

บทคัดย่อ

การให้บริการเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดผู้มาใช้บริการให้กลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น ทักษะการให้บริการจึงมีความสำคัญต้องมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำให้การบริการเป็นที่ประทับใจ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพ (2) เพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 และ (3) เพื่อ ประเมินชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ในศูนย์บริการรถยนต์ในส่วนของบริการแผนกจุดแจ้งรับซ่อมรถยนต์จำนวน 195 คน วิธีการดำเนินการวิจัย (1) ศึกษารายละเอียดข้อมูลการสร้างชุดฝึกอบรม (2) ออกแบบชุดฝึกอบรมแบบ e-Training และหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม (3) ทดลองใช้ชุดฝึกอบรมกับกลุ่มทดลอง (4) ทดสอบการใช้ชุดฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง (5) สรุปผลการใช้ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์มีค่าความสอดคล้อง(IOC)ของวัตถุประสงค์กับเนื้อหาและกิจกรรมอยู่ระหว่าง 0.66 – 1.0 (2) ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์มีประสิทธิภาพ 92.26/91.33 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 90/90 ที่กำหนดไว้ (3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้อบรมหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์อยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{X} = 3.52$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.50

คำสำคัญ : ชุดฝึกอบรม e-Training ศูนย์บริการรถยนต์

Research Title : The Development of e-Training Service Packages On an Automobile
Service Center

Researcher(s) : Mr.Worawat Lertthanaphol and Group

Year : 2009

ABSTRACT

Providing service is considered crucial to attract customer's return to take service. Skill in providing service is therefore important for working staff to increase relevant knowledge which will ensure their impressive service. The purposes of this research are : to build an e-Training package on providing service in an automobile service center ; to find out effectiveness of the e-Training in providing service in an automobile service center according to the standard criteria 90/90 and ; to evaluate the e-Training package on providing service in an automobile service center. The population for this study is 195 working staff rendering service at the repair check-in department of the automobile service center. The methods used for this survey include : studying detailed information of the building of training package ; designing the e-Training package and seeking effectiveness of the training package ; running and evaluating the training package with the trial group ; and drawing conclusions on the use of training package.

This study made the following findings : on the index of item objective congruence (IOC) which measures the goals , subject matter and activities in this study , the e-Training package for providing service in automobile service centers was measured between 0.60 – 1.00 ; the e-Training package for providing services in automobile service centers has an effectiveness of 92.26-91.33, which is higher than 90/90 as stipulated in the

standard ; learning achievement of trainees after training is higher than before training ; satisfaction with the e-Training package for providing service in automobile service centers was at a very good level ($\bar{X} = 3.52$) while the standard deviation (S.D.) was 0.50

Keywords : training packages , e-Training , automobile service center.

