

46260309 : สาขาวิชาพัฒนศึกษา

คำสำคัญ : รูปแบบการฝึกอบรมในงาน / การเรียนรู้เป็นทีม

ชุดี เสรีพิทยรัตน์ : รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : รศ. ดร.อรจริยณ ตะกั่วทุ่ง, รศ.คณิต เขียววิชัย และ อ.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม. 275 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม 2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม 3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการสำรวจสภาพ ปัญหา และความต้องการ และระดับคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม คือ พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม จากจำนวน 12 ศูนย์บริการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 161 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมในงานของ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐม การศึกษาที่พบ คือ มีปัญหาการเรียนรู้ร่วมกันในหน่วยงาน พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอทีนั้น มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน โดยปัญหาของการทำงานเป็นทีม คือ ปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน ทำงานคนเดียว และพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐม ต้องการแหล่งวิทยากรและเทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม เครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตสื่อสารข้อมูลภายใน (Intranet) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสื่อสารข้อมูลทั่วโลก (Internet) ต้องการให้มีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น มีอิสระ เป็นกันเอง

2. รูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการรับรองรูปแบบงานวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านให้การรับรองรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC. เท่ากับ 1.00 ประกอบด้วย

2.1 องค์ประกอบของรูปแบบ 5 องค์ประกอบ คือ (1) แหล่งวิทยากรและเทคโนโลยี (2) นโยบายการฝึกอบรมในงาน (3) บรรยากาศและสภาพแวดล้อม (4) บทบาทหัวหน้างาน (5) บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้า

2.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงาน 10 ขั้นตอน คือ (1) ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน (2) วางแผนการปฏิบัติงาน (3) จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (4) วางแผนการเรียนรู้ การฝึกอบรมในงานของตนเอง (5) เข้ากลุ่ม CoP (Community of Practice) (6) ทักษะศึกษา/วิจัย/เรียนรู้จากสื่อ (7) ปฏิบัติงานสร้างนวัตกรรม (8) พัฒนางาน (9) ประเมินผลการปฏิบัติงาน (10) ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 1. 2. 3.

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, NAKHON PATHOM PROVINCE.
THESIS ADVISORS : Assoc.Prof. Onjaree Natakatoong , Ph.D. ,Assoc.Prof. Kanit Kiowwichai and Chaiyod Piwitayasirittum , M.Ed.. 275 pp.

The purposes of this research were 1) to study status, needs and problems of educational technologists concerning on-the-job training of TOT service center officer , Nakorn pathom 2) to study quality on-the-job training of TOT service center officer, Nakorn pathom 3) to propose on-the-job training for developing team learning of TOT service center officer, Nakorn pathom.

The population of this research consisted 161 of TOT service center officer, Nakorn pathom in 2006 and 5 specialists. The data were collected by means of questionnaires The data were analyzed by percentage, median and IOC(Index of item objective congruence).

The results indicated that :

1. On-the-job training of TOT service center officer, Nakorn pathom have problem found Collaborative learning in service center. The officer want to share experience together and want to academic and technology for support on-the-job training for developing team learning of TOT service center officer .They want to use Intranet and internet .They needed warm,friendly and free working climate.

2. On-the-job training for developing team learning of TOT service center officer, Nakorn pathom consisted of:

2.1 Five training components : 1) learning resources 2) training policies 3) working climate 4)supervisor' roles 5) TOT service center officer' roles

2.2 Ten training steps : 1) Co-ordinater 2) planner 3) Environmental organization 4) Acknowledgement planner 5) Community of Practice 6) visual education / research / learning by mass media 7) operation build new result of work 8) work developmental 9) job evaluation 10) team learning skill evaluation

Department of Foundation of Education Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2006

Student's signature

Thesis Advisors' signature 1. 2. 3.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความช่วยเหลือจากคณาจารย์หลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัย ด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ลุยง ตรีชัยยาพร ประธานกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้คอยติดตาม ดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษาในการทำวิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นพิเศษ สำหรับคณะอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ คณิศ เจียววิชัย และอาจารย์ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประศักดิ์ หอมสนิท ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้การแนะนำตรวจสอบและรับรองรูปแบบงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้รับรองรูปแบบงานวิจัยกราบขอบพระคุณอย่างยิ่ง สำหรับ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหคโต ดร.ไกรวุฒิ กิระจินดา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ เดชชัยศรี ดร.สรวงสุดา ปานสกุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประศักดิ์ หอมสนิท ที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้รูปแบบการฝึกอบรมมีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์จุติมา ดร. ชูวิทย์ รัตนพลแสน อาจารย์ธีรศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา และอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม

ขอขอบคุณ ครอบครัวเสรีพิทยารัตน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณแม่บุญทิวี เสรีพิทยารัตน์ คุณเบญจวรรณ อาร์นัต และ Mr.Dag Bjørnar Mjelde ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น และคอยให้กำลังใจให้พลังในการทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จ และ ขอขอบคุณ พี่เก่ง พี่ป้อม พี่พงษ์เมธ น้องมุก น้องจิต น้องสา ดิมด้อง ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

คุณค่าและคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแก่มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน