

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและลักษณะของการให้บริการ	5
เป้าหมายการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	10
ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	11
ชุดฝึกอบรมหรือชุดการสอน/ชุดฝึกอบรมทางไกล	17
การฝึกอบรมผ่านเว็บ/อีเทรนนิ่ง (e-Training)	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	32

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาชุดฝึกอบรม e-Training	36
ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	44
การหาความสอดคล้อง ความยากง่าย และประสิทธิภาพ	45
ผลการประเมินการเรียนรู้	51

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	54
สรุปผลการวิจัย	55
การอภิปรายผลการวิจัย	55
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	61

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 44
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับเนื้อหาและกิจกรรม 45
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าความยากง่ายของแบบทดสอบ 46
ตารางที่ 4.4	แสดงการหาค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90 48
ตารางที่ 4.5	แสดงการแปลผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 51
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อเนื้อหาการฝึกอบรม 52

