มุขสุดา จันทกูล 2555: ความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษาของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัมภกาภรณ์, Ed.D. 105 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการจัดฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ของบริษัท แอดวานซ์คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด โดยศึกษาใน 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการจัดการอบรม ด้านเนื้อหาวิชาของโปรแกรมการฝึกอบรม และ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท แอดวานซ์คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในปี พ.ศ. 2552 (เฉพาะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร) ใน 2 รุ่น คือรุ่นที่ 74 จำนวน 52 คน และรุ่นที่ 75 จำนวน 55 คน รวมประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 107 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมา จำนวน 107 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บริษัท แอดวานซ์คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการแบบที่ปรึกษา ในปี พ.ศ. 2552 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับการอบรมในภาพรวมทั้ง 3 ด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านของแต่ละด้าน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับการอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์