเข้าใจง่าย ($\mu = 3.94$,
 $\sigma = 0.59$) การสรุปประเด็นการฝึกอบรมของวิทยากร ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.59$) สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ใน

การฝึกอบรมมีความเหมาะสม ($\mu = 3.79, \sigma = 0.64$) ความเหมาะสมของสถานที่ที่จัดฝึกอบรม ($\mu = 3.70, \sigma = 0.70$) ลำดับขั้นตอนการฝึกอบรม ($\mu = 3.67, \sigma = 0.59$) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม ($\mu = 3.54, \sigma = 0.73$)

ตารางที่ 6 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม

N = 107

ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การได้รับความรู้ ความเข้าใจ หรือแนวคิดใหม่ ๆ จากการอบรม	24 (22.4)	71 (66.4)	4 (9.3)	2 (1.9)	-	4.09	0.62	มาก
2. เนื้อหาหลักสูตร และการใช้ตัวอย่างมีความเหมาะสมกัน	19 (17.8)	70 (65.4)	17 (15.9)	1 (0.9)	-	4.00	0.61	มาก
3. เนื้อหาหลักสูตรและกิจกรรมของกระบวนการบรรยายมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน	16 (15.0)	70 (65.4)	20 (18.7)	1 (0.9)	-	3.94	0.61	มาก
4. เนื้อหาหลักสูตรตรงกับความคาดหวังของท่าน	15 (14.0)	69 (64.5)	22 (20.6)	1 (0.9)	-	3.93	0.61	มาก
5. เนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการอบรม	15 (14.0)	60 (56.1)	31 (29.0)	1 (0.9)	-	3.83	0.66	มาก
6. เอกสารประกอบการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหา	18 (16.8)	58 (54.2)	23 (21.5)	8 (7.5)	-	3.80	0.80	มาก
รวม						3.93	0.52	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจในด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.93, \sigma = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความรู้ ความเข้าใจ หรือแนวคิดใหม่ ๆ จากการอบรม ($\mu = 4.09$,

$\sigma = 0.62$) รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตร และการใช้ตัวอย่างมีความเหมาะสมกัน ($\mu = 4.00, \sigma = 0.61$) เนื้อหาหลักสูตรและกิจกรรมของกระบวนการบรรยายมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ($\mu = 3.94, \sigma = 0.61$) เนื้อหาหลักสูตรตรงกับความคาดหวังของท่าน ($\mu = 3.93, \sigma = 0.61$) เนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการอบรม ($\mu = 3.83, \sigma = 0.66$) และเอกสารประกอบการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหา ($\mu = 3.80, \sigma = 0.80$)

ตารางที่ 7 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

N = 107

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	32 (29.9)	64 (59.8)	10 (9.3)	1 (0.9)	-	4.19	0.63	มาก
2. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของท่าน	30 (28)	58 (54.2)	19 (17.8)	-	-	4.10	0.67	มาก
3. การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	24 (22.4)	68 (63.6)	14 (13.1)	1 (0.9)	-	4.07	0.62	มาก
4. การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง	18 (16.8)	58 (54.2)	29 (27.1)	2 (1.9)	-	3.86	0.70	มาก
รวม						4.05	0.55	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05, \sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.19, \sigma = 0.63$) รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของท่าน ($\mu = 4.10, \sigma = 0.67$)

การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\mu = 4.07, \sigma = 0.62$) และการฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง ($\mu = 3.86, \sigma = 0.70$)

ตารางที่ 8 ภาพรวมระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน

N = 107			
รายด้าน	μ	σ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการจัดการอบรม	3.70	0.48	มาก
2. ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม	3.93	0.52	มาก
3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.05	0.55	มาก
รวม	3.90	0.47	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวม 3 ด้านในระดับมาก ($\mu = 3.90, \sigma = 0.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ($\mu = 4.05, \sigma = 0.55$) รองลงมาคือด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม ($\mu = 3.93, \sigma = 0.52$) และด้านกระบวนการจัดการอบรม ($\mu = 3.70, \sigma = 0.48$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ปราบกฏว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 107 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบคำถามในส่วนนี้ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมประเด็นต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ดังนี้

ด้านกระบวนการจัดการอบรม

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรมที่มีต่อด้านกระบวนการจัดการอบรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากขึ้นเนื่องจากระยะเวลาฝึกอบรมในปัจจุบันน้อยเกินไป และควรเพิ่มสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ประกอบในการฝึกอบรมให้เพียงพอและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรมที่มีต่อด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าและควรจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปจะได้ปรับเนื้อหาของการฝึกอบรมให้ทันต่อสถานการณ์ และเป็นการทบทวนความรู้ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอด้วย

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรมที่มีต่อด้านกระบวนการจัดการอบรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในสถานการณ์จริงได้เป็นอย่างดี

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยผลดังนี้

ด้านกระบวนการจัดอบรม

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ในด้านกระบวนการจัด

อบรมในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่า หัวข้อวิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.66$) ทั้งนี้เนื่องจากวิทยากรที่ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมของบริษัทแอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเป็นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มาก่อนหลายปี ก่อนที่จะเลื่อนตำแหน่งขึ้นมาเป็นวิทยากร จึงได้ใช้ประสบการณ์จริงมาช่วยในกระบวนการฝึกอบรม รองลงมาคือ หัวข้อ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรได้น่าสนใจและเข้าใจง่าย ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.59$) อาจเนื่องจากวิทยากรมีความสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่กระชับ มีความชัดเจน เป็นขั้นตอน ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ในเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายหนา ทาแกง (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ผลการวิจัยพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากความชำนาญในการฝึกอบรมของวิทยากร เพราะวิทยากรที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด แต่ละท่านมีประสบการณ์ในการทำงานที่ร้านอาหารเชสเตอร์กริลล์มาแล้วหลายปีทำให้ทราบรายละเอียดต่างๆ ภายในร้าน และกรอบภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบต่างๆ ของพนักงานแต่ละตำแหน่ง โดยใช้ประสบการณ์จริงมาช่วยในกระบวนการฝึกอบรม ถัดมาคือหัวข้อการสรุปประเด็นการฝึกอบรมของวิทยากร ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.59$) อาจมีแนวโน้มมาจากวิทยากรมีการเตรียมการสรุปแนวคิดหรือทฤษฎี และประเด็นสำคัญที่ต้องเน้นเป็นระยะๆ และใช้สื่อในการเสนอข้อสรุปที่สำคัญเพื่อให้จำได้ดีขึ้น ลำดับถัดมาคือ หัวข้อสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.64$) อาจเพราะวิทยากรได้เลือกใช้เอกสารประกอบการฝึกอบรม สื่อ และวัสดุสำหรับการฝึกอบรมที่เหมาะสม เลือกตัวอย่างกรณีศึกษา แบบฝึกหัด หรือกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง (2548) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านวิทยากรหรือครูฝึกอาจเนื่องจาก วิทยากรหรือครูฝึกส่วนใหญ่ให้ความเป็นกันเอง และถ่ายทอดความรู้หรือสาธิตการฝึกปฏิบัติให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชัดเจน ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม อาจเป็นเพราะวิทยากรได้จัดกิจกรรมการฝึกอบรมสอดคล้องกับเนื้อหาวิชา และความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรมอาจเนื่องจากวิทยากรได้จัดเตรียมปัจจัยการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน เช่น วัสดุอุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติ โดยผู้เข้าอบรมไม่ต้องเตรียมมาเอง ส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในระดับมาก และในทางตรงกัน

ข้ามพบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านกระบวนการจัดอบรมคือ ความเหมาะสมของสถานที่ๆ จัดฝึกอบรม ($\mu = 3.70, \sigma = 0.70$) อาจเป็นเพราะขนาดของห้องที่ใช้ในการฝึกอบรมมีขนาดเล็กคับแคบและไม่สามารถเคลื่อนย้ายโต๊ะได้จึงไม่ค่อยสะดวกเวลาทำกิจกรรมกลุ่ม

ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม

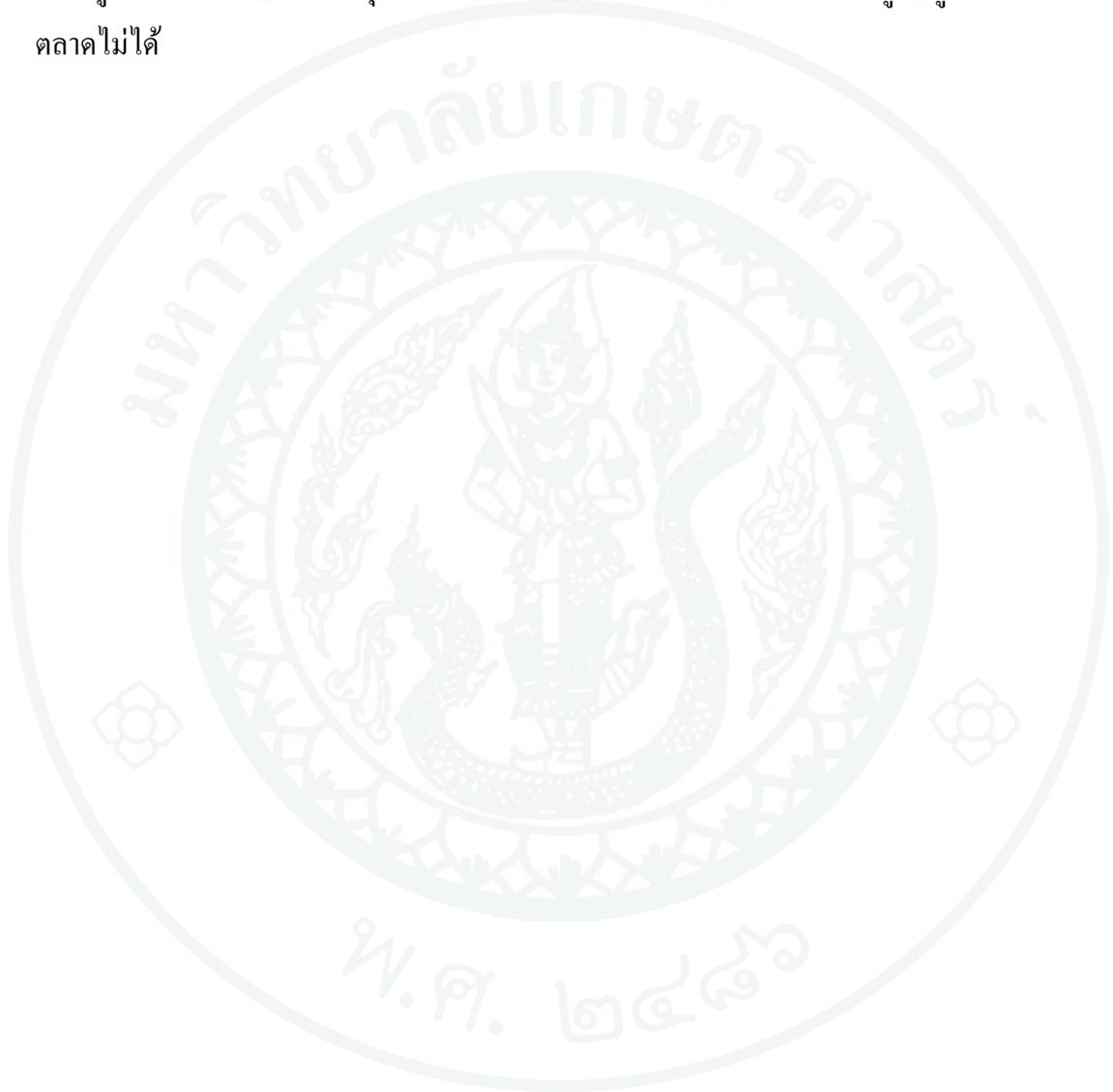
จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรม การให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ในด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 3.93, \sigma = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความรู้ ความเข้าใจ หรือแนวคิดใหม่ ๆ จากการอบรม ($\mu = 4.09, \sigma = 0.62$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการอบรมเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพและประสิทธิภาพของบุคคล ในด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงทำให้สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมให้ไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายนภา ทาแกง (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่นคอร์ส ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของด้านเนื้อหาในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหาการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากเนื้อหาของหลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่น คอร์ส ได้จัดทำขึ้นจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และเคยทำงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ทำให้เนื้อหาที่ใช้ในการจัดการฝึกอบรมมีความสมบูรณ์ ร่องลงมาคือหัวข้อ เนื้อหาหลักสูตร และการใช้ตัวอย่างมีความเหมาะสมกัน ($\mu = 4.00, \sigma = 0.61$) อาจเป็นเพราะ หน่วยงานที่จัดทำหลักสูตรจะพิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมว่า หลักสูตรควรครอบคลุมหัวข้อเรื่องใดบ้าง การเลือกกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาอาจเริ่มจากการตรวจสอบความต้องการกับรายละเอียดที่มีอยู่ในตำราเอกสารประกอบการฝึกอบรม แล้วเลือกกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแต่ละวิชาให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม ค่าความพึงพอใจอันดับถัดมาคือ เนื้อหาหลักสูตรและกิจกรรมของกระบวนการบรรยายมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ($\mu = 3.94, \sigma = 0.61$) กล่าวคือ ถ้าการบรรยายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้นจำเป็นต้องเรียนรู้หลายหัวข้อ เรื่อง หรือการฝึกอบรมนั้นครอบคลุมหลายวัตถุประสงค์ ทำให้มีเนื้อหามากมายหลายหัวข้อ และมีความหลากหลาย หน่วยงานที่จัดทำหลักสูตรจึงนำหัวข้อเหล่านั้นมาจัดเป็นหมวดหมู่หรือกลุ่มวิชา โดยวิชาที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันมีเนื้อหาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน หรือมีเป้าหมายคล้ายคลึงกัน วิชาหนึ่งอาจเป็นพื้นฐานความรู้ของอีกวิชาหนึ่ง หรือเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้การเรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์

หลักของการฝึกอบรมข้อใดข้อหนึ่ง รองลงมาคือ หัวข้อเนื้อหาหลักสูตรตรงกับความคาดหวังของท่าน ($\mu = 3.93, \sigma = 0.61$) อาจเนื่องจาก เนื้อหาหลักสูตรสอดคล้องกับความจำเป็นของการฝึกอบรม กล่าวคือจะช่วยยกระดับความรู้ความสามารถของผู้รับการฝึกอบรมให้ขึ้นไปอยู่ในเกณฑ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในด้านเนื้อหาของหลักสูตรมีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเป็นเพราะการรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดเนื้อหาความรู้ให้กับผู้รับการฝึกอบรมได้ตรงกับความต้องการ และวิทยากรถ่ายทอดความรู้หรือรวมทั้งตอบปัญหาและข้อสงสัยต่าง ๆ ตรงตามประสบการณ์ปฏิบัติงานจริงของวิทยากรให้ผู้รับการฝึกอบรมชัดเจน ถัดมาคือหัวข้อ เนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการอบรม ($\mu = 3.83, \sigma = 0.66$) อาจเป็นเพราะ การจัดการฝึกอบรมของหน่วยงาน ACC Human Resource Development ได้พิจารณาเลือกกำหนดวัน / เวลาฝึกอบรมที่เป็นวันทำการไม่ตรงกับวันหยุด และใช้เวลาในการฝึกอบรมเพียงหนึ่งวัน ทำให้พนักงานไม่เสียเวลาการทำงานมาใช้ในการฝึกอบรม ในทางตรงกันข้าม พบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจต่ำสุดคือ หัวข้อ เอกสารประกอบการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหา ($\mu = 3.80, \sigma = 0.80$) อาจเป็นเพราะ เอกสารประกอบการอบรมไม่ละเอียด มีแต่หัวข้อที่วิทยากรจะพูด ทั้งนี้ก็เพื่อจะเบนความสนใจจากผู้รับการอบรมจากเอกสารมาที่ตัววิทยากรเวลาที่วิทยากรกำลังดำเนินการฝึกอบรมอยู่ ซึ่งผลข้อนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของ ชีระชัย บำรุงศิลป์ (2549) ในหัวข้อประเภทของเทคนิคในการฝึกอบรม ซึ่งวิทยากรได้เลือกใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบการแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) คือการนำเอาเรื่องที่เป็นกรณีตัวอย่างมาเสนอในรูปแบบการแสดงบทบาทให้ผู้รับการอบรมได้เห็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสกับประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริงเกี่ยวกับปัญหาที่เป็นกรณีตัวอย่าง ซึ่งต่างจากกรณีศึกษาที่ผู้รับการอบรมอ่านเนื้อหาแล้วต้องจินตนาการและตีความหมายของปัญหา ในบางครั้งอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Borner, Moormann and Wang (2012) ได้ศึกษาเรื่อง Staff Training for Business Process Improvement: The Benefit of Role-Plays in the Case of KreditSim. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความชื่นชอบ และยอมรับเทคนิคการฝึกอบรมแบบการแสดงบทบาทสมมติ (Role plays) และนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ นอกจากนี้พนักงานยังเชื่อว่าการเรียนรู้แบบ Role plays สามารถช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลข้อนี้สอดคล้องกับ วิจิตร อวระกุล (2540: 41) ที่กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมคือ เพิ่มขีดความสามารถและความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะต่าง ๆ ของพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้พนักงานเกิดความชำนาญในงานที่ทำ เมื่อเกิดความชำนาญในงานแล้วก็ส่งผลให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และสามารถรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Reynolds, Guerin, McEvoy, and Dodd (2008) ได้ศึกษาเรื่อง Evaluation of a Bereavement Training Program for Staff in an Intellectual Disabilities Service. ผลการวิจัยพบว่าหลังจากการฝึกอบรมพนักงานมีความมั่นใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางสติปัญญาและสามารถช่วยเหลือผู้พิการทางสติปัญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อที่ได้รับความพึงพอใจรองลงมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของท่าน ($\mu = 4.10$, $\sigma = 0.67$) ผลข้อนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของ นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542: 8) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากร โดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบัน มาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในระหว่างการทำงาน แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ถัดมาคือหัวข้อ การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\mu = 4.07$, $\sigma = 0.62$) อาจเนื่องจากพนักงานได้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นการปรับปรุงคุณภาพการทำงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานหรือทำงานผิดพลาดบ่อย ให้มีทักษะและความชำนาญเพิ่มขึ้น จึงสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว และมีเทคนิคในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาให้สั้นลง เป็นการเพิ่มผลผลิตในงานให้มากขึ้น ไปด้วย และในทางตรงกันข้ามพบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจ น้อยสุดในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมคือหัวข้อ การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.70$) อาจเป็นเพราะธุรกิจประเภทโทรคมนาคม เป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบ่อยครั้ง มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลให้องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานเป็นประจำ เมื่อพนักงานได้รับการอบรมความรู้บ่อย ๆ จึงไม่ได้รู้สึกว่าการฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาการเรียนรู้ให้น้อยลง ตรงกันข้ามพนักงานจะรู้สึกว่

ตนเองมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาติ กิจบรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550: 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาพนักงานขององค์กรให้ทันกับ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประสิทธิภาพในการผลิต ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เนื่องจากข้อมูล ข่าวสารเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งหากพนักงานไม่มีการฝึกอบรมเพิ่มเติม ความรู้อาจส่งผลให้เป็นคนตกยุค ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสู้กับคู่แข่งในตลาดไม่ได้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรม การให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด และนำข้อมูลที่ได้นำเสนอหน่วยงาน ACC Human Resource Development เพื่อปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรต่อไปซึ่งขอบเขตของการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาใน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการจัดการอบรม 2) ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม 3) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่จัดขึ้นในปี พ.ศ. 2552 และประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือพนักงานศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในปี พ.ศ. 2552 (เฉพาะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร) ใน 2 รุ่น คือรุ่นที่ 74 จำนวน 52 คนและรุ่นที่ 75 จำนวน 55 คน รวมประชากรที่ใช้ศึกษาจำนวน 107 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัท 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการจัดการอบรม จำนวน 7 ข้อ ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม จำนวน 6 ข้อ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

หลังจากนำเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและทำการแก้ไขตามคำแนะนำเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งถึงธุรการแต่ละแผนกทางจดหมายภายใน เพื่อให้ธุรการส่งแบบสอบถามให้พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาในแผนกของตนและให้ส่งแบบสอบถามกลับถึงผู้วิจัยตามกำหนดทางจดหมายภายใน จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จำนวน 107 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาและเป็นฉบับสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 107 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากร

เมื่อผู้ทำวิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำข้อมูลไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บริษัท แอดวานซ์คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในปี พ.ศ. 2552 (เฉพาะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร) ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 107 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 3 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตรนภิส ธนกาญจน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีความสนใจในอาชีพงานบริการลูกค้าสัมพันธ์มากกว่าเพศชาย และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับอาชีพนี้คือผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

จากข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ทราบว่าพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพของเพศหญิงในหลาย ๆ ด้านเหมาะกับงานลูกค้าสัมพันธ์มากกว่าเพศชาย เช่นการพูดจา การใช้น้ำเสียงที่อ่อนหวานทำให้ลูกค้าที่มารับบริการรู้สึกเป็นมิตร เป็นกันเองมากกว่าได้สนทนากับพนักงานเพศชาย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ไม่ได้หมายความว่าพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นเพศชายจะปฏิบัติงานไม่ดี เพราะคุณสมบัติ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่เพศชายทำงานในตำแหน่งนี้ได้ดีกว่าเพศหญิงก็มี เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก และการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เป็นต้น ส่วนช่วงอายุของพนักงานอยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่พนักงานจบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้วทั้งสิ้นเนื่องจากเป็นข้อกำหนดในคุณสมบัติพนักงานที่จะดำรงตำแหน่งพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด และพนักงานที่เข้ามาดำรงตำแหน่งพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจบใหม่ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานจากที่อื่น ดังจะเห็นได้จากผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระยะเวลาน้อยกว่า 3 ปี กล่าวคือ เมื่อพนักงานทำงานสักระยะหนึ่งพนักงานมักจะค้นพบว่าตนเองชอบทำงานในด้านไหน หรือมีเพื่อนชวนไปทำงานที่อื่น เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ทำงานแบบหมุนเวียนกะ จึงส่งผลให้พนักงานลูกค้าสัมพันธ์บางคนไม่ชอบลักษณะงานและวันหยุดตามตำแหน่งงาน จึงลาออกไปสมัครงานใหม่

ดังนั้นฝ่ายบุคคล บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ควรนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายด้านการสรรหาบุคลากรเข้ามาสู่สายงานในตำแหน่งพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์งานต่อการรักษาพนักงาน ให้พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรในระยะเวลาที่นานขึ้น และพัฒนาการทำงานของบุคลากรของบริษัทต่อไป

ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัทใน 3 ด้าน ดังนี้

จากตารางที่ 8 สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวม 3 ด้านโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการจัดการอบรม

ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทกเซ็นเตอร์ จำกัดในปี พ.ศ. 2552 ในด้านกระบวนการจัดการอบรมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการจัดการอบรมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.70, \sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น ($\mu = 4.01, \sigma = 0.66$) รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรได้น่าสนใจและเข้าใจง่าย ($\mu = 3.94, \sigma = 0.59$) การสรุปประเด็นการฝึกอบรมของวิทยากร ($\mu = 3.91, \sigma = 0.59$) สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ($\mu = 3.79, \sigma = 0.64$) ความเหมาะสมของสถานที่ที่จัดฝึกอบรม ($\mu = 3.70, \sigma = 0.70$) ลำดับขั้นตอนการฝึกอบรม ($\mu = 3.67, \sigma = 0.59$) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการเข้ารับการอบรม ($\mu = 3.54, \sigma = 0.73$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายนภา ทาแกง (2553) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เซสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ. 2552 ผลการวิจัยพบว่า ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมด้านกระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม

ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทกเซ็นเตอร์ จำกัดในปี พ.ศ. 2552 ในด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.93, \sigma = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความรู้ ความเข้าใจ หรือแนวคิดใหม่ ๆ จากการอบรม ($\mu = 4.09, \sigma = 0.62$) รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตร และการใช้ตัวอย่างมีความเหมาะสมกัน ($\mu = 4.00, \sigma = 0.61$) เนื้อหาหลักสูตรและกิจกรรมของกระบวนการบรรยายมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ($\mu = 3.94, \sigma = 0.61$) เนื้อหาหลักสูตรตรงกับความคาดหวังของท่าน ($\mu = 3.93, \sigma = 0.61$) เนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการอบรม ($\mu = 3.83, \sigma = 0.66$) และเอกสารประกอบการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหา ($\mu = 3.80, \sigma = 0.80$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย

ของ ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ (2550) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ด้านเนื้อหาของหลักสูตรด้านวิทยากร และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัดในปี พ.ศ. 2552 ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90, \sigma = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.19, \sigma = 0.63$) รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของท่าน ($\mu = 4.10, \sigma = 0.67$) การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\mu = 4.07, \sigma = 0.62$) และการฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง ($\mu = 3.86, \sigma = 0.70$) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงลักษณ์ บำรุงไทยชัยชาญ (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตรวจสอบสายกำกับสถาบันการเงินต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ที่จัดโดยโรงเรียนผู้ตรวจสอบ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตรวจสอบต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร ด้านความเหมาะสมของเอกสาร อุปกรณ์ และด้านความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัดในปี พ.ศ. 2552 ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการค้นคว้า หรือการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรม การให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ใน 3 ด้าน ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการจัดการอบรม

ความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการจัดการอบรมอยู่ในระดับมากทางหน่วยงาน ACC Human Resource Development บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด สามารถนำไปปรับใช้กับหลักสูตรอื่นที่มีการจัดการฝึกอบรมและหาแนวทางที่จะสอดแทรกวิธีการฝึกอบรมต่างๆเพื่อให้กระบวนการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม

ความคิดเห็นต่อด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากทางหน่วยงาน ACC Human Resource Development บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด สามารถนำหลักสูตรนี้ไปขยายผลในการจัดอบรมให้แก่พนักงานในตำแหน่งอื่นหรือพัฒนาหลักสูตรจากระดับเบื้องต้นไปจนถึงระดับสูงขึ้นไป และใช้เป็นต้นแบบในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์หลักสูตรอื่นๆเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานต่อไป

3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ทำให้ทราบว่าพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ได้จริง ทางหน่วยงาน ACC Human Resource Development บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด จึงควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรม การให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ในปี พ.ศ. 2552 ใน 3 ด้าน พบว่า เป็นการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรม การให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด เท่านั้น

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) หน่วยงาน ACC Human Resource Development บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ควรมีการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ทั้งก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และ หลังจกฝึกอบรมเสร็จสิ้น เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการประเมินผลการจัดการฝึกอบรม
- 2) หน่วยงาน ACC Human Resource Development บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ควรมีการทำการวิจัยเกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และยังจะทำให้การฝึกอบรมนี้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น
- 3) หน่วยงาน ACC Human Resource Development บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ควรมีการทำการวิจัยในเรื่องรายละเอียดแต่ละด้านเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้เข้ารับ การฝึกอบรมมีการกระจายของความคิดเห็น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กาญจนา ศุภรพันธ์. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับผลปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คมเพชร ฉัตรศุกกุล. 2547. ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.).

จงลักษณ์ บำรุงไทยชัยชาญ. 2548. ความพึงพอใจของผู้ตรวจสอบ สายกำกับสถาบันการเงินต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ที่จัดโดยโรงเรียนผู้ตรวจสอบธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิระวดี รัตนตันหยง. 2548. การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “EQ at Work” กรณีศึกษาพนักงานบริการลูกค้า สาขาต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท ที. เอ ออเรนจ์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จารุวรรณ พุพะเนียด. 2542. ผลการใช้เทคนิคการทบทวนความรู้แบบต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญ สวัสดิ์สาตี. 2539. การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2546. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ทัศพร ชูศักดิ์. 2546. ผลการฝึกอบรมโดยใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือที่มีต่อความรู้ความเข้าใจเรื่อง การดูแลสุขภาพเบื้องต้น และความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ทรัพย์มณี สุทธิโพธิ์. 2545. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรระดับบริหารในโรงงานอุตสาหกรรม ขอนแก่น แหวน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานบุคคล, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีระชัย บำรุงศิลป์. 2549. เทคนิคการฝึกอบรม. (Online). www.gotoknow.org/blog/indy/15388, 15 ตุลาคม 2553.
- นริษา นราศรี. 2544. การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการ เรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นฤมล มีชัย. 2535. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรินทร์ จุลทรัพย์. 2542. กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: งานส่งเสริมการผลิตตำรา มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นรินาม. ม.ป.ป. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM). (Online). www.catadmin.cattelcom.com/training/crm.html#meaning, 7 เมษายน 2555.
- นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง. 2548. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับ ฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

เนตรนภิส ธนกาญจน์. 2552. ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่าน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

บริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด. (Online). www.acc-contactcenter.com, 11 กรกฎาคม 2553.

_____. 2553. เอกสารประกอบการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543. วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: หจก. พี.เอ็น.การพิมพ์.

_____. 2547. การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10-12. กรุงเทพมหานคร: เอส.พี.เอ็น.การพิมพ์

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2547. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ. 2550. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2544. ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนรัชการพิมพ์ จำกัด.

พัฒนา สุขประเสริฐ. 2540. กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544. การบริหารการฝึกอบรม. นครสวรรค์: ริมปิงการพิมพ์

พรรณทิพา มหาวรรณ. 2553. ศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการ
ปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร:
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วิจิตร อวาทกุล. 2537. คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. 2540. การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิบูลย์ บุญยชโรกุล. 2545. คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัทด้าน
สุทธาการพิมพ์ จำกัด.

วิภาวรรณ กลิ่นหอม. ม.ป.ป. การฝึกอบรมบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ. (Online).
www.banneronline.net/BusinessPlanning_SMEs_Chapter_06.doc, 22 ธันวาคม 2553.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2540. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร.

ศรีกัลยา กระจ่างวิทยา. 2546. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สื่อประสม. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 2532. เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่องกระบวนการ
ฝึกอบรม.(อัคราณา). กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.

สุภาพร พิศาลบุตร และขงยุทธ เกษสาคร. 2549. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม.
กรุงเทพมหานคร: บีเค อินเตอร์พรีนท์ จำกัด.

สุพล เพชรานันท์. 2542. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

สมชาติ กิจขรรยง และอรจิริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2550. **เทคนิคการจัดฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

สมคิด บางโม. 2544. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
วิทย์พัฒน์.

_____. 2549. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.

_____. 2551. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. **การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ลัมฤทธิ ชศสมศักดิ์. 2549. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักการและแนวคิด**. กรุงเทพมหานคร:
เอ็ม. ที. เพรส.

สายนภา ทาแกง. 2553. **ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลด์ ที่เข้า
ฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี. 2550.
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550 - 2554. กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์ประสานงาน.

อภิชาติ เสนะนันท์. 2543. **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นด้านการวางแผนเพื่อพัฒนา
ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา: กรณีศึกษาจังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อัจฉรา ละมัยกุล. 2547. **ความคิดเห็นของข้าราชการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษา.**

กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

อำนาจ เดชชัยศรี. 2542. “การฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักวิชาการทางการศึกษา”. **วารสารข้าราชการครู.** 19 (4): 12– 18.

Best, J.W. 1981. **Research in Education.** 4th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of Psychological Testing.** 5th ed. New York: Harper & Row.

Bird, C. M. 2010. **The Impact of the Developmental Training Model on Staff development in Air Force Child Development Programs.** (Online). www.proquest.com, April 9, 2012.

Johnson, K. R. 2011. **The relationships among Organizational Service Orientation, Customer Service Training and Employee Engagement.** (Online). www.proquest.com, April 9, 2012.

Kirkpatrick, D.L. 1959. “**Techniques for Evaluating Training Program**”. *Journal of American Society Training Development.* 13 (December 1959): 11 – 12.

Likert, R. 1932. **A Technique for the Measurement of Attitudes.** New York: Archives of Psychology.

Davis, M. D. 2003. **Predictors of Employer Satisfaction with Workplace Based Contract Training Programs at Community and Technical Colleges in West Virginia.** (Online). www.proquest.com, April 9, 2012.

Abraham, M. 1970. **Motivation and Personnality**. (Online). www.idis.ru.ac.th/report/index.php, April 9, 2012.

Borner, R, J. Moormann, and M. Wang. 2012. **Staff Training for Business Process Improvement: The Benefit of Role-Plays in the Case of KreditSim**. (Online). www.eric.ed.gov, April 13, 2012

Reynolds, S, S. Guerin, J. McEvoy, and P. Dodd. 2008. **Evaluation of a Bereavement Training Program for Staff in an Intellectual Disabilities Service**. (Online). www.eric.ed.gov, April 13, 2012.

Totsika, V, S. Toogood, R. P. Hastings, and S. Nash. 2008. **Interactive Training for Active Support: Perspectives from Staff**. (Online). www.eric.ed.gov, April 13, 2012.

Wolman, B.B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinho.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุรพร สุทธรัตน์
ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สาขาที่เชี่ยวชาญ การบริหารและการจัดการองค์กร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์
ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สาขาที่เชี่ยวชาญ วิจัยและประเมินผล

ดร.ปานเทพ ลาภเกษร
นักวิชาการศึกษา
สำนักคณะกรรมการเลขาธิการสภาการศึกษา
สาขาที่เชี่ยวชาญ การวางแผนและนโยบายทางการศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 5797143
ภายใน 1826

ที่ ศธ 0513.10907/039

วันที่ 3 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุรพร ศุภรัตน์

ด้วย นางสาวมุขสุดา จันทกุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและได้รับ อนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ดร. เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณณ์, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใ้โครงการเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ซึ่งภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ศ ททรัพย์เย็น)

ประธาน โครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 5797143
ภายใน 1826

ที่ ศธ 0513.10907/039

วันที่ 3 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

ด้วย นางสาวมุขสุดา จันทกุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ดร. เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใ้โครงการเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ซึ่งภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ศ ททรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

ที่ ศธ.0513.109/039



ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

3 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย
เรียน ดร.ปานเทพ ลาภเกษร

ด้วย นางสาวमुखสุดา จันทกุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและได้รับ อนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้า สัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ดร. เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใ้คร้ขอเรียน เชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ซึ่งภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

โทร.02-9428256

โทรสาร 02-5790203



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด

รายละเอียด แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัท 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 คิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้ตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 21 – 25 ปี
 () 26 – 30 ปี
 () 31 – 35 ปี
 () 35 – 40 ปี
 () มากกว่า 41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () น้อยกว่า 1 ปี
 () 1 – 3 ปี
 () 3 – 5 ปี
 () 5 – 7 ปี
 () 7 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์กลางค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัทฯ ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มากที่สุด

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายละเอียด	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการจัดการอบรม					
1. ลำดับขั้นตอนการฝึกอบรม					
2. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					

รายละเอียด	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสามารถถ่ายทอดความรู้ได้น่าสนใจและเข้าใจง่าย					
4. เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น					
5. การสรุปประเด็นการฝึกอบรม					
ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม					
6. การได้รับความรู้ ความเข้าใจ หรือแนวคิดใหม่ ๆ จากการอบรม					
7. เนื้อหาวิชาและการใช้ตัวอย่างมีความเหมาะสมกัน					
8. เนื้อหาวิชาและกิจกรรมของการบรรยายมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน					
9. เนื้อหาวิชามีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการอบรม					
10. เนื้อหาวิชาตรงกับความคาดหวังของท่าน					
11. เอกสารประกอบเหมาะสมกับเนื้อหา					
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
12. การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง					
13. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานของท่าน					
14. การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
15. การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ



ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว มุขสุดา จันทกุล
วัน เดือน ปี ที่เกิด	6 มกราคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทแอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์จำกัด ปี พ.ศ. 2550 – พ.ศ. 2554
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานขาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ซีซีเอ็นเทค จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2555