

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง ทดสอบ และประเมินชุดฝึกอบรม แบบ e-Training เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ ศึกษาผล การใช้ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ โดยทำการศึกษา วิจัยจากประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการรถยนต์ในส่วนการให้บริการลูกค้าใน ศูนย์บริการรถยนต์ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในเรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ และมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการรถยนต์ ในส่วนการให้บริการลูกค้าในเขตจังหวัดนนทบุรี และปทุมธานีที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในเรื่อง การสอนงานมาก่อน มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 195 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ หลักสูตรเนื้อหาวิชา เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ จำนวน 1 หน่วยการสอน 5 หัวข้อวิชา ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น พร้อมแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

การสร้างเครื่องมือ สร้างหลักสูตร การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ ประกอบด้วย 5 หัวข้อวิชา ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ จิตแห่งการให้บริการ 5 มิติแห่งการ บริการที่ดี เทคนิคการสร้างความพึงพอใจ สูตรสำเร็จ 7 ขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการ รถยนต์ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมแต่ละหัวข้อวิชา พร้อมกำหนดขอบเขตเนื้อหา และ กิจกรรมซึ่งเป็นแบบฝึกหัดแต่ละหัวข้อวิชา หลังจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน วิเคราะห์ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาวิชา และกิจกรรม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเห็นพ้องกันว่ามีความสอดคล้อง หลังจากนั้นได้ทำการวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และ ประสิทธิภาพโดยอยู่ในเกณฑ์ 90/90

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี ร้อยละ 77.9 โดยมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 80.5

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ได้ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการเบื้องต้นในศูนย์บริการรถยนต์ มี 5 หัวข้อวิชา 1 หน่วยการสอน ประกอบด้วย แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ จิตแห่งการให้บริการ 5 มิติแห่งการบริการที่ดี เทคนิคการสร้างความพึงพอใจ สูตรสำเร็จ 7 ขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ โดยใช้ การฝึกอบรมบนเว็บ คือ www.changelifebetter.com ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องทำแบบทดสอบก่อนเรียน เรียนรู้เนื้อหาจากบทเรียนทั้ง 5 หัวข้อวิชา พร้อมทำกิจกรรมท้ายบทเรียน หลังจากนั้นผู้เข้ารับการฝึกอบรม วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยทำแบบทดสอบหลังเรียน ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทราบผลได้ทันที การจัดทำหลักสูตรดังกล่าวได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไข และทำการวิเคราะห์หาความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับเนื้อหาวิชา และกิจกรรมซึ่งเป็นแบบฝึกหัดในแต่ละหัวข้อมีวิชารวม 5 หัวข้อวิชา ปรากฏว่าเนื้อหาและกิจกรรมทั้ง 5 หัวข้อวิชา มีความสอดคล้องกัน สำหรับแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน มีค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนกและประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดี

1.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

1.3 ผลการใช้ชุดฝึกอบรม จากประชากรในการวิจัย จำนวน 195 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการรถยนต์ในส่วนการให้บริการลูกค้า ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในเรื่องทักษะการสอนงานมาก่อน ปรากฏว่ามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย กล่าวคือ มีคะแนนหลังเรียนสูงขึ้นทุกคน สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชากรในการวิจัย จากการประเมินผลการฝึกอบรม ระบุได้ว่า มีความรู้จากการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมระดับมากที่สุด

2. การอภิปรายผลการวิจัย

ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ ที่ผู้วิจัย ออกแบบและสร้างขึ้นประกอบด้วย 5 หัวข้อวิชา ประกอบด้วย แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ จิตแห่งการให้บริการ 5 มิติแห่งการบริการที่ดี เทคนิคการสร้างความพึงพอใจ สูตรสำเร็จ 7 ขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ ทั้ง 5 หัวข้อวิชา เป็นความรู้เบื้องต้นที่มี

ส่วนช่วยและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี เพราะในขณะดำเนินการวิจัยพบว่า ในการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง มีการพัฒนาการเรียนรู้ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ เป็นข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามการประเมินโครงการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการค้นพบของ Bruner โดยผู้เรียนจะต้องศึกษาและค้นคว้าด้วยตนเอง จะต้องสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน ผู้เรียนร่วม ผู้สนใจ และบุคคลอื่นๆ ในระบบได้ทั่วโลก และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการสอนรายบุคคลที่ผู้เรียนจะต้องศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง มีอิสระเลือกเนื้อหา เวลา และกิจกรรม ซึ่งเป็นรูปแบบของผู้เรียนเฉพาะราย ทฤษฎีการสอนแบบร่วมมือ (Collaborative Learning) เน้นว่าผู้เรียนมีอิสระในการเรียนด้วยเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เช่น e-Mail Webboard Chat Newsgroup ทำให้ผู้เรียนกับผู้สอน เพื่อนร่วมเรียน ผู้เชี่ยวชาญต่างๆ มีส่วนร่วมกันและกันในการเรียนได้ และพบว่ามีผลคล้ายคลึงกับการพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้เด็ก ที่พบว่า ได้รูปแบบการฝึกอบรมแบบ e-Training ผู้เข้าอบรมมีความฉลาดทางอารมณ์ มีความรู้ เจตคติ เกี่ยวกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์หลังการใช้ชุดฝึกอบรมเพิ่มขึ้น ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสื่อและวิธีการจัดการฝึกอบรมในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งวิธีการฝึกอบรมแบบ e-Training นี้เหมาะสมสำหรับผู้ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์จะมีประสิทธิภาพดี ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและเห็นความสำคัญของการบริการ โดยกระบวนการดังกล่าว ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นพบปัญหาและสนใจที่จะแก้ปัญหา นั้น ขั้นศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ขั้นลงมือแก้ปัญหาที่พบด้วย ข้อมูลที่ค้นคว้ามา และขั้นพบคำตอบในการแก้ปัญหานั้น ซึ่งขั้นตอนทั้ง 4 ขั้น จะเป็นรากฐานของการออกแบบกระบวนการการให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ ซึ่งผู้รับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการบริการได้

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ จะบังเกิดผลได้ต้องอาศัยการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นกระบวนการ มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน สร้างให้ผู้ฝึกอบรมเห็นคุณค่าของการบริการที่ตนเองกำลังทำอยู่และได้มีโอกาสพัฒนากระบวนการให้บริการโดยการลงมือปฏิบัติจริง ผลสำเร็จของการฝึกอบรมจะมากหรือน้อย ปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ ทศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ ถ้าผู้รับการฝึกอบรมเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการให้บริการแล้ว ก็

เป็นส่วนช่วยให้การฝึกอบรมนั้นสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้กลับมาคือความพึงพอใจของลูกค้าและการกลับมาใช้บริการซ้ำ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและต่อตนเองต่อไป

3. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 การให้บริการจะเกิดการพัฒนามากขึ้น ในกลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ หากในองค์กรใส่ใจพัฒนาบุคลากรให้มีความตระหนักถึงความสำคัญในการบริการ โดยถือว่าการบริการที่ดีมีมาตรฐานเป็นการยกระดับความก้าวหน้าขององค์กรและบุคคล

3.1.2 ชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่อง การให้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีระบบการจัดการทางคอมพิวเตอร์ และเปิดพื้นที่บน website ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง และต้องได้รับการสนับสนุนด้านนโยบายจากผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องโดยตรง

3.1.3 เมื่อจบการฝึกอบรมแล้ว ต้องมีการติดตามผลการฝึกอบรม โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมการให้บริการในสถานการณ์จริง ส่งเสริมให้ในองค์กรเกิดกระบวนการกลุ่มเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้มีหน้าที่สอนงานในองค์กรมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training ในการฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง

3.2.2 ควรมีการศึกษาวិจัยว่าผลของการใช้ระบบฝึกอบรมทางไกลแบบ e-Training ผู้เรียนได้มีการพัฒนาและนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในกระบวนการงานของตนได้มาก – น้อย เพียงใด หลังจากผ่านการอบรมไปแล้ว