

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม 2. ศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม และ 3. พัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการ และระดับคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม คือพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดนครปฐมที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 161 คน จากจำนวน 12 ศูนย์บริการลูกค้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าดัชนีความสอดคล้อง

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานศูนย์บริการลูกค้าทีโอทีจังหวัดนครปฐม มีการฝึกอบรมในงาน มีการแบ่งปันความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม คือ ปัญหาจากเพื่อนร่วมงานและ การต้องทำงานคนเดียว พนักงานต้องการแหล่งวิทยากร และเทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการฝึกอบรมฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม ต้องการระบบอินเทอร์เน็ต และ ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารข้อมูลทั่วโลก และต้องการให้มีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่นมีอิสระเป็นกันเอง

2. พนักงานมีคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมในระดับปานกลาง คุณลักษณะที่มีเป็นอันดับสูงสุดคือ การมีบทบาทต่อทีมอื่น และที่มีน้อย 2 อันดับ คือ พฤติกรรมที่สุภาพและการรับฟังอย่างตั้งใจ

3. รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย องค์ประกอบและขั้นตอน ดังนี้

3.1 องค์ประกอบของรูปแบบมี 5 องค์ประกอบ คือ (1) แหล่งวิทยากรและเทคโนโลยี (2) นโยบายการฝึกอบรมในงาน (3) บรรยากาศและสภาพแวดล้อม (4) บทบาทหัวหน้างาน และ (5) บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้า

3.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงาน 10 ขั้นตอน คือ (1) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ (2) วางแผนการปฏิบัติงาน (3) จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (4) วางแผนการเรียนรู้การฝึกอบรมในงานของตนเอง (5) เข้ากลุ่ม CoP (Community of Practice) (6) ทักษะศึกษา/วิจัย/เรียนรู้จากสื่อ (7) ปฏิบัติงานสร้างนวัตกรรม (8) พัฒนางาน (9) ประเมินผลการปฏิบัติงาน และ (10) ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม

46260309 : MAJOR : DEVELOPMENT EDUCATION

KEY WORD : ON-THE-JOB TRAINING MODEL / TEAM LEARNING

YUWADEE SEREEPITAYARAT: ON-THE-JOB TRAINING MODEL FOR THE TEAM LEARNING DEVELOPMENT OF TOT SERVICE CENTER OFFICER, NAKHONPATHOM PROVINCE. THESIS ADVISORS: Assoc.Prof. Onjaree Natakatoong, Ph.D., Assoc.Prof. Kanit Kiowichai, M.Ed., and Chaiyos Paiwithayasiritham, M.Ed.. 275 pp.

The purposes of this research were 1) to study status, needs and problems concerning team learning of service center officers at TOT service center at Nakhonpathom Province, 2) to study team learning characteristics of service center officers, and 3) to develop the on-the-job training model for developing team learning of TOT service center officers, Nakhonpathom Province.

The population of this research consisted of 161 TOT service center officers working in 2006 in 12 TOT service centers at Nakhonpathom Province. The data were collected by means of three sets of questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, median and IOC (Index of item objective congruence). The results indicated that:

1. TOT service center officers at Nakhonpathom Province have shared their knowledge and experiences. The problems found most on team working were related to peers and their needs on individual working. The officers indicated their needs on academic resources and technology supporting on-the-job training for developing team learning of TOT service center officers. They need Intranet and internet system for world wide communication. They also need warm, friendly and independent working climate.

2. The team learning characteristics of TOT service center officers was in moderate level. They highest rank characteristics were a role for other team and the two lowest ranks were a polite behavior and an intent on listening.

3. The on-the-job training model for developing team learning of TOT service center officers, Nakhonpathom Province consisted of:

- 3.1 Five on-the-job training components are 1) learning resources 2) training policies 3) working climate 4) supervisor' roles and 5) TOT service center officers' roles.

- 3.2 Ten on-the-job training steps are 1) Communicating to all officers 2) on-the-job action planning 3) arranging working environment 4) planning individual on-the-job training 5) participating in CoP 6) conducting field study / research / learning from media 7) creating innovation 8) performance developing 9) assessing performance and 10) evaluating team learning skill.