บทที่ 1
บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อสังคมมนุษย์และต่อแนวคิดในด้านต่าง ๆ นักคิดทางด้านเทคโนโลยีสังคมได้มองเห็นว่าโลกของเรากำลังก้าวไปสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) และคนส่วนใหญ่ในสังคมจะทำงานด้านบริการมากยิ่งขึ้น การบริการลูกค้าเป็นงานที่ไม่มีวันสิ้นสุดตราบใดที่สภาพแวดล้อมและลูกค้าเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เมื่อนั้นก็ยังคงมีช่องว่างในงานบริการที่เป็นอยู่ แต่จะต้องคอยหาช่องทางการปรับปรุงให้ดีขึ้นได้เสมอ ผู้บริหารจึงไม่ควรจะพอใจกับคุณภาพงานบริการที่เป็นอยู่แต่จะต้องคอยหาช่องทางปรับปรุงตลอดเวลา ต้องระลึกไว้ว่าทุกครั้งที่ติดต่อกับลูกค้ามีโอกาสที่จะสร้างความพอใจที่เพิ่มขึ้นให้ลูกค้าได้อีกเสมอ ความรู้สึกนี้ต้องเกิดกับพนักงานทุกคนตั้งแต่ระดับบนสุดจนถึงล่างสุด เพื่อการบริการลูกค้าที่จะคงเป็นเลิศไว้ตลอดไป

ที่สำคัญเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทุกวันนี้ ทำให้การบริการลูกค้าเปลี่ยนโฉมไปจากอดีตอย่างมากมาย มีการนำเอาเทคนิคและเครื่องมือใหม่ ๆ เข้ามาเรียนรู้ลูกค้าและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้ามากขึ้นทุกวัน หากเจ้าของกิจการพอใจอยู่กับคุณภาพบริการของตัวเองโดยไม่สนใจกับการเปลี่ยนแปลงในที่สุดก็จะถูกคู่แข่งแซงหน้าไปอย่างแน่นอน

การบริการลูกค้า (Customer Service) ถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง และความสามารถในการแข่งขัน การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพยังผูกใจลูกค้าไว้ได้ในระยะยาวและเพิ่มคุณค่าให้กับกิจการอีกด้วย อย่างไรก็ตามแม้ธุรกิจจะตระหนักในความสำคัญของการบริการลูกค้า แต่ลูกค้าก็ยังพบกับบริการแบบที่ไร้คุณภาพอยู่ทุกเมื่อเชื่อวัน หลายกิจการผูกการบริการลูกค้าไว้กับความบังเอิญที่ได้พนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือมีใจรักบริการเป็นพิเศษเข้ามาทำงาน หรือไม่ก็ปล่อยให้การปรับปรุงบริการเกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับการต่อว่าจากลูกค้าจนทนไม่ไหวแล้ว การบริการลูกค้าอย่างไร้ทิศทางและขาดการวางแผนที่ดีย่อมทำให้กิจการถดถอยลงไปเรื่อย ๆ และยากที่จะรักษาลูกค้าเอาไว้ได้ในยุคที่ลูกค้ามีทางเลือกมากมายแทบจะไม่จำกัดอย่างเช่นปัจจุบัน

สำนักการศึกษาต่อเนื่องเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบที่หลากหลาย การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่สำนักดำเนินการอยู่เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน ทั้งนี้ สำนักมีนโยบายที่จะพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมยุคปัจจุบัน การฝึกอบรมโดยใช้สื่อและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน วิธีการที่จะทำให้พนักงานได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และมีโอกาสศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตามความสะดวกและความสนใจ ประหยัดเวลาและงบประมาณในการฝึกอบรมควรจะเป็นการฝึกอบรมแบบรายบุคคล ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนการสอนทางไกลที่ยึดการเรียนแบบรายบุคคลส่วนสื่อที่นำมาใช้ฝึกอบรมควรเป็นสื่อที่ช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ สร้างประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรม และกระตุ้นความสนใจ ซึ่งควรอยู่ในรูปของสื่อประสมหรือชุดฝึกอบรมที่ประกอบด้วยสื่อข้อความ ภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหว นอกจากนี้ในการฝึกอบรมสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง ควรเป็นสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้โดยจัดการเรียนให้เกิดขึ้นในลักษณะทุกเวลา ทุกสถานที่

ดังนั้นจึงได้เล็งเห็นว่าทักษะการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์มีเกณฑ์การให้บริการที่แตกต่างกัน ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ควรจะพัฒนาในรูปแบบชุดฝึกอบรมแบบ e-Training โดยมีแบบทดสอบชุดเดียวกันเพื่อทดสอบดูความต่าง และเพื่อนำไปปรับใช้ในระบบการฝึกอบรม e-Training ของหลักสูตรอื่น ๆ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90

2.3 เพื่อประเมินชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์

3. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการรถยนต์ ในส่วนการให้บริการลูกค้าในเขต จังหวัดนนทบุรี และปทุมธานี โดยมีบริษัทโตโยต้า 16 แห่ง บริษัทฮอนด้า 10 แห่ง และบริษัทอีซูซุ 13 แห่ง

3.2 ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training แบบทดสอบก่อนฝึกอบรม กิจกรรมระหว่างการฝึกอบรม แบบทดสอบหลังฝึกอบรม และแบบสอบถามความคิดเห็น

4. สมมุติฐาน

4.1 ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90

4.2 ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training ที่สร้างขึ้นเรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังจากรับการฝึกอบรมแล้ว

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

5.2 อีเทรนนิ่ง (e-Training) หมายถึง การจัดการฝึกอบรมโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของเนื้อหาหลักสูตรที่กำหนด

5.3 ชุดฝึกอบรม หมายถึง เอกสารประกอบการฝึกอบรมที่บรรจุวัตถุประสงค์ เนื้อหาการบรรยายของวิทยากร แบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน จัดทำบน website เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติด้านการให้บริการศูนย์บริการรถยนต์

5.4 ชุดฝึกอบรม e-Training หมายถึง ชุดฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นกระบวนการการจัดการเพิ่มพูนความรู้ ที่เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมนั้นเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เข้าอบรมมีอิสระในการเข้าศึกษาเรียนรู้ตามเวลาและโอกาสที่ผู้ฝึกอบรมต้องการ โดยเนื้อหาขององค์ความรู้จะถูกออกแบบมาให้ศึกษาเรียนรู้ได้โดยง่าย ในรูปแบบมัลติมีเดีย ซึ่งประกอบด้วยสื่อที่เป็นข้อความ รูปภาพ หรืออาจจะมีเสียง รวมถึงภาพเคลื่อนไหว ซึ่งผู้ศึกษาเรียนรู้สามารถศึกษาเรียนรู้ได้ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Learn for all ; 3A : Anyone ,Anywhere and Anytime)

5.5 ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลที่ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้

1) 90 จำนวนแรก หมายถึง ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้จากชุดฝึกอบรมแบบ e-Training คิดเป็นร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบก่อนเรียน และกิจกรรมในบทเรียน

2) 90 จำนวนหลัง หมายถึง ค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ที่เปลี่ยนไปในตัวผู้รับการฝึกอบรมของคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรม

5.6 ความรู้เพิ่มขึ้น หมายถึง ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่องหรือบางสิ่งซึ่งรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายมากขึ้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

6.1 ได้ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพ

6.2 ได้แนวทางในการพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training