

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอนำเสนอสาระในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ความหมายและลักษณะของการบริการ
  2. เป้าหมายการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
  3. ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
  4. ชุดการสอน/ชุดฝึกอบรมทางไกล
  5. การฝึกอบรมผ่านเว็บ/อีเทรนนิ่ง (e-Training)
  6. งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

#### 1. ความหมายและลักษณะของการบริการ

##### 1.1 ลักษณะของการบริการ

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539 : 45) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1.1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่พึงจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดต่อผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โต ใ้อโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่า บริการที่ซื้อจะดีด้วย

3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมี ประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสาร โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

5) สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

6) ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับ การให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการ ผลิตและการบริโภคขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้ หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะ ต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาแก้ไข โดยกำหนด มาตรฐานด้านเวลาการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือ การรักษาคณชีพจตพจตจตเป็นกลุ่ม เล็กแทนการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือกำหนดเวลาไว้ว่า รักษาคนไข้ประมาณ 30 นาที ต่อ หนึ่งรายแทน 60 นาที

1.1.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขาย บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัด ขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ และความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความ ไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการ ควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการที่ดี

2) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

1.1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

## 1.2 การบริการ

ตามความหมายของการบริการและลักษณะของการบริการทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับบริการดังนี้

1.2.1 ลักษณะของงานบริการ บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดประมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลิตผล สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองให้ทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตอบเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

1.2.2 องค์ประกอบของงานบริการ งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้น ๆ เป็นอย่างดี

3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

1.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการทั่ว ๆ ไป หรือคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ที่ดีจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ

นีเวล (Nevell : 2000) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - (1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - (2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - (1) ความเต็มที่จะให้บริการ
  - (2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - (3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - (4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - (1) สามารถในการให้บริการ
  - (2) สามารถในการสื่อสาร
  - (3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - (1) ผู้ใช้บริการรับบริการได้สะดวก ขึ้นตอนไม่ควรมากมาย
  - (2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - (3) ที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - (4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - (1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - (2) ให้การบริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี

- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
- (1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - (2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
- (1) ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
- (1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - (2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - (3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
- (1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - (2) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - (3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

1.2.4 ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสามารถทำได้ 6 วิธี คือ

- 1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
- 2) เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละราย
- 3) เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานให้บริการ
- 4) การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด
- 5) การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง
- 6) การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการ



ให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

1.2.5 การให้บริการอย่างเท่าเทียม มีลักษณะสำคัญอยู่ 5 ประการ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาพ และเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะเป็นใคร
- 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

## 2. เป้าหมายการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

กรุงเทพมหานครได้เปิดให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2544 ที่สำนักงานเขตราชเทวีเป็นเขตแรก ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายสมักร สุนทรเวช) และรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายมุตตาฝ่า หมั่นงะ) ได้มอบหมายให้สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร กับสำนักงานเขตราชเทวีดำเนินการร่วมกัน โดยรวมงานบริการประชาชนทุกประเภทที่กรุงเทพมหานครรับผิดชอบมาให้บริการต่อประชาชน ณ จุด ๆ เดียวเรียก ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในการให้บริการ ต่อมาได้ดำเนินการเพิ่มอีก 14 สำนักงานเขต และในปีงบประมาณ 2545 จะดำเนินการเพิ่มอีก 22 สำนักงานเขต รวมทั้งจะมีการดำเนินการให้ครบ 50 สำนักงานเขตหลังจากที่ได้ทำการก่อสร้างอาคารถาวรของที่ทำการสำนักงานเขตครบถ้วนแล้ว

วัตถุประสงค์ของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

1. เพื่อให้มีการบริการต่อประชาชน ได้ ณ จุด ๆ เดียว
2. เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชน กับกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวกและรวดเร็ว
3. เพื่อให้บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีอัธยาศัย ยิ้ม

แย้ม แจ่มใส

4. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการ
5. เพื่อปรับระบบบริหารจัดการภายในสำนักงานเขต ให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์
6. เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นฐานหลักที่สามารถรับการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ

### แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นศูนย์กลางประเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นเมืองที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการให้บริการต่อประชาชนจึงเป็นภาระหน้าที่ค่อนข้างหนัก ทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น ทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ การให้เป็นการบริการโดยอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขโรค ฯลฯ

การให้การบริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตเป็นบริการหนึ่งที่จะต้องปรับให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น จ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ทำบัตรประชาชน งานด้านทะเบียนราษฎร

ข้อมูลจาก <http://www.bma.go.th/onestopservice/index.html> การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

### 3. ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในทัศนะของ Oliver (1997) (อ้างถึงใน อังคณา จันทรสุนทรกุล. 2547 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล เป็นเป้าหมายที่ผู้บริโภคต้องการจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ลูกค้าน่าสนใจต้องการได้รับความพึงพอใจ เหตุผลก็คือ ความพึงพอใจ เป็นความปรารถนาขั้นสุดท้ายของการบริโภค ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้มีประสบการณ์ที่ทำให้พอใจ

ความพึงพอใจ จะช่วยลดปัญหาในการแก้ไข และไม่ต้องทนรับความเสียหายจากผลของการตัดสินใจผิดพลาด

ความพึงพอใจ เป็นเครื่องยืนยันการตัดสินใจของลูกค้า

การได้รับความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แต่โดยทั่วไปในการซื้อทุกครั้ง ลูกค้าย่อมไม่ได้รับความพึงพอใจทุกครั้ง การได้รับความพึงพอใจนับเป็นประสบการณ์ที่ดี

การได้รับหรือไม่ได้รับความพึงพอใจเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้เสมอ การก่อให้เกิดความพึงพอใจนับเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ทำให้ประสบชัยชนะได้

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการในระดับที่เรียกว่าตรงกับความประสงค์พอดี ไม่มากเกินไป (Fulfillment)

ในมุมมองของลูกค้า มีความหมายกว้างตั้งแต่การตอบสนองอย่างนิยมชมชอบไปจนถึงการตอบสนองอย่างไม่นิยมชมชอบ (favorable unfavorable) ไม่ใช่เพียงแต่ระดับ Fulfillment เท่านั้น Fulfillment เป็นระดับความพึงพอใจ (Satisfaction level) ซึ่งเปรียบเทียบได้เท่ากับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานเท่านั้น (Basic need) เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร

นักวิจัยเกี่ยวกับการตลาด ไม่ได้สนใจความหมายของคำว่า Satisfaction ตามความหมายพจนานุกรม แต่สนใจในแง่ของกระบวนการ (process definition) เป็นการเน้นที่ประสบการณ์ของลูกค้า (Consumer experiences) ดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการประเมินประสบการณ์ของลูกค้าอย่างน้อยที่สุดต้องดีเท่าที่สมควรจะเป็นโดยทั่วไป
2. ความพึงพอใจ เป็นภาวะทางจิตวิทยา เป็นอารมณ์ที่แสดงถึงความคาดหวังซึ่งถูกเสริมโดย ความรู้สึกของลูกค้าเกี่ยวกับประสบการณ์ในอดีต
3. ความพึงพอใจ เน้นการตอบสนองของลูกค้าต่อการประเมินหรือ

เปรียบเทียบความคาดหวังกับ ผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นจริงหลังจากการบริโภค

ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายของกระบวนการทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในมุมมองหนึ่ง มองว่าเป็นเหตุการณ์ (event) ซึ่งเป็นผลจากการบริโภคหรือผู้รับบริการ

ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจ หรือไม่พอใจขึ้นกับระดับความพึงพอใจที่ได้รับปัจจุบัน ลูกค้าปรารถนาความพึงพอใจที่มากกว่าความพึงพอใจของตน (desire more satisfaction from their satisfaction) หมายความว่า ระดับความพึงพอใจในปัจจุบันอาจไม่ใช่ความพึงพอใจที่ต้องการ ความพึงพอใจมีระดับที่แตกต่างกันหลากหลาย



3.1 Satisfaction with Events that Happen During Consumption. ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นระหว่างการบริโภค (อ้างถึงในอังคณา จันทรสุนทรกุล : 2547 : 13) เช่น

- การรอคอย (waiting in line)
- การนั่งรอในที่สะดวกสบาย (Seating comfort)
- การมีเสียงรบกวน (Surrounding noise)
- ทิวทัศน์ที่ดี (Previews)
- การต้อนรับ (Concessions)
- การยอมรับ (Acting)
- การกระทำ (Action)

3.2 Satisfaction with Final Outcomes. ความพึงพอใจจากผลลัพธ์สุดท้าย

- ความเพลิดเพลิน (Enjoyment)
- ความบันเทิง (Entertainment)
- ความรอบรู้ (Enlightenment)
- ความตื่นตัว (Excitement)
- ผลทางอารมณ์ (Emotional involvement)

3.3 Satisfaction with Level Satisfaction Received ระดับความพึงพอใจที่ได้รับ เช่น

- ไม่เพียงพอ (Inadequate)
- พอเพียง (Adequate)
- มากเกินไป (Excessive)

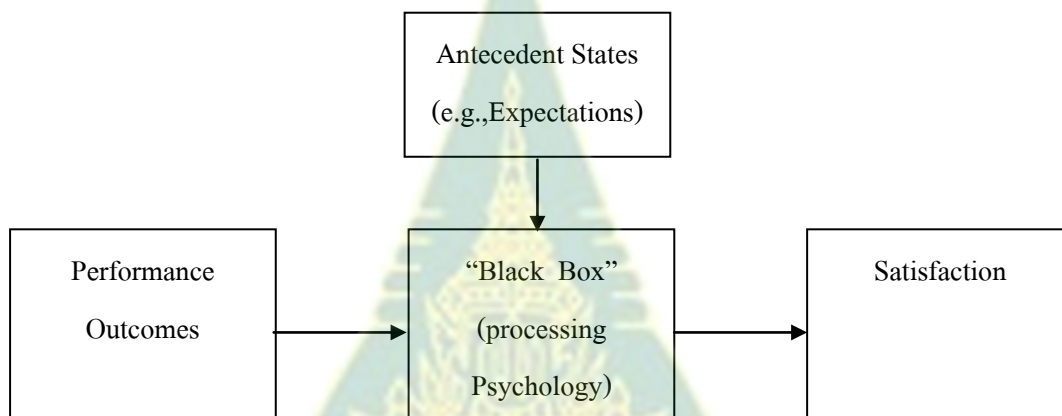
#### The Complete Satisfaction Process

กระบวนการในการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การมีความคาดหวัง (Expectations) จากสินค้าหรือบริการ นำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังในด้านต่างๆ คุณลักษณะที่ต้องการ มีกระบวนการซื้อเกิดขึ้น มีการประเมินผลออกมาเป็นความพึงพอใจ ด้วความพึงพอใจเองก็จะมีผลต่อไปทั้งผลระยะสั้นและระยะยาว

### Performance Model of Satisfaction

แผนภาพที่ 2.1 เป็นตัวแบบแสดงให้เห็นการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กล่องดำเป็นตำแหน่งที่อยู่ระหว่างผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า จิตใจเป็นตัวกลางระหว่างผลกระทบของการปฏิบัติงาน (Performance) กับ วิจารณ์ญาณของความพึงพอใจ

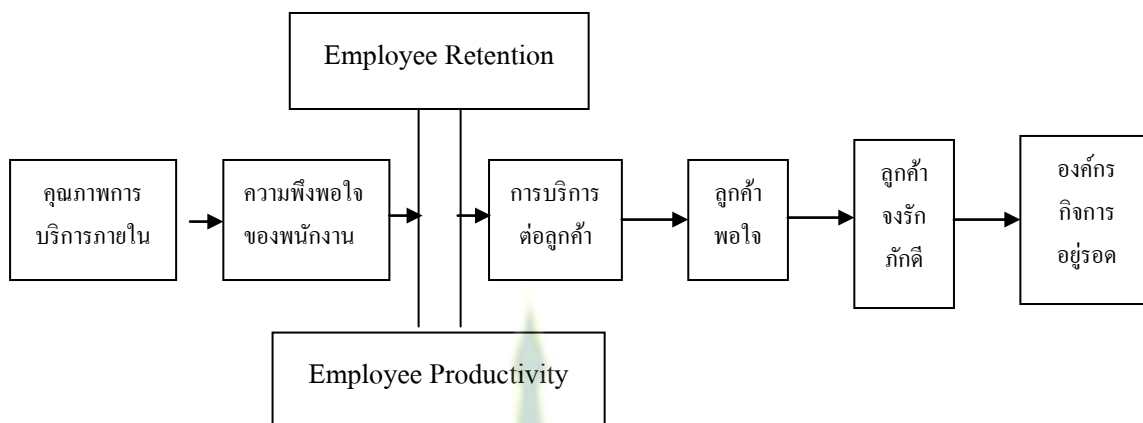
กล่องดำนี้ ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ที่เคยได้รับมาก่อน เป็นตัวชี้้นำให้ลูกค้ามีการตอบสนองออกมาในทางใดทางหนึ่ง



ภาพที่ 2.1 เป็นตัวแบบแสดงให้เห็นการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

(อ้างอิงในองค์ความรู้ จันทรสุนทรกุล : 2547 : 15)

ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับการทำงานที่เข้าใจใน 2 ประเด็นหลัก ประเด็นที่หนึ่งคือ ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding What the Customer Demands) จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับ คุณภาพสินค้า (Better) ราคาถูก (Cheaper) และการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งถ้าวัดคุณภาพและการวิเคราะห์คุณค่าที่เพิ่มที่ลูกค้าพึงจะได้รับจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น นอกจากนั้นการทำงานที่เข้าใจถึงธุรกิจหรือกิจการที่พนักงานทำอยู่ ก็จะเป็นส่วนเสริมสร้างความเข้าใจทำให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น ประเด็นที่สอง คือ ต้องการรู้ว่าใครคือลูกค้าของเรา (Who is the Customer) การเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าจะได้กำไรเพิ่มขึ้น และลดความไม่พอใจลง ซึ่งก่อนจะถึงความพึงพอใจของลูกค้า จะต้องมีการบริหารภายในที่จะทำให้พนักงานที่ใช้ในตัวเองและคุณภาพชีวิตในการทำงานของเขาก่อน (Quality of Work Life) ซึ่งสามารถพิจารณาจากแผนภาพข้างล่างนี้



ภาพที่ 2.2 ประโยชน์ของความพึงพอใจของพนักงาน

จากภาพการบริการภายในขององค์กร รวมทั้งการเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่ดีเป็นจุดเริ่มของความสำเร็จในการให้บริการ องค์กรในปัจจุบันต้องแข่งขันทั้งคู่แข่งขันจากภายในประเทศในระดับภูมิภาค และในระดับชาติ ไม่ละเว้นแม้้องค์กรราชการ ผู้บริหารของบริษัท General Electric ได้พูดตอนเข้ารับตำแหน่งว่า งานที่ทำหยาบและยากที่สุดสำหรับเขาเมื่อมารับตำแหน่งคือ การปรับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้สอดคล้องและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

### ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้แตกต่างกันดังนี้ “ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ และสภาพของงานนั้น ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่การงาน แล้วได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสนองความต้องการ และเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้นเป็นทัศนคติที่แฝงอยู่

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนั้นก็มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มี

ความต้องการมากมักจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้”

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับของความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา

**คุณภาพและการบริการ** เป็นหนทางนำไปสู่การสร้างความรู้สึกรับรู้พึงพอใจของลูกค้า และทำให้การซื้อซ้ำเป้าหมายของธุรกิจ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และสร้างให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกรับรู้พึงพอใจและภักดีต่อสินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าและปรับปรุงคุณภาพ เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

1. การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เป็นการสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพงานบริการชัดเจน และสามารถสื่อสารออกมาได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจและรักษาลูกค้า

2. การรู้จักลูกค้า เป็นการเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ติดต่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3. การพัฒนามาตรฐานของคุณภาพงานบริการ เป็นความรู้สึกรับรู้ และไม่สามารถจับต้องได้

4. การว่าจ้าง ให้การอบรมและเสนอผลตอบแทนที่ดี เป็นการจัดสรรพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ คุณสมบัติเหมาะสมมาทำการฝึกอบรมให้เข้าใจมาตรฐานของคุณภาพการบริการที่กำหนดไว้ เพื่อให้ปฏิบัติในสิ่งที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

5. การให้รางวัลกับผลสำเร็จของคุณภาพการบริการ เป็นการส่งเสริมผลงานด้านคุณภาพการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ต่อพนักงานและลูกค้าเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานและลูกค้า และการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งสร้างโอกาสการขายและความจงรักภักดี

6. การสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า เป็นการติดต่อเยี่ยมลูกค้า การส่ง จดหมาย ข่าวสาร เอกสาร โทรศัพท์ เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า ช่วยเสริมสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดี บริการที่ดีภายหลังการขาย

7. การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการปรับปรุงงานบริการลูกค้า คุณภาพและคุณค่าของสินค้าหรือบริการ

### การวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า

1. เพื่อที่จะเรียนรู้ความรู้สึก ความเข้าใจลูกค้า
2. เพื่อทราบความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
3. เพื่อลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน
4. เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คาดหวัง ปรับปรุงคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า
5. เพื่อสร้างผลงานที่ดีนำไปสู่ผลกำไรมากขึ้น
6. เพื่อสามารถเก็บข้อมูล ลดช่องว่าง ความเหลื่อมล้ำ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์
7. เพื่อประยุกต์สินค้าและบริการ กระบวนการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 4. ชุดการสอน/ชุดฝึกอบรมทางไกล

4.1 ชุดการสอน (Instructional Packages) หรือเรียกอีกอย่างว่าชุดการเรียน (Learning Packages) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ลัดดา ศุขปริดี (2523 : 19) ชุดการสอน คือ การรวบรวมสื่ออย่างสมบูรณ์ตามแบบแผนที่วางไว้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการสอน ชุดการสอนเป็นสื่อประสมสำเร็จรูป เพื่อให้ครูใช้ในการสอนโดยที่ครูไม่ต้องเตรียมสื่ออื่น ๆ หรือวางแผนการสอนใหม่ ภายในชุดการสอนจะมีสื่อและแนะนำวิธีการดำเนินการสอน พร้อมทั้งจะให้ครูนำไปใช้ในการสอนได้ทันทีโดยไม่มีข้อยุ่งยากอย่างใด เพียงแต่ครูพิจารณาว่า จุดมุ่งหมายของชุดการสอนตรงกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ครูก็สามารถนำชุดการสอนไปใช้ได้

ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2524 : 101) ชุดการสอน คือ การนำสื่อประสม (Multimedia) ที่สอดคล้องกับเนื้อหา และประสบการณ์ของแต่ละหน่วย มาใช้ในการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ นิยมจัดทำเป็นกล่อง หรือซอง หรือเป็นหมวด

สุนันท์ สังข์อ่อง (2526 : 26) ชุดการสอนเปรียบเสมือนโครงการสอน หรือแผนการสอนสำเร็จรูป (Lesson Plan) ซึ่งครูผู้สอนได้จัดทำไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้สอนผู้เรียนในครั้งหนึ่ง ๆ ชุดการสอนแตกต่างจากการแผนการสอนตามปกติของครูตรงที่ชุดการสอนนี้ออกแบบเพื่อให้ครูหรือผู้เรียนใช้โดยเฉพาะ แต่แผนการสอนเดิมนั้นจัดไว้แต่ครูเพียงผู้เดียว



กิดานันท์ มลิทอง (2536 : 225) กล่าวไว้ว่า ชุดการสอน เป็นการนำการเรียนการสอนหลายประเภทมาใช้รวมกันในรูปแบบของสื่อผสม (Multimedia) โดยการใช้สื่อผสมนี้เป็นการนำสื่อทัศนูปกรณ์ตั้งแต่ 2 อย่างไปใช้ร่วมกันในการเรียนการสอน ซึ่งอาจเป็นการใช้กับผู้เรียนกลุ่มใหญ่ หรือการศึกษารายบุคคล

จากความหมายของชุดการสอนที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า ชุดการสอนหมายถึง สื่อประสมที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องกับเนื้อหา และจุดประสงค์

การเรียนรู้เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพ พร้อมทั้งตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยจัดไว้เป็นชุด ๆ บรรจุอยู่ในซองมีคำอธิบาย รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการใช้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกสามารถนำไปใช้ได้ทันที

แนวคิดที่นำมาสู่การผลิตชุดฝึกการสอนวิธีสอนหลาย ๆ วิธีที่เรารู้จักในปัจจุบันล้วนตั้งอยู่บนรากฐานของทฤษฎี และแนวคิด ในการผลิตชุดการสอนก็เช่นกัน ได้มีแนวคิดสืบเนื่องมาจากความเชื่อในทฤษฎีทางจิตวิทยาการศึกษา รวมทั้งความคิดในโลกแห่งความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

ในการผลิตชุดการสอนมีแนวคิด และหลักการสืบเนื่องมาจากความเชื่อในทฤษฎีทางจิตวิทยาการศึกษา รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ธอร์นไคด์ เป็นนักจิตวิทยาผู้ให้กำเนิดทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีการเชื่อมโยง (Connected Theory) ทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์นไคด์ เน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง เขาเชื่อว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นด้วยการที่มนุษย์หรือสัตว์ได้เลือกปฏิบัติตอบสนองที่ถูกต้อง มาเชื่อมต่อเข้ากับสิ่งเร้าอย่างเหมาะสม โดยอาศัยการเรียนรู้ 3 กฎ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์.2528 : 175 – 180 ; บุญเกื้อ ควรหาเวช.2530 : 30-31) ได้แก่

1. กฎแห่งความพร้อม (Law of Readiness) กฎนี้กล่าวถึงสภาพความพร้อมของผู้เรียนทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าร่างกายเกิดความพร้อมที่จะกระทำแล้วได้กระทำ ย่อมเกิดความพึงพอใจแต่ถ้ายังไม่พร้อมที่จะทำแล้วถูกบังคับให้กระทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

2. กฎแห่งการฝึกหัด (Law of Exercise) กฎนี้กล่าวถึงการสร้างความมั่นคงของการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการสนองตอบที่ถูกต้อง โดยการฝึกหัดกระทำซ้ำบ่อย ๆ ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ได้นาน และคงทนถาวร

3. กฎแห่งผล (Law of Effect) กฎนี้กล่าวถึงผลที่ได้ เมื่อแสดงพฤติกรรม การเรียนรู้แล้วว่าถ้าได้รับผลที่พึงพอใจ ย่อมอยากจะทำเรียนรู้ต่อไปอีก แต่ถ้าได้รับผลที่ไม่พึงพอใจก็ไม่อยากเรียนรู้หรือเกิดความเบื่อหน่าย

จากแนวคิดที่สำคัญที่นำมาสู่การผลิตชุดการสอน สรุปได้ว่า ชุดการสอนที่สร้างขึ้น เพื่อแก้ปัญหาในการจัดเรียนรู้โดยคำนึงถึงความแตกต่าง ความถนัดในการเรียนของแต่ละบุคคล โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้ผู้เรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ทั้งยังเป็นการสร้างสัมพันธ์ระหว่าง ผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ช่วยส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

#### 4.2 ชุดฝึกอบรม

ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างถึงในจิตรา วงศ์จรสุข. 2544 : 7) ได้กล่าวถึงชุดฝึกอบรมทางไกลเกี่ยวกับความหมาย หลักการ ความสำคัญ องค์ประกอบและประเภทชุดฝึกอบรมทางไกล ไว้ดังนี้

ความหมายของชุดฝึกอบรมทางไกล

ชุดฝึกอบรมทางไกล (Distance Training Package) เป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคล สื่อประสมที่มุ่งให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเองที่มีสื่อมวลชนเป็นองค์ประกอบหลัก

หลักการของชุดฝึกอบรมทางไกล

โดยที่ชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลประเภทหนึ่ง จึงยึดหลักการ ร่วมกันหลายประการ กล่าวคือ

1. มุ่งสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อให้ผู้เรียนสามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความสนใจ ความสามารถ และความสะดวกของแต่ละคน และพึงพาผู้สอนน้อยที่สุด
2. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4 ประการ คือ (1) ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างกระฉับกระเฉง (2) ให้ผู้เรียนได้รับผลย้อนกลับทันทีในรูปของคำติชมและการชี้แนะแนวทางที่จะตรวจสอบคำตอบด้วยตนเอง (3) ผู้เรียนได้รับการเสริมแรงด้วยการได้รับประสบการณ์ที่เป็นความภาคภูมิใจในความสำเร็จแม้เพียงน้อยนิด และ (4) ผู้เรียนได้เรียนรู้ไปทีละน้อยตามลำดับขั้น
3. มีระบบการผลิตชุดฝึกอบรมที่ได้ผ่านการพิสูจน์ด้วยทฤษฎีแล้ว เช่นเดียวกัน

4. มีเนื้อหาสาระที่ได้รับการปรุงแต่งและจำแนกได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติเนื้อหา วิชา และระดับผู้เรียน
5. มีแหล่งวิทยาการ ที่จะสนับสนุนการศึกษาด้วยตนเองทั้งโดยตรงหรือผ่านระบบตามสาย
6. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการศึกษาด้วยตนเองที่บ้านหรือที่ทำงานด้วยการจัดสถานที่เรียนหรือมุมการเรียนรู้ที่บ้าน
7. มีองค์ประกอบเชิงรูปธรรมและนามธรรมเหมือนกัน
8. มีระบบการประเมินตนเองก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียนที่ผู้เรียนสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม ชุดฝึกอบรมทางไกลกับชุดฝึกอบรมรายบุคคลมีความแตกต่างกัน อยู่บ้างในหลักการบางประการ คือ

1) ชุดฝึกอบรมรายบุคคลเน้นช่องทางและสื่อเฉพาะตัว ส่วนชุดฝึกอบรมทางไกล เน้นช่องทางและสื่อมวลชนที่ส่งถึงผู้เรียนได้จำนวนมาก ในเวลา และสถานที่เดียวกันคือ ต่างเวลา ต่างสถานที่กัน

2) การจำแนกประเภทของชุดฝึกอบรมรายบุคคลอาจจำแนกเป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ยึดสื่อโทรทัศน์ และชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ยึดคอมพิวเตอร์ ส่วนชุดฝึกอบรมทางไกล จำแนกเป็นแบบยึดสื่อสิ่งพิมพ์ แบบยึดการแพร่ภาพและเสียง (วิทยุโทรทัศน์) และคอมพิวเตอร์

องค์ประกอบเชิงนามธรรม ได้แก่ ความต้องการ จุดมุ่งหมาย แรงจูงใจ กิจกรรม การฝึกอบรม ตัวจัดแนวความคิดการจัดการด้านการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพและสังคม การเสริมแรงและวินัยในตนเอง

องค์ประกอบเชิงรูปธรรมที่แตกต่างระหว่างชุดฝึกอบรมทางไกลกับชุดฝึกอบรมรายบุคคล คือ ประเภทของสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก ชุดฝึกอบรมทางไกลเน้นสื่อมวลชน และโทรคมนาคม ที่ต้องผลิตจำนวนมากและผู้รับการฝึกอบรมสามารถรับได้พร้อมกันหรือต่างเวลากัน ในสถานที่เดียวกันหรือคนละที่กัน

ส่วนขององค์ประกอบเชิงนามธรรมที่เน้นมากในการฝึกอบรมทางไกล คือ แรงจูงใจและการมีวินัยควบคุมตนเอง เพราะไม่มีผู้ฝึกอบรมคอยกำกับควบคุมเหมือนกับการฝึกอบรมรายบุคคลที่จัดในสถาบันการศึกษา ผู้รับการฝึกอบรมทางไกลที่ประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมจึงเป็น ผู้ที่มีการควบคุมและมีวินัยในการฝึกอบรม

### ประเภทชุดฝึกอบรมทางไกล

ชุดฝึกอบรมทั้งหลายมักมีการกำหนดสื่อหลักและสื่อเสริม เพื่อให้สามารถนำเสนอเนื้อหาที่ครอบคลุมครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร และเพื่อให้ได้สื่อที่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาแต่ละอย่างได้ดีที่สุดตามธรรมชาติของแต่ละสื่อ

สื่อหลัก เป็นสื่อที่เสนอเนื้อหาครบและเข้าถึงผู้รับการฝึกอบรมได้หรือผู้รับการฝึกอบรมสามารถหาได้ทุกคน

สื่อเสริม เป็นสื่อที่เลือกเฟ้นมานำเสนอส่วนของเนื้อหาที่ไม่สามารถเสนอได้อย่างชัดเจนในสื่อหลัก

ประเภทชุดฝึกอบรมทางไกล จำแนกเป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อพิมพ์เป็นสื่อหลัก ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อแพรวภาพและเสียงเป็นสื่อหลัก ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก

1) ชุดฝึกอบรมที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมที่บรรจุเนื้อหาสาระส่วนใหญ่ไว้ในสื่อหลัก คือ สิ่งพิมพ์ในรูปแบบตำราทางไกล หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีสื่อเสริมในรูปแบบบันทึกเสียงรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ สื่อโสตทัศน ชุดฝึกอบรมเสริม ชุดฝึกอบรมทบทวน บทเรียน คอมพิวเตอร์ และการประชุมทางไกล (Teleconferencing) ทั้งทางภาพและเสียง

2) ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อแพรวภาพและเสียงเป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อวิทยุกระจายเสียงและหรือวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อหลัก โดยเสนอเนื้อหาส่วนใหญ่ในรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์มีสื่อเสริมประกอบด้วยตำราทางไกล เทปบันทึกเสียง สื่อโสตทัศน ชุดฝึกอบรมเสริม ชุดฝึกอบรมทบทวน (Tutorial) บทเรียน คอมพิวเตอร์ (Computer Assisted Instruction) การประชุมทางไกล (Teleconferencing)

3) ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่เสนอเนื้อหาสาระผ่านคอมพิวเตอร์ โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก ในรูปแบบบทเรียนคอมพิวเตอร์ การประชุมทางไกลและการติดต่อผ่านระบบ Internet มีสื่อเสริมประกอบด้วยรายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ เทปบันทึกเสียงโดยสรุปแล้ว ชุดฝึกอบรมทางไกลจำแนกตามองค์ประกอบของชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ครอบคลุมองค์ประกอบเชิงรูปธรรม ได้แก่แผนการฝึกอบรม เนื้อหาสาระ สื่อที่ใช้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือประเมิน แบบฝึกปฏิบัติและคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม และองค์ประกอบเชิงนามธรรม ได้แก่ ความต้องการ จุดมุ่งหมาย แรงจูงใจ กิจกรรมการเรียนรู้ ตัวจัดแนวคิด การจัดการด้านการเรียนรู้ สภาพแวดล้อม



ทางจินตภาพและสังคม การเสริมแรง และวินัยในตนเองโดยอาจจะยึดสื่อสิ่งพิมพ์ ยึดสื่อแพรวภาพ และเสียงหรือเสนอเนื้อหาสาระผ่านคอมพิวเตอร์ ในรูปแบบการเรียนคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก มีสื่อเสริม ได้แก่ การประชุมทางไกล การติดต่อผ่านระบบ internet รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ เทป บันทึกเสียง ตลอดจนการใช้แหล่งทรัพยากรในชุมชนสำหรับการฝึกอบรมในรูปแบบของการร่วมมือแบบทวิภาค (Cooperative Education) โดยจะเห็นได้ว่าชุดฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นวิธีการผลิตสื่อประสมวิธีหนึ่งเพื่อนำไปใช้ในการสอนหรือฝึกอบรม ซึ่งอาจจะถือได้ว่าชุดฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของชุดการสอนนั่นเอง

## 5. การฝึกอบรมผ่านเว็บ/อีเทรนนิ่ง (e-Training)

การเรียนการสอนผ่านเว็บ มีลักษณะโดดเด่น คือ ผู้เรียนสามารถเรียนเวลาใดก็ได้ สถานที่ใดก็ได้ ที่มีความพร้อมด้านการเชื่อมต่อระบบ สามารถใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น e-Mail Chat Webboard Newsgroup สื่อสารกับเพื่อนๆ ผู้สอน หรือบุคคลอื่นๆ ที่สนใจและผู้เชี่ยวชาญต่างๆ แต่ผู้เรียนไม่ต้องเข้าชั้นเรียน เข้าโรงเรียน เพราะถือว่าเว็บไซต์เป็นเสมือนห้องเรียน หรือโรงเรียน หนังสือเนื้อหาการเรียนถูกแทนที่ด้วยเนื้อหาดิจิทัลลักษณะต่างๆ ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และวีดิทัศน์ ตามแต่ลักษณะของเว็บไซต์ ที่สำคัญที่สุดคือผู้เรียนที่ไม่กล้าแสดงออกในห้องเรียนปกติ จะกล้าแสดงออก และแสดงความคิดเห็นได้มากกว่าเดิมทั้งนี้ผู้วิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้และรูปแบบการเรียนการสอน ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนผ่านเว็บ ตามที่(ทิพรัตน์ ลิทธิวงศ์.2537 : 28-36) กล่าวอ้างถึง ดังนี้

1 การเรียนรู้โดยการค้นแบบ การเรียนการสอนผ่านเว็บ นับได้ว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการค้นพบของ Bruner เนื่องจากผู้เรียนจะต้องศึกษาและค้นคว้าด้วยตนเอง จะต้องสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน ผู้เรียนร่วม ผู้สนใจ และบุคคลอื่นๆ ในระบบได้ทั่วโลก

2 ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง การเรียนการสอนผ่านเว็บ ผู้เรียนจะต้องรับผิดชอบตนเอง นำตัวเอง ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

3 ทฤษฎีการสอนรายบุคคล เนื่องจากผู้เรียนจะต้องศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง มีอิสระเลือกเนื้อหา เวลา และกิจกรรม ซึ่งเป็นรูปแบบของผู้เรียนเฉพาะราย ทฤษฎีการสอนแบบร่วมมือ (Collaborative Learning) เน้นว่าผู้เรียนมีอิสระในการเรียน แต่ด้วยเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เช่น e-Mail Webboard Chat Newsgroup ทำให้ผู้เรียนกับผู้สอน เพื่อนร่วมเรียน ผู้เชี่ยวชาญต่างๆ



มีส่วนร่วมกันและกันในการเรียนได้ เช่น ช่วยในการตั้งคำถาม ชี้แนะแนวทางการหาคำตอบ เป็นต้น

4 รูปแบบการสอนของกาเย (Gagne) นับได้ว่ามีรูปแบบสอดคล้องกับ การเรียนการสอนผ่านเว็บ ซึ่งเอ็ม ดิสคอลล (M.Driscoll ; 1998) ได้สรุปไว้ว่า ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในบทเรียน แจ้งจุดประสงค์ บอกให้ผู้เรียนทราบถึงผลการเรียน เห็นประโยชน์ในการเรียน ให้แนวทางการจัดกิจกรรมการเรียน กระตุ้นให้ผู้เรียนทบทวนความรู้เดิมที่จำเป็นต่อการเชื่อมโยงไปหาความรู้ใหม่ เสนอบทเรียนใหม่ๆ ด้วยสื่อต่างๆ ที่เหมาะสม ให้แนวทางการเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถทำกิจกรรมด้วยตนเอง ผู้สอนแนะนำวิธีการทำกิจกรรม แนะนำแหล่งค้นคว้าต่าง ๆ กระตุ้นให้ผู้เรียนลงมือทำแบบฝึกปฏิบัติ ให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้เรียนทราบถึงผลการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ การประเมินผลการเรียนตามจุดประสงค์ และส่งเสริมความแม่นยำ การถ่ายโอนการเรียนรู้ โดยการสรุป การย้ำ การทบทวน

ดังนั้นรูปแบบการเรียนการสอนผ่านเว็บ จึงมีความยืดหยุ่นสูง ผู้เรียนจะต้องมีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการเรียนมากกว่าปกติ มีความตั้งใจใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ ตรงกับระบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยมีผู้สอนเป็นเพียงผู้แนะนำ ที่ปรึกษา และแนะนำแหล่งความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทเรียน ผู้เรียนสามารถทบทวนผลย้อนกลับของการเรียนรู้ ความก้าวหน้าได้จาก e-Mail การประเมินผลควรแบ่งเป็น การประเมินย่อย โดยใช้เว็บไซต์เป็นที่สอบ และการประเมินผลรวม ที่ใช้การสอบแบบปกติในห้องเรียน เพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้เรียนเรียนจริงและทำข้อสอบจริงได้หรือไม่ อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นรูปแบบการฝึกอบรมทางไกลที่จะมีการใช้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นมีข้อดีตรงที่ว่าผู้เรียนสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถได้ด้วยตนเอง ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากนัก สามารถที่จะเรียนรู้ที่ไหน เวลาใดก็ได้และประหยัดเวลา นอกจากนี้ยังเป็นการเรียนรู้ที่ให้ความอิสระเหมาะสมสำหรับสังคมปัจจุบันที่มีแต่ความเร่งรีบและแข่งขันกันสูง และที่สำคัญเนื้อหาที่น่าสนใจนั้นเป็นเนื้อหาที่ทันสมัยสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ผู้เรียนก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วได้ จากข้อดีของการฝึกอบรมผ่านเว็บเหล่านี้จะทำให้ได้รับความนิยมมากขึ้นในประเทศไทย ณ ปัจจุบันได้มีหน่วยงานเอกชนจัดทำเว็บเหล่านี้ สำหรับการฝึกอบรมออนไลน์แก่ผู้สนใจทั่วไปเพื่อฝึกทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น เว็บไซต์ [www.Online Training.com](http://www.Online Training.com) Software Park Thailand ส่วนทางการศึกษานั้นได้มีสถาบันการศึกษาเริ่มนำมาใช้ เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นต้น ในอนาคตสถาบันการศึกษาอีกหลายสถาบัน น่าจะมี

การใช้วิธีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากขึ้น และการนำวิธีการฝึกอบรมผ่านเว็บเข้ามาใช้นั้น เราไม่ต้องลงทุนอะไรมากเนื่องจากสถาบันการศึกษามีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีการเรียนการสอนแล้ว เราสามารถใช้โครงสร้างดังกล่าวร่วมกันได้ระหว่างการฝึกอบรมกับการเรียนการสอน ดังนั้นการฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ตลอดจนนำมาใช้ร่วมกับการฝึกอบรมแบบ e-Training ก็จะทำให้เกิดความสำเร็จของระบบการเรียนรู้ยิ่งขึ้น โดยการฝึกอบรมแบบอีเทรนนิง มีคุณลักษณะสำคัญดังนี้ (เมธี ปิยะคุณ.2547)

สิ่งสำคัญลักษณะอีเทรนนิงคือ ขั้นตอนของการสร้างหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์มากน้อยแค่ไหนเป็นสิ่งที่ทำนายสำหรับผู้ที่จะดำเนินการหรือบริหารจัดการในลักษณะของการจัดทำหลักสูตรแบบอีเทรนนิง สิ่งสำคัญคือการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อการเรียนการสอน เป็นกระบวนการของการสร้างหลักสูตรอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบของการฝึกอบรม มีการวางแผนการใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมสำหรับการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้อย่างชัดเจน ซึ่งขั้นตอนของการสร้างหลักสูตรอีเทรนนิง สรุปเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การวิเคราะห์คือ วิเคราะห์เนื้อหาหลักสูตร จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ชัดเจน วางเป้าหมายว่าหลักสูตรนี้สร้างให้ใครเป็นผู้เรียน เรียนแล้วได้อะไร มีวิธีการเรียนอย่างไร มีสื่อเสริมประกอบอย่างไรบ้าง

**ขั้นตอนที่ 2** การออกแบบเนื้อหาหลักสูตรมีรายละเอียดต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน เป็นการกำหนดโครงสร้างของหลักสูตรทั้งหมดเพื่อให้เห็นหน้าตาของหลักสูตรทั้งหมดว่าจะมีวิธีการในลักษณะของการเรียนอย่างไร มีรายละเอียดเนื้อหาตรงไหนที่จะต้องเน้นย้ำมีสื่อเสริมที่จะใช้ในการให้ประสบการณ์การเรียนรู้ผู้เรียน

**ขั้นตอนที่ 3** เป็นขั้นตอนพัฒนา คือการจัดทำเนื้อหาหลักสูตรให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

**ขั้นตอนที่ 4** คือการดำเนินการ เมื่อได้หลักสูตรมาแล้วก็ลองนำมาใช้ดูว่าจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้าง มีลักษณะเนื้อหาที่อ่อนไป หรือเพิ่มเติมปรับปรุงเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในการที่จะทำหลักสูตรให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นลักษณะของขั้นตอนดำเนินการคือต้องเอาไปทดลองใช้ดู

**ขั้นตอนสุดท้าย** คือการตรวจสอบผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นขั้นตอนหลังจากเราได้ลองใช้หลักสูตรแล้ว ลองตรวจสอบว่าผลเป็นอย่างไร นำมาพัฒนาปรับปรุงและหาข้อสรุปสำหรับแก้ไขให้สมบูรณ์

การพัฒนาการฝึกอบรมแบบอีเทรนนิงมีข้อพิจารณา

- 1) สิ่งสำคัญอันดับแรกคือต้องตัดสินใจให้ได้ว่าเราต้องการให้ผู้อบรมเรียนรู้และสามารถทำอะไรได้เมื่อสิ้นสุดการเรียนในหลักสูตร หรือในวิชานั้นโดยมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมและงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้วยความสนุก ผลลัพธ์ที่ได้คือ เรียนแล้วจะต้องสนุกไม่น่าเบื่อและสิ่งสำคัญคือต้องตรงตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนนั่นคือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- 2) การทดสอบการเรียนรู้ที่เป็นเครื่องมือที่วัดที่ทดสอบผู้อบรมหรือผู้เรียนทั้งก่อนและหลังอาจจะเป็นรายบุคคลก็ได้เป็นกลุ่มก็ได้ นอกจากนี้จะมีการให้บันทึกข้อมูลเบื้องต้นของผู้อบรมและติดตามความก้าวหน้าของการเรียนของผู้อบรม แต่ต้องระลึกเสมอว่าการทดสอบจะสามารถชี้วัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน จะมีวิธีการระดมสมองหรือสามารถระบุเกณฑ์ที่วัดได้หรือการใช้ภาษาที่ถูกต้องไม่กำกวมนั่นคือการทดสอบของการเรียนรู้ว่าเราจะสามารถวัดผลคือสามารถชี้วัดออกมาได้ผลที่ได้เป็นไปตามนั้นอย่างชัดเจนที่เกิดขึ้น
- 3) กิจกรรมการฝึกอบรม หมายถึงการร่วมกันอภิปราย การจัดทำโครงการหรือการสัมภาษณ์มีการสรุปทเรียน การจัดทำรายการและออกแบบในส่วนของเว็บไซต์ เพื่อนำเสนอผลงานของผู้เรียน คือในส่วนของขั้นตอนของกิจกรรมการฝึกอบรม
- 4) การเรียนรู้ในชั้นเรียนเป็นการสร้างสภาพแวดล้อม ลักษณะของออนไลน์ เกิดปฏิกริยาการเรียนรู้ร่วมมือกันทั้งนี้การออกแบบเนื้อหาหลักสูตรในลักษณะของการออนไลน์จะต้องมีข้อเสนอแนะชัดเจนด้วย จะต้องมีการประชุม สัมมนาหรือสามารถที่จะถ้อยแถลงกัน การเรียนรู้ระหว่างกันได้อย่างชัดเจน คือลักษณะของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น
- 5) การใช้เทคโนโลยีถือว่าเป็นวิธีการที่สำคัญที่จะทำการฝึกอบรมแบบอีเทรนนิงให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะระบบออนไลน์
- 6) การวัดประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่เป็นตัวชี้วัดถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในทุก ๆ ด้านว่าเนื้อหาหลักสูตรเป็นอย่างไร การเรียนรู้ของผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่ สะท้อนถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และนำไปสู่ผลสำเร็จของหลักสูตรแค่ไหน สิ่งสำคัญในภาพรวมของการพัฒนาอีเทรนนิง สิ่งแรกคือจะต้องมีผู้ชำนาญการในเนื้อหานั้น ๆ สำคัญที่ 2 คือจะต้องมีผู้ออกแบบในลักษณะของโครงสร้างเนื้อหาหลักสูตร และสำคัญข้อที่ 3 คือจะต้องมีกราฟฟิคดีไซน์เนอร์เป็น ผู้ออกแบบจะทำการเรียนรู้ในลักษณะไหนจะต้องมีการวางแผนให้ได้ภาพที่ดูใจ สำคัญที่ 4 คือ โปรแกรมเมอร์ เป็นลักษณะของการที่จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่ใส่เข้าไปในเว็บต่าง ๆ โดยสรุป 4 ข้อนี้ ถือว่าจะต้องประสานซึ่งกันและกันในการที่จะทำให้หลักสูตรอีเทรนนิงเกิดความสมบูรณ์ที่สุด เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ได้นำมาใช้กับอีเทรนนิงจะมีหลาย ๆ สิ่งที่เกิดขึ้นเช่น e-Mail จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บบอร์ด กระดาน

สนทนา หรือช้ทู้ทห้องสนทนาก็ได้ นอกจากนี้ก็ยังมีการประชุมทางไกลผ่านจอภาพก็สามารถทำได้ หรือเป็นลักษณะของภาพเคลื่อนไหว 3 D เว็บเพจต่าง ๆ รวมทั้งในส่วนของ e-Book เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ คือเทคโนโลยีที่นำมาใช้เสริมสนับสนุนการเรียนรู้ตรงนี้ให้เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรนั้น

ข้อดีของการเรียนแบบอีเทรนนิ่ง

1) ประหยัดงบประมาณ และประหยัดเวลา สมมติว่าเราส่งบุคลากรไปฝึกอบรม 100 คน แต่สามารถส่งไปที่ละ 5 คน อบรม ครั้งละ 5 วัน แต่ถ้าเราเรียนทางอีเทรนนิ่ง อาจใช้เวลาทั้งหมดแค่เพียง 3 สัปดาห์เท่านั้น และผู้เรียนไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาเข้ารับการอบรม หรือเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งต้องเสียค่าเครื่องแต่งตัวด้วย

2) ประหยัดค่าวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ เพราะผู้เรียนสามารถเรียนได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองทั้งที่บ้านและที่ทำงาน ด้วยนี้ก็อยากจะไปเรียนตอนไหนก็ได้ ว่างจากภารกิจก็ไปเรียนต่อไม่เสียงาน นั่นคือในส่วนของการประหยัดหลายส่วนทั้งงบประมาณทั้งวัสดุครุภัณฑ์

3) ผู้สอนสามารถสอนได้จากที่ไหนก็ได้ถ้าเรามีอาจารย์หรือครูถ่ายทอดความรู้ เช่นเดียวกันผู้เรียน สามารถเรียนได้จากที่ไหนก็ได้ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้

4) เนื้อหาต่าง ๆ มีการปรับปรุงทันสมัยได้ตลอดเวลา เพิ่มคุณค่าให้แก่หลักสูตร เช่นถ้าอีเทรนนิ่งที่ ใช้ เว็บบอร์ดคือกระดานสนทนาผู้เรียนที่มีคำถาม ก็ตั้งคำถามไว้ในเว็บบอร์ด และผู้รู้จะเข้ามาตอบคำถามให้หรือผู้เรียนมีข้อมูลความคิดเห็น ๆ ได้จากการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานแล้วมาเขียนเอาไว้ให้ ก็ช่วยให้ผู้เรียนคนอื่นได้รับทราบและก็เรียนรู้และนำไปใช้บ้าง การที่จะมีเนื้อหาปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และสุดท้ายคือสามารถตรวจสอบผลการเรียนรู้ของผู้เรียนได้ ช่วยให้ผู้สอนสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้เรียนลงทะเลียนเรียนวิชาอะไรมาแล้ว เข้ามาเรียนเมื่อไร วันไหนกี่ครั้ง และสอบไม่ผ่านกี่ครั้งจะต้องมีการแก้ตัวทำแบบทดสอบได้คะแนนเท่าไร

ประโยชน์ของการนำอีเทรนนิ่งมาใช้ คือทั้งประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้เรียนสามารถเลือกอบรมวิชาที่ต้องการจากหลาย ๆ เว็บไซต์ได้ บางเว็บไซต์ก็มีตัวอย่างให้ผู้อบรมได้ทดลองเรียนก่อน นั่นก็เป็นผลดีและก็ได้ทันที ทุกที่ทุกเวลาไม่ต้องรอใคร ผู้เรียนก็สามารถจัดตารางเรียนได้ตามความต้องการ ผู้เรียนก็จะรู้สึกเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง มีใจจดจ่อการเรียนได้ดีขึ้น สามารถทราบผลการเรียนได้ทันทีเลยเพราะมีผลตอบสนองอย่างต่อเนื่องในระหว่างการเรียนรู้ จึงทำให้ผู้เรียนสามารถกำหนดความเร็วในการเรียนด้วยตัวเองเมื่อศึกษาบทเรียนใดไม่เข้าใจก็สามารถทบทวนได้ใหม่ หรือข้ามบทเรียนที่รู้แล้วไปเลยก็ได้ นอกจากนี้การใช้กระดานสนทนาหรือ



กระทำต่าง ๆ ก็ช่วยให้ผู้เรียนได้มาเปิดดู ก็จะตอบคำถามให้หรือเพื่อนที่ร่วมเรียนก็จะทราบถ้าทราบ ก็จะตอบคำถามให้ด้วย มีความอิสระและก็มี ความกว้างขวางในการเรียนที่จะเรียนรู้ ใครก็เข้ามาเรียนได้

## 6. งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อเนก เทียนบุชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่อง เทคนิคการสอนงานสำหรับหัวหน้างาน ผลการศึกษาพบว่า ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า 0.5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบสูงกว่า 0.8

ก้องเกียรติ ธนะมิตร (2545) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างและหาประสิทธิภาพของการสอนงานปฏิบัติ สำหรับสอนผู้ด้อยโอกาส เรื่อง เครื่องยนต์เบนซินที่ควบคุมการฉีดเชื้อเพลิงด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ชุดฝึกปฏิบัติมีประสิทธิภาพภาคทฤษฎีสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

สุรเชษฐ์ ทองวณิชนิยม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่อง เทคนิคการสอนงาน สำหรับหัวหน้างานที่ทำหน้าที่เป็นครูฝึกช่างยนต์ ของ ศูนย์บริการรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า 0.5 ความพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมได้ผลสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

ไพโรจน์ สติรยากร (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในหน่วยงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ผลการศึกษาพบว่า การประเมินสภาวะแวดล้อมการประเมินปัจจัยเบื้องต้น การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้มีความเหมาะสม ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ดัชนีความสอดคล้องในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.9 ชุดฝึกอบรมมีความพร้อม สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้ประสิทธิภาพของรูปแบบฝึกอบรม เทคนิคการสอนงาน มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการนำเอาความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการสอนงานในระดับมาก

ประดินันท์ อุปรมัย และคณะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training : การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้เด็ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training ประเมินผลการใช้ชุดฝึกอบรม และประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ e-Training หลักสูตร การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้เด็ก ผลการวิจัย พบว่า ได้รูปแบบ



การฝึกอบรมแบบ e-Training ผู้เข้าอบรมมีความฉลาดทางอารมณ์ มีความรู้ เจตคติเกี่ยวกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์หลังการใช้ชุดฝึกอบรมเพิ่มขึ้น ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสื่อและวิธีการจัดการฝึกอบรมในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งวิธีการฝึกอบรมแบบนี้เหมาะสมสำหรับผู้ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่าพฤติกรรมการให้บริการสามารถศึกษาได้จากทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนจะเพิ่มขึ้นหากพฤติกรรมการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงขึ้น

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66 – 69) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ปัจจัยสภาพแวดล้อมไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5 แต่ถ้ากำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.1 สถานภาพทางสังคมของประชาชนที่มาติดต่อจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเชิงบวก

