

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการ
ในอุตสาหกรรมยานยนต์

THE DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY TRAINING CURRICULUM FOR
OPERATING STAFFS IN THE AUTOMOTIVE INDUSTRIES



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต
สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม(การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2561
KMITL-2018-ED-D-228-083

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THE DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY TRAINING CURRICULUM
FOR OPERATING STAFFS IN THE AUTOMOTIVE INDUSTRIES



A THESIS SUBMITTED IN FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
DOCTOR OF INDUSTRIAL EDUCATION
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION AND TECHNOLOGY
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2018

KMITL-2018-ED- D-228-083

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT2018

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION AND TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์
นักศึกษา	ว่าที่ ร้อยตรี พิชัยพัฒน์ชัยชินรัตน์
รหัสนักศึกษา	55630216
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต
สาขาวิชา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
พ.ศ.	2561
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนินทร์ รัตนโอฬาร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษณา คิตติ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และวิเคราะห์องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al (1988) โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ “SERVQUAL” เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวอย่างคือผู้เข้ารับบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์จำนวน 537 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก ในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกตัวแปร ($\bar{X}=4.37$, $S.D.=0.45$) และ ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\text{Chi-square} = 3.873$, $df = 4$, $\chi^2/df = 0.968$, $p = 0.423$, $GFI = 0.997$, $AGFI = 0.989$, $CFI = 1.000$, $RMSEA = 0.000$, $RMR = 0.002$) โดยด้านการตอบสนองมีน้ำหนักร่องค์ประกอบมากที่สุด มีค่าน้ำหนักร่องค์ประกอบเท่ากับ 0.891 และ ด้านความมั่นใจมีน้ำหนักร่องค์ประกอบน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนักร่องค์ประกอบเท่ากับ 0.829 และตอนที่ 2 เป็นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยร่างหลักสูตร แบบประเมินความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมของหลักสูตร แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 35 คน พบว่า ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 4.55 - 4.88 แสดงว่าหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับมากที่สุด เมื่อนำเอาหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์สูงกว่าเกณฑ์ระดับดีมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ในการ ประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ตามแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1988) ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยในด้านการประเมินด้านปฏิภริยาของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.43) ด้านการประเมินด้านการเรียนรู้ พบว่า ด้านความรู้ ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ผ่านเกณฑ์การประเมิน ($\bar{X} = 13.17$, S.D. = 1.31) และด้านทักษะการปฏิบัติ ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้าน ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.10, $\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.15, $\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.13, $\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.09, $\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.33, $\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.15, $\bar{X} = 2.61$, S.D. = 0.16, $\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.09 และ $\bar{X} = 2.78$, S.D. = 0.10) ผลการประเมินด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.71) ผลการประเมินด้านผลลัพธ์ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีผลลัพธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.75)

Thesis Title	The Development of Service Quality Training Curriculum for Operating Staffs in the Automotive Industries
Student	Acting Sub Lt. Pichaipat Chaichinarat
Student ID.	55630216
Degree	Doctor of Industrial Education
Program	Industrial Education (Research and Curriculum)
Year	2018
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Thanin Ratnaoran
Thesis co -Advisor	Assistant Professor Dr. Krissana Kiddee

ABSTRACT

The purpose of this study was To study the basic quality services for employees operating in the automotive industry that has 2 parts, first part is to study the basic information and essential analysis Base on the concept of Parasuramen, et al (1988) By apply the quality service questionnaire “SERVQUAL” which study the quality service level for employees operating in the automotive industry. The Research Instrumentation is Quality of service questionnaire. A sample of this study were 537 automotive service users case were drawn from Multistage sampling using simple random sampling method. The finding indicated that the basic information on quality of service for employees operating in the automotive industry that has high level. $\bar{X}=4.37$, $S.D=0.45$) Structural validation results of service quality modeling by factor analysis Models are consistent with empirical data. (Chi-square = 3.873, $df = 4$, $\chi^2/df = 0.968$, $p=0.423$, $GFI=0.997$, $AGFI=0.989$, $CFI=1.0000$, $RMSEA = 0.000$, $RMR=0.002$)The responding has high composition (0.891) The second part is The develop curriculum of training course on quality of service for employees in the automotive industry. The Research instrumentation is The Draft Course/ Evaluation / Approach / Clarity / Feasibility / Consistency / Coverage Quality of Service Questionnaire. The samples group were 35 employees in the automotive industry was found that the draft of Quality Training Program for Service Employees in Automotive Industry has The mean score on each side was between 4.55-4.88. It was found that the quality of service training for automotive industry employees was the most appropriate. When we try to use this course for training it found that the average score of quality service for employees in the automotive industry was very

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 III
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

good. It was the statistically significant at 0.01 level, the research hypothesis was used to evaluate and improve the training curriculum. The Quality Assurance Training Program for Employees in the Automotive Industry According to Kirkpatrick (1998) training curriculum, the quality of the training was assessed by a panel of experts. In the assessment of the reaction of the participants. The training participants had highest level of satisfaction. ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.43) The assessment of learning found that the knowledge of the trainees are knowledgeable through evaluation criteria. ($\bar{X}=13.17$, S.D.=1.31) And practical skills. The Trainees have overall skills through all criteria ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.10, $\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.15, $\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.13, $\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.09, $\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.33, $\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.15, $\bar{X} = 2.61$, S.D. = 0.16, $\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.09 and $\bar{X} = 2.78$, S.D. = 0.10) The behavioral assessment of the participants behavior training were at high level. ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.71) The Performance Evaluation Results of Training Participants was found that it had a high level of overall results. ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.75)

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตน์โอฬารอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาคำพร้อมทั้งคำแนะนำ และแนวความคิดในกระบวนการต่าง ๆ ในการทำวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา คิตดี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ได้ให้คำแนะนำรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ในการวิจัย ที่ให้คำปรึกษาและกำลังใจอย่างดียิ่ง ขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร. มารุต พัฒนา รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ มณีโชติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมชาย หมั่นสายญาติ รองศาสตราจารย์ ดร. บรรจบ บุญจันทร์ ดร. ชัยยศ ดำรงกิจโกศล ดร. ฉัตรชัย พันธุ์รัตน์ อาจารย์วิโรจน์ พรรตวนศรีเจริญ ดร. ศราวุฒิ ทองอุทัย อาจารย์สมเดช สุธาพจน์ อาจารย์ดเนินย เจียรพินิจนันท์ คุณพุดพิงศ์ ศิริสมบูรณ์ คุณวันชัย มาชุตระกูลที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาของเครื่องมือ

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน อาจารย์ ดร. ราชนันท์ บุญธิมา รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ พิมดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะผู้วิจัยในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ตามหลักวิชาการ

ขอกราบขอบพระคุณ กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ และผู้บริหาร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่างๆ เป็นอย่างดีในขั้นตอนของการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ครอบครัว และบุคคลที่เคารพรักทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	11
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality).....	16
2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบงนยืนย่น (Confirmatory Factor Analysis).....	31
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร.....	36
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	51
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมิน.....	62
2.7 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
3.1 ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	76
3.2 ตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	82
บทที่ 4 วิธีดำเนินการวิจัย.....	96
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	98
4.2 ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	103

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	121
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	121
5.2 อภิปรายผล.....	127
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	132
บรรณานุกรม.....	134
ภาคผนวก ก หนังสือราชการประกอบการดำเนินการวิจัย.....	142
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	147
ภาคผนวก ค ตัวอย่างของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	150
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	161
ภาคผนวก จ เอกสารหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	174
ภาคผนวก ฉ ภาพประกอบในแต่ละหน่วยการเรียนรู้.....	195
ประวัติผู้เขียน.....	200

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ.....	14
ตารางที่ 2.2 การสังเคราะห์ผลที่เกิดจากตัวแปรคุณภาพการให้บริการ โดยศึกษา จากการให้ความหมายของนักวิชาการ.....	19
ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริหารใน SERVQUAL และ ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพ.....	22
ตารางที่ 2.4 มิติคุณภาพการให้บริการ.....	23
ตารางที่ 2.5 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการลูกค้า.....	27
ตารางที่ 2.6 แสดงรูปแบบสังเคราะห์การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนักวิชาการต่างประเทศ.....	47
ตารางที่ 2.7 แสดงรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนักวิชาการในประเทศ.....	50
ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการคุณภาพการ ให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	73
ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติ การในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	78
ตารางที่ 3.3 เกณฑ์ดัชนีการตรวจสอบความตรงของโมเดล.....	82
ตารางที่ 3.4 แบบแผนการทดลอง.....	86
ตารางที่ 3.5 ผังข้อสอบ.....	90
ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	98
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาระดับ คุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	100
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การกระจายของข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล.....	100
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร สังเกตได้โมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมยานยนต์ (SER)(n=537).....	101
ตารางที่ 4.5 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการสำหรับ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ (SER)(n=537).....	102
ตารางที่ 4.6 เกณฑ์ดัชนีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลองค์ประกอบเชิง ยืนยัน.....	102
ตารางที่ 4.7 การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติ การในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	104
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความเหมาะสม/ความชัดเจน/ ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมของหลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการ ให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.9 การปรับแก้ร่างหลักสูตรตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ.....	113
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์กับเกณฑ์ระดับดีมาก ($\bar{X}= 4.50$)($n=35$)....	114
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้าน ปฏิภิกิริยา ($n=35$).....	115
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้าน ความรู้ ($n=35$).....	115
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านทักษะการ ปฏิบัติในเรื่องรูปแบบมาตรฐานการบริการ.....	116
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการ ปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านการติดตามเข้ารับ บริการ ($n=35$).....	116
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการ ปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านการนัดหมาย ลูกค้าเข้ารับบริการ ($n=35$).....	117
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการ ปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านการต้อนรับ ($n=35$).....	117
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการ ปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านกระบวนการซ่อม ($n=35$).....	118
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการ ปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านการติดตามงาน ซ่อม ($n=35$).....	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านก่อนการส่งมอบ (n=35).....	118
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านการส่งมอบ (n=35).....	119
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านติดตามหลังส่งมอบ (n=35).....	119
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านพฤติกรรม (n=35).....	120
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ด้านผลลัพธ์ (n=35).....	120

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1.1 องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ.....	6
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	7
ภาพที่ 2.1 รูปแบบลักษณะการบริการเหนือสิ่งอื่นใด.....	13
ภาพที่ 2.2 รูปแบบการใช้งานทางธุรกิจของรูปแบบ SERVQUAL.....	18
ภาพที่ 2.3 สมการของความพึงพอใจการให้บริการ.....	23
ภาพที่ 2.4 รูปแบบช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า.....	30
ภาพที่ 2.5 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler.....	40
ภาพที่ 2.6 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Taba.....	41
ภาพที่ 2.7 รูปแบบระบบการฝึกอบรมและพัฒนาของ Tracey.....	42
ภาพที่ 2.8 รูปแบบระบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Cascio.....	43
ภาพที่ 2.9 รูปแบบระบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Dessler.....	43
ภาพที่ 2.10 รูปแบบระบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Patrick.....	45
ภาพที่ 2.11 รูปแบบระบบการฝึกอบรม The High-IMPACT Training Model.....	46
ภาพที่ 2.12 รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติ.....	57
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์.....	72
ภาพที่ 4.1 โมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ.....	103

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันกระแสการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเฉพาะในภาคธุรกิจด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการมากขึ้น จึงก่อให้เกิดการแข่งขันในวงการธุรกิจปัจจุบันอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า โดยหันมาให้ความสนใจแข่งขันกันในด้านการบริการลูกค้าเพิ่มขึ้นซึ่งธุรกิจดังกล่าวหันมาให้ความสำคัญกับทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน (Intangible Assets) หรือเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ที่เรียกกันว่า “บริการ” เกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ โดยการบริการนั้นเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจด้านบริการ การประกอบธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จได้นั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจผู้รับบริการเพราะกุญแจสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการบริการ การที่ลูกค้าได้รับบริการตามความต้องการโดยสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (MHE Demag.2550 : 1-5) ผลการศึกษาวิจัยดัชนีด้านการบริการลูกค้าในประเทศไทยจากการสำรวจของ J.D. Power Asia Pacific (J.D. Power Asia Pacific 2014 Thailand Customer Service Index (CSI) StudySM) ศึกษาเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการบริการหลังการขายที่เจ้าของรถยนต์ได้รับจากศูนย์บริการมาตรฐานจาก 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่การเริ่มต้นให้บริการ ที่ปรึกษาด้านบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ การรับรถคืน และคุณภาพงานบริการ พบว่าคะแนนความพึงพอใจลดต่ำลงในทุกปัจจัยของการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะปัจจัยที่ปรึกษาด้านบริการ จากสาเหตุหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการนั้นจะคำนึงถึงทักษะความรู้ ความสามารถ ของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุในการพิจารณาเลือกที่จะใช้บริการ ผู้รับบริการจะทำหน้าที่ที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด สิ่งเดียวที่จะสามารถทำได้ คือ “การพัฒนาบุคลากรและคุณภาพบริการ (Human Resource and Service Quality Development)” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริหารเพราะคนเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Brown, et al. 1998)

คุณภาพการให้บริการ จึงเป็นเป้าหมายหลักที่ทำให้ผู้ประกอบการได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ เพราะคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่สุดในการที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่งโดยจะเกิดขึ้นได้นั้นจะมีตัวแปรสำคัญ คือ บุคลากรผู้ให้บริการและลักษณะของการปฏิบัติงาน (Ziethaml, et al. 1990 : 9) เสนอว่าคุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพคือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ Ross, et al.(1997 : 11-13) กล่าวว่าคุณภาพบริการเป็นการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเองซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman, et al (1988) ได้เสนอคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้และคาดหวังไว้ในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า ซึ่งเป็นผลการประเมินของผู้ที่มารับบริการหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้โดยรูปแบบที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทางการสร้างการบริการที่มีคุณภาพซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการมีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ คุณสมบัติที่มีตัวตนอยู่ในลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากรและวัสดุสื่อสารของศูนย์บริการ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ คุณลักษณะความน่าเชื่อถือมีความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามสัญญาอย่างถูกต้องต่อผู้รับบริการ 3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ คุณลักษณะการตอบสนองที่มีความเต็มใจที่จะบริการ และ ความรวดเร็วในการบริการแก่ผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ คุณสมบัติการประกันการมีความรู้และมารยาทของเจ้าหน้าที่ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอด และ 5) ความไว้วางใจความเชื่อมั่นและการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คือ คุณลักษณะเอาใจใส่ห่วงใยให้ ความสนใจเป็นรายบุคคลของพนักงานปฏิบัติงานด้านบริการต่อผู้เข้ารับบริการจากผลการศึกษาวิจัย ชี้ให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการ เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะนำการ บริการที่รับรู้เปรียบเทียบกับบริการที่คาดหวัง โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดังกล่าวคือ คุณภาพของบริการที่รับรู้ (Perceived Quality of Service) (Gronroos, 1984) ของผู้บริโภคนั่นเอง ดังนั้นการพิจารณาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานแนวคิดดังกล่าวคือ คุณภาพการ ให้บริการสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่ง จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และ แนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วน แนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ “SERVQUAL”

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนา งานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้บริหารถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อ ตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความ สะดวกสบาย ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับ ผู้รับบริการทุกคนซึ่งผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นทรัพยากรที่ล้ำค่าที่สุดขององค์กรเพราะว่าทรัพยากรมนุษย์คือ บุคลากรที่มีความรู้มีความสามารถในการส่งเสริมสร้างสรรค์และพัฒนาเทคโนโลยีวิชาการตลอดจน คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆให้แก่องค์กรจนสามารถดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายและเจริญก้าวหน้าได้ กระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมและแนวทางซึ่งจะช่วยให้สถานประกอบการจัดเตรียมกำลังคนให้ สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้เป็นอย่างดีคือ “การฝึกอบรม” ซึ่งเป็นวิธีการที่จะทำให้ เกิดการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของคนที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชีวิตจึงมุ่งเน้นให้มีกระบวนการจัดฝึกอบรมด้านทักษะต่างๆ เพื่อส่งผลให้คนมีความรู้ความสามารถมีทักษะและทัศนคติที่ดีในการที่จะนำความรู้ไปพัฒนาในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งการฝึกอบรมจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ด้วยองค์ประกอบต่างๆ เช่นการดำเนินการฝึกอบรมและประเมินผลการฝึกอบรมเป็นต้นการประเมินผลที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบถูกต้องจะเป็นเครื่องช่วยให้ทราบถึงอุปสรรคข้อขัดข้องในการฝึกอบรมในการที่จะนำไปปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพต่อไปอันเป็นผลพลอยได้ที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมตลอดจนเวลาและแรงงานต่างๆ ได้ดี (สิริกาญจน์ โขศิทธิเกียรติ. 2553 : 3)

การอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงานประจำศูนย์บริการของสถานประกอบการจะใช้วิธีการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะความชำนาญความสามารถและทัศนคติในทางที่ถูกที่ควรเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่างๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับศูนย์บริการรถยนต์จะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานปฏิบัติการในส่วนต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าศูนย์บริการมีระดับความสามารถสูง มีประสิทธิภาพ และรักษาระดับมาตรฐานนั้นคงไว้ ที่จะทำให้การบริการดำเนินไปด้วยประสิทธิภาพและคุณภาพในระดับสูงตามที่ลูกค้าคาดหวังในการมารับบริการ ทั้งๆ ที่องค์กรเองก็เชื่อว่าได้พยายามอย่างเต็มที่ในทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการบริการ และเกิดความพึงพอใจ สาเหตุหนึ่งมักไม่ได้เกิดจากการที่องค์กรมีความบกพร่องในการให้บริการ แต่เกิดจากองค์กรไม่ทราบว่าปัจจัยใดที่เป็นความต้องการที่แท้จริง หรือก่อให้เกิดการรับรู้คุณภาพบริการ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถทำได้โดยอาศัยกลไกการฝึกอบรมที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญ เพราะการฝึกอบรมถูกกำหนดให้เป็นความพยายามวางแผนและระบบในการให้บริการและเพิ่มความรู้ของพนักงานด้านทักษะและทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานของพวกเขาผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีมุมมองในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเป้าหมายของการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นที่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะที่ต้องการ เพื่อให้บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมได้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานได้สูงขึ้น เป็นแนวทางในการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้พัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของตน (Posner & Rudnitsky. 1992 : 73) และเข้าใจในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสภาพสังคมแปรเปลี่ยนไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการดังกล่าวนี้ควรมีรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานปฏิบัติการในสถานประกอบการอย่างไรที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสามารถพัฒนาให้พนักงานมีคุณภาพการบริการที่เพิ่มขึ้น หรือฝึกฝนให้พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญงานเพิ่มขึ้น ทำการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการโดยการเพิ่มเครื่องมือที่ทันสมัยและสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดี ทำการลดและยกเลิกการให้บริการที่ล้าสมัย ออกแบบการบริการรูปแบบใหม่ (ผลิน ภูจรรย์. 2546)

อุตสาหกรรมยานยนต์ ในส่วนของศูนย์บริการจะเกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่ายรถยนต์รวมทั้งการให้บริการหลังการจำหน่าย โดยมุ่งเน้นคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์และการให้บริการของผู้จำหน่ายจากการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอย่างมากและรุนแรง โดยผลกระทบภายในนั้นเกิดจากทักษะการให้บริการจากพนักงานที่มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้และความสามารถต่อการรับรู้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนผลกระทบภายนอกจะเป็นไปตามกลไกของการเปลี่ยนแปลงของสภาวะสังคมและเศรษฐกิจซึ่งการสร้างรายได้หลักของศูนย์บริการนั้นจะมาจากการบริการหลังการจำหน่าย (After Sale Service) คือ การกลับเข้ามาใช้บริการของลูกค้า ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาพนักงานด้านบริการของศูนย์บริการให้มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนแรก ศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรม โดยสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์จากผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้มาดำเนินการออกแบบร่างหลักสูตรคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ และตอนที่สอง คือ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยมีการนำแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจากนักวิชาการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน 1) ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ 2) การตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรม 3) การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม และ 4) การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม

ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ประกอบด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ตอนที่สอง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม คือการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และสร้างหลักสูตรฝึกอบรม จะเป็นการเลือกสื่อการฝึกอบรมและหลักการเรียนรู้ให้ครอบคลุมความสำคัญในด้านโครงสร้างและลำดับขั้นการใช้เครื่องมือฝึกอบรมประกอบด้วย การกำหนดร่างหลักสูตรฝึกอบรม และการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม ตอนที่สามการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม โดยการออกแบบการฝึกอบรมประกอบด้วย ระยะเวลาเตรียมการฝึกอบรมระยะดำเนินการฝึกอบรม ระยะหลังการฝึกอบรม และขั้นตอนสุดท้าย การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Kirkpatrick (1998) ประกอบด้วย 4 ระดับ ซึ่งตามทัศนะของ Kirkpatrick เห็นว่าการฝึกอบรมที่เน้นในลักษณะของหลักสูตรและโครงการฝึกอบรมนั้นจะช่วยให้ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงทักษะการทำงานดีขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลง เจตคติต่อการทำงาน ทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในปัจจุบันหรือพัฒนางานในอนาคตที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจแก่ลูกค้า และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผลประกอบการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2.1.2 เพื่อศึกษาความตรงโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2.2 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2.2.1 เพื่อร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2.2.2 เพื่อตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2.2.3 เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2.2.4 เพื่อประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.3.2 คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ($\bar{X}=4.50$)

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1.4.1 การศึกษาคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

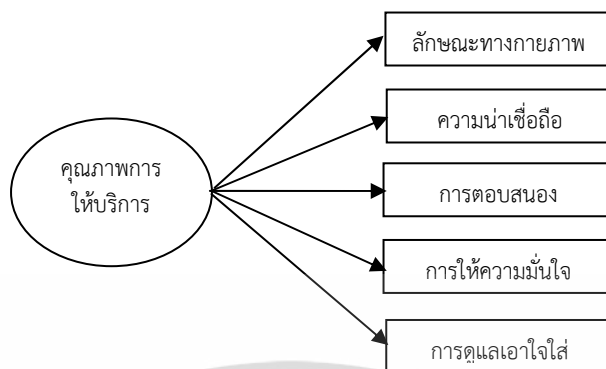
1.4.1.1 ลักษณะทางกายภาพ

1.4.1.2 ความน่าเชื่อถือ

1.4.1.3 การตอบสนอง

1.4.1.4 การให้ความมั่นใจ

1.4.1.5 ดูแลเอาใจใส่



ภาพที่ 1.1 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

1.3.2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสังเคราะห์ตามแนวคิดของ ทวีป อภิสัทธ์ (2536 : 28-31); กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537 : 35-37); เอกชัย เอื้อเพื่อ (2537 : 46-47); Buckley; & Caple (1995 : 245); จุไร ชูมนุม (2538 : 110-130); อติญาณ ศรีเกษตริน (2543 : 110-125); ช่อเพชร เบ้าเงิน (2545 : 106-136) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.3.2.1 ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ

1.3.2.2 การตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรม

1.3.2.3 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม

1.3.2.4 การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม

1.3.3 การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1998) โดยประเมิน 4 ระดับ คือ

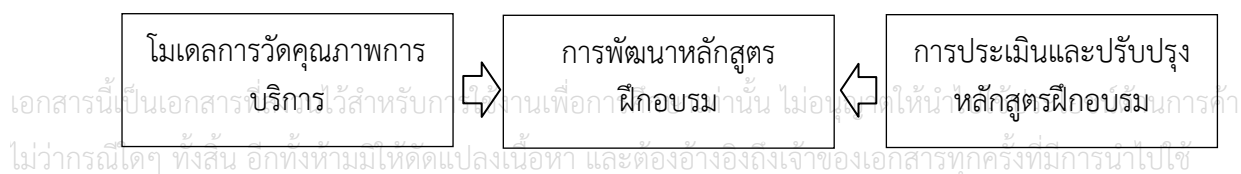
1.3.3.1 ประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)

1.3.3.2 ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

1.3.3.3 ประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

1.3.3.4 ประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation)

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ดังภาพที่ 1.2





หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน
ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน
ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยมีขอบเขตการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ชั้น 2 ตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ และน้ำหนักองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้รับบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 100 ศูนย์บริการ (ที่มา ระบบฐานข้อมูล MYCAR-CA DMS Business Analytics: 2017)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้ารับบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 537 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความมั่นใจ และ 5) ดูแลเอาใจใส่

ตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นการร่างหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับข้อมูลจากตอนที่ 1 โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. แหล่งข้อมูลคือผลการศึกษาข้อมูลในตอนต้นที่ 1

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้น 2 ตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ

1. ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ผลการตรวจสอบความเหมาะสมร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเด็นเกี่ยวกับ ความชัดเจนความเป็นไปได้ความสอดคล้อง และความครอบคลุม

ขั้น 3 ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จากศูนย์บริการจำนวน 100 ศูนย์บริการ จำนวน 220 คน (ระบบฐานข้อมูล MYCAR-CA DMS Business Analytics : 2017)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ 35 ศูนย์บริการ ศูนย์บริการละ 1 คน รวมทั้งหมดจำนวน 35 คนโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรตาม คือ ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประเมินจากผู้รับบริการ 35

คน

ขั้น 4 ประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

การประเมินตามรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1975: 16) โดยประเมิน 4 ระดับคือ ประเมินปฏิกิริยา ประเมินการเรียนรู้ ประเมินพฤติกรรม และประเมินผลลัพธ์ เพื่อใช้ประกอบการปรับปรุงและแก้ไขหลักสูตรทำให้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

1. ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

1.1 ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 35 คน

1.2 ผู้บริหารหรือหัวหน้างานของผู้รับการอบรม จำนวน 35 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ผลประเมินปฏิกิริยา ผลประเมินการเรียนรู้ ผลประเมินด้าน

พฤติกรรม และผลการประเมินผลลัพธ์

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการสร้างคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลการประเมินของผู้ที่มารับบริการกำหนดตาม Parasuraman โดยวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานวัดคุณภาพบริการดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL” ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย

1.6.1.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็น

รูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

1.6.1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

1.6.1.3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว แสดงออกถึงความกระตือรือร้นโดยให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการของลูกค้า และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

1.6.1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

1.6.1.5 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

1.6.3 คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ โดยมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป จากมาตรฐานค่า 5 ระดับ

1.6.4 การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลนั้นต้องการ

1.6.5 หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง หลักสูตรฝึกอบรมฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.6.6 คุณภาพของหลักสูตร หมายถึง ความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุม ของหลักสูตรจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ

1.6.7 รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติ หมายถึง ขั้นตอนการสอนที่เกิดจากการประยุกต์วิธีการเรียนรู้โดยการผสมผสานทักษะปฏิบัติ และการเรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติ โดยมีขั้นตอนประกอบด้วย เทคนิควิธีการหรือ ยุทธวิธี 2 ยุทธวิธีคือ 1) การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติ 2) การสอนทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อม ๆ กัน

1.6.8 ทักษะปฏิบัติ หมายถึง พฤติกรรมของผู้เข้าอบรมในการประยุกต์ความรู้และทักษะต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง รวดเร็ว คล่องแคล่วจนมีความชำนาญ

1.6.9 ทักษะการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถของผู้เข้าอบรมในการจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.6.10 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การจัดทำหลักสูตร การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในศูนย์บริการซึ่งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.11 การทดลองใช้หลักสูตร หมายถึง การนำหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ปฏิบัติฝึกอบรมกับผู้เข้าฝึกอบรม

1.5.12 การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การตรวจสอบว่าหลักสูตร ฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีประสิทธิภาพ หรือไม่หรือมีข้อบกพร่องอย่างไรเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา โดยใช้การประเมินผลการฝึกอบรม ที่มุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) หมายถึง การประเมินการตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาวิชาการ วิธีการฝึกอบรม และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ระดับที่ 2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) หมายถึง การประเมิน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้ (Cognitive) (หน่วยที่ 1 และ 2) รวมทั้งความสามารถในการปฏิบัติงาน (Psychomotor) จากการประเมินคุณภาพการให้บริการตาม ขั้นตอนมาตรฐานในภาพรวม (หน่วยที่ 2) และรายการปฏิบัติแต่ละขั้นตอนมาตรฐานใน (หน่วยที่ 3)

ระดับที่ 3 การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการฝึกอบรม (Behavior Evaluation) หมายถึง การประเมินผลที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้มีการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานตามความต้องการของศูนย์บริการ และนำความรู้ ทักษะ ปฏิบัติงานมาปรับใช้กับงานและหน้าที่ของตนเอง

ระดับที่ 4 การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน (Result Evaluation) หมายถึง การประเมินผลเพื่อประสงค์ที่จะให้รู้ว่าการฝึกอบรมส่งผลดีต่อหน่วยงานในทางปฏิบัติด้าน คุณภาพการให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามารับบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6.13 อุตสาหกรรมยานยนต์ หมายถึง ธุรกิจด้านยานยนต์ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ซุซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในการให้บริการหลังจากมีการจำหน่าย

1.6.14 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้กำกับ ดูแล ความเรียบร้อยในศูนย์บริการ รวมถึง การมอบหมายงาน และนโยบายการบริหาร จัดการ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

1.6.15 หัวหน้างาน หมายถึง ผู้ที่คอยให้คำชี้แนะ และสอนงาน ในการปฏิบัติงานภายใน ศูนย์บริการ

1.6.16 พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษางาน บริการ (Service Advisor) มีหน้าที่ให้บริการกับผู้เข้ามารับบริการ โดยใช้ความรู้ และทักษะการ ให้บริการที่ดี ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นในการเข้ามารับบริการ

1.6.17 ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้าหรือผู้เข้ามาใช้บริการกับศูนย์บริการ

1.6.18 ศูนย์บริการยานยนต์ หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านยานยนต์ โดยมีการให้การ บริการหลังการขาย ที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ซุซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.6.19 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน หมายถึง เทคนิควิธีทางสถิติที่ใช้ในการ ตรวจสอบหรือยืนยันความสัมพันธ์ความตรงโมเดล โดยวิเคราะห์ความตรงเชิงทฤษฎี

1.6.20 ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานบริการไม่ต่ำกว่า 5 ปี และผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในด้านหลักสูตรฝึกอบรม และการวัดประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ครั้งนี้ ได้ทำการตรวจเอกสาร แนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการวิจัยมีดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

2.1.2 ลักษณะของการบริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

2.2.2 องค์ประกอบการวัดคุณภาพการให้บริการ

2.2.3 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

2.2.4 การประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการ

2.2.5 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

2.2.6 ช่องว่างของรูปแบบคุณภาพการให้บริการ

2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

2.4.1 ความหมายการพัฒนาหลักสูตร

2.4.2 กระบวนการพัฒนาหลักสูตร

2.4.3 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.5.1 ความหมายของการฝึกอบรม

2.5.2 วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

2.5.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

2.5.4 ประเภทของการฝึกอบรม

2.5.5 กระบวนการฝึกอบรม

2.5.6 หลักการเรียนรู้กับการฝึกอบรม

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร

2.7 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

บริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสัมผัส หรือ รับรู้ได้ เช่น บริการ

เสริมสวย บริการขนส่ง บริการท่องเที่ยว โรงภาพยนตร์ เป็นต้น (ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร. 2547 : 24)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริการ คือกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจ ให้กับผู้บริการ โดยสินค้านั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ สามารถ พิจารณาความสำคัญของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547 อ่างโน จิตภา วิเคราะห์, 2551)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6) ให้ความหมายบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการที่จะส่งมอบบริการนั้น และได้ให้ความหมายบริการ คือ เป็นกระบวนการ/กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการนั้น

สุนา อัญโพธิ์ (2544 : 3) ได้ให้ความหมายบริการ คือ กิจกรรมที่มีประโยชน์ หรือความพึงพอใจอาจเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นรวมกับการขายสินค้าก็ได้

วิชัย พิติเจริญธรรม (2548 : 13) ได้ให้ความหมายบริการ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการและอาจต้องยอมรับเมื่อต้องยอมรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น ถือเป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติ และได้รับประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นตลอดจนต้องมีการสร้างสรรค์งานบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

Lovelock. (2002) ได้กล่าวไว้ว่าบริการสามารถให้ความหมายได้เป็น 2 อย่างดังนี้

1. บริการเป็นศิลปะ หรือการปฏิบัติงานโดยฝ่ายหนึ่งเสมอให้กับฝ่ายอื่น ถึงแม้ว่ากระบวนการอาจจะผูกพันกับตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ก็ตาม แต่ปฏิบัติการต่าง ๆ นั้นไม่สามารถมองเห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้เหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าและเตรียมผลประโยชน์ให้กับลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง ซึ่งจะเป็นผลมาจากผู้ให้บริการหรือผู้แทนได้นำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (นภาพร หาญพิทักษ์วงศ์, 2551 : 14)

กล่าวสรุปจากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำร่วมกันหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ที่มารับบริการ โดยมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กร

2.1.2 ลักษณะของการบริการ

สุนา อัญโพธิ์ (2544 : 7-8) ลักษณะเฉพาะของการบริการมีความเฉพาะที่แตกต่างกันออกไปจากการขายสินค้าทั่วไป ดังนี้

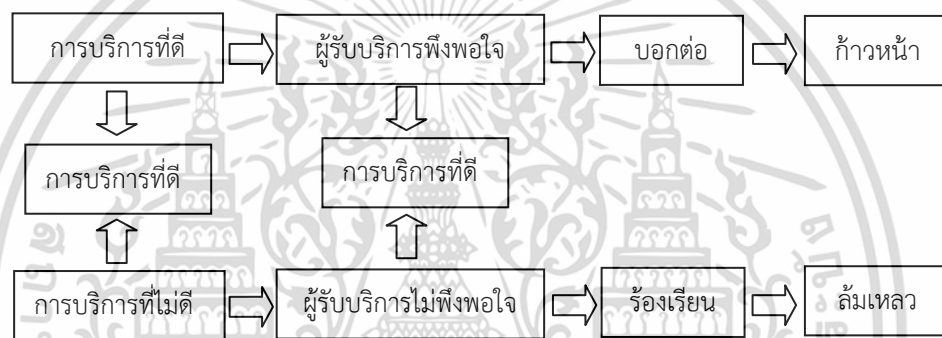
1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability)
3. แตกต่างกันทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก (Heterogenert)
4. เป็นความต้องการที่สูญเสียดังง่ายและมีการขึ้นลงง่ายมาก (Perishability and Fluctuating Demand)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 7-8) กล่าวคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดี โดยการนำตัวอักษรตัวหน้าต่อกันเพื่อให้ได้คำว่า “SERVICE” ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S = SMILING & SYMPATHY	หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ
E = EARLY RESPONSE	หมายถึง ตอบสนองรวดเร็วไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรอนาน
R = RESPECTFUL	หมายถึง การให้เกียรติ ความเคารพนับถือ
V = VOLUNTARINESS MANNER	หมายถึง ความสมัครใจ ความเต็มใจในการให้บริการ
I = IMAGE ENHANCING	หมายถึง เสริมภาพพจน์ที่ดีของผู้ให้บริการ
C = COURTESY	หมายถึง กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาท
E = ENTHUSIASM	หมายถึง ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 135) อธิบายว่า ทักษะหน้าที่ควรทำของผู้ให้บริการคือ “บริการเหนือสิ่งอื่นใด” จะส่งผลตอบแทนที่คุ้มค่าในทุกสถานการณ์และจงมีนิสัย “บริการเกินหน้าที่อยู่เสมอ” เพื่อให้ผู้ใช้บริการคิดว่าตนได้มากกว่าที่คาดหวังจะได้รับ ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแบบลักษณะการบริการเหนือสิ่งอื่นใด

สมิต สัจฉกร (2546 : 15) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญมากไม่ว่าจะทำงานด้านใดก็ตามอาจเป็นเพราะการบริการนั้นต้องมีการให้ความช่วยเหลือ หรือต้องดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อาจกล่าวได้ว่าไม่มีกิจกรรมหรือการดำเนินการใดสามารถขาดการบริการได้ แม้แต่การทำงานภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน โดยเฉพาะการทำธุรกิจบริการ แม้แต่ธุรกิจที่ต้องมีการเสนอขายสิ่งที่เป็นตัวบริการก็คือ สินค้านั่นเอง ดังนั้นผู้ให้บริการอาจต้องมีการพิจารณาถึงความสำคัญของการบริการ โดยพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

- ถ้าให้การบริการที่ดีจะเกิดผลดีอย่างไร
- ถ้าให้การบริการไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร

กล่าวโดยหากมีการให้บริการที่ดีผู้ใช้บริการจะมีทัศนคติในแง่บวกดังนี้

1. เกิดความชื่นชมผู้ให้บริการ
2. มีความชื่นชอบในหน่วยงานบริการ
3. คิดถึงและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
4. มีความประทับใจอย่างยาวนาน
5. มีการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงในแง่บวกต่อหน่วยงานและผู้ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และหากมีการให้บริการที่ตรงกันข้ามอาจเกิดทัศนคติในแง่ลบ ดังนี้

1. ไม่ชอบ/เกลียดผู้ให้บริการ
2. ขาดความศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. ผิดหวังและไม่กลับมาใช้บริการอีก
4. ไม่ประทับใจ/ฝังใจไปนานแสนนาน
5. มีการบอกต่อในเชิงลบและไม่แนะนำให้มาใช้บริการ
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ธุรกิจบริการแต่ละประเภทของแต่ละองค์กรนั้นต่างก็มีความแตกต่างกันออกไป แต่โดยทั่วไปเมื่อนำการบริการเหล่านั้นมาเปรียบเทียบกับสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพแล้ว ก็จะได้ลักษณะร่วมบางประการที่ทำให้สามารถเข้าถึงความแตกต่างระหว่างสินค้ากับบริการได้ซึ่งปกติแล้วจะมีอยู่ 4 ลักษณะที่ชัดเจน (Dotchin & Ockland.1994 : 26) ได้แก่

1. ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
2. ลักษณะที่กระบวนการผลิตและการบริโภคไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability)
3. ลักษณะความไม่คงที่ของการบริการ (Heterogeneity)
4. ลักษณะที่ไม่สามารถกักตุนได้ (Perishability)

โดยสามารถสรุปความแตกต่างระหว่างลักษณะทางกายภาพของสินค้าและบริการ ดังที่แสดงในตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ

ลักษณะทางกายภาพของสินค้า	การบริการ
1. จับต้องได้	1. จับต้องไม่ได้
2. ลักษณะคงที่	2. ลักษณะไม่คงที่
3. สินค้าและการจำหน่ายแยกกันจากการบริโภค	3. การบริการ การจำหน่าย และการบริโภค เป็นกระบวนการพร้อมกันในคราวเดียวกัน
4. เป็นสิ่งของ	4. เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการ
5. คุณค่าหลักถูกผลิตขึ้นในโรงงาน	5. คุณค่าหลักถูกผลิตโดยปฏิกริยาร่วมกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย
6. ลูกค้าน่าไม่มี (โดยทั่วไป) ส่วนร่วมในกระบวนการผลิต	6. ลูกค้ามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต
7. สามารถเก็บกักไว้ได้	7. ไม่สามารถเก็บกักไว้ได้
8. ผู้มีกรรมสิทธิ์สามารถเคลื่อนย้ายได้	8. ผู้มีกรรมสิทธิ์ไม่สามารถเคลื่อนย้าย

จากตารางที่ 2.1 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้ คือ

1. ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการแตกต่างไปจากสินค้าอย่างสิ้นเชิงนั่นก็คือ การบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้เป็นการอ้างอิงถึงสิ่งซึ่งปราศจากรูปธรรมในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น ชิมรส สัมผัส ฟังเสียง หรือดมกลิ่นของสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้ แต่กลับไม่มีสิ่งใดที่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งจะช่วยการประเมินหรือคาดหวังในการบริการได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริโภคจึงพยายามมองหาสัญลักษณ์ ชื่อเสียงขององค์กรเจ้าของบริการ หรือสิ่งใดก็ตามที่เป็นเสมือนตัวแทนสำหรับใช้ในการตัดสินคุณภาพของบริการนั้น ๆ โดยจะตัดสินผ่านทางสถานที่ให้บริการ พนักงานองค์กร อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการให้บริการ ชื่อ หรือ สัญลักษณ์ตราสินค้า (Symbol) ราคา และการสื่อสารการตลาด (Marketing Communications) รวมไปถึงนโยบายองค์กร (Policy) และภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่ง องค์กร (Strong Organizational Image) ก็ต้องสามารถสื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่าของการบริการนั้น นักการตลาดจึงต้องคำนึงถึง และมีความรอบคอบในการจัดหาสิ่งเหล่านี้ให้กับผู้บริโภค (Dotchin & Ockland. 1994 : 28)

นอกจากนี้ การบริการยังเป็นสิ่งที่สามารถลอกเลียนกันได้ง่าย เนื่องจากเป็นเรื่องกิจกรรมหรือการกระทำที่เกิดจากทักษะของพนักงานให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถทำการจดสิทธิบัตรเพื่อรับความคุ้มครองทางกฎหมายได้ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างระหว่างธุรกิจประเภทเดียวกันของแต่ละองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก (Hoffman & Bateson. 1997 : 28)

2. ลักษณะที่กระบวนการผลิตและการบริโภคไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ลักษณะเช่นนี้เกิดขึ้นเนื่องจากผู้บริโภคจำเป็นต้องปรากฏตัวขึ้นก่อนที่จะเกิดการบริการขึ้น จากนั้นการบริการจึงจะถูกผลิตและถูกบริโภคไปพร้อม ๆ กัน ในช่วงเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ซึ่งหมายถึงการที่ฝ่ายผู้ให้และผู้รับบริการต่างก็ต้องมีส่วนร่วม (Participation) และมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกันในกระบวนการ โดยต่างฝ่ายต่างก็มีความสำคัญต่อผล (Outcome) ของบริการที่ออกมา (Kotler. 2000 : 32)

การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้บริโภคจึงเป็นเหมือนหัวใจสำคัญของลักษณะนี้ ผู้บริโภคจะเกิดการรับรู้ถึงคุณภาพผ่านการสังเกตสภาพแวดล้อมและระบบการให้บริการ (Systems) ในขณะที่รอเข้ารับบริการ นักการตลาดจึงควรออกแบบทุก ๆ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมทั้งหมดของการบริการอย่างถี่ถ้วน และควรจัดการฝึกอบรมพนักงาน (Train) พร้อมกับให้ความรู้ (Educate) แก่ผู้บริโภคควบคู่กันไป เพื่อให้ต่างฝ่ายต่างได้รับความพึงพอใจ จากการบริการสูงสุด (Hoffman & Baeson, 1997 : 28)

ในขณะเดียวกัน ลักษณะที่กระบวนการผลิตและการบริโภคไม่สามารถแยกออกจากกันได้ นี้ยังสามารถนำมาประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Strategy) ได้อีกด้วย เนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถกักตุนเอาไว้ได้ ดังนั้นการจัดให้มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นอย่างถูกที่ (Place) จึงถือว่าเป็นประเด็นที่นักการตลาดไม่ควรจะละเลย (Kinnear, et al.1995 : 27)

3. ลักษณะความไม่คงที่ของการบริการ ความไม่คงที่ของการบริการนั้นเกิดขึ้นทั้งปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อความชอบ และการรับรู้ของผู้บริโภคแต่ละคนโดยความไม่คงที่ของการบริการจะเกิดขึ้นได้แม้ว่าจะเป็นการบริการขององค์กรผู้ให้บริการรายเดียวกันจากพนักงานคนเดียวกันสำหรับผู้บริโภครายเดียวกันก็ตาม แต่เมื่อการบริการเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ต่างกัน ผลที่ได้ก็ย่อมจะมีความแตกต่างกันไม่มากนักน้อย (Dotchin & Ockland. 1994 : 26) ดังนั้นการควบคุมการบริการให้ออกมาในมาตรฐานเดียวกันจึงเป็นเรื่องที่ยาก (Less Standardization)

Kotler (2000 : 32) ได้เสนอวิธีการในการควบคุมคุณภาพ (Quality) 3 ขั้นตอน เพื่อเพิ่มมาตรฐานให้กับบริการดังนี้ ขั้นตอนแรกเริ่มจากการคัดสรร (Recruiting) และฝึกอบรม (Training) ทรัพยากรบุคคลขององค์กรในขั้นตอนต่อมาจะต้องมีการสร้างแบบแผนของมาตรฐานการให้บริการขององค์กร โดยจำลองออกมาในลักษณะแผนภาพ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจจากนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในขั้นตอนสุดท้ายจะเป็นการติดตามตรวจสอบผล ความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยจัดระบบสอบถามความคิดเห็น หรือการทำวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อนำไปเปรียบเทียบและทำการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

4. ลักษณะที่ไม่สามารถกักตุนได้ เมื่อการบริการ คือการกระทำหรือการแสดงออกแล้ว ดังนั้นผู้ให้บริการจึงไม่สามารถผลิตล่วงหน้าได้ หรือกักตุนไว้ขายในภายหลังได้เหมือนกับสินค้า ผู้บริโภคไม่สามารถเก็บรักษา หรือถือครองกรรมสิทธิ์ (Ownership) การบริการนั้นได้ จะทำได้ก็เพียงประสบการณ์ (Experience) จากการใช้บริการเท่านั้น (Dotchin & Ockland. 1994 : 26)

ลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถสร้างปัญหาใด ๆ ขึ้นเลย เมื่อจำนวนอุปสงค์ (Demand) อยู่ในระดับคงที่ แต่เมื่อใดก็ตามที่ระดับของอุปสงค์เกิดการแกว่งตัว (Fluctuation) การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรธุรกิจบริการจึงทำได้ยาก ซึ่งนักการตลาดสามารถ จัดการกับปัญหาเหล่านี้ได้ ทั้งจากการควบคุมระดับอุปสงค์ และระดับอุปทาน (Supply) ได้แก่ การแสวงหาอุปสงค์ (Chasing Demand) โดยการเพิ่ม หรือลดจำนวนทรัพยากร การควบคุมการเกิดอุปสงค์ (Influencing Demand) เช่น การปรับราคาบริการให้ถูกลงในยามที่ระดับอุปสงค์ต่ำ และการควบคุมจำนวนอุปทาน (Retaining Excess Capacity) ให้มีศักยภาพครอบคลุมการตอบสนองจำนวนอุปสงค์ที่มีอยู่อย่างพอเหมาะ (Kinner, et al.1995 : 27)

กล่าวสรุปจากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นบริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรม ไม่เหมือนกับสินค้าที่วัตถุดิบต้องได้ ผู้ซื้อไม่มีกรรมสิทธิ์ไม่ได้เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนการซื้อสินค้า ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ อันจะเกิดผลในแง่บวกและลบได้จากการตอบสนองในงานบริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ

การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality)

Gronroos (1990) (อ้างใน มณีรัตน์ แดงอ่อน. 2551 : 28) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะทางหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณารูปแบบหรือวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจในด้านความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นว่าตรงตามความคาดหวังของลูกค้าในการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูงขึ้น โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด และการสื่อสารแบบปากต่อปากจากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าที่ได้สัมผัส ส่วนลักษณะทางหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการที่ดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาจากการรับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ (Function Quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก ซึ่งเป็นบทบาทของผู้ให้บริการ โดยคุณภาพในหน้าที่นี้จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

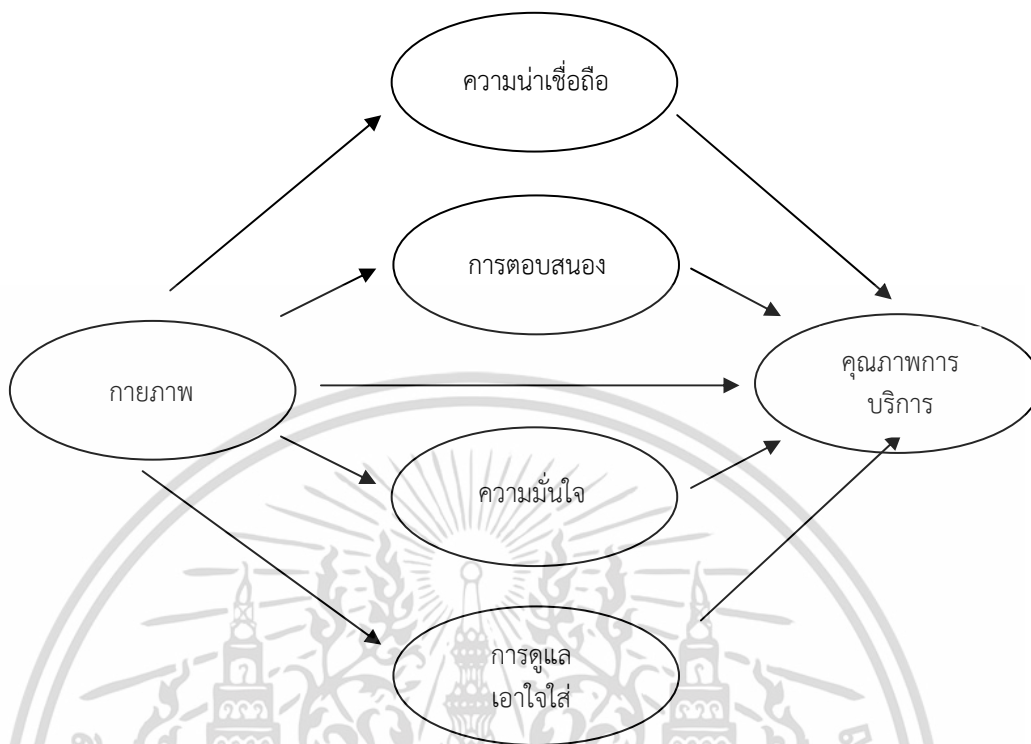
คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไป ไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมิได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร แม้ว่าจะต้องมีการวัดผล อย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการ โดยมีนักการศึกษาทั้งไทยและต่างประเทศหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

นายิกา เดิดขุนทด (2549 : 84) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

Etzel, Walker and Stanton (2001 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546: 437) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1985, 1988) ได้ให้คำจำกัดความว่าการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ / บริการเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือลูกค้าที่ใช้บริการ ในภาพที่ 2 รูปแบบการใช้งานทางธุรกิจของรูปแบบ SERVQUAL จากแบบจำลองนี้ธุรกิจสามารถใช้แบบสอบถามที่วัดความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในแง่ 5 มิติและความเข้าใจในบริการที่ได้รับ



ภาพที่ 2.2 รูปแบบการใช้งานทางธุรกิจของรูปแบบ SERVQUAL

องค์กรที่ให้บริการมีสถานะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นและรู้สึกได้และเกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ผู้ให้บริการอุปกรณ์ต้องดูสวยงามและควรจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย วัสดุที่ เกี่ยวข้องกับการบริการจะต้องสะอาด พนักงานบริการต้องมีบุคลิกที่เป็นมืออาชีพและองค์กรควร อำนาจความสะอาดทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ (Parasuraman, et al. 1988) Haywood-Farmer (1988) ตามด้วยการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดสามประการในด้านคุณภาพการ ให้บริการคือ (1) สิ่งอำนวยความสะดวกและกระบวนการทางกายภาพ (2) พฤติกรรมของผู้คนและ (3) การตัดสินใจอย่างมืออาชีพ

SERVQUAL ได้รับความนิยมนอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมบริการซึ่งองค์กรต้อง เข้าใจการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยกลุ่มเป้าหมายในบริการที่พวกเขาต้องการและเป็นเทคนิคที่ให้การ วัดที่มีคุณภาพ (Ladhari. 2009) ซึ่งเป้าหมายหลักของการให้บริการคือการลดความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง โดยเป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการ ประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด สามารถนำมาพัฒนาบริการให้การตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้ได้ โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์ผลที่เกิดจากตัวแปรคุณภาพการให้บริการในมิติต่างๆ โดยศึกษาจาก การให้ความหมายของนักวิชาการ ดังตารางที่ 2.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.2 การสังเคราะห์ผลที่เกิดจากตัวแปรคุณภาพการให้บริการ โดยศึกษาจากการให้
ความหมายของนักวิชาการ

ผู้ศึกษาวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา						
	กายภาพ	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนอง	การให้ความใส่ใจ	การดูแลเอาใจใส่	ทักษะการปฏิบัติ	ความเป็นมืออาชีพ
Oliver (1980)							
Grönroos (1983)							
Grönroos (1984)	✓	✓			✓	✓	
Parasuraman et al. (1985)	✓	✓	✓	✓	✓		
Parasuraman et al. (1988) (SERVQUAL)	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Haywood-Farmer (1988)	✓		✓		✓		
Woodside, Frey, and Daly (1989)	✓	✓	✓	✓			
Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990)	✓	✓	✓	✓	✓		
Parasuraman et al. (1991)	✓	✓	✓	✓	✓		
Mersha and Adlakha (1992)	✓	✓		✓		✓	✓
Parasuraman et al. (1993)	✓	✓	✓	✓	✓		
Parasuraman et al. (1994)	✓	✓	✓	✓	✓		
Ghobadian, Speller, and Jones (1994)		✓	✓				
Rosen and Karwan(1995)	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Zeithaml, Berry and Parasuraman (1996)	✓	✓	✓	✓	✓		
Johnston (1997)	✓	✓	✓	✓	✓		
Dabholkar, Shepherd, and Thorpe (2000)		✓			✓		
White and Galbraith(2000)		✓	✓		✓		
Brady and Cronin(2001)	✓			✓			✓
Yang and Peterson(2004)	✓	✓	✓	✓			
Choi, Lee, and Kim (2005)				✓		✓	✓
Kang (2006)	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Pillai et al. (2008)	✓	✓	✓	✓	✓		
Berndt (2009)	✓	✓	✓	✓	✓		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ผู้ศึกษาวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา						
	กายภาพ	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนอง	การให้ความมั่นใจ	การดูแลเอาใจใส่	ทักษะการปฏิบัติ	ความเป็นมืออาชีพ
Sarathy (2010)	✓	✓	✓	✓	✓		
Ambekar (2013)	✓	✓	✓	✓	✓		
Khan and Jadoun (2015)	✓	✓	✓	✓	✓		
Pongcharnchavalit and Fongsuwan (2015)	✓	✓	✓	✓	✓		
Shahin and Nassibeh (2016)	✓	✓	✓	✓	✓		
Jasinskas, Streimikiene, Svagzdiene, and Simanavicius (2016)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

จากตารางที่ 2.2 สามารถสรุปผลการสังเคราะห์ได้ว่าคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการ โดยจะมีตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่มีน้ำหนักองค์ประกอบความสำคัญอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ กายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรคุณภาพการให้บริการมาปรับใช้และพัฒนารูปแบบการบริการในศูนย์บริการอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman, et al. (1985,1988,1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลมาจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ โดยมีการแบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 คือ การศึกษาเชิงคุณภาพของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทชั้นนำ

ระยะที่ 2 คือ การศึกษาเชิงประจักษ์โดยศึกษาถึงผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียวและนำเอาคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงและได้เครื่องมือที่เรียก SERVQUAL เพื่อใช้ในการนำมาตัดสินคุณภาพการให้บริการในด้านการรับรู้และคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยใช้รูปแบบเหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้มีหลากหลายขั้นตอนมีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ และนำผลงานมาศึกษาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษารวมกันมีการจัดทำสัมมนากลุ่ม มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร และทำการศึกษารูกระกิจบริการอีก 6 ประเภท ดังนี้ งานบริการนายหน้าซื้อขาย งานบริการธนาคาร งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการประกันงานบริการบัตรเครดิตและงานบริการซ่อมบำรุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะที่ 4 การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ

กล่าวสรุปจากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น คุณภาพการให้บริการ (service quality) คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

2.2.2 องค์ประกอบการวัดคุณภาพการให้บริการ

ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการ ที่แตกต่างกันไป ซึ่งจากการศึกษาของ Parasuraman, et al,(1990) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการ กับบริการที่ลูกค้าได้รับจริงพบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่างเช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้าได้ตรงกับการแจ้งเบื้องต้น, การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด โดยคิดค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ถูกต้อง ฯลฯ

2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เมื่อมีการร้องขอจากลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการหรือมีข้อสงสัยในสิ่งต่างๆ ฯลฯ

3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) คือการมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ ในงานนั้นๆ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม, เวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า, สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางได้สะดวก ฯลฯ

5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนี้ถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย มีความเป็นมิตรกับลูกค้า ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจนในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัย เช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจน, สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องมีค่าใช้จ่ายเท่าไรสำหรับงานบริการนั้น ๆ ฯลฯ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัท แสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือ คำนี้ถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น หลังจากทำการซ่อมแล้วไม่ต้องกลัวว่าจะมีความเสียหายหรืออันตรายจากงานบริการ เช่น การรับประกันในงานบริการตามช่วงเวลา และมาตรฐานที่กำหนด

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจดจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การตกแต่งภายในตัวอาคารมีความทันสมัย และสะอาดสบายตาเมื่อพบเห็น, เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพ, อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการมีความทันสมัย ฯลฯ และเนื่องมาจากการบริการมักจะวัดความเป็นรูปธรรมได้ยากนี้ ทำให้นักการตลาดพยายามสร้างให้มีความเป็นรูปธรรมขึ้นมาผ่านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Kotler, 2003)

10.1 สถานที่ (Place) การสร้างสถานที่ให้บริการให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น โอ้อ่า หรรหาคูน่าใช้บริการ

10.2 คน (People) อาจมีการให้พนักงานใส่เครื่องแบบให้เป็นเอกลักษณ์ทำให้ทราบว่าเป็นการบริการของบริษัทนั้น ๆ โดยดูเป็นมาตรฐานเดียวกัน

10.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานบริการ (Equipment) มีเพียงพอ

10.4 วัสดุที่ติดต่อบริการ (Communication Material)

10.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สื่อถึงสิ่งที่บริการนั้นต้องการเสนอ

10.6 ราคา (Price) อาจมีบริการให้ส่วนลด หรือจัดโปรโมชั่นเพื่อให้ลูกค้าพอใจ

ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริหารใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพ

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพ	ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริหาร (SERVQUAL)				
	รูปลักษณ์ทางกายภาพ	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนอง	ความไว้วางใจ	การดูแลเอาใจใส่
ลักษณะทางกายภาพ					
ความน่าเชื่อถือ					
การตอบสนอง					
ความสามารถ					
ความมีมารยาท					
ความน่าศรัทธา					
ความปลอดภัย					
การเข้าถึงบริการ					
การสื่อสาร					
ความเข้าใจ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากปัจจัยทั้ง 10 ดังกล่าวนี้ ซึ่งเมื่อได้ทำการศึกษาต่อไปพบว่า มีบางปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัยดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model (Parasuraman, et al. 1990) โดยประเมินคุณภาพการให้บริการจากความพึงพอใจในการใช้บริการจริง (Perceived Service) เปรียบเทียบความคาดหวังในการใช้บริการ (Expected Service) โดยมีสมการในการวัดคุณภาพการให้บริการจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 สมการของความพึงพอใจการให้บริการ

ภาพที่ 2.3 ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า เมื่อความพึงพอใจในการใช้บริการจริงมากกว่าหรือเท่ากับความพึงพอใจจากความคาดหวังในการใช้บริการ จะส่งผลให้ผู้ให้บริการพึงพอใจในงานบริการ แต่ถ้าความพึงพอใจในการใช้บริการจริง น้อยกว่าความพึงพอใจจากความคาดหวังในการใช้บริการ จะส่งผลให้ผู้ไม่พึงพอใจในการใช้บริการ สามารถอธิบายปัจจัยที่เกิดจากความห่างระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการกับการได้รับจริง โดยปัจจัยในการกำหนดคุณภาพตามความคาดหวังของการบริการ ได้แก่ การพูดปากต่อปาก (W.O.M – Word of mouth) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) และประสบการณ์ที่ได้รับในอดีต (Past experience)

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้สรุปความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ และการประเมินคุณภาพการบริการโดยใช้แบบจำลอง (Service Quality Model) โดยสรุปออกมาเป็น 5 ด้านที่จะใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 มิติคุณภาพการให้บริการ

มิติด้าน	ลักษณะรายละเอียด
กายภาพ	รูปลักษณ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพอุปกรณ์บุคลากรและสื่อการสื่อสารที่ถ่ายทอดคุณภาพการบริการให้กับผู้บริโภค
ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการดำเนินการให้บริการที่เชื่อถือได้และถูกต้อง
การตอบสนอง	ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการที่รวดเร็ว
การให้ความมั่นใจ	ประกอบด้วยความสามารถในการนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ความรู้และมารยาทของพนักงานและความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจในความไว้วางใจและความมั่นใจต่างๆ
การดูแลเอาใจใส่	เป็นความสนใจที่ให้กับลูกค้าซึ่งรวมถึงการเข้าถึงการสื่อสารความเข้าใจของลูกค้าในทุกช่วงเวลาอย่างเหมาะสม

คุณภาพการให้บริการ สามารถพิจารณาได้จากมุมมองต่างๆ และความรู้ที่หลากหลาย เช่น ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงเวลาที่ผ่านมา

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Gronroos (1990); Parasuraman, et al. (1998) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-what they want) กับการรับรู้ (Perception-what they get)

Parasuraman, et al. (1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัย ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติคล้ายกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขา ความคาดหวังของลูกค้า (Expert in the Field of Customer Expectation) คือ Parasuraman, et al. (1990 : 19) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ โดยมีคณณนักวิชาการที่ให้ความสนใจทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที Parasuraman, Ziehlam and Berry ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย 1. คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality) 2. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems) และ 3. องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems)

ในการสรุปการแปลผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ได้นำหลักวิชาสถิติมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการได้ 5 ด้าน และยังคงให้ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ 10 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีการนำทั้ง 2 ด้านมาปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimension หรือ RATER ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การเข้าถึงบริการ และการตอบสนอง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจการให้บริการ โดยคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการในการสรุปการแปลผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ได้นำหลักวิชาสถิติมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการได้ 5 ด้าน และยังคงให้ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ 10 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีการนำทั้ง 2 ด้านมาปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimension หรือ RATER ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่

2.2.3 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

Martin (1995) กล่าวว่าคุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ ดังนี้คือ

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ ผู้ประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น การทำธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการทำควบคู่ไปกับการให้บริการส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมากขึ้นเรื่อยๆ

2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น การบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่ง และถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่า ก็ถือว่าเป็นจุดที่นำความได้เปรียบมาให้บริษัทหรือองค์กรนั่นเอง

3. ความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้ โลกอยู่ในยุคของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น การซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้มาของสินค้าที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับราคาอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ เพราะผู้บริโภคคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการก็คือการบริการที่มีคุณภาพ และสิ่งนี้นับเป็นสิ่งหนึ่งของผู้บริโภคใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำ การกลับเข้ามา หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือบริษัทที่เคยใช้บริการขององค์กรนั้น ๆ ด้วย

4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพการบริการที่ดี นำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตน นอกจากนี้ การที่มีคุณภาพการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากการที่บริษัทหรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดี นั่นเอง เช่นเดียวกับที่ Ghobadian, Speller and Jones (1994) กับ Boone and Kurtz (1998) ที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญเนื่องมาจากภาคธุรกิจบริการตลอดทศวรรษที่ผ่านมาเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลก และเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นบริษัทหรือองค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคให้มากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจเพื่อที่จะอยู่รอดในภาคธุรกิจนี้ได้

2.2.4 การประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการ

ในการให้บริการนั้น หมายถึง การวัดหรือประเมินการตัดสินใจคุณภาพการให้บริการโดยเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการที่จะได้รับการปฏิบัติบริการกับการได้รับการปฏิบัติบริการจริงซึ่งหากผลจากการประเมินความคิดเห็นหรือความพึงพอใจที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังไว้ก็แสดงได้ว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพด้วย ซึ่งนักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริงในการสัมผัสและรับรู้ หรือที่เด็กล่ามาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่คิดและวางไว้ เช่นการได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) และการแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer Expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพการให้บริการ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความสุขใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างข้อความในลักษณะที่ว่าทำอะไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กร ทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่ง ด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากรได้อย่างสอดคล้อง และเหมาะสม เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process Improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีขึ้นหรือเพิ่มมากขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful Data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่ม หรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงาน (J.D. Power Asia Pacific 2017 Thailand Customer Service Index)

สรุปได้ว่า การประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือตัวสินค้า และการให้บริการซึ่งจะนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

2.2.5 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ โดยลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ ซึ่งจะกำหนดการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)	<ul style="list-style-type: none"> - สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ - บุคลากรที่ให้บริการ - อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงิน และการจัดบันทึกข้อมูล - การบริการตรงตามข้อตกลง - การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง
การตอบสนอง (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อกลับลูกค้าเมื่อถูกเรียก - การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ - การปฏิบัติตามข้อเรียกร้องที่เร่งด่วนของลูกค้า - การยินดีช่วยเหลือลูกค้า
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้และทักษะของพนักงาน - ความมีชื่อเสียงของบริษัท - บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ - สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้สึกปลอดภัยของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	- การรับฟังความต้องการของลูกค้า - การให้บริการเป็นรายบุคคล - มีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจลูกค้า

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 - 50.

2.2.6 ช่องว่างของรูปแบบคุณภาพการให้บริการ (Model of Service Quality Gaps)

การดำเนินการบริการและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจได้นั้น มาจากการบริการที่มีคุณภาพดี เนื่องจากระดับการบริการอยู่เหนือความคาดหวัง แต่ถ้าคุณภาพการบริการนั้นอยู่ต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้จะทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ซึ่ง Parasuraman, et al. (1990) ได้กล่าวถึงช่องว่างหลักที่จะเกิดขึ้นจากในแนวคิดของคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จ (ภาพที่ 2-2) ซึ่งชี้ให้เห็นถึง 5 ช่องว่าง ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1): ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการ เป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการ ไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็น ความต้องการจริงของลูกค้า อาจเกิดจากการที่ไม่มีการทำวิจัยของฝ่ายการตลาด โดยบางครั้งผู้ให้บริการไม่ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญอย่างแท้จริง ช่องว่างนี้จึงก่อให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

1.2 ผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานต่างๆ ขององค์กรมีการติดต่อสื่อสารกันน้อยเกินไป เช่น บริการข้อมูล บริการยืมคืน เป็นต้น

1.3 สายงานบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2): ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้อง แต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้ ช่องว่างนี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

2.1 การให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของผู้บริหาร

2.2 การกำหนดเป้าหมายมาตรฐานของงานที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2.3 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองไม่เห็น

2.4 การมีข้อกำหนดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่ช่วยให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันต่อผู้ใช้บริการได้ว่าคุณภาพการบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3): ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบบริการ คือฝ่ายบริหาร ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้ที่ให้บริการไม่สามารถให้บริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอไม่สามารถเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน ช่องว่างนี้จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จะมีปัจจัยดังนี้

- 3.1 การร่วมมือกันทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- 3.2 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่มั่นใจว่าผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไร
- 3.3 การขาดทักษะ และการฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือในการใช้เทคโนโลยี
- 3.4 บทบาทความขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการภายในและผู้ให้บริการภายนอก
- 3.5 ระบบบริหารจัดการที่เน้นเรื่องผลลัพธ์ ขาดความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาของการให้บริการ

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4): ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอกซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้ โดยช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของผู้ใช้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

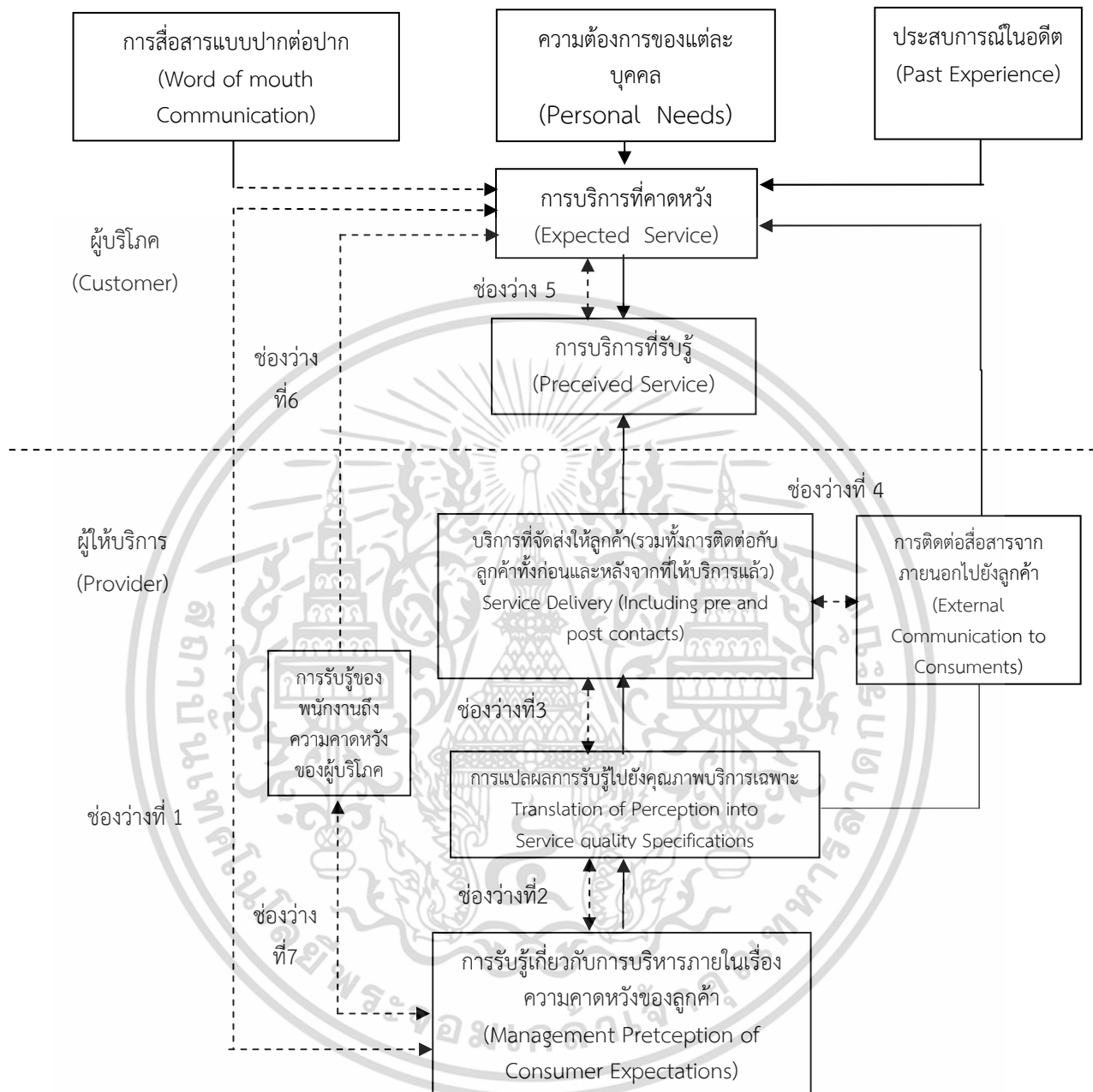
- 4.1 การสื่อสารในแนวนอน
- 4.2 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานในระดับเดียวกัน
- 4.3 การให้คำสัญญาแก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5): ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ Shahin (2005) ยังได้กล่าวถึงช่องว่างที่อาจจะเกิดขึ้นในการส่งมอบคุณภาพบริการที่มีต่อลูกค้าเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 2 ช่องว่างคือ

ช่องว่างที่ 6 (Gap 6): ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า ไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 7 (Gap 7): ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการรับของฝ่ายการจัดการ เกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแตกต่างกันระหว่างฝ่ายการจัดการและพนักงานผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ การบริการที่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า (Customer's Expectations) ดังนั้นงานของผู้บริการก็คือการทำให้ความคาดหวังลูกค้า (Customer Expectations) สอดคล้องตรงกับการรับรู้ของลูกค้า (Customer' Perception) ซึ่งก็คือ การลดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 รูปแบบช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งการเกิดช่องว่างทั้งหมดนี้ อาจจะไปสู่ผลเสียขององค์การหรือธุรกิจด้านงานบริการที่มีต่อลูกค้าได้ ดังนั้นองค์กรหรือธุรกิจธุรกิจด้านงานบริการต้องพยายามที่จะลดช่องว่างดังกล่าวนี้ลง ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการให้บริการ หรือการติดตามตรวจสอบการดำเนินการไว้ให้บริการ และจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการบริการ (Service Standards) (Lovelock, 2003) เนื่องจากลูกค้าจะมีการประเมินการบริการที่ได้รับจากการสัมผัสหรือการรับรู้ และเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาจะต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังไว้ด้วยเช่นกัน

2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

2.3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) หรือบางครั้งเรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ เป็นเทคนิคที่จะจับกลุ่มหรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ไว้ในกลุ่มหรือ Factor เดียวกัน ตัวแปรที่อยู่ใน Factor เดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก โดยความสัมพันธ์นั้นอาจจะเป็นในทิศทางบวก (ไปในทางเดียวกัน) หรือทิศทางลบ (ไปในทางตรงกันข้าม) ก็ได้ ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละ Factor จะไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 213)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ที่ตัวแปรหลายตัว (Multivariate statistical technique) ที่ได้มีการนำไปใช้ในแทบทุกวงการวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นในวงการสังคมศาสตร์ เช่น สังคมวิทยา รัฐศาสตร์ ประชากรศาสตร์ มานุษยวิทยาและโบราณคดี จิตวิทยา สังคม หรือในวงการวิทยาศาสตร์ รวมถึงในวงการการศึกษา เป็นต้น

กระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบถือกำเนิดขึ้นมาในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 โดย Spearman (1904) แต่การวิเคราะห์องค์ประกอบในสมัยนั้นยังเป็นวิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและเสียเวลามากในการวิเคราะห์ ดังนั้น การวิเคราะห์องค์ประกอบจึงยังไม่เป็นที่แพร่หลายในหมู่นักวิจัยสมัยนั้นจนกระทั่งคอมพิวเตอร์ได้ถือกำเนิดขึ้นมาและตามมาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จะช่วยเหลือในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังนั้นการวิเคราะห์จึงได้แพร่หลายออกไปในหมู่นักวิจัยกันอย่างกว้างขวาง

Daniel (1988) ได้พูดถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบไว้ว่า “การวิเคราะห์องค์ประกอบ ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ตรวจสอบโครงสร้างของชุดตัวแปรและเพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของจำนวนที่น้อยที่สุดของตัวแปรแฝงที่สังเกตไม่ได้ ซึ่งตัวแปรแฝงที่สังเกตไม่ได้เหล่านี้จะถูกรเรียกว่า องค์ประกอบ”

Joreskog และ Sorbom (1989) ได้อธิบายว่า “แนวคิดที่สำคัญภายใต้รูปแบบของการวิเคราะห์องค์ประกอบ คือ มีตัวแปรบางตัวที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นตัวแปรแฝงหรือองค์ประกอบ ตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรงนั้น สามารถอ้างอิงได้ทางอ้อมจากข้อมูลตัวแปรที่สังเกตได้ การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นกระบวนการทางสถิติสำหรับเปิดเผย (uncooering) ตัวแปรแฝงที่มีอยู่ โดยศึกษาผ่านความแปรปรวนระหว่างชุดของตัวแปรที่สังเกตได้”

สรุป การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นเทคนิคที่จะจับกลุ่มหรือรวมกลุ่มหรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลบ ตัวแปรภายในองค์ประกอบเดียวกัน จะมีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนตัวแปรที่ต่างองค์ประกอบจะสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่ สามารถใช้ได้ทั้งการพัฒนาทฤษฎีใหม่ หรือการทดสอบหรือยืนยันทฤษฎีเดิม

2.3.2 ประโยชน์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.3.2.1 เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยการรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวให้อยู่ในปัจจัยเดียวกัน ปัจจัยที่ได้ถือว่าเป็นตัวแปรใหม่ ที่สามารถหาค่าข้อมูลของปัจจัยที่สร้างขึ้นได้ เรียกว่า Factor Score จึงสามารถนำปัจจัยดังกล่าวไปเป็นตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป (รสริน ศรีริกานนท์.มปป. : 214) เช่น

- การวิเคราะห์ความถดถอย และสหสัมพันธ์ (Regression and Correlation Analysis)

- การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

- การทดสอบสมมติฐาน t-test, Z-test

- การวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis) เป็นต้น

2.3.2.2 ใช้ในการแก้ปัญหาการที่ตัวแปรอิสระของเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอย มีความสัมพันธ์ (Multicollinearity)

2.3.2.3 ทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา เนื่องจากเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรทีละคู่แล้วรวมตัวแปรที่สัมพันธ์กันมากไว้ในปัจจัยเดียวกัน จึงสามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในปัจจัยเดียวกันได้

2.3.2.4 ทำให้อธิบายความหมายของแต่ละปัจจัยได้ ตามความหมายของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในปัจจัยนั้น ทำให้สามารถนำไปใช้ในด้านการวางแผนได้

2.3.3 จุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ (รสริน ศรีริกานนท์. 2551 : 214) คือ

2.2.3.1 เพื่อสำรวจหรือค้นหาตัวแปรแฝงที่ซ่อนอยู่ภายใต้ตัวแปรที่สังเกตหรือวัดได้ เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

2.2.3.2 เพื่อพิสูจน์ ตรวจสอบหรือยืนยันทฤษฎีที่ผู้อื่นค้นพบ เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

2.3.4 ประเภทของเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ

เทคนิคของการวิเคราะห์องค์ประกอบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (รสริน ศรีริกานนท์. 2551 : 214) คือ

2.3.4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจจะใช้ในกรณีที่ผู้ศึกษาไม่มีความรู้ หรือมีความรู้ น้อยมากเกี่ยวกับโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อศึกษาโครงสร้างของตัวแปร และลดจำนวนตัวแปรที่มีอยู่เดิมให้มีการรวมกันได้

2.3.4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันจะใช้กรณีที่ผู้ศึกษาทราบโครงสร้าง ความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือคาดว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรควรจะเป็นรูปแบบใด หรือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คาดว่าตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันมากและควรอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน หรือคาดว่าไม่มีตัวแปรใดที่ไม่มีมีความสัมพันธ์กัน ควรจะอยู่ต่างองค์ประกอบกัน หรือกล่าวได้ว่า ผู้ศึกษาทราบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือคาดไว้ว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นอย่างไรและจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาตรวจสอบหรือยืนยันความสัมพันธ์ว่าเป็นอย่างไรที่คาดไว้หรือไม่ โดยการวิเคราะห์หาความตรงเชิงโครงสร้างนั่นเอง

สรุป ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เนื่องจากองค์ประกอบในครั้งนี้มีทฤษฎีที่ชัดเจนและต้องการยืนยันองค์ประกอบตามทฤษฎี จึงได้ทำการศึกษาในเฉพาะวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA)

2.3.5 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

เสรี ชัดแฉ่ม (2547 : 2) กล่าวว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ซึ่งกำลังเข้ามาแทนที่การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) เพราะเนื่องจากวิธี CFA สามารถนำไปใช้ตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบของเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาได้ละเอียดกว่าวิธี EFA จึงมีการนำวิธี CFA ไปใช้พัฒนาเครื่องมือวัดทางจิตวิทยากันอย่างกว้างขวางหลายแง่มุม โดยต้องศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.3.5.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันช่วยให้สามารถศึกษาเรื่องการพัฒนาเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาได้อย่างน้อย 3 ประเด็น คือ

2.3.5.1.1 วิธี CFA สนับสนุนการใช้ทฤษฎีเป็นแนวทางในการศึกษาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) (คุณสมบัติของเครื่องมือที่ให้ผลการวัดสอดคล้องกับคุณลักษณะที่มุ่งวัดในทางทฤษฎี) ผู้วิจัยสามารถตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อในเครื่องมือใช้วัดได้ตรงตามองค์ประกอบของทฤษฎีที่คาดหวังไว้หรือไม่ โมเดลองค์ประกอบที่กำหนดไว้สอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้หรือไม่ หรืออาจกล่าวได้ว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้เป็นไปตามองค์ประกอบของโมเดลที่กำหนดไว้หรือไม่ คล้าย ๆ กับวิธีการตรวจสอบความตรงเชิงลู่เข้า (Convergent Validity) และความตรงเชิงจำแนก (Divergent Validity) แบบดั้งเดิม

2.3.5.1.2 วิธี CFA ใช้ในการประมาณค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือวัดทางจิต เช่น ความเที่ยงแบบความคงที่ภายใน ความเที่ยงแบบสอบซ้ำ เป็นต้น การใช้วิธี CFA ประมาณค่าความเที่ยงแบบความคงที่ภายในแตกต่างไปจากวิธีการประมาณค่าความเที่ยงแบบดั้งเดิม ดังเช่น วิธีการของ คูเดอร์-ริชาร์ดสัน หรือวิธีการของครอนบาค กล่าวคือ วิธี CFA ขจัดความคลาดเคลื่อนในการวัด (Measurement Error) ออกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ผลการประมาณค่าความเที่ยงของเครื่องมือถูกต้องมากยิ่งขึ้น ส่วนการใช้วิธี CFA ประเมินค่าความเที่ยงแบบสอบซ้ำเป็นการตรวจสอบความคงที่ของค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความคลาดเคลื่อนในการวัด เมื่อเก็บข้อมูลต่างเวลากันหรือเป็นช่วงเวลา

2.3.5.1.3 วิธี CFA ใช้เปรียบเทียบโครงสร้างองค์ประกอบของเครื่องมือระหว่างกลุ่มประชากรตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไปพร้อม ๆ กันได้ เป็นการตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบของเครื่องมือว่าคงที่หรือไม่ เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เพื่อยืนยันว่าโครงสร้างองค์ประกอบหรือคุณลักษณะที่วัดได้ในแต่ละกลุ่มประชากรเป็นองค์ประกอบเดียวกันหรือไม่ (Bollen. 1989 อ้างใน เสรี ชัดแฉ่ม. 2547 : 3)

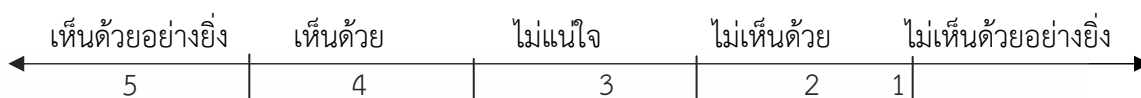
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.6 ลักษณะข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันจะต้องมีลักษณะดังนี้

2.7.6.1 เป็นข้อมูลที่วัดค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

หมายถึงข้อมูลที่อยู่ในรูปตัวเลขที่วัดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ โดยกำหนดช่วงวัดที่มีค่าต่อเนื่องกัน เช่น มาตราวัด ซึ่งทั่วไปแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (กรีซ แรงสูงเนิน. 2554 : 100)



ข้อพึงระวังในการตั้งข้อคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ

1. ต้องเป็นประโยคที่สามารถวัดเจตคติของผู้ตอบได้อย่างแท้จริง นั่นคือผู้วิจัยไม่ควรนำเอาข้อเท็จจริงมาเป็นข้อคำถามเพื่อให้เห็นความเห็น
2. ภาษาในการเขียนควรจะต้องสั้น กระชับ ไม่คลุมเครือ และต้องสื่อสารในความหมายเดียวกันเท่านั้น
3. เป็นการวัดความรู้สึกจากมากไปหาน้อย หรือจากน้อยไปหามาก
4. ไม่ควรตั้งเป็นประโยคคำถาม ควรทำให้เป็นประโยคบอกเล่า

2.2.6.2 จำนวนข้อมูลที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ควรมีอย่างน้อย 100 ตัวอย่าง

เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้วิเคราะห์จะใช้วิธีการประมาณค่าเป็นไปได้อย่างสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ดังนั้นหากใช้วิธี ML แล้ว มีข้อเสนอแนะว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างควรใช้อย่างต่ำประมาณ 200 ชุดตัวอย่าง (กรีซ แรงสูงเนิน. 2554 : 100)

2.3.7 สิ่งที่ต้องกระทำก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

กรีซ แรงสูงเนิน (2554 : 100-101) ในการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) จำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะทำการวิเคราะห์โดยโปรแกรม หากพบว่าข้อมูลไม่ได้อยู่ในเกณฑ์ต่อไปนี้ ผู้วิจัยจำเป็นต้องปรับ หรือทำข้อมูลให้สมบูรณ์ โดยผู้วิเคราะห์จะต้องตรวจสอบข้อมูลดังต่อไปนี้

2.3.7.1 การตรวจสอบความครบถ้วนและความเที่ยงตรงของข้อมูล (Missing Data and Accuracy of Data files) สิ่งแรกที่นักวิจัยต้องทำก็คือ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลว่ามีการบันทึกข้อมูลครบทุกข้อคำถามหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วหากมีจำนวนข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ไม่มากนักผู้วิเคราะห์อาจไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลชุดนั้น ๆ ก็ได้ หรืออาจใช้วิธีการพยากรณ์ข้อมูลโดยใช้วิธีที่ง่ายที่สุดคือ วิธีการค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่มีอยู่เพื่อคำนวณหาค่าของข้อมูลที่สูญหาย

2.3.7.2 การตรวจสอบความเป็นปกติของข้อมูล (Normality)

เป็นการตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูล โดยข้อมูลจะต้องมีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งสามารถดูได้จากตัวเลขสถิติหรือกราฟ ในกรณีการวัดค่าสถิติจะดูได้จากค่า Skewness (SK : การกระจายที่สมมาตร) และค่า Kurtosis (KU : ความสูงของการกระจาย) ค่าลบและค่าบวกจะแสดงทิศทางของข้อมูล Kline (2005 อ้างใน กรีซ แรงสูงเนิน. 2554 : 100) กล่าวว่าช่วงค่าตัวเลข -3.0 ถึง +3.0 จะแสดงถึงการกระจายของข้อมูลแบบปกติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.7.3 การตรวจสอบค่าที่ผิดปกติ

ค่าที่ผิดปกติ (Outliers) สามารถจะดูได้จากข้อมูลดิบว่ามีค่าที่สูงหรือต่ำที่ผิดปกติหรือไม่หรืออาจดูได้จากกราฟฮิสโทแกรม

2.3.7.4 การตรวจสอบความเที่ยง

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) สามารถวัดได้จากการทดสอบค่า Cronbachalpha ค่าที่สูงแสดงถึงความน่าเชื่อถือที่มาก ค่าที่ได้ควรอยู่ระหว่าง 0.6-1.00

2.3.8 หลักการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มี 5 ขั้นตอน (เสรี ชัดแฉ้ม. 2547 : 10) ดังนี้

2.3.8.1 การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (Model Specification) เป็นการกำหนดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ในโมเดลองค์ประกอบซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญในแผนผังโมเดลองค์ประกอบแสดงด้วยเส้นทางระหว่างตัวแปร ซึ่งใช้แทนสิ่งที่ผู้วิจัยคาดการณ์ไว้ในทางปฏิบัติผู้วิจัยอาจต้องการศึกษาโมเดลองค์ประกอบหลายโมเดลแตกต่างกันไปตามหลักฐานที่นำมาสนับสนุน Mueller (1996 อ้างใน เสรี ชัดแฉ้ม. 2547 : 10) ได้เสนอแนะว่า ผู้วิจัยควรสร้างโมเดลทางเลือก (Alternative Modles) ไว้หลาย ๆ โมเดลก่อนลงมือวิเคราะห์ข้อมูล ดีกว่าวิเคราะห์จากโมเดลเดียว

2.3.8.2 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Model Identification) เป็นการระบุว่าโมเดลองค์ประกอบนั้นสามารถนำมาประมาณค่าพารามิเตอร์ได้เป็นค่าเดียวหรือไม่ ในวิธี CFA ผู้วิจัยต้องการทดสอบโมเดลระบุเกินพอดี (Overidentified Model) ที่มีจำนวนพารามิเตอร์ทราบค่า (ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของข้อคำถาม) มากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า ส่วนกรณีจำนวนพารามิเตอร์ที่ทราบค่าจำนวนน้อยกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่มาทราบค่า เรียกว่า โมเดลระบุไม่พอดี (Underidentified Model) แต่ถ้าจำนวนพารามิเตอร์ที่ทราบค่าเท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า เรียกว่า โมเดลระบุพอดี (Just identified Model) โปรแกรมริสเทรลไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดลระบุไม่พอดี และให้ค่าพารามิเตอร์ในโมเดลระบุพอดีได้ไม่ดี วิธี CFA สามารถทดสอบโมเดลองค์ประกอบได้ดีเฉพาะกับโมเดลระบุเกินพอดีเท่านั้น

2.3.8.3 การประมาณค่าพารามิเตอร์ (Estimating the Parameter) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแก้สมการโครงสร้าง เพื่อหาค่าพารามิเตอร์ซึ่งเป็นตัวไม่ทราบค่าในสมการ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 อ้างใน เสรี ชัดแฉ้ม. 2547 : 12) เป็นการดำเนินการโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ การประมาณค่าพารามิเตอร์ได้จากการใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้หรือข้อคำถาม) ประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากร

2.3.8.4 การประเมินความสอดคล้องของโมเดล (Evaluating the Data-Model Fit) เป็นการประเมินความสอดคล้องโดยการพิจารณาค่าสถิติต่าง ๆ ในผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติเหล่านี้ใช้เป็นหลักฐานสนับสนุนว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ หรือแนะนำว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลอย่างไร ซึ่งในกรณีโมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลต้องปฏิเสธโมเดลองค์ประกอบตามสมมติฐาน หรืออาจใช้ค่าสถิติที่ให้มากับผลการวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดลหรือปรับโมเดลใหม่

2.3.8.5 การดัดแปรโมเดล (Model Modification) ในกรณีที่ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลชี้ว่าโมเดลองค์ประกอบไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกำหนดความสัมพันธ์ (เส้นทาง) ต่าง ๆ ในโมเดลไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ผู้วิจัยสามารถปรับพารามิเตอร์ในโมเดลสมมติฐานแล้วทดสอบผลการปรับโมเดลได้โปรแกรมให้ค่าดัชนีตัดแปรโมเดล (Modification Indices : MI) ดัชนี MI จะเสนอแนะว่า ควรเพิ่มหรือตัดพารามิเตอร์ตัวใดออกจากโมเดลเพื่อให้โมเดลสอดคล้องกับข้อมูล ส่วนการตัดสินใจปรับพารามิเตอร์ตัวใดขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ผู้วิจัยต้องปรับพารามิเตอร์อย่างมีความหมายในเชิงเนื้อหาและสามารถตีความหมายค่าพารามิเตอร์นั้น ได้ชัดเจน

สรุปแล้ว การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) แนวคิดในการนำ CFA มาใช้วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวัดทางจิตวิทยา ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง การประมาณค่าความเที่ยง และตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโครงสร้างองค์ประกอบเมื่อนำไปใช้ต่างกลุ่ม ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ควรเป็นค่าต่อเนื่องและมีจำนวนมากพอ มีข้อตกลงเบื้องต้นคือข้อมูลทุกตัวควรมีการแจกแจงแบบปกติ เทอมความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์ กันได้ กลุ่มตัวอย่างควรมีการแจกแจงแบบเชิงเส้นกำกับ และตัวแปรสังเกตได้ต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูง ขั้นตอนการวิเคราะห์ CFA มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

1. การกำหนดข้อมูลเฉพาะของโมเดล
2. การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล
3. การประมาณค่าพารามิเตอร์
4. การประเมินความสอดคล้องของโมเดล
5. การตัดแปรโมเดล

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เป็นกรณีที่ผู้วิจัยทราบและคาดไว้ว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นอย่างไร และจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาช่วยในการตรวจสอบหรือยืนยันความสัมพันธ์ว่าเป็นไปอย่างที่คุณวิจัยคาดการณ์ไว้หรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงยึดเอาหลักแนวคิดนี้เป็นหลักในการทำวิจัย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

หลักสูตรเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในแนวทางที่พึงปรารถนาหรือความต้องการในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่กำหนดให้เป็นไปตามที่ต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ทักษะรวมทั้งเจตคติและค่านิยมต่างๆ เพราะถือว่าเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรม ดังนั้นหลักสูตรจึงจะต้องมีความชัดเจนถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักสูตรที่ดีต้องมาจากกระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อให้การพัฒนาหลักสูตรเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยจะประกอบด้วย

1. ผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ซึ่งนิยมเรียกว่า มาตรฐานคุณภาพ (Quality Standard) หรือที่เราเรียกว่า จุดประสงค์การเรียนรู้
2. ขอบข่ายเนื้อหาวิชา (Content) หรือที่เรียกว่า องค์ความรู้ (Body of Knowledge)
3. แผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (Learning Activities) หรือที่เรียกว่า แผนการสอนหรือกระบวนการเรียนรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด เพื่อรับประกันว่าผู้เรียนทุกคนจะบรรลุผลการเรียนรู้ได้ครบถ้วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. แผนการใช้สื่อการเรียนการสอน (Learning Materials)
5. แผนการวัดและประเมินผล (Assessment) เพื่อแสดงหลักฐานการบรรลุผลการเรียนรู้ โดยหลักการที่เป็นสากล

2.4.1 ความหมายการพัฒนาหลักสูตร

มีนักการศึกษาทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรไว้ ดังเช่น Saylor and Alexander (1974 : 7) มีความเห็นว่า การพัฒนาหลักสูตรมีความหมายที่เด่นชัดที่สุดอยู่ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกหมายถึงการทำให้ดีขึ้นหรือทำให้สมบูรณ์ขึ้น และอีกลักษณะหนึ่งหมายถึง ทำให้เกิดมีขึ้นหรือกรณีที่ต้องสร้างหลักสูตรขึ้นใหม่ โดยไม่มีหลักสูตรเดิม สำหรับ Oliva (1988 : 26) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงและการทำให้หลักสูตรดีขึ้น เป็นคำที่มีความหมายรวมถึงแต่การวางแผนหลักสูตร การใช้หลักสูตร และการประเมินหลักสูตรหรือการปรับปรุงหลักสูตร

สำหรับนักการศึกษาชาวไทยได้ให้ความหมายการพัฒนาหลักสูตรดังเช่น วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล (2544 : 70-71) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตร เป็นการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย เนื้อหาวิชา วิธีการสอน วิธีการเรียนรู้ รวมทั้งการประเมินผลด้วย บุปผา เมชตรีทองคำ (2545 : 65) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตร คือการทำให้ดีขึ้น หรือทำให้สมบูรณ์ขึ้น และอีกลักษณะหนึ่งหมายถึง ทำให้เกิดขึ้น โดยเหตุนี้ความหมาย ของการพัฒนาหลักสูตร จึงอาจมีความหมายได้ 2 ลักษณะเช่นเดียวกัน คือ ความหมายแรก หมายถึง การทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และอีกความหมายหนึ่ง คือ การสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่เลย และสุมิตรา พงศธร (2550 : 3) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตร ว่าเป็นกระบวนการของการสร้างหลักสูตร ซึ่งคำนึงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้บริหาร ผู้สอน ผู้เรียนผู้ปกครอง และแนวทางการปฏิบัติในการสร้างหลักสูตร เช่น การกำหนดทิศทาง กำหนดคณะกรรมการ การกำหนดที่ปรึกษา และกระบวนการทำงานจะเป็นอย่างไร

2.4.2 กระบวนการพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการสากลที่สามารถประยุกต์ใช้กับหลักสูตรทางการศึกษา ได้อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรวิชาใด หรือหลักสูตรประเภทใดก็ตาม (พรชัย หนูแก้ว. 2541 :44) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร ดังนี้

การศึกษาบริบทและความต้องการ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านต่างๆ ที่จะนำมาใช้สำหรับการพัฒนาหลักสูตร อาจเริ่มจากการทำการศึกษาหรือวิจัย หรือลงพื้นที่สำรวจและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อทราบข้อเท็จจริงหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2537 : 5-6) โดยพิจารณาข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลาดแรงงานในอาชีพนั้นๆ และทักษะที่จำเป็นในอาชีพที่ต้องการ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมาย และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวเหล่านี้ จะนำไปสู่การจัดโครงสร้างหลักสูตรต่อไป

2. สำรวจความต้องการ หลังจากศึกษาข้อมูลพื้นฐานแล้ว ผู้สร้างหลักสูตรจะต้องกำหนดความต้องการ หรือความจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการสร้างและพัฒนาหลักสูตรให้ (ชูศรี

สุวรรณโชติ. 2542 : 90) ขั้นตอนนี้สามารถบอกได้ถึงชื่อหลักสูตรและวัตถุประสงค์หลักของการสร้างหลักสูตร

3. การกำหนดรูปแบบหลักสูตร หลังจากศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความจำเป็นในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรแล้ว จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบหลักสูตร เช่น หลักสูตรแบบบูรณาการ เป็นต้น (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2537 : 8-9) เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรมีหลายรูปแบบ ซึ่งต้องออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปใช้ เช่น ในบริบทของสถานศึกษาต้องจัดรูปแบบของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความสามารถ ความถนัด สาขาวิชา และตลาดแรงงาน เป็นต้น

การสร้างและพัฒนาหลักสูตร มีขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดโครงสร้างหลักสูตร ในขั้นตอนนี้ใช้แนวคิดของ Taba (1962 : 422-425) ดังนี้

2. การกำหนดจุดประสงค์ของการศึกษา โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากข้อที่ 1 เป็นหลักในการพิจารณา

3. การคัดเลือกเนื้อหาวิชาที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตรงกับความต้องการและความจำเป็นของสังคม โดยคัดเลือกมาให้เรียนเฉพาะที่ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

4. การจัดระเบียบ ลำดับ และขั้นตอนของเนื้อหาวิชาที่คัดเลือกมาเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ของผู้เรียน

5. การคัดเลือกประสบการณ์การเรียน โดยอาศัยความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้และวิธีสอนแบบต่างๆ เป็นแนวทางเพื่อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการศึกษาและเนื้อหาวิชา

6. การจัดระเบียบ ลำดับ และขั้นตอนของประสบการณ์การเรียนเพื่อให้กระบวนการเรียนการสอนบรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

7. การประเมินผล เป็นขั้นที่จะทำให้ทราบว่า การพัฒนาหลักสูตรประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยปกติจะพิจารณาจากผลของการใช้หลักสูตร นั่นคือ พิจารณาว่าผู้เรียนได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เนื้อหาวิชา และกระบวนการเรียนการสอนมีความเหมาะสมเพียงใด

การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร เมื่อร่างหลักสูตรเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก่อนจะนำหลักสูตรไปใช้ต้องตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขบางส่วน ก่อนนำไปใช้จริง การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรทำได้หลายวิธี (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2537 : 13-14) เช่น การประชุมสัมมนาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ตรงในเรื่องนั้นตรวจสอบ

การตรวจสอบประสิทธิภาพของหลักสูตร มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การนำหลักสูตรไปทดลองใช้ มี 3 ขั้นตอน (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2537 : 15-17) ได้แก่

1.1 การขออนุมัติหลักสูตร เมื่อได้ตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรและปรับแก้หลักสูตรเรียบร้อยแล้วจะนำหลักสูตรไปใช้ จะต้องนำหลักสูตรเสนอหน่วยงานเพื่อให้ความเห็นชอบหลักสูตร เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงจะรับสมัครผู้เรียนและจัดการดำเนินการเรียนการสอนได้

1.2 การวางแผนการใช้หลักสูตร จะทำควบคู่ไปกับการขออนุมัติใช้หลักสูตร การวางแผนการใช้หลักสูตรจะต้องคำนึงถึงสิ่งจำเป็นต่างๆ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หลักสูตร การเตรียมงบประมาณ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสูตร เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 ขั้นตอนการใช้หลักสูตรหรือการบริหารหลักสูตร ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ ที่ว่าเป็นศาสตร์นั้น หมายถึง การวางแผนใช้อย่างเป็นระบบและใช้เทคโนโลยีทางการศึกษามาช่วยเสริม ส่วนที่ว่าเป็นศิลปะนั้น หมายถึง ผู้ใช้ในที่นี้รวมทั้งผู้บริหารและผู้สอนจะมีบทบาทมากในการที่จะทำให้หลักสูตรบรรลุความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

การประเมินผลการใช้หลักสูตร มี 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผนการประเมินหลักสูตร เป็นการพิจารณาว่าจะประเมินหลักสูตรในส่วนใดบ้าง เช่น ประเมินเอกสารหลักสูตร ประเมินระบบหลักสูตร ประเมินระบบการบริหารหลักสูตร ประเมินระบบการเรียนการสอน ประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ประเมินการสอนของผู้สอน ประเมินการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา และประเมินการยอมรับหลักสูตรจากผู้ปกครองหรือชุมชน เป็นต้น
2. การเก็บข้อมูล ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ โดยใช้เครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสมกับคุณลักษณะข้อมูลจากแหล่งนั้นๆ ตลอดจนการจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. ข้อมูล ได้แก่ การกำหนดว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่สำคัญในการช่วยตัดสินใจ การจัดทำระบบข้อมูลซึ่งช่วยจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่และสังเคราะห์ข้อมูลได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
4. การรายงานข้อมูล ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วโดยใช้การตีความอธิบายลงสรุปเกี่ยวกับข้อมูลนั้น เพื่อพิจารณาประกอบการตัดสินใจว่าหลักสูตรนี้มีคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือว่าจะต้องปรับปรุงแก้ไขส่วนใดของระบบหลักสูตรต่อไป

การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนี้เป็นสิ่งใหม่สำหรับการทดลองใช้ ฉะนั้น หลังจากการตรวจสอบประสิทธิภาพและประเมินผลของหลักสูตรที่สร้างขึ้นมาแล้ว จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะเป็นหลักสูตรที่สมบูรณ์ พร้อมทั้งจะนำไปใช้จริง ส่วนที่ควรพิจารณาเป็นหลักสำคัญในการปรับปรุงคือ กระบวนการที่ใช้ในการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะของผู้ใช้หลักสูตร ด้านการปรับเนื้อหา กิจกรรม และช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร ทั้งนี้เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เป็นต้น

สรุปกระบวนการพัฒนาหลักสูตร แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เป็นการศึกษาบริบทและความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านต่างๆ สำรวจความต้องการและการกำหนดรูปแบบหลักสูตร ขั้นตอนที่สอง เป็นการสร้างและพัฒนาหลักสูตรประกอบ ด้วย การกำหนดโครงสร้างหลักสูตร และการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร ขั้นตอนที่สามเป็นการตรวจสอบประสิทธิภาพของหลักสูตร ประกอบด้วย การนำหลักสูตรไปทดลองใช้ และการประเมินผลการใช้หลักสูตร ขั้นตอนที่สี่สุดท้าย เป็นการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

2.4.3 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตร

ก่อนจะกล่าวถึงหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยขอกล่าวถึงหลักสูตรโดยทั่วไปพอสังเขป เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมและหลักสูตรทั่วไปนั้นมีองค์ประกอบของหลักสูตร และรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรที่เหมือนกัน จะแตกต่างกันในส่วนรายละเอียดของจุดมุ่งหมาย เนื้อหา กระบวนการเรียนรู้ และการประเมินผล ดังนั้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรทั่วไปจะช่วยสร้างกรอบแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

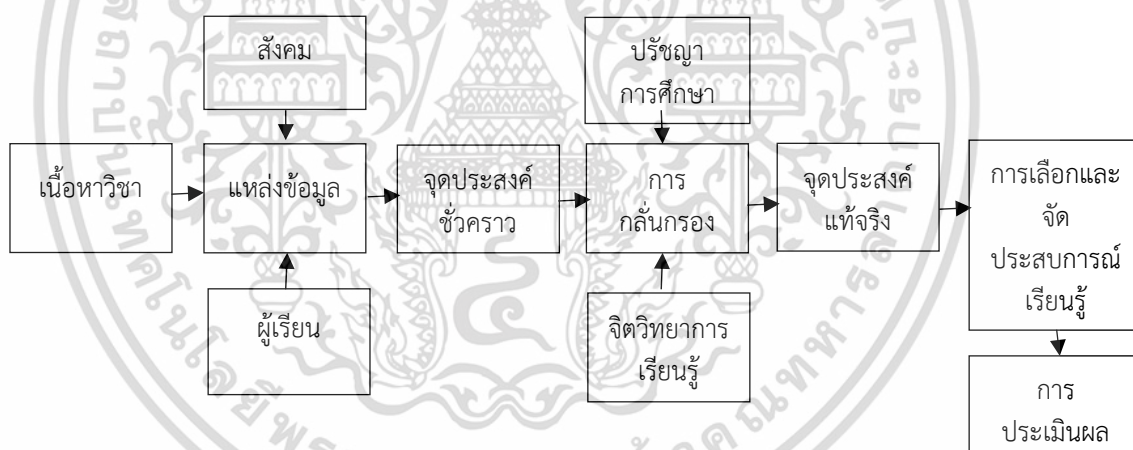
อุตสาหกรรมยานยนต์ โดยรูปแบบในการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญจำเป็นที่จะทำให้การพัฒนาหลักสูตรเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นระบบ การพัฒนาหลักสูตรนั้นมีแนวคิดอยู่ 2 ลักษณะด้วยกัน คือ การสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว และการปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ความหมายของคำว่า การพัฒนาหลักสูตรจะรวมถึงการผลิตเอกสารต่างๆ สำหรับผู้เรียนด้วย ได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้พัฒนารูปแบบหลักสูตรตามแนวคิดที่แตกต่างกัน มีดังนี้

2.4.3.1 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของTyler

ในปี ค.ศ. 1971 Tyler ได้เขียนหนังสือเรื่อง Basic Principles of Curriculum and Instruction ซึ่งเสนอแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร 4 ขั้นตอน คือ

- ขั้นที่ 1 การกำหนดจุดมุ่งหมาย
- ขั้นที่ 2 การเลือกและจัดประสบการณ์การเรียนรู้
- ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรไปใช้
- ขั้นที่ 4 การประเมินผล

การจัดประสบการณ์ทางการศึกษาให้ผู้เรียน และการประเมินสัมฤทธิผลของหลักสูตรด้วย ซึ่งรูปแบบของการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler นำเสนอได้ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.5 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler

2.4.3.2 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของTaba ได้เสนอลำดับขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตร 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการ (Diagnosis of Needs) เป็นการตรวจสอบสภาพปัญหาและความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของสังคมและผู้เรียน

ขั้นที่ 2 การกำหนดจุดมุ่งหมาย (Formulation of Objectives) กำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนหลังจากได้ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

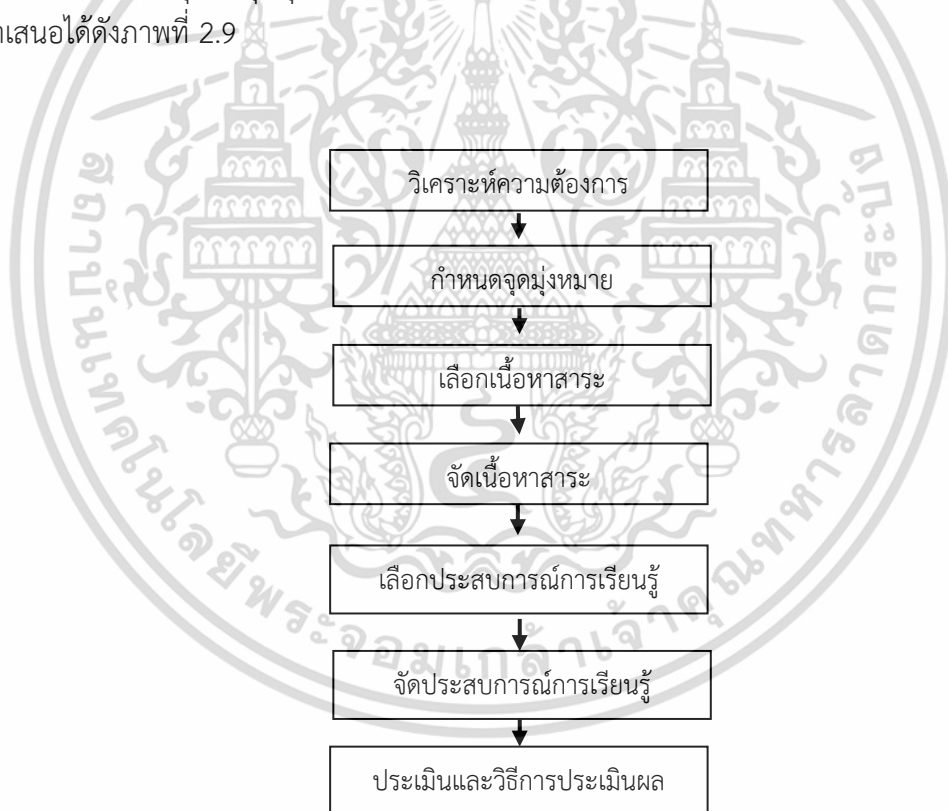
ขั้นที่ 3 การเลือกเนื้อหาสาระ (Selection of Content) จุดมุ่งหมายที่กำหนดแล้ว จะมีส่วนช่วยในการคัดเลือกเนื้อหาสาระ จะต้องให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย วยของผู้เรียน และความสามารถของผู้เรียน ยังต้องมีความเชื่อถือและความสัมพันธ์ต่อผู้เรียนด้วย

ขั้นที่ 4 การจัดเนื้อหาสาระ (Organization of Content) เนื้อหาสาระที่เลือกได้ ต้องนำมาจัดลำดับ โดยคำนึงถึงความต่อเนื่อง ความยากง่าย วุฒิภาวะ ความสามารถและความสนใจของผู้เรียน

ขั้นที่ 5 การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (Selection of Learning Experiences) ครูผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องคัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

ขั้นที่ 6 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ (Organization of Learning Experiences) ประสบการณ์เรียนรู้ควรจัดโดยคำนึงถึงเนื้อหาสาระและความต่อเนื่อง

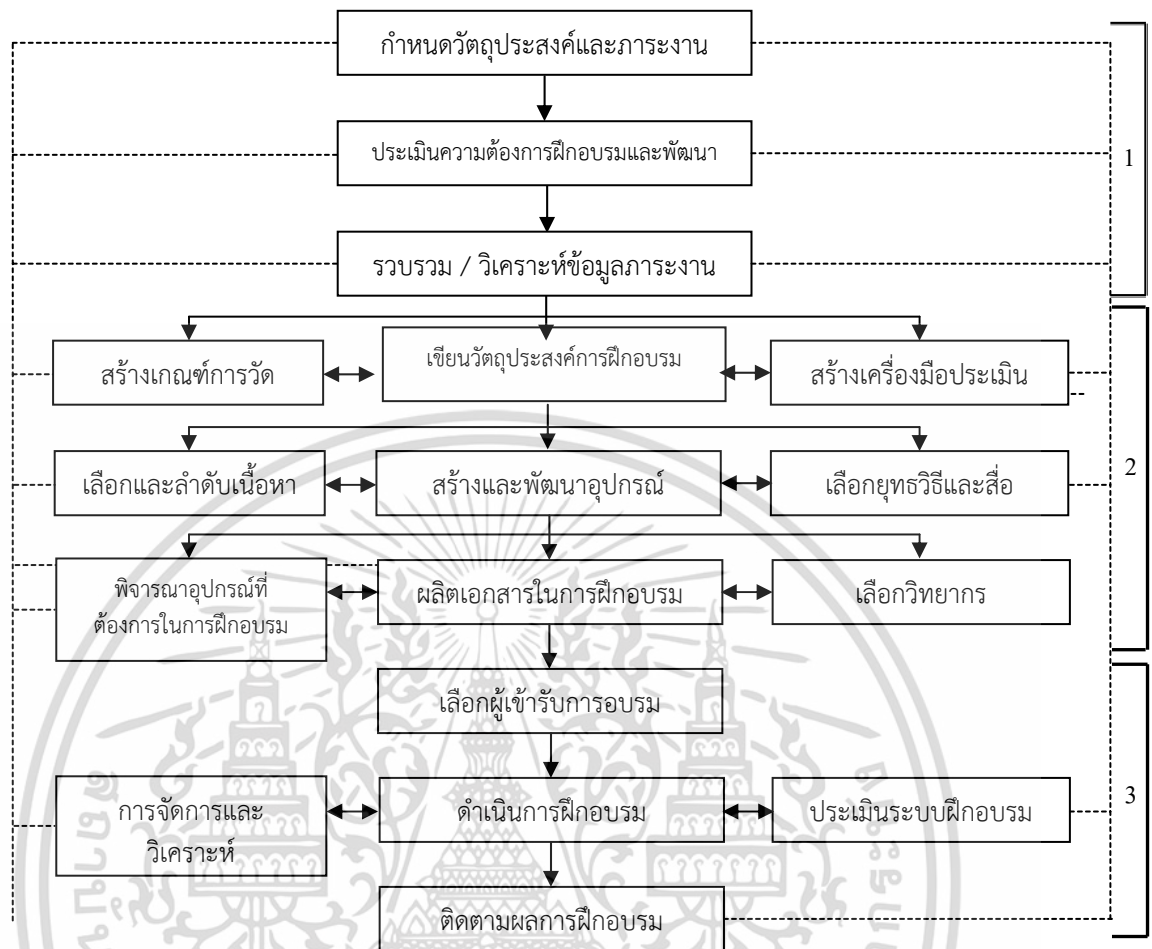
ขั้นที่ 7 การกำหนดสิ่งที่จะประเมินและวิธีการประเมินผล (Determination of What to Evaluate and Means of doing it) คือ การตัดสินใจว่าจะต้องประเมินอะไรเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และกำหนดด้วยว่าใช้วิธีประเมินอย่างไร นำเสนอได้ดังภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.6 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Taban

2.4.3.3 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Tracey (1982) สร้างระบบฝึกอบรมและพัฒนา โดยแบ่งลำดับขั้นการดำเนินงาน ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) การพัฒนาระบบ (System Development) และการใช้ระบบ (System Validation) นำเสนอได้ดังภาพที่ 2.7

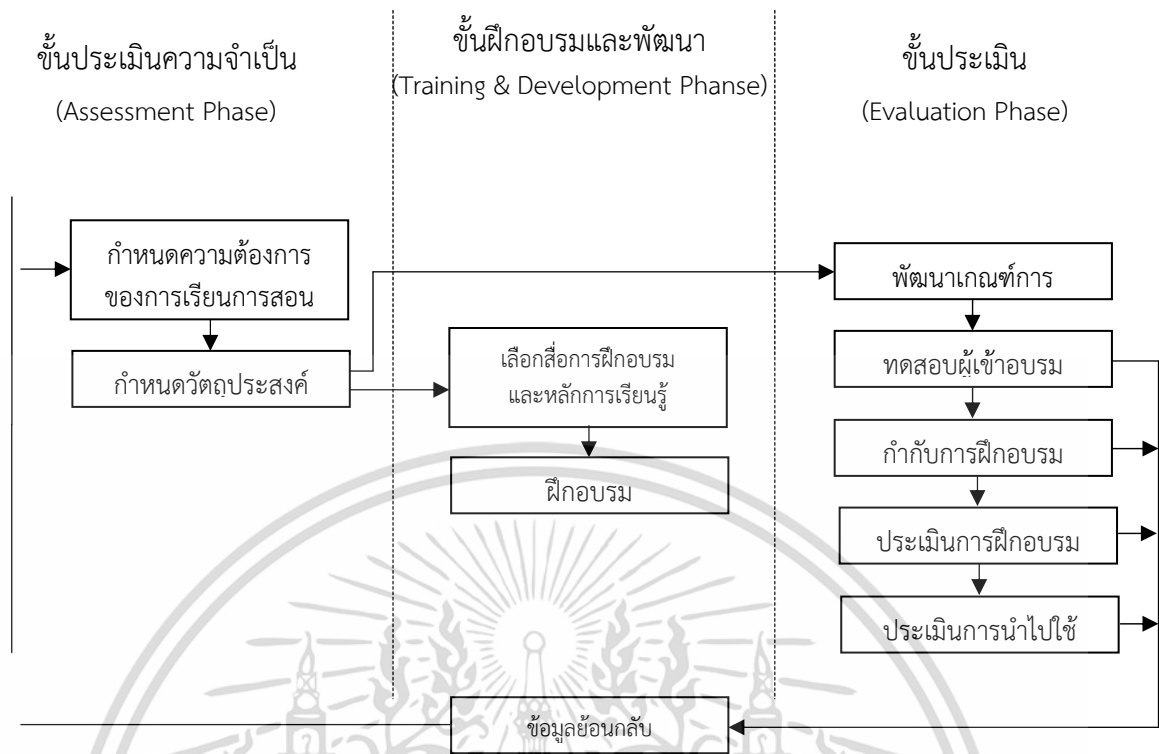
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Tracey (1982)

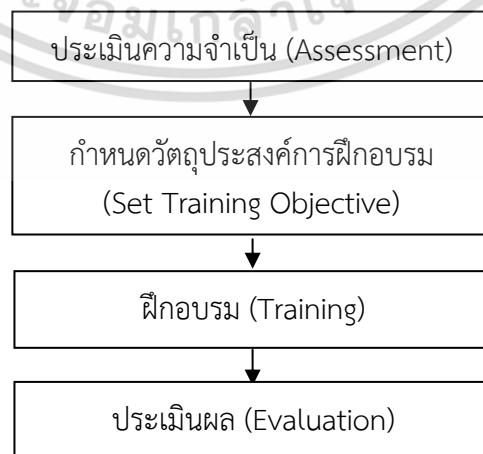
2.4.3.3 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Cascio (1986) ได้เสนอว่า กระบวนการพัฒนาแบบจำลองการฝึกอบรม โดยทั่วไป (General Systems Model of the Training and Development Process) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นประเมินความจำเป็น (Assessment Phase) เพื่อกำหนดความต้องการในการเรียนการสอน และกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 2) ขั้นฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development Phase) เป็นขั้นที่มีการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาเลือกสื่อ การฝึกอบรมและหลักการเรียนรู้ และวางแผนดำเนินการฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการ ต้องพัฒนาเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อใช้ในการตรวจสอบความรู้ขั้นต้นของผู้เข้ารับการอบรม กำกับ การฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม และการนำความรู้ไปใช้ โดยแต่ละขั้นมีวิธีการดำเนินงานที่ สอดคล้องกัน 3) ขั้นการประเมิน (Evaluation Phase) เป็นการพัฒนากลยุทธ์การประเมิน ในการ ทดสอบกับผู้รับการเข้าอบรม เพื่อกำกับการฝึกอบรมในการประเมินผลการฝึกอบรมและการนำไปใช้ นำเสนอได้ดังภาพที่ 2.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.8 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Cascio (1986 : 246)

2.4.3.4 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Dessler (1988) เสนอว่าแบบจำลองโดยทั่วไปของการฝึกอบรมจะมี กระบวนการหลัก ๆ ที่สำคัญอยู่ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนประเมินความจำเป็น (Assessment) เพื่อศึกษา ปัญหาว่าจำเป็นต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรมหรือต้องการพัฒนาด้วยการฝึกอบรม ขั้นกำหนด วัตถุประสงค์การฝึกอบรม (Set Training Objective) จะต้องกำหนดให้เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตได้หรือ วัดได้ ขั้นฝึกอบรม (Training) ต้องประกอบด้วยเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมและมีโปรแกรม การดำเนินงานประกอบ และขั้นประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินปฏิบัติการเรียนรู้ พฤติกรรม หรือผลที่เกิดขึ้น นำเสนอได้ดังภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Dessler (1988 : 269)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.3.5 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Patrick (1992) มีความเห็นว่า วิธีการระบบที่ใช้ในการฝึกอบรมมีขอบเขตที่ ชัดเจนอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรก การฝึกอบรมสามารถดำเนินงานเป็นระบบที่สมบูรณ์ ได้จาก การมีปฏิสัมพันธ์กับระบบอื่น ๆ เช่น การเลือกบุคลากรและการเลือกสิ่งที่ต้องการ การฝึกอบรมจะมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับระบบอื่น ที่สืบเนื่องมาจากอาชีพการงานหรือปัญหาการศึกษาการฝึกอบรม จึงต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับระบบที่เกี่ยวข้องกัน ประการที่สอง การฝึกอบรมสามารถพัฒนาขึ้นให้ เป็นระบบเฉพาะตนได้ โดยการวิเคราะห์แยกออกเป็นระบบย่อย และทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน จากการกำหนดและปรับหน้าที่ให้แตกต่างกันในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม ดังนั้น แบบจำลอง ระบบฝึกอบรมจึงต้องมีข้อกำหนดที่มากกว่าแบบจำลองระบบการเรียนการสอนโดยทั่วไป นอกจากนี้ Patrick (1992 : 114 -115) ได้เสนอว่าระบบการฝึกอบรมควรประกอบด้วย กระบวนการที่สำคัญ 10 ขั้นตอนด้วยกัน

1. กำหนดสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง (Identify changing needs) โดยสรุปจากปัญหา และ ความต้องการขององค์กร ที่เกิดขึ้นมาจากอุปกรณ์ใหม่ การปรับคณะทำงานใหม่ การพัฒนาใหม่ๆ การปฏิบัติงานมีความซับซ้อนมากขึ้น และระดับของทักษะการปฏิบัติงานยังไม่พอเพียงในการทำงานให้ มีคุณภาพหรือมีปริมาณตามต้องการ ซึ่งจะสามารถแก้ไขปรับปรุงจากการฝึกอบรมหรืออบรมเพิ่มเติม ให้กับบุคลากร ความต้องการที่กำหนดขึ้นนี้จะต้องมีความจำเป็นอย่างยิ่ง มีความชัดเจน และเป็น พฤติกรรมที่ไม่คลุมเครือหรือเป็นวัตถุประสงค์เชิงทักษะปฏิบัติ จากเป้าหมายของโปรแกรม การฝึกอบรม

2. คัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม (Select Trainees) การคัดเลือกนี้ดำเนินการใน 2 กรณีคือถ้าเป็นบรรยากาศทางอุตสาหกรรมหรือเศรษฐกิจในประเด็นที่ไม่จำเป็นต้องอบรมมากนัก สามารถเลือกอบรมแบบเพิ่มเติมความรู้สำหรับบุคลากรระดับสูงและไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงงาน แต่ถ้าเป็นผลที่เกิดขึ้น โดยไม่มีความสำคัญกับธุรกิจการค้าขายต้องเลือกการฝึกอบรม

3. พัฒนาเกณฑ์การวัดผล (Develop Criterion Measures) นำวัตถุประสงค์และเป้าหมายการฝึกอบรมมาเป็นข้อกำหนดความเหมาะสมของเกณฑ์การตรวจสอบ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประเมิน ทักษะปฏิบัติของผู้เข้าอบรมแต่ละระดับขั้นตามโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้

4. กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม (Define Training Objectives) กำหนดขึ้นจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะสามารถถ่ายทอดด้วยปฏิสัมพันธ์กับระหว่างบุคลากรได้ ในด้านความรู้ ทักษะ และสิ่งที่ต้องการอื่นๆ ด้วยการวิเคราะห์งานที่ปฏิบัติและภาระหน้าที่ที่ต้องเข้าใจและนำไปปฏิบัติตามต้องการ

5. เนื้อหาการฝึกอบรมที่ให้ (Derive Training Content) พิจารณาขึ้นจากเนื้อหาสาระที่เหมาะสมต่อการถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรม ตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่กำหนดไว้

6. ออกแบบวิธีการและเครื่องมือฝึกอบรม (Design Methods and Training Material) นำเนื้อหาสาระการฝึกอบรมมาพิจารณาออกแบบการฝึกอบรมให้มากที่สุดเท่าที่ผู้เข้าอบรมจะรับได้ โดยออกแบบให้ครอบคลุมความสำคัญและลึกซึ้งมาก ในด้านโครงสร้างและลำดับขั้น การใช้เครื่องมือ ฝึกอบรม

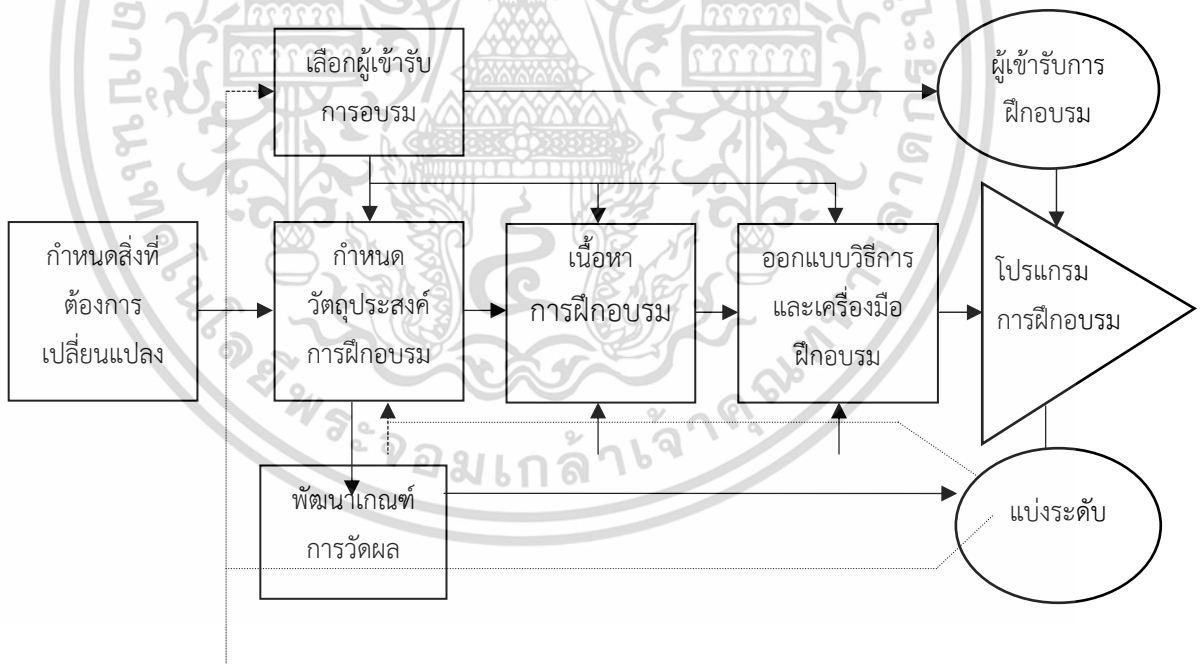
7. โปรแกรมการฝึกอบรม (Training Programmed) เป็นการรวบรวมวิธีการเครื่องมือและกิจกรรมการฝึกอบรมที่ได้ออกแบบเอาไว้ มาประกอบรวมเข้ากับหลักจิตวิทยาการฝึกอบรมและ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นลำดับขั้นของฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การแบ่งระดับ (Graduates) พิจารณาจากความสำคัญที่สุดของตัวบ่งชี้ในการประเมินผล และโปรแกรมการฝึกอบรม เป็นเกณฑ์ในการแบ่งทักษะปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม

9. ผู้เข้ารับการอบรม (Trainees) ผู้เข้ารับการอบรมที่เลือกเข้ารับการอบรมจะประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีขีดความสามารถหลากหลาย ต้องทำการทดสอบเพื่อประเมินความสามารถ ที่กำหนดให้นำไปใช้กับภาระงานใหม่ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถในบางครั้งก็มีความเกี่ยวข้อง กับองค์ประกอบอื่นที่อยู่ภายนอกกระบวนการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมแรงจูงใจ และ ความสนใจของผู้เข้ารับการอบรม เช่น ระดับของค่าจ้าง สภาพภาพในการปฏิบัติงาน ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง กับความสามารถในการถ่ายทอดอย่างเป็นธรรมชาติ และมีความสัมพันธ์อย่างมากทางจิตวิทยา อันเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างความรู้ และทักษะในการดำรงชีวิตของบุคคลตามที่ต้องการกับ โปรแกรมการฝึกอบรม การตัดสินใจเลือกผู้เข้ารับ การฝึกอบรม จะมีผลกระทบทั้งวัตถุประสงค์และ เนื้อหาสาระ รวมทั้งการออกแบบขั้นตอนของการฝึกอบรม

10. ผลย้อนกลับ (Feedback) การพัฒนาระบบฝึกอบรมจะต้องกำหนดให้สามารถปรับปรุง และเพิ่มเติมบางสิ่งเข้าไปในหน่วยย่อยของระบบได้ โดยนำเกณฑ์การวัดผลมากำหนดระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการอบรม หากผลสัมฤทธิ์ในระดับใดยังไม่เป็นไปตามต้องการก็สามารถนำ ผลที่ได้ไปปรับปรุงและเพิ่มเติมในวัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม รวมทั้งการคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมได้ นำเสนอได้ดังภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 รูปแบบระบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Patrick (1992 : 115)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.3.4 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Chang (1995) เสนอว่า ระบบการฝึกอบรมประกอบด้วยกระบวนการ สำคัญ 6 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นสรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การกำหนดความต้องการฝึกอบรม (Identify Training Needs) โดยการตัดสินใจว่า จะอบรมอย่างไรจึงจะปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงาน และเป้าหมายที่เกิดจากการฝึกอบรม

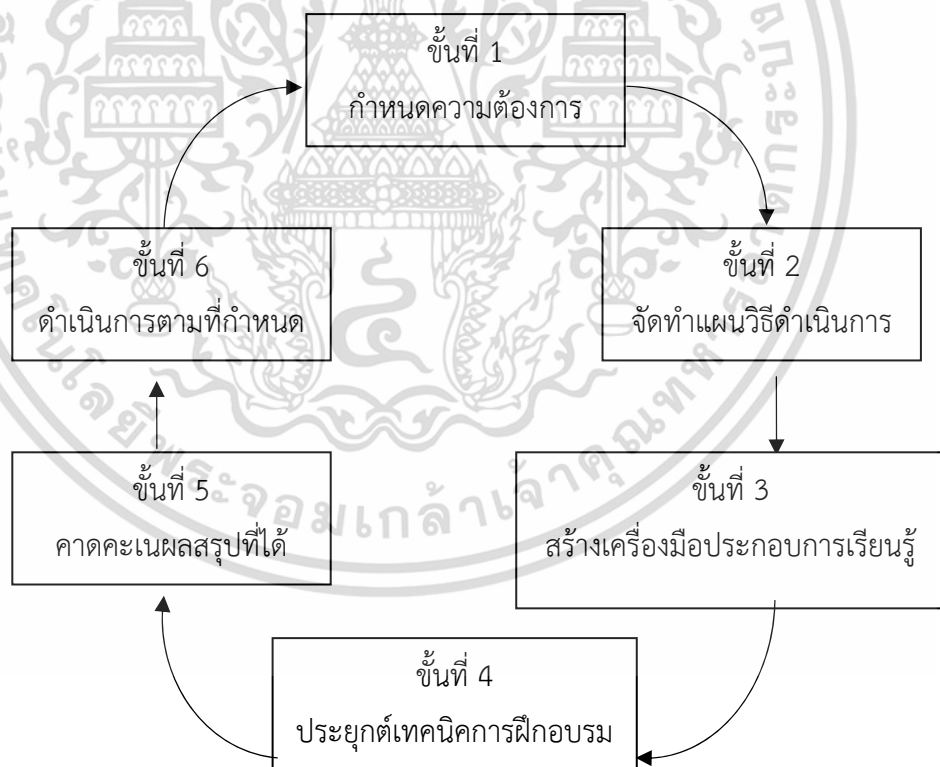
ขั้นที่ 2 จัดทำแผนวิธีดำเนินการ (Map the Approach) เลือกวิธีการฝึกอบรมจากวิธีการ ที่ดีที่สุด เพื่อผลการฝึกอบรมเป็นไปตามเป้าหมาย และการปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 3 สร้างเครื่องมือประกอบการเรียนรู้ (Produce Learning Tools) สร้างเครื่องมือการอบรมทั้งหมดและส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ โสตทัศน เครื่องช่วยฝึกปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 4 ประยุกต์เทคนิคการฝึกอบรม (Apply Training Techniques) ออกแบบการฝึกอบรมที่มั่นใจว่าจะประสบผลสำเร็จเมื่อสิ้นสุดกระบวนการ

ขั้นที่ 5 คาดคะเนผลที่ได้ (Calculate Measurable Results) ตรวจสอบการฝึกอบรม ความสำเร็จของกิจกรรมการฝึกในการเสริมสร้างทักษะปฏิบัติ และออกแบบการฝึกใหม่

ขั้นที่ 6 ดำเนินการตามที่กำหนด (Track ongoing follow-through) จัดกิจกรรมตามทีวางแผนไว้อย่างเป็นระบบ



ภาพที่ 2.11 รูปแบบระบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Chang (1995)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนักวิชาการต่างประเทศ

รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Tyler (1950)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Taba (1962)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Tracey (1982)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Cascio (1986)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Dessler (1988)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Patrick (1992)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Chang (1995)
ขั้นที่ 1 กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร	ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการ ขั้นที่ 2 กำหนดจุดมุ่งหมาย	ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์/ประเมินความต้องการฝึกอบรมและรวบรวมวิเคราะห์ภาระงาน	ขั้นที่ 1 กำหนดความต้องการของการเรียนการสอน	ขั้นที่ 1 ประเมินความจำเป็น	ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง	ขั้นที่ 1 การกำหนดความต้องการฝึกอบรม
ขั้นที่ 2 เลือกประสบการณ์ในการเรียนรู้	ขั้นที่ 3 การเลือกเนื้อหาสาระของหลักสูตร ขั้นที่ 4 การจัดระบบเนื้อหา ขั้นที่ 5 เลือกประสบการณ์การเรียนรู้	ขั้นที่ 2 เขียนวัตถุประสงค์การฝึกอบรม สร้างเกณฑ์การวัด สร้างเครื่องมือประเมิน สร้างและพัฒนาอุปกรณ์เลือกและลำดับเนื้อหา เลือกยุทธวิธีและสื่อ	ขั้นที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์เลือกสื่อการฝึกอบรมและหลักการเรียนรู้	ขั้นที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม	ขั้นที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม เลือกผู้เข้ารับการอบรม พัฒนาเกณฑ์การวัด เนื้อหาการฝึกอบรม ออกแบบวิธีการและเครื่องมือการฝึกอบรม	ขั้นที่ 2 จัดทำแผนวิธีดำเนินการ ขั้นที่ 3 สร้างเครื่องมือประกอบการเรียนรู้ ขั้นที่ 4 ประยุกต์เทคนิคการฝึกอบรม ขั้นที่ 5 คาดคะเนผลที่ได้
ขั้นที่ 3 จัดประสบการณ์การเรียนรู้	ขั้นที่ 6 จัดประสบการณ์การเรียนรู้	ขั้นที่ 3 ดำเนินการฝึกอบรม	ขั้นที่ 3 ฝึกอบรมและพัฒนา	ขั้นที่ 3 ฝึกอบรม	ขั้นที่ 3 โปรแกรมการฝึกอบรม	ขั้นที่ 6 ดำเนินการตามที่กำหนด
ขั้นที่ 4 การประเมินผล	ขั้นที่ 7 ประเมินและวิธีการประเมินผล	ขั้นที่ 4 ประเมินระบบฝึกอบรมการจัดการและ	ขั้นที่ 4 การประเมิน 4.1 พัฒนาเกณฑ์การประเมิน	ขั้นที่ 4 ประเมินผล		

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม Tyler (1950)	รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม Taba (1962)	รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม Tracey (1982)	รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม Cascio (1986)	รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม Dessler (1988)	รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม Patrick (1992)	รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม Chang (1995)
		วิเคราะห์	4.2 ทดสอบผู้เข้าอบรม ขั้นต้น 4.3 กำกับกรฝึกอบรม 4.4 ประเมินการ ฝึกอบรม 4.5 ประเมินการ นำไปใช้			



จากตารางที่ 2.5 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการพัฒนาหลักสูตร โดย

ขั้นที่ 1 ของ Tyler คือกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร สอดคล้องกับขั้นที่ 1 และ 2 ของ Taba คือ วิเคราะห์ความต้องการกำหนดจุดมุ่งหมาย และ ขั้นที่ 1 ของ Tracey คือ กำหนดวัตถุประสงค์/ประเมินความต้องการฝึกอบรมและรวบรวมวิเคราะห์ภาระงาน และขั้นที่ 1 ของ Cascio คือ กำหนดความต้องการของการเรียนการสอน และขั้นที่ 1 ของ Dessler คือ ประเมินความจำเป็น และ ขั้นที่ 1 ของ Patrick คือ กำหนดสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง และ ขั้นที่ 1 ของ Chang คือ การกำหนดความต้องการฝึกอบรมจึงทำให้เห็นว่าขั้นตอนแรกของการพัฒนามุ่งเน้นในการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ด้วยการศึกษาค้นคว้าสำรวจ วิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการจำเป็นในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ผลการศึกษาจะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดจุดมุ่งหมาย เป้าหมายและขอบเขตของหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นที่ 1 ของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ คือ การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

ขั้นที่ 2 ของ Tyler คือเลือกประสบการณ์ในการเรียนรู้สอดคล้องกับขั้นที่ 3, 4 และ 5 ของ Taba คือ การเลือกเนื้อหาสาระของหลักสูตรการจัดระบบเนื้อหาเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ และตรงกับขั้นที่ 2 ของ Tracey คือ เขียนวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและขั้นที่ 2 ของ Cascio คือ กำหนดวัตถุประสงค์เลือกสื่อการฝึกอบรมและหลักการเรียนรู้และขั้นที่ 2 ของ Dessler คือ กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและ ขั้นที่ 2 ของ Patrick คือ กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและ ขั้นที่ 2, 3, 4 และ 5 ของ Chang คือจัดทำแผนวิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือประกอบการเรียนรู้ประยุกต์เทคนิคการฝึกอบรมคาดคะเนผลที่ได้ผู้วิจัยจึงกำหนด ขั้นที่ 2 ของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ คือ การพัฒนาหลักสูตร

ขั้นที่ 3 ของ Tyler คือจัดประสบการณ์การเรียนรู้สอดคล้องกับขั้นที่ 6 ของ Taba คือ จัดประสบการณ์การเรียนรู้และตรงกับขั้นที่ 3 ของ Tracey คือ ดำเนินการฝึกอบรมและขั้นที่ 3 ของ Cascio คือ ฝึกอบรมและพัฒนาและขั้นที่ 3 ของ Dessler คือ ฝึกอบรมและ ขั้นที่ 3 ของ Patrick คือ โปรแกรมการฝึกอบรมและ ขั้นที่ 6 ของ Chang คือดำเนินการตามที่กำหนดผู้วิจัยจึงกำหนด ขั้นที่ 3 ของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ คือ การทดลองใช้หลักสูตร

ขั้นที่ 4 ของ Tyler คือการประเมินผล สอดคล้องกับขั้นที่ 7 ของ Taba คือ ประเมินและวิธีการประเมินผลและตรงกับขั้นที่ 4 ของ Tracey คือ ประเมินระบบฝึกอบรมและการวิเคราะห์ และขั้นที่ 4 ของ Cascio คือ การประเมินและขั้นที่ 4 ของ Dessler คือ ประเมินผลผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นที่ 4 ของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ คือ การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทำให้ทราบว่ามีขั้นตอนขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การพัฒนาหลักสูตร การทดลองใช้หลักสูตร และการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามแนวคิดของ ทวีป อภิสิทธิ์ (2536 : 28-31); กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537 : 35-37); เอกชัย เอื้อเฟื้อ (2537: 46-47); Buckley; & Caple (1995 : 245); จูไร ชุมนุช (2538 : 110-130); อติญาณ์ ศรีเกษตรริน (2543: 110-125); ช่อเพชร เบ้าเงิน (2545: 106-136) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.7 การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนักวิชาการในประเทศ

รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทวีป อภิลิทธิ(2536) และ กุลยา ตันติผลาชีวะ(2537)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เอกชัย เอื้อเฟื้อ (2537)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม Buckley; & Caple (1995)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จุไร ชูมนุม (2538)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม อติญาณ ศรีเกษตริน (2543)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ช่อเพชร เบ้าเงิน (2545)	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การประยุกต์
ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม	ขั้นที่ 1 การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานสำหรับพัฒนาหลักสูตร	ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	ขั้นที่ 1 การศึกษาความต้องการ	ขั้นที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน	ขั้นที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน
ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตร - กำหนดวัตถุประสงค์ - เลือกเนื้อหา - จัดลำดับเนื้อหา - กำหนดการฝึกอบรม	ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมและตรวจสอบ	ขั้นที่ 2 การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม	ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบเอกสารหลักสูตร	ขั้นที่ 2 การออกแบบหลักสูตร	ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตร	ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม - กำหนดวัตถุประสงค์ - การเลือกเนื้อหา - การจัดลำดับเนื้อหา - กำหนดการฝึกอบรม
ขั้นที่ 3 การเสริมหลักสูตร ขั้นที่ 4 การดำเนินการฝึกอบรม	ขั้นที่ 3 การทดลองใช้	ขั้นที่ 3 การจัดหลักสูตรฝึกอบรม	ขั้นที่ 3 การทดลองใช้หลักสูตร	ขั้นที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพหลักสูตร	ขั้นที่ 3 การทดลองใช้	ขั้นที่ 3 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม
ขั้นที่ 5 การประเมินผล	ขั้นที่ 4 การประเมินผลหลักสูตรและปรับปรุงแก้ไข	ขั้นที่ 4 การประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม	ขั้นที่ 4 ประเมินผลหลักสูตรและปรับปรุงแก้ไข	ขั้นที่ 4 การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร	ขั้นที่ 4 การประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม	ขั้นที่ 4 การประเมินและปรับปรุงหลักสูตร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การจัดโครงการฝึกอบรมนั้นจะส่งผลและเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับองค์กร หรือหน่วยงานได้เพียงใด ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากรผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเป็นสำคัญ จะให้สามารถปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม และหลักการบริหารงานฝึกอบรมแต่ละขั้นตอนแล้ว ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมควรจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์ และ พฤติกรรมศาสตร์แขนงต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เช่น สังคมวิทยา จิตวิทยา และศาสตร์การจัดการ ซึ่งจะช่วยเหลืออำนวยให้สามารถ กำหนดหลักสูตร และโครงการฝึกอบรมได้ง่ายขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับ หลักการบริหารบุคคลและการพัฒนาบุคคลด้วยวิธีการอื่น ๆ นอกจากการฝึกอบรม มีความเข้าใจถึง หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้เข้าอบรมได้อย่างเหมาะสม ตลอดจน เข้าใจถึง หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์อยู่บ้างพอที่จะสามารถทำการสำรวจ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น ในการบริหารงานฝึกอบรมได้

2.5.1 ความหมายของการฝึกอบรม

ก่อนจะกล่าวถึงหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยขอกล่าวถึงหลักสูตรโดยทั่วไปพอสังเขป เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมและหลักสูตรทั่วไปนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบของหลักสูตร และรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรที่เหมือนกัน จะแตกต่างกันในส่วนของการรายละเอียดของจุดมุ่งหมาย เนื้อหา กระบวนการเรียนรู้ และการประเมินผล ดังนั้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรทั่วไปจะช่วยให้สร้างกรอบแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ต่อไป

ความหมายของการฝึกอบรมนั้น นักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการให้ความรู้และการฝึกหัดที่มีขอบเขตจำเพาะตามที่ต้องการ ระยะเวลาของการฝึกอบรมมักจะเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ตั้งแต่ 5 วัน ถึง 6 เดือน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และมีความชำนาญเป็นการเฉพาะเรื่องเท่านั้น

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ ยุทธวิธีหรือเครื่องมือที่องค์กร พึงนำมาใช้พัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดกิจกรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติอย่างเป็นระบบ

วิจิตร อวระกุล (2547) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนา หรือ การฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสม หรือเข้ากับงานหรือการทำงาน

สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข (2547) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นการสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญให้กับบุคคลในองค์กรจนก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและเจตคติค่อนข้างถาวร อันจะอำนวยประโยชน์ให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Flippo (1970) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสร้างเสริมความรู้ความชำนาญแก่ผู้ปฏิบัติงานตามขอบเขตที่กำหนด การฝึกอบรมจึงเป็นการมุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ มิใช่เพียงการฝึกหัดให้ทำเป็นเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Good (1973) กล่าวว่า เป็นความพยายามในการจัดประสบการณ์เรียนรู้ เพื่อปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโดยออกแบบ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นที่ระบุไว้ ทั้งนี้ เพื่อการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งขององค์กรและบุคคล

De Phillip, etal. (2004) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นราชการ หรือ ธุรกิจในอันที่จะพัฒนาพนักงานขององค์กรนั้น ๆ ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนเจตคติต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต สิ่งสำคัญของการฝึกอบรมที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีแบบแผน มีระบบ มีการประสานงานและกระทำติดต่อกันไป เมื่อมองการฝึกอบรม ในฐานะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการตามนโยบายของรัฐ “การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเพื่อให้เกิด ความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร”

จากข้อมูลเบื้องต้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการสร้างเสริม พัฒนา ความรู้ ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน และเจตคติของบุคคลในองค์กร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์โดยมีเป้าหมายให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงจนสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาของงานที่ปฏิบัติอยู่ ให้บรรลุความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นส่งผลต่อความก้าวหน้าของบุคคลและช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

2.5.2 วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นหลังจากที่เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว สภาพของความจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถภาพด้วยการฝึกอบรมนั้นมีแนวโน้มมาจากสาเหตุ 4 ประการด้วยกัน (Rothwell. 1996 : 12-18) คือ

แนวโน้มที่ 1 ได้แก่ การรักษาสภาพหรือจังหวะของการทำงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งทุกสิ่งไม่สามารถรอช้า ไม่สามารถยืดหยุ่น จัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ได้

แนวโน้มที่ 2 ได้แก่ การสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมแห่งการทำงาน เป็นความคาดหวังสูงสุดขององค์กรที่ต้องการให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด บุคลากรได้รับการเสริมสร้างพลังใจ (Empowerment) ในการทำงาน

แนวโน้มที่ 3 ได้แก่ การจัดกิจกรรมภายในองค์กรด้วยแนวทางแห่งนวัตกรรมใหม่ สร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง สร้างมุมมองหรือวิสัยทัศน์ของบุคลากรในองค์กรให้กว้างขึ้น สร้างทักษะทางด้านการเรียนรู้ การมีส่วนร่วม การจัดการองค์กร และความมีหุ้นส่วน สร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับบุคลากร และสร้างบุคลากรเป็นบุคคลแห่งคุณภาพ

แนวโน้มที่ 4 ได้แก่ การปรับปรุงสมรรถภาพของบุคลากรให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริง เป็นการเสริมสร้างเพื่อเพิ่มผลผลิต กำไร และปรับปรุงด้านการสื่อสารบุคคลให้มีบทบาทด้วย การเริ่มต้นในการพัฒนาตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนสมคิด บางโม (2544 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความสามารถ ในการทำงาน เฉพาะอย่าง โดยมีจุดประสงค์ 4 ประการ เรียกว่า KUSA ซึ่งประกอบด้วย

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge, K) เป็นการให้ความรู้ หลักการ ทฤษฎี และแนวคิด เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand, U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากการให้ความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้หลักการหรือทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่น ทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill, S) เป็นการฝึกความชำนาญหรือความคล่องแคล่วใน การปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใด

4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude, A) เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อองค์การต่อ ผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

ดังนั้นจุดประสงค์ของการฝึกอบรมโดยทั่วไปประกอบด้วย

1. เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพื่อส่งเสริมหรือสร้างเสริมทางปัญญาให้แก่บุคลากร เกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หน้าที่รับผิดชอบ การบริหารงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นการเพิ่มพูน ความรู้ และสามารถขยายไปถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการนำไปใช้ปรับในสถานการณ์จริงด้วย

2. พัฒนาทักษะ (Skill) เป็นการพัฒนาทักษะ ความชำนาญ การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะ หน้าตลอดจนการเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และ ถูกต้องโดยใช้เวลาน้อยลง

3. เปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude) ทำให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน สามารถ ทำงานของตนด้วยความยินดีและพอใจ ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข สร้างแรงจูงใจในการ ทำงาน เพื่อให้เกิดการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

2.5.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

คนเป็นทรัพยากรที่เป็นกลไกสำคัญต่อความสำเร็จและเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดใน องค์กร หรือหน่วยงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพทัดเทียม มีความรู้ ความสามารถ พอที่จะแข่งขันกับโลกภายนอกได้ การฝึกอบรมนอกจากมีประโยชน์เพื่อการพัฒนา บุคลากรทาง ด้านเทคนิค วิชาการ และความชำนาญการเพื่อประสิทธิภาพของหน่วยงานแล้ว ยัง สามารถ แก้ปัญหาในองค์กรได้อีก เช่น ปัญหาความขัดแย้ง การไม่ไว้วางใจกัน ปัญหาสัมพันธภาพ ของคนใน หน่วยงาน รวมทั้งปัญหาทางเจตคติ และปัญหาอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน การ ฝึกอบรม บุคลากรเป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนาองค์การและบุคลากรที่มีความสำคัญต่อความอยู่ รอดและ ความสำเร็จขององค์กร (จงกลณี ชูติมาเทวินทร์. 2542 :4 – 5 ; ชูชัย สมितिไกร. 2542 :1) การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อองค์กรต่าง ๆ ดังนี้

ชัยธวัช ทฬศาสตร์ (2544) กล่าวว่า ความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมมีดังนี้

1. การฝึกอบรมมีความจำเป็นมากเมื่อนักเรียนขยายขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น การ บริหารงานต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าช่วย จึงทำให้เกิดความจำเป็นที่ต้องทำการฝึกอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เมื่อตั้งหน่วยราชการใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่มีลักษณะแตกต่างจากลักษณะเดิม ไม่สามารถโอนย้ายข้าราชการจากหน่วยงานอื่นมาได้ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมข้าราชการขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การฝึกอบรมข้าราชการต้องจัดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอุดมการณ์ หรือนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ข้าราชการเข้าใจถึงอุดมการณ์ หรือนโยบายใหม่และเปลี่ยนแปลงเจตคติเดิมที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสอดคล้องกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป

4. การฝึกอบรมเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน วิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามสมัย ข้าราชการจึงต้องพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของโลกอยู่เสมอ

สมคิด บางโม (2538) กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันระหว่างองค์กร รุนแรงมาก การฝึกอบรมจะช่วยให้องค์กรเข้มแข็ง และช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายผลผลิต การขยายงานด้านต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องสร้างบุคคลที่มีความสามารถ ความชำนาญ เพื่อที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของงาน

3. เมื่อมีการรับพนักงานใหม่ จำเป็นต้องให้เขารู้จักองค์กรเป็นอย่างดีในทุก ๆ ด้าน และต้องฝึกอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานขององค์กร แม้มีประสบการณ์จากการทำงานที่อื่นมาแล้วก็ตาม เนื่องจากสภาพการทำงานในแต่ละองค์กรแตกต่างกัน

4. ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ถ้าพนักงานมีความคิดล้าหลัง องค์กรก็จะล้าหลังตามไปด้วย

5. เมื่อพนักงานทำงานมาเป็นเวลานาน จะทำให้เกิดความเฉื่อยชา เบื่อหน่ายไม่กระตือรือร้น การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพื่อเตรียมพนักงานสำหรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น การโยกย้ายงาน หรือการรับตำแหน่งแทนคนที่ลาออกไปนั้นต้องฝึกอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานของตำแหน่งนั้น แม้มีประสบการณ์จากการทำงานตำแหน่งอื่นมาแล้วก็ตาม เนื่องจากความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้นมีความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร หรือหน่วยงาน ให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดที่สร้างสรรค์ สามารถพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าทันความเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งด้านความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อความเป็นเอกภาพและความมั่นคงขององค์กร

2.5.5 ประเภทของการฝึกอบรม

ประเภทของการฝึกอบรมได้มีการจำแนกออกเป็นหลายแบบด้วยกัน

วิจิตร อวาระกุล (2540 : 83-87) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-Service Training Or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดหลักสูตรตอบสนองความต้องการของตลาด เช่น การแพทย์ วิศวกร นักเคมี ฯลฯ การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมาเพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเชิงวิชาการทฤษฎี หลักการเทคนิค ส่วนการทำงานวิธีปฏิบัติดำเนินงานในโรงเรียน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปฝึกปฏิบัติหาประสบการณ์เอาเอง ซึ่งสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้พยายามจัดการศึกษาพิเศษ โดยการจัดฝึกงานให้นักเรียน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ เป็นการแนะนำให้ทราบถึง นโยบาย วัตถุประสงค์ กฎ ระเบียบ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้าง การทำงาน สภาพของการจ้าง สร้างความรู้จักคุ้นเคยกับหน่วยงานอันจะเป็นประโยชน์แก่ การประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สร้างความอบอุ่นให้กับพนักงานใหม่ ทำให้รู้สึก มั่นคง มีความเชื่อมั่นในการทำงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้สูงขึ้น

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อน เข้าประจำการ (Pre-Service Training) จากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะ สาขาวิชา ต่างๆเป็นการได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลักการหรือทฤษฎีที่ใช้กับงานได้กว้างๆ ควรได้รับการ ฝึกอบรมเฉพาะที่ตรงกับงานที่จะต้องไปดำรงตำแหน่งนั้นๆ ก่อนเพื่อให้มีความรู้เรื่องงาน ลักษณะของ งาน วิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ (In-Service Training/On-The Job Training) หมายถึง การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ งานในหน้าที่ที่ตนทำให้ มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังคงดำรงตำแหน่ง ไม่ต้องลาออกไปเรียนไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ งานของหน่วยงานนั้น ในขณะที่รับการฝึกอบรมโดยหน่วยงาน หรือทางรายการจัดขึ้นเอง เช่น การอบรม พัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ

5. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง เฉพาะวิชา (Specific Training) เป็นการอบรมเทคนิค ปฏิบัติย่อย หรือเป็นรายละเอียดเฉพาะเรื่อง เช่น การอบรมเทคนิคการปรับโมดูล ฯลฯ ซึ่งเป็นการ อบรมรายละเอียดเฉพาะเรื่อง ที่ จัดทำเป็นพิเศษของหน่วยงาน เพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

6. การฝึกอบรมพิเศษ (Special Training) เป็นการอบรมรายการพิเศษที่ นอกเหนือไปจากการอบรมหลักขององค์กรทั้ง 5 ข้อ เช่น การอบรมลูกเสือชาวบ้าน เป็นการอบรม เพื่อประโยชน์ของสังคมหรือส่วนรวม

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2545 : 74-75) ได้จำแนกประเภทของ การ ฝึกอบรมโดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

1. การฝึกอบรมโดยยึดจุดประสงค์เป็นเกณฑ์ จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1.1 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน (Technical Know - How Training) เหมาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนลักษณะงาน ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการ ปฏิบัติต่าง ๆ หรือมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน

1.2 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ (Skill or Experiences Training) บุคลากร ใน แต่ละระดับขององค์กรอาจต้องใช้ทักษะในการทำงานหรือต้องการทักษะเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติ หน้าที่

2. การฝึกอบรมโดยยึดระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์ จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training) เป็นความต้องการของ องค์กร ที่มุ่งเสริมสร้างความรู้ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับงานในส่วนที่บุคคลจะต้อง รับผิดชอบ ก่อนที่จะเริ่มการปฏิบัติงาน

2.2 การฝึกอบรมเมื่อได้เข้าทำงานแล้ว (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมตั้งแต่ แรกเริ่มที่บุคคลเข้าทำงานในองค์กร และเป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่กำลังปฏิบัติงานให้เกิด การ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการ

สรุปได้ว่า ประเภทการฝึกอบรมจำแนกเป็น การฝึกอบรมก่อนการทำงาน การอบรม ปฐมนิเทศการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะวิชา และการฝึกอบรมพิเศษ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการอบรมที่ แตกต่างกันตามความต้องการ เพื่อพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรในองค์กร

2.5.6 กระบวนการฝึกอบรม

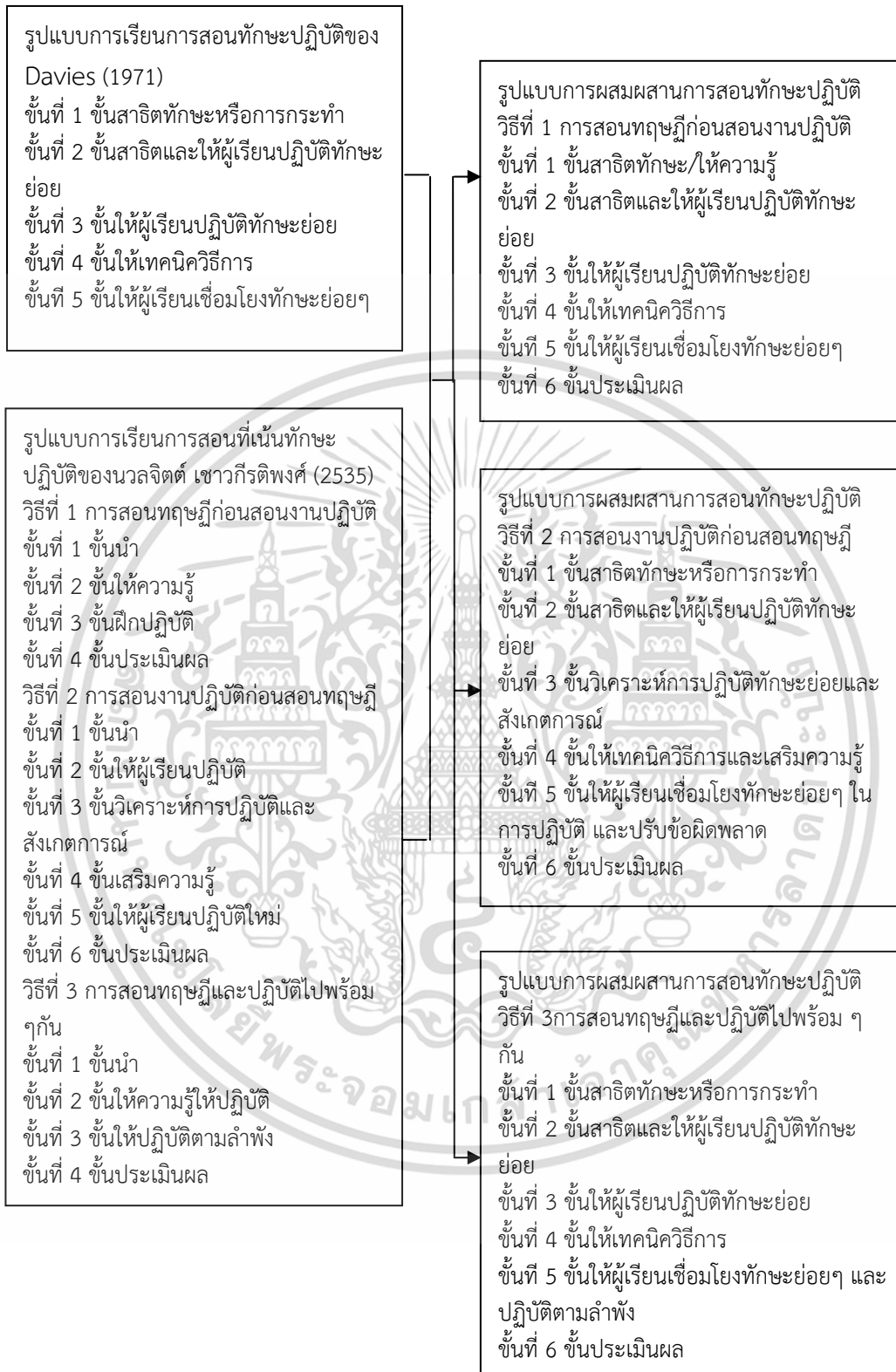
กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรม

ในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนจะเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรม โดยมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถสรุปประเด็นต่างๆ จากการกระทำของตนเองหรือของกลุ่มจากการสังเกต โดยในแต่ละกิจกรรมจะมีการแบ่งกลุ่มย่อย และการจับคู่ฝึกปฏิบัติในการแสดงบทบาทสมมติ โดยกิจกรรมการฝึกอบรมมีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมนำเข้าสู่การฝึกอบรม การสร้างความคุ้นเคย โดยใช้กระบวนการกลุ่มระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเปิดเผยตัวเองให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รู้จักกัน

2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยการผสมผสานทักษะปฏิบัติของ Davies (1971) และการเรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติของนวลจิตต์ เชาวศิริพิงศ์ (2535) โดยมีขั้นตอนดังนี้รูปแบบการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติประกอบด้วย เทคนิควิธีการหรือ ยุทธวิธี 3 ยุทธวิธีดังนี้

รูปแบบการประยุกต์การเรียนรู้ทักษะปฏิบัติ



ภาพที่ 2.12 รูปแบบการผสมผสานการสอนทักษะปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีที่ 1 การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติ

เหมาะสำหรับการสอนเนื้อหาปฏิบัติที่มีลักษณะซับซ้อน เสี่ยงอันตราย และเนื้อหาสามารถแยกส่วนภาคทฤษฎีและปฏิบัติได้ชัดเจน

ขั้นที่ 1 ขั้นสาธิตทักษะ/ให้ความรู้ หรือการกระทำผู้สอนแนะนำงาน กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และเห็นคุณค่าในงานนั้น

ขั้นที่ 2 ขั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ผู้สอนแนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการพัฒนาทักษะปฏิบัติว่า ทักษะส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยทักษะย่อย ๆ จำนวนมากดังนั้นควรฝึกทักษะย่อย ๆ เหล่านี้ได้ก่อน แล้วค่อยเชื่อมโยงต่อกันเป็นทักษะใหญ่ จะช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จได้ดีและรวดเร็วขึ้น ในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 3 ขั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อยให้แต่ละคนจับคู่ เพื่อฝึกขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการ โดยแสดงบทบาทเป็นลูกค้า และพนักงานบริการ และเก็บคะแนนรายบุคคล/กลุ่ม

ขั้นที่ 4 ขั้นให้เทคนิควิธีการผู้สอนให้เทคนิควิธีการ เมื่อผู้เรียนปฏิบัติได้แล้วตามขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ผู้สอนอาจแนะนำเทคนิควิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำงานนั้นได้ดีขึ้น เช่น ความสำคัญในการให้บริการของขั้นตอนนั้นๆ

ขั้นที่ 5 ขั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ เป็นทักษะที่สมบูรณ์เมื่อผู้เรียนสามารถปฏิบัติแต่ละส่วนได้แล้ว จึงให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ๆ ต่อเนื่องกันจนจบกระบวนการ และฝึกปฏิบัติหลาย ๆ ครั้งจนกระทั่งสามารถปฏิบัติทักษะที่สมบูรณ์ได้อย่างที่ชำนาญ

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผลประเมินทักษะปฏิบัติ ลักษณะนิสัย และความคงทนของการเรียนรู้จากความชำนาญ

วิธีที่ 2 การสอนงานปฏิบัติก่อนสอนทฤษฎี

เหมาะสำหรับเนื้อหางานปฏิบัติที่มีลักษณะไม่ซับซ้อนหรือเป็นงานปฏิบัติที่ผู้เรียนเคยมีประสบการณ์มาบ้างแล้ว เป็นงานที่ไม่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ขั้นที่ 1 ขั้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ ผู้สอนแนะนำงาน กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และเห็นคุณค่าในงานนั้น

ขั้นที่ 2 ขั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ผู้สอนแนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการพัฒนาทักษะปฏิบัติว่า ทักษะส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยทักษะย่อย ๆ จำนวนมากดังนั้นควรฝึกทักษะย่อย ๆ เหล่านี้ได้ก่อน แล้วค่อยเชื่อมโยงต่อกันเป็นทักษะใหญ่ จะช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จได้ดีและรวดเร็วขึ้น ในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์การปฏิบัติทักษะย่อยและสังเกตการณ์ ผู้สอนจะให้ร่วมกันวิเคราะห์พฤติกรรม การปฏิบัติ และอภิปรายผล

ขั้นที่ 4 ขั้นให้เทคนิควิธีการและเสริมความรู้ผู้สอนแนะนำเทคนิควิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำงานนั้นได้ดีขึ้น และเสริมความรู้ที่เป็นประโยชน์

ขั้นที่ 5 ขั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ ในการปฏิบัติ โดยผู้สอนให้ผู้เรียนปฏิบัติงานแต่ละส่วนได้แล้ว จึงให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ๆ ต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผลประเมินทักษะปฏิบัติ ลักษณะนิสัย และความคงทนของการเรียนรู้จากความชำนาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีที่ 3 การสอนทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อม ๆ กัน

เหมาะสำหรับบทเรียนที่มีลักษณะของเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ที่ไม่สามารถ แยกจากกันได้เลยเด็ดขาด

ขั้นที่ 1 ขั้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ ผู้สอนแนะนำงาน กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และเห็นคุณค่าในงานนั้น

ขั้นที่ 2 ขั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ผู้สอนแนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการพัฒนาทักษะปฏิบัติว่า ทักษะส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยทักษะย่อย ๆ จำนวนมากดังนั้นควรฝึกทักษะย่อย ๆ เหล่านี้ได้ก่อน แล้วค่อยเชื่อมโยงต่อกันเป็นทักษะใหญ่ จะช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จได้ดีและรวดเร็วขึ้น ในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 3 ขั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อยให้แต่ละคนจับคู่ เพื่อฝึกขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการ โดยแสดงบทบาทเป็นลูกค้า และพนักงานบริการ และเก็บคะแนนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นให้เทคนิควิธีการผู้สอนให้เทคนิควิธีการ เมื่อผู้เรียนปฏิบัติได้แล้วตามขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ผู้สอนอาจแนะนำเทคนิควิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำงานนั้นได้ดีขึ้น เช่น ความสำคัญในการให้บริการของขั้นตอนนั้นๆ

ขั้นที่ 5 ขั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ และปฏิบัติตามคำฟัง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผลประเมินทักษะปฏิบัติ ลักษณะนิสัย และความคงทนของการเรียนรู้ จากความชำนาญ

เทคนิคการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. การบรรยาย
2. การสาธิต
3. การแสดงบทบาทสมมติ
4. การฝึกปฏิบัติ
5. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม

การบรรยาย (Lecture)

การบรรยาย เป็นวิธีถ่ายทอดความรู้ สามารถสอนหรือบรรยายให้ผู้ฟังได้ทีละมากๆ ตลอดจนข้อมูล ข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ฟัง เป็นเทคนิคที่แพร่หลายและสามารถใช้ประกอบกับเทคนิคอื่น ๆ ได้ แต่มีจุดด้อยตรงที่ลักษณะของการบรรยายจะเป็นระบบสื่อสารทางเดียว ยิ่งถ้ามีเวลาจำกัดโอกาสที่จะให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมในการซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่บรรยายจะไม่มี ผู้บรรยายไม่สามารถประเมินได้ว่าเมื่อจบการบรรยายแล้วผู้ฟังมีความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งที่บรรยายมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาจากผลกระทบที่เกิดจากการบรรยายความสำเร็จของการบรรยายจะขึ้นอยู่กับความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บรรยาย กล่าวคือผู้บรรยายบางคนสามารถบรรยายเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจ ให้ผู้ฟังเกิดความสนใจเกิดความกระจำงเกิดเป็นรูปธรรม นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ถ้าจะพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วอาจคิดว่าการบรรยายเป็นสิ่งที่ง่าย สามารถใช้ได้ทุกโอกาส ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วถ้าจะให้การบรรยายเกิดประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ วิธีนี้จะเหมาะสมหากผู้บรรยายมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีความรู้ในเนื้อหานั้นเป็นพิเศษ (ทศนา เขมมณี. 2544 : 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสาธิต (Demonstration)

การสาธิต เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริงซึ่งการกระทำหรือปฏิบัติจริงซึ่งการ กระทำหรือปฏิบัติจริงจะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิตนิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ การสอนวิธีนี้ช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถทำสิ่งนั้นได้ถูกต้อง และถือว่าการได้ประสบการณ์ตรง วิธีการสอนแบบสาธิตจึงเป็นการสอนที่ยึดผู้สอนเป็นศูนย์กลาง เพราะผู้สอนเป็นผู้วางแผน ดำเนินการ และลงมือปฏิบัติ ผู้เรียนอาจมีส่วนร่วมเล็กน้อย วิธีสอนแบบนี้จึงเหมาะสำหรับจุดประสงค์การสอนที่ต้องการให้ผู้เรียนเห็นขั้นตอนการปฏิบัติ เช่น วิชากลุ่มการงาน และพื้นฐานวิชาชีพ เป็นต้น (ทศนา แคมมณี. 2557 : 19)

การแสดงบทบาทสมมติ(Role Play)

ทศนา แคมมณี (2543 : 69) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการสอนโดยการใช้การแสดงบทบาทสมมติ คือกระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยการให้ผู้เรียนสวมบทบาทในสถานการณ์ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิดของตน และนำเอาการแสดงออกของผู้แสดงทั้งทางด้านความรู้ ความคิดความรู้สึก และพฤติกรรมที่สังเกตเห็น มาเป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การเอาใจเขามาใส่ใจเราเกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมทั้งของตนเองและผู้อื่นหรือเกิดความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับบทบาทสมมติที่ตนแสดง มีองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้ของวิธีสอน คือ มีสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ, มีการแสดงบทบาทสมมติ และมีการอภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้แสดงและสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ สำหรับขั้นตอนสำคัญที่ขาดไม่ได้ของการสอน คือ ผู้สอน / ผู้เรียน นำเสนอสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ ผู้สอน / ผู้เรียน เลือกผู้แสดงบทบาท ผู้สอนเตรียมผู้สังเกตการณ์ และผู้เรียนแสดงบทบาทและสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกและผู้สอนกับผู้เรียนสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับจากการแสดงและการชมการแสดงเทคนิคและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการใช้วิธีสอนโดยการใช้การแสดงบทบาทสมมติให้มีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดดังนี้

1. การเตรียมการ ผู้สอนกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะให้ชัดเจน และสร้างสถานการณ์และบทบาทสมมติที่จะช่วยสนองวัตถุประสงค์นั้นสถานการณ์และบทบาทสมมติที่กำหนดขึ้นควรมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง ส่วนจะมีรายละเอียดมากน้อยเพียงใด ขึ้นกับวัตถุประสงค์ ผู้สอนอาจใช้บทบาทสมมติแบบละคร ซึ่งจะกำหนดเรื่องราวให้แสดง แต่ไม่มีบทให้ ผู้สวมบทบาทจะต้องคิดแสดงเอง หรืออาจใช้บทบาทสมมติแบบแก้ปัญหาซึ่งจะกำหนดสถานการณ์ที่มีปัญหาหรือความขัดแย้งให้ และอาจให้ข้อมูลเพิ่มเติมมากบ้าง น้อยบ้าง ซึ่งผู้สวมบทบาทจะใช้ข้อมูลเหล่านั้นในการแสดงออกและแก้ปัญหาตามความคิดของตน

2. การเริ่มบทเรียน ผู้สอนสามารถกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนได้หลายวิธี เช่น โยงประสบการณ์ใกล้ตัวผู้เรียนหรือประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับการเรียนครั้งก่อนๆ เข้าสู่เรื่องที่จะศึกษา หรืออาจใช้วิธีเล่าเรื่องราวหรือสถานการณ์สมมติที่เตรียมที่เตรียมมาแล้ว ทิ้งท้ายด้วยปัญหาเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากคิด อยากติดตาม หรืออาจใช้วิธีชี้แจงให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์จากการเข้าร่วมแสดง และช่วยกันคิดแก้ปัญหา

3. การเลือกผู้แสดง ควรเลือกให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการแสดง เช่น เลือกผู้แสดงที่มีลักษณะเหมาะสมกับบทบาทเพื่อช่วยให้การแสดงเป็นไปอย่างราบรื่นตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็ว หรือเลือกผู้แสดงที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับบทบาทที่กำหนดให้ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนคนนั้นได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบการณ์ใหม่ ได้ทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ๆ และเกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ที่มีลักษณะต่างไปจากตน หรืออาจให้ผู้เรียนอาสาสมัคร หรือเจาะจงเลือกคนใดคนหนึ่งด้วยวัตถุประสงค์ที่ต้องการช่วยให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้ เมื่อได้ผู้แสดงแล้ว ควรให้เวลาผู้แสดงเตรียมการแสดง โดยอาจให้ฝึกซ้อมบ้างตามความจำเป็น

4. การเตรียมผู้สังเกตการณ์หรือผู้ชม ผู้สอนควรเตรียมผู้ชม และทำความเข้าใจกับผู้ชมว่าการแสดงบทบาทสมมตินี้ จัดขึ้นมีมุ่งที่ความสนุกเพลิดเพลินเท่านั้น แต่มุ่งที่จะให้เกิดการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นจึงควรชมด้วยความสังเกต ผู้สอนควรให้คำแนะนำว่าควรสังเกตอะไรและควรบันทึกข้อมูลอย่างไร และผู้สอนอาจจัดทำแบบสังเกตการณ์ให้ผู้ชมใช้ในการสังเกตด้วยได้

5. การแสดง ก่อนการแสดงอาจมีการจัดการแสดงให้ดูสมจริง จากการแสดงอาจเป็นฉากง่ายๆ หรืออาจจะจัดให้ดูสวยงาม แต่ไม่ควรใช้เวลามาก และควรคำนึงถึงความประหยัดด้วยเมื่อทุกฝ่ายพร้อมแล้ว ผู้สอนให้เริ่มการแสดงและสังเกตการแสดงอย่างใกล้ชิด ไม่ควรมีการขัดการแสดงกลางคัน นอกจากกรณีที่มีปัญหาเมื่อการแสดงออกนอกทาง ผู้สอนอาจจำเป็นต้องให้คำแนะนำบ้างเมื่อการแสดงดำเนินไปพอสมควรแล้ว ผู้สอนควรตัดบท ยุติการแสดง ไม่ควรให้การแสดงยืดเยื้อ ย่นย่อ จะทำให้ผู้ชมเกิดความเบื่อหน่าย การตัดบทควรทำเมื่อเห็นว่าการแสดงได้ให้ข้อมูลแก่กลุ่มเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์และอภิปราย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือตัดบทเมื่อการแสดงเริ่มยืดเยื้อ หรือเมื่อผู้ชมพอจะเข้าใจว่า เรื่องราวจะดำเนินต่อไปอย่างไรหรือในกรณีที่ผู้แสดงเกิดอารมณ์สะเทือนใจมากเกินไปจนแสดงต่อไปไม่ได้ ควรตัดบททันที

6. การวิเคราะห์หรืออภิปรายผลการแสดง ขั้นนี้เป็นขั้นสำคัญมาก เพราะเป็นขั้นที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ชัดเจนตามวัตถุประสงค์ เทคนิคที่จำเป็นสำหรับการอภิปรายในช่วงนี้มีหลายประการที่สำคัญคือการสัมภาษณ์ความรู้สึกและความคิดของผู้แสดงและจดบันทึกไว้บนกระดาน ต่อจากนั้นจึงสัมภาษณ์ผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ถึงข้อมูลที่สังเกตได้ผู้สอนควรจดบันทึกข้อมูลเหล่านี้บนกระดาน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเห็นประเด็นในการอภิปรายและสรุป ต่อจากนั้น จึงให้ทุกฝ่ายร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น และสรุปประเด็นการเรียนรู้ สิ่งสำคัญมากที่ผู้สอนพึงคำนึงในการอภิปรายก็คือ การให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะใช้บทบาทเป็นเครื่องมือในการดึงความรู้สึกนึกคิด การรับรู้ เจตคติหรืออคติต่างๆ ที่ซ่อนอยู่ในส่วนลึกของผู้แสดงออกมาเพื่อเป็นข้อมูลในการเรียนรู้ ดังนั้นการอภิปรายจึงต้องมุ่งเน้นและอภิปรายในเรื่องของพฤติกรรมที่ผู้สวมบทบาทแสดงออก และความรู้สึกที่เป็นเหตุผลกดันให้เกิดการแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาการซักถามจึงควรมุ่งประเด็นไปที่ว่าผู้แสดงได้แสดงพฤติกรรมอะไรบ้างทำไมจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น และพฤติกรรมนั้นก่อให้เกิดผลอะไรตามมา การอภิปรายไม่ควรมุ่งประเด็นไปที่การแสดงของผู้สวมบทบาทว่า แสดงได้ดีหรือไม่ดี เพียงใด เพราะนอกจากจะเป็นการอภิปรายที่ผิดวัตถุประสงค์แล้ว ยังอาจทำให้ผู้แสดงเสียความรู้สึกได้ในกรณีที่การอภิปรายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนเสนอแนะแนวคิดและแนวทางอื่นๆ เพิ่มเติมแตกต่างไปจากที่ผู้สวมบทบาทแสดง ผู้สอนอาจให้มีการแสดงและการอภิปรายเพิ่มเติม และสรุปบทเรียนอีกครั้ง

การฝึกปฏิบัติ

วีระ ไทยพานิช (2551 : 15) กล่าวว่า การฝึก (Drill) คือ การกระทำซ้ำหรือทำแบบฝึกหัดเพื่อพัฒนาทักษะ (Skill) และการปฏิบัติ (Practice) คือการปฏิบัติจริงในสิ่งที่เรียนมาซึ่งการปฏิบัติย่อยๆ ก็จะเป็นการกระทำซ้ำๆ จุดมุ่งหมายสำคัญของการฝึกปฏิบัติซ้ำๆ เพื่อลงมือกระทำจริงและเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่น่าสนใจในการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มที่มีที่มาแตกต่างกันให้มีความสัมพันธ์ มีความเป็นมิตรที่ดีต่อกันในกลุ่ม เพื่อจะได้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมละลายพฤติกรรม โดยใช้กิจกรรมหรือเกมเป็นสื่อ มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และทักษะการทำงานร่วมกัน โดยเน้นที่บรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นมิตร (ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์. 2546 : 40)

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมิน

รูปแบบที่เหมาะสมกับการประเมินผลการฝึกอบรมคือรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมตามแนวทาง “The Kirkpatrick Approach” โดยแนวทางดังกล่าวเป็นการประเมินผลการฝึกอบรมที่นิยมใช้มากที่สุด เนื่องจากแนวทางดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมเป็นหลักมิได้มุ่งเน้นไปที่ตัวโครงการ

เป้าหมายการประเมินผลแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ระดับที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ระดับที่ 2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ระดับที่ 3 การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหลังการฝึกอบรม (Behavior Evaluation) และระดับที่ 4 การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน (Result Evaluation) โดยแต่ละระดับมีองค์ประกอบที่เป็นประเด็นคำถามการประเมินแตกต่างกัน

2.6.1 รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick

Kirkpatrick (1998) แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน สหรัฐอเมริกา เป็นผู้นำเสนอแนวคิดและรูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยในปี ค.ศ. 1959 เขาได้เขียนบทความชุดหนึ่งเรียกว่า “เทคนิคการประเมินโครงการฝึกอบรม” จำนวน 4 เรื่อง ลงตีพิมพ์ในวารสาร Training and Development, The journal of the American Society for Training and Development (ASTD) บทความดังกล่าวได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม 4 ระดับ ซึ่งตามทัศนะของเคิร์กแพทริคเห็นว่าการฝึกอบรมที่เน้นในลักษณะของหลักสูตรและโครงการฝึกอบรมนั้นจะช่วยให้ ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงทักษะการทำงานดีขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงเจตคติต่อการทำงาน ทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในปัจจุบันหรือพัฒนางานในอนาคต การฝึกอบรมนั้นเป็นการช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการฝึกอบรมใดๆ ควรจะจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้รู้ว่า การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพียงใด การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมปกติที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นมาเพื่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยมุ่งหวังให้ผู้ผ่านการอบรมได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6.2 เหตุผลในการประเมิน

Kirkpatrick (1998 : 1) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรมจะทำให้มีเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมอย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1. โครงการฝึกอบรมนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์/ เป้าหมายขององค์การ หรือเกิดประโยชน์ต่อองค์การในลักษณะใดบ้าง
2. ควรยุติโครงการชั่วคราวก่อน หรือควรดำเนินการต่อไป
3. ช่วยให้ได้สารสนเทศว่า ควรปรับปรุงหรือพัฒนาโครงการฝึกอบรมในอนาคตในส่วนใดบ้างและปรับปรุงอย่างไร

2.6.3 แนวทางในการประเมิน

Kirkpatrick ได้เสนอรูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรม ซึ่งรูปแบบที่ใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ระดับ (Kirkpatrick, 1998: 19) คือ

- 1) ประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) เป็นการตรวจสอบความรู้สึก หรือความพอใจของผู้เข้ารับการอบรม
- 2) ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้ โดยตรวจสอบให้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และเจตคติ (Attitude)
- 3) ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผู้ผ่านการอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นไปตาม ความคาดหวังของโครงการหรือไม่
- 4) ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน (Results Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่า ผลจากการอบรมได้เกิดผลดีต่อองค์กร หรือเกิดผลกระทบต่อองค์กรในลักษณะใดบ้าง คุณภาพขององค์กรดีขึ้น หรือมีคุณภาพขึ้นหรือไม่

2.6.4 รายละเอียดแนวทางการดำเนินการประเมินแต่ละรายการเป็นดังนี้

2.6.4.1 ชั้นประเมินปฏิกิริยา

การประเมินในขั้นนี้เป็นการประเมินในระดับที่หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีความรู้สึกรู้ใจอย่างไรต่อการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมหรือไม่ เพียงใด เช่น ความพอใจต่อหลักสูตร เนื้อหา กิจกรรม และวิธีการฝึกอบรม รวมทั้งความรู้ ความสามารถ และเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากรฝึกอบรมตรงตามความต้องการ หรือทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพอใจ หรือไม่เพียงใด

การประเมินปฏิกิริยานั้นต้องการได้รับข้อมูลที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความหมาย และความเป็นจริง เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมอันแรก ผู้บริหารอาจตัดสินใจให้ล้มเลิกโครงการฝึกอบรมนั้นหรือไม่ก็ตัดสินใจให้ดำเนินการฝึกอบรมนั้นต่อไป ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ วิธีการหรือแนวทางที่จะช่วยให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบสนองที่มีความหมายและตรงตามความจริงจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีดังนี้

- 1) กำหนดให้แน่นอนชัดเจนลงไปว่านักประเมินต้องการได้รับข้อมูลอะไร เช่น ปฏิกิริยาตอบสนองของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่การฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ออกแบบรูปแบบของเครื่องมือหรือข้อคำถามในแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลให้ตรงและครอบคลุมที่ต้องการวัดปฏิกริยาตอบสนอง ข้อคำถามที่ใช้ต้องช่วยให้ได้ข้อมูลหรือคำตอบที่สามารถนำมาดัดแปลงเป็นตัวเลข แจกแจงความถี่และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้ ไม่ควรใช้คำถามประเภทปลายเปิด

3) กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เขียนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถามต่างๆ

4) พยายามให้ผู้เข้ารับการอบรมตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและส่งกลับคืนทันทีเพื่อให้ได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกคน

5) ในการแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินปฏิกริยานี้ ผู้ประเมินต้องแน่ใจว่าได้ให้เวลาผู้เข้ารับการอบรมอย่างเพียงพอที่จะทำให้คำตอบครบทุกข้อและควรแจกแบบสอบถามก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะออกไปจากห้องฝึกอบรมเมื่อสิ้นสุดโครงการ ไม่ควรให้ผู้เข้าอบรมนำแบบสอบถามติดตัวออกไปและส่งคืนกลับมาในภายหลัง

6) พยายามให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงปฏิกริยาผ่านแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์หรือตามความเป็นจริง ไม่ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเขียนชื่อตนเองลงไปแบบสอบถาม

7) ควรสื่อสารผลการประเมินปฏิกริยาโดยมีรายละเอียดที่เหมาะสมให้เข้ากับบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบและนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม

2.6.4.2 การประเมินการเรียนรู้

จากการประเมินปฏิกริยาในระดับแรกนั้น ถ้ามีข้อมูลสะท้อนว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีปฏิกริยาตอบสนองต่อการฝึกอบรมในทางบวก หรือมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม อาจกล่าวได้ว่าการดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการนั้นประสบความสำเร็จในขั้นต้นหรือไม่ เพียงใด ซึ่งตามแนวคิดของ Kirkpatrick เขาเชื่อว่าการฝึกอบรมสามารถที่จะสอนหรือพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ เกิดทักษะ และเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ จึงต้องมีการประเมินในระดับที่สองคือ การประเมินการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ความรู้ ได้ปรับปรุงและพัฒนาทักษะอะไรบ้าง และมีเจตคติต่อการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่ เพียงใด ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีการเรียนรู้น้อยหรือไม่มีการเรียนรู้ ก็จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความรู้ทักษะ และเจตคติจึงเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้าอบรมในโอกาสต่อไป Kirkpatrick ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินการเรียนรู้ไว้ดังนี้ (Kirkpatrick, 1998: 40-47)

1) ในการประเมินผลการฝึกอบรมขององค์การขนาดใหญ่ ถ้าเป็นไปได้ควรออกแบบการประเมินโดยกำหนดให้มีกลุ่มทดลองซึ่งเป็นกลุ่มที่เข้าอบรม และกลุ่มควบคุมซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้าอบรม แล้วเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ (คะแนนความรู้ ทักษะและ/ หรือเจตคติ) ระหว่างสองกลุ่มว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2) ในทางปฏิบัติที่สามารถทำได้จริงและสะดวกต่อการประเมิน ควรวัดผลการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะและ/ หรือเจตคติของผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม แล้ววิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

3) ให้ใช้แบบทดสอบความรู้ ซึ่งอาจใช้แบบทดสอบมาตรฐานที่ตรงกับความรู้ที่กำลังอบรมในโครงการฝึกอบรม หรือแบบทดสอบที่สร้างขึ้นเองที่อาจเป็นข้อสอบแบบถูก-ผิด แบบเลือกตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบเติมคำ/ตอบสั้น หรือแบบอัตนัย แบบใดแบบหนึ่งหรือหลายแบบผสมกัน ส่วนการวัดเจตคติให้ใช้แบบวัดเจตคติ ซึ่งอาจสร้างตามวิธีของ Linkert Technique หรือ Osgoog Technique

4) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าอบรมทุกคน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

5) ผลการประเมินการเรียนรู้จะสะท้อนถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของวิธีการ กิจกรรม สื่อ เอกสารการฝึกอบรมและวิทยากรหรือผู้ให้การฝึกอบรม จึงควรนำผลการประเมินไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาสาระ วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมให้เหมาะสม มีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งต่อไป

2.6.4.3 การประเมินพฤติกรรม

จากผลการประเมินการเรียนรู้ในระดับที่สองดังกล่าวข้างต้น ถ้ามีข้อมูลผลการประเมินสะท้อนว่า ผู้เข้าอบรมในโครงการนั้น มีความรู้ มีทักษะและเจตคติที่ดีในเรื่องที่ได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว องค์กรหรือผู้ที่จัดการฝึกอบรมก็คาดหวังว่า เมื่อผู้เข้าอบรมกลับไปทำงานแล้วน่าจะมีพฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น กล่าวคือ ได้นำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปปรับปรุง และพัฒนางานให้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งมีเจตคติต่อการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม แต่สภาพจริงอาจเป็นไปได้ ผู้เข้ารับการอบรมยังมีพฤติกรรมการทำงานเหมือนเดิม ซึ่งเป็นการบ่งชี้ว่า การฝึกอบรมตามโครงการนั้นๆ ไม่ได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป็นการดำเนินโครงการฝึกอบรมที่ไม่คุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคล ซึ่งตามแนวคิดของ Kirkpatrick จึงต้องมีการประเมินระดับที่สาม คือการประเมินพฤติกรรมการทำงานหลังการฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า เมื่อได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว ผู้เข้าอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ อย่างไร วิธีการประเมินอาจติดตามประเมินโดยใช้แบบสอบถามไปยังหน่วยงานของผู้เข้าอบรมโดยสอบถามจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และหรือผู้เข้าอบรม ข้อมูลที่ได้จะน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้ข้อมูลว่า ให้ข้อมูลตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้นในบางกรณีจึงออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มขึ้นโดยการออกไปติดตามเยี่ยมชมการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานจริง Kirkpatrick ได้ให้ข้อเสนอสำหรับการประเมินพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้ (Kirkpatrick, 1998 : 48-57)

1) ในการประเมินผลพฤติกรรมการทำงานหลังฝึกอบรมขององค์กรขนาดใหญ่ ถ้าเป็นไปได้ควรออกแบบการประเมินผลโดยใช้กลุ่มควบคุมซึ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่ได้เข้าอบรม แล้วเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานกับกลุ่มผู้เข้าอบรมว่า แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2) ระยะเวลาระหว่างการฝึกอบรมกับการประเมินผลหลังการฝึกอบรมนั้น ควรเว้นระยะเวลาให้ห่างกันพอสมควร เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าอบรมได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้เกิดขึ้นจริงๆ เช่น กำหนดระยะเวลาภายหลังการฝึกอบรมแล้ว 1 เดือน 3 เดือน ครึ่งปี หรือ 1 ปี เป็นต้น

3) ควรจะประเมินพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรม เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

4) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจ หรือสัมภาษณ์จากบุคคลหลายคน หรือหลายกลุ่มที่มีโอกาสเกี่ยวข้อง ใกล้ชิดกับผู้เข้าอบรม และสามารถที่จะให้ข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือมากที่สุด เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากผู้เข้าอบรมเอง เป็นต้น

5) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าอบรมทั้งหมด หรือจากกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของผู้เข้าอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6) ควรมีการประเมินพฤติกรรมการทำงานหลายๆ ครั้งเป็นระยะๆ เพื่อติดตามดูการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานผู้เข้าอบรม เพราะผู้เข้าอบรมจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไม่พร้อมกัน บางคนหรือบางกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานทันทีหลังการอบรม ในขณะที่บางกลุ่มต้องรอเวลาถึง 6 เดือน หรือ 1 ปี จึงจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นระยะๆ เช่น ประเมินทุกๆ 3 เดือน เป็นต้น

7) ในการประเมินพฤติกรรมการทำงานแต่ละครั้งจำเป็นต้องลงทุน เสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินงาน จึงต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินว่าช่วยให้ได้คำตอบหรือให้ทราบการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานหรือผลที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กรหรือไม่ และจะนำผลการประเมินมาใช้สำหรับการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้คุ้มค่าต่อไป

2.6.4.4 การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

เป้าหมายสูงสุดของการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรก็คือมุ่งหวังให้บุคลากรทำงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีผลผลิตที่มีคุณภาพ หรือการให้บริการที่ดีขึ้น ลูกค้าหรือผู้รับบริการยอมรับในผลผลิตหรือมีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น หากทำได้เช่นนี้จะแสดงถึงประสิทธิผลการฝึกอบรมที่ประสบผลสำเร็จอย่างสูง ในทัศนะของเคิร์กแพทริกเห็นว่า วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมในภาพรวมทั้งหมดนั้นมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อกิจการ เช่น วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมอาจกำหนดไว้ว่า เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พัฒนาผลิตภัณฑที่มีคุณภาพ สร้างความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร หรือการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง เป็นต้น โดยคาดหวังว่า วัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้จะช่วยทำให้องค์กรเกิดคุณภาพการทำงาน หรือการให้บริการที่ดีขึ้น ได้ ผลิตภัณฑที่มีคุณภาพ หรือมีความปลอดภัยและได้ผลประโยชน์หรือผลกำไรเพิ่มขึ้น การประเมินผลการฝึกอบรมในสามระดับดังที่กล่าวมาแล้วจะช่วยให้อำนาจเป็นลำดับมาเมื่อผู้เข้าอบรมมีปฏิกริยา หรือมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเพียงใด เกิดการเรียนรู้โดยมีความรู้ ทักษะและเจตคติต่อการทำงานดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร และเพื่อให้ได้คำตอบขั้นสูงสุดที่เป็น คำตอบสุดท้าย ของการฝึกอบรมว่าจะเกิดผลลัพธ์ต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร Kirkpatrick จึงเสนอให้มีการประเมิน ระดับที่สี่คือ การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า ในที่สุดแล้วการฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรอย่างไรบ้าง ซึ่งนับเป็นการประเมินผลที่มีความสำคัญมากและยากที่สุด เพราะในความเป็นจริงนั้นอาจมีตัวแปรอื่นๆ อีกมากมายนอกเหนือการฝึกอบรมที่มีผลกระทบต่อองค์กรและตัวแปรเหล่านั้น บางทีก็ยากต่อการควบคุม ดังนั้นผลลัพธ์ต่างๆ ที่เกิดต่อองค์กรจึงสรุปได้ยากกว่า เป็นผลมาจากหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมโดยตรง แต่ถ้าสามารถออกแบบการฝึกอบรมที่ควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนได้เป็นอย่างดีและสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงไปหรือผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการจัดหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมโดยตรง ก็แสดงว่าหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร ในการประเมินผล Kirkpatrick ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ (Kirkpatrick, 1998: 61-64)

1) พยายามหาทางควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าน่าจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร วิธีหนึ่งทีพอจะทำได้ก็คือการใช้กลุ่มควบคุมที่เป็นผู้ไม่ได้เข้าอบรมสำหรับเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรกับกลุ่มผู้เข้าอบรม หรืออาจจัดสถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ ก่อนการฝึกอบรมเอาไว้แล้วนำมาเปรียบเทียบกับสถานการณ์ภายหลังการฝึกอบรมโดยใช้ข้อมูลที่เกิดขึ้นได้หรือสอบวัดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ควรเว้นระยะเวลาระหว่างการฝึกอบรมกับการประเมินผลหลังการฝึกอบรมให้ห่างกันพอสมควรเพื่อให้แน่ใจว่ามีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การจริง

3) ควรประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การทั้งก่อนและหลังการจัดโครงการฝึกอบรม

4) ควรมีการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การเป็นระยะๆ ตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมซึ่งอาจจะมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ

5) ควรพิจารณาค่าใช้จ่ายโดยเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรมว่าคุ้มหรือไม่ เพียงใด เพื่อนำผลการประเมินมาใช้สำหรับการตัดสินใจในการดำเนินโครงการฝึกอบรมต่อไป

จากแนวคิดและวิธีการประเมินตามรูปแบบการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมของเคิร์ก แพททริกดังกล่าวข้างต้น จะต้องประเมินใน 4 ระดับ ตามช่วงระยะเวลาของการดำเนินการฝึกอบรม กล่าวคือ ในระหว่างดำเนินการฝึกอบรมจะมีการประเมินปฏิกริยา และประเมินผลการเรียนรู้ หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมจึงประเมินพฤติกรรมการทำงานและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การ

2.6.5 การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick

การประเมินตามแนวคิดของ Kirkpatrick เป็นรูปแบบการประเมินประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม ดังนั้นโครงการฝึกอบรมหรือโครงการพัฒนาบุคลากรที่สามารถที่จะประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินนี้ได้เพื่อตรวจสอบว่า โครงการฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นมีประสิทธิผลที่ช่วยให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปโครงการฝึกอบรมแต่ละโครงการจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการไว้ว่า ในการจัดฝึกอบรมนั้นต้องการให้เกิดผลต่อผู้เข้าอบรมในเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งระดับของวัตถุประสงค์ของโครงการมักจะกำหนดไว้เป็นระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะหรือเจตคติ แต่ตามแนวคิดรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick กำหนดให้ประเมินผลการฝึกอบรมใน 4 ระดับ คือ การประเมินปฏิกริยา การประเมินผลการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรมการทำงาน และการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การ การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน มีแนวทางดังนี้

1) ศึกษาวิเคราะห์เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อตัดสินใจออกแบบ หรือกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินให้ครอบคลุมชัดเจน ซึ่งผู้ประเมินอาจประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick เป็น 2 ระดับ คือ เพื่อประเมินปฏิกริยาต่อโครงการและเพื่อประเมินการเรียนรู้ หรืออาจกำหนดเป็น 3 ระดับเพิ่มขึ้นอีก คือ การประเมินพฤติกรรมหลังจากผู้เข้าอบรมกลับไปปฏิบัติงานแล้ว และหากสามารถทำได้ก็อาจกำหนดการประเมินในระดับ 4 คือ การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การ

2) กำหนดขอบข่ายหรือประเด็นการประเมินในแต่ละระดับให้ชัดเจน โดยการศึกษาวิเคราะห์โครงการฝึกอบรมและอาจสอบถามข้อมูลจากผู้บริหารโครงการหรือผู้ต้องการใช้ผลการประเมินว่า ต้องการได้สารสนเทศการประเมินเรื่องอะไรบ้าง ระดับใดบ้าง เช่น การประเมินปฏิกริยา ประเด็นการประเมินอาจประกอบด้วย เนื้อหา วิธีการ หรือกิจกรรมการฝึกอบรม ความสามารถของวิทยากร เป็นต้น ประเด็นการประเมินการเรียนรู้ อาจประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ เจตคติ เป็นต้น สำหรับการประเมินพฤติกรรมการทำงาน ประเด็นการประเมินอาจประกอบด้วย การนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่รับผิดชอบมากขึ้น มีความมุ่งมั่นพยายามมากขึ้น เป็นต้น ประเด็นการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การ อาจประกอบด้วย ผลผลิตที่ได้ คุณภาพการให้บริการ การได้รับการยอมรับ ศรัทธาจากผู้รับบริการ ผลกำไร หรือความก้าวหน้าขององค์กร เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) วางแผนการประเมินให้ครอบคลุมการประเมิน ให้ครอบคลุมทุกระดับที่มุ่งประเมิน ซึ่งตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick จะมีการประเมิน 2 ช่วงระยะเวลาคือ การประเมินระหว่างการฝึกอบรม และการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม การประเมินระหว่างการฝึกอบรมจะประเมินทันทีเมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลง โดยมีการประเมินปฏิกิริยาและประเมินผลการเรียนรู้ สำหรับการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม เป็นลักษณะของการติดตามประเมินผล เมื่อผู้เข้าอบรมกลับไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานแล้ว ซึ่งต้องเว้นระยะเวลาให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติงานโดยแน่ใจว่า ได้มีการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมแล้ว จึงควรติดตามไปประเมินพฤติกรรมการทำงานและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ซึ่งอาจจะต้องมีการประเมินเป็นระยะๆ หลายช่วงเวลา

4) ออกแบบการประเมินให้มีความเหมาะสม โดยเฉพาะการออกแบบการวัดตัวแปรที่มุ่งประเมินว่าจะวัดความรู้ ทักษะหรือเจตคติ นักประเมินต้องวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของโครงการให้ทราบแน่ชัดว่า ต้องการให้เกิดผลที่คาดหวังอะไร ไม่จำเป็นต้องวัดทั้ง 3 ด้าน อาจวัดเพียงด้านใดด้านหนึ่งก็ได้ สำหรับเครื่องมือวัดก็ต้องตัดสินใจเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าอบรมด้วยว่า ควรจะใช้แบบทดสอบหรือแบบประเมินตนเอง หรือการประเมินจากชิ้นงาน กรณีการออกแบบกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้ให้ข้อมูลต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า นอกจากผู้เข้าอบรมแล้วบุคคลใดสามารถให้ข้อมูลตรงตามที่คุณประเมินต้องการ เช่น การประเมินพฤติกรรมการทำงานหลังการฝึกอบรม การเลือกผู้ให้ข้อมูลเฉพาะผู้เข้าอบรมอาจจะไม่เหมาะสม เพียงพอหรือมีความน่าเชื่อถือที่จะตอบคำถามว่า หลังจากฝึกอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมมีพฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไรบ้าง ควรใช้กลุ่มของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น

5) การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick เพื่อประเมินโครงการสาธารณะ โดยทั่วไปโครงการฝึกอบรมสามารถนำแนวคิดนี้มาใช้ได้ โดยเริ่มตั้งแต่การสำรวจความต้องการจำเป็นของประชาชนก่อน เช่น ความต้องการด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย เป็นต้น การประเมินปฏิกิริยาโดยประเมินความรู้สึก หรือความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเป็นระยะๆ เพื่อปรับกระบวนการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การประเมินโครงการโรงเรียนดีประจำตำบล โครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน ควรมีการประเมินปฏิกิริยาของประชาชนต่อโครงการเป็นระยะๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินโครงการให้ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน สำหรับการประเมินการเรียนรู้นั้นควรมุ่งประเมินว่าประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในคุณค่าของโครงการดังกล่าวหรือไม่เพียงใด ส่วนการประเมินพฤติกรรมนั้นเป็นการประเมินการปฏิบัติตามโครงการของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการโรงเรียนดีประจำตำบล ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการปรับบทบาทและวิธีการทำงานสอดคล้องตามแนวทางของโครงการหรือไม่ เพียงไร เป็นต้น กรณีการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรนั้น เป็นการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อประชาชนหรือองค์กรหลังจากดำเนินโครงการไประยะหนึ่งแล้ว เช่น โครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน อาจประเมินภาวะสุขภาพของนักเรียน ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโครงการ ความร่วมมือของชุมชนหรือความผูกพันต่อโรงเรียน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมสันต์ กางการ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจัยด้านการบริการของศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานครมีการปฏิบัติตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ด้านระบบการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า มีการปฏิบัติตามอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ โตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านระบบการบริการ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร

เฉลิมรัฐ ไกรลักษณะวรภา (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการฮอนด้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยด้านการให้บริการ จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการฮอนด้าในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยด้านพนักงานจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการฮอนด้า ทางด้านความรู้และความชำนาญของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่ามีผลที่ต่างกันต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนทางด้านปฏิบัติงานของพนักงาน และกริยา มารยาท ของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการฮอนด้าในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน สรุปปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในเรื่องที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาศูนย์บริการฮอนด้าให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริการของศูนย์บริการฮอนด้า เรื่อง บริการล่าช้า พนักงานไม่สุภาพ และราคาซ่อมค่าบริการ อะไหล่แพงยังไม่ดี ควรลดเวลาการซ่อมให้เร็วขึ้น ปรับปรุงอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับคุณภาพ และควรจัดอบรมพนักงานในเรื่องการทำงาน รวมทั้งมารยาท

ตฤณธวัช ชูระวร (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอาชีพ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอาชีพ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยมี 3 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมอาชีพของประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนหนองหญ้า ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่มของผู้พัฒนาชุมชนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยสรุปได้ว่าความต้องการของคนในชุมชนนั้นต้องการทอผ้าพื้นบ้าน กะเหรี่ยงก็ผูกเอว 2) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอาชีพอำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี การกำหนดร่างหลักสูตร กำหนดจุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ การนำไปใช้และการประเมินหลักสูตร 3) การทดลองใช้และการประเมิน การทดลองใช้โดยการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบเจาะจงจากผู้สมัครใจ ส่วนการประเมินนั้นประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ผลสรุปพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจและได้ความรู้ในการใช้หลักสูตรในครั้งนี้ดีมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชูชาติ รอดถาวร (2552) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เสริมสร้างทักษะชีวิตการป้องกันยาเสพติด สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะชีวิตการป้องกันยาเสพติด มีทักษะชีวิต การป้องกันยาเสพติด หลังเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม เหตุเป็นเช่นนี้เพราะ ผู้วิจัยได้สร้างหลักสูตรตามขั้นตอนและกระบวนการในการพัฒนาหลักสูตร ตั้งแต่การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสร้างหลักสูตรฉบับร่าง การนำหลักสูตรไปหาคุณภาพก่อนนำไปทดลองใช้และมีการประเมินผลหลักสูตรเพื่อนำมาปรับปรุงหลังการอบรม ส่งผลให้หลักสูตรมีคุณภาพและความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทำให้ผู้อำนวยการโรงเรียนครูการศึกษาพิเศษ และครูสอนเสริมที่ผ่านการอบรมด้วยหลักสูตรดังกล่าวมีความรู้ด้านการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมสูงขึ้น

เกษรี สร้อยมณีวงศ์ (2553) ได้ศึกษาตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตลำปาง ผลการศึกษาพบว่าตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านลักษณะของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้อง และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ตัวกำหนดความก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้อง ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Godat (1995 : 181) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานภายในขององค์กรขนาดกลางโดยการทดลองกับพนักงานภายในองค์กร จำนวน 35 คน โดยก่อนการเริ่มการฝึกอบรมมีการคาดการณ์ว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจะสามารถปรับปรุงงานของตนเองได้ดีขึ้น เนื่องจากการจัดฝึกอบรม ประกอบด้วย 33 ข้อ เกี่ยวกับการบำรุงรักษา การตรวจตา การเปลี่ยนแปลงและการวางแผนการการบำรุงรักษาในงานที่เกี่ยวข้องกับงานประจำที่ทำอยู่ ผลของการสังเกตพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .01

Rosen, Frust and Blackburn (2006 : 229) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทีมงานที่แท้จริง : การฝึกอบรมในปัจจุบันและความต้องการในอนาคต องค์กรต่างก็มุ่งสร้างทีมงานที่แท้จริงขึ้นมาอย่างรวดเร็วเพื่อพัฒนางานในองค์กรอย่างไม่เคยมีมาก่อน ซึ่งผู้นำทีมและสมาชิกของทีมงานมาจากที่ต่างๆ กัน ทำงานด้วยกันและสื่อสารกันด้วยด้วยการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจผู้ฝึกอบรม จำนวน 440 คน พบว่าองค์กรในปัจจุบันมีเป้าหมายการฝึกอบรมเพื่อการเตรียมผู้นำและสมาชิกของทีมงานที่แท้จริงโดยมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานกับองค์กรอื่น การคัดเลือกผลงานที่ดีเยี่ยมมีข้อเสนอให้มีการฝึกฝนและฝึกอบรมเพื่อการสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ชั้น 2 ตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นการร่างหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับข้อมูลจากตอนที่ 1 โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

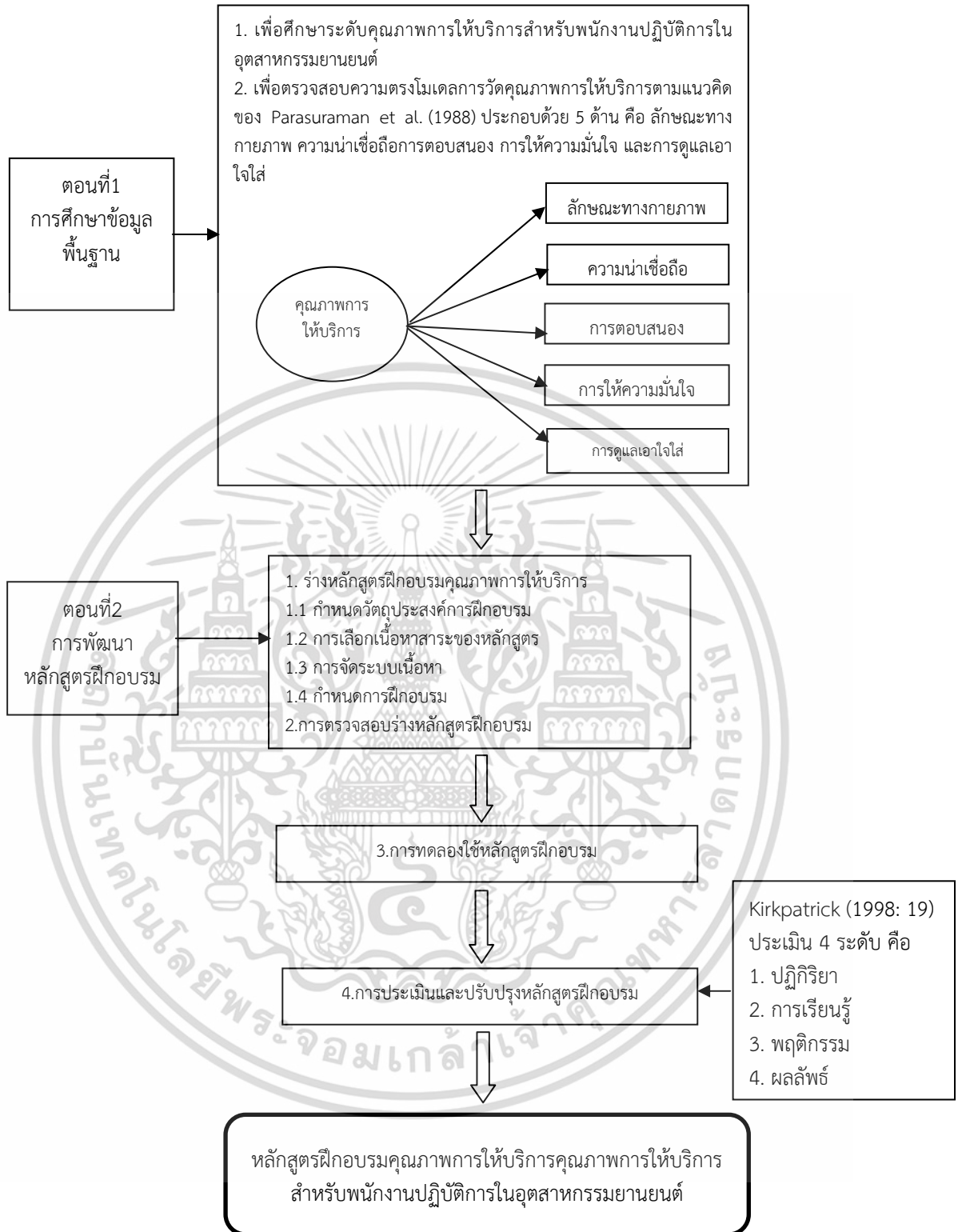
ชั้น 2 ตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ

ชั้น 3 ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นการนำหลักสูตรไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 35 คน

ชั้น 4 ประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นการประเมินตามรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1998: 19) โดยประเมิน 4 ระดับคือ ประเมินปฏิกิริยา ประเมินการเรียนรู้ ประเมินพฤติกรรม และประเมินผลลัพธ์ เพื่อใช้ประกอบการปรับปรุงและแก้ไขหลักสูตรทำให้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามขั้นตอนดังกล่าว สามารถแสดงการดำเนินงานได้ดังภาพที่ 3.1 และตารางที่ 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ตอนที่	ขั้นที่	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ	การวิเคราะห์	ผลที่ได้รับ
ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูล พื้นฐาน	1. การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมยานยนต์	ผู้รับบริการจำนวน 537 คน	แบบสอบถามคุณภาพ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับคุณภาพการ ให้บริการ
	2. การตรวจสอบความตรงของโมเดลการ วัดคุณภาพการให้บริการของคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมยานยนต์	ผู้รับบริการจำนวน 537 คน	แบบสอบถามคุณภาพ การให้บริการ	วิเคราะห์องค์ประกอบ (CFA)	องค์ประกอบและความ ตรงโมเดลการวัดคุณภาพ การให้บริการให้บริการ และน้ำหนักองค์ประกอบ ของคุณภาพการ ให้บริการสำหรับ พนักงานปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมยานยนต์

ตารางที่ 3.1(ต่อ)

ตอนที่	ขั้นที่	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ	การวิเคราะห์	ผลที่ได้รับ
ตอนที่ 2 การพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม	1. การร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมยานยนต์	- ผลการศึกษาข้อมูลจากตอนที่ 1 - ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน			ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรม ยานยนต์
	2. การตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์	ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน	แบบประเมินความ เหมาะสม/ความ ชัดเจน/ความเป็นไป ได้/ความสอดคล้อง/ ความครอบคลุมของ หลักสูตรฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	- ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
	3. การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์	- ผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 35 คน โดยผู้รับบริการจากผู้เข้ารับการ อบรม จำนวน 35 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล	- หลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงาน ปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมยานยนต์ - แบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการ	- ค่าเฉลี่ย (\bar{X})และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) - One Sample t-test - เกณฑ์ผ่าน 4.50 คะแนน	- ประสิทธิภาพของหลักสูตรวัด จากความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการหลังจากการ ฝึกอบรม

ตารางที่ 3.1(ต่อ)

ตอนที่	ชั้นที่	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ	การวิเคราะห์	ผลที่ได้รับ
ตอนที่ 2 การพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม (ต่อ)	4. การประเมินและปรับปรุงหลักสูตร ฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยาน ยนต์ 4 ด้าน ได้แก่				
	1) ด้านปฏิบัติการ	-ผู้เข้าฝึกอบรม 35 คน	- แบบสอบถามความ พึงพอใจผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	- ค่าเฉลี่ย (\bar{X})และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) - เกณฑ์ผ่าน 3.50 คะแนน	- ผลการประเมินของด้าน ปฏิบัติการ
	2) ด้านการเรียนรู้	-ผู้เข้าฝึกอบรม 35 คน	- แบบทดสอบความรู้	- ค่าเฉลี่ย (\bar{X})และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) - มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป เกณฑ์ผ่าน 12 คะแนน	- ผลการประเมินด้านการเรียนรู้
			- แบบประเมินทักษะ การปฏิบัติ	- ค่าเฉลี่ย (\bar{X})และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) - มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป เกณฑ์ผ่าน 2.40 คะแนน	- ผลการประเมินทักษะการ ปฏิบัติ
	3) ด้านพฤติกรรม	- ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน จำนวน 35 คน	- แบบสอบถามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลง พฤติกรรม	- ค่าเฉลี่ย (\bar{X})และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) - เกณฑ์ผ่าน 3.50 คะแนน	- ผลการประเมินด้านพฤติกรรม
	4) ด้านผลลัพธ์	- ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน จำนวน 35 คน	- แบบสอบถามความ คิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์	- ค่าเฉลี่ย (\bar{X})และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) - เกณฑ์ผ่าน 3.50 คะแนน	- ผลการประเมินด้านผลลัพธ์

3.1 ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นการศึกษาข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่มีความสำคัญและส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ชั้น 2 การศึกษาความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ และน้ำหนักองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีรายละเอียดในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้รับบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 100 ศูนย์บริการ (ระบบฐานข้อมูล MYCAR-CA DMS Business Analytics: 2017)

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้เข้ารับบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 537 คนผู้วิจัยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แนวคิดของ Hair et al.(2010 : 102) โดยกล่าวว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วยการกำหนดอัตราส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง กับจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรสังเกตได้ ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ควรอยู่ในอัตราส่วนคือ 10-20 ต่อ 1 ของตัวแปรที่สังเกตได้ในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 46 ตัวแปร กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้จึงต้องมีขนาดอย่างน้อย จำนวน 460 คน แต่เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 700คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ดังนี้

1. นำประชากรที่ได้มาแบ่งกลุ่ม(Cluster Random Sampling)ตามกลุ่มของศูนย์บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยจำนวนศูนย์บริการทั้งหมด100 ศูนย์บริการแล้วสุ่มศูนย์บริการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย(Simple Random Sampling) จำนวน 35ศูนย์บริการ

2. หลังจากที่ได้กลุ่มตัวอย่างของศูนย์บริการแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)ในแต่ละศูนย์บริการด้วยวิธีจับสลาก สุ่มจำนวนผู้รับบริการในแต่ละศูนย์บริการ ศูนย์บริการละ 20 คน จำนวนทั้งสิ้น 700 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือระดับคุณภาพการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในตอนี่ 1คือแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และตอนที่ 2 เป็นการสอบถามคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1)ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความมั่นใจ 5) การดูแลเอาใจใส่ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 46 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

2) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความมั่นใจ 5) การดูแลเอาใจใส่

3) เขียนนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

4) กำหนดลักษณะของแบบสอบถาม และทำการสร้างแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

5) นำแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยาร่วม พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์เบื้องต้น

6) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับนิยามศัพท์ โดยให้คะแนนดังนี้ (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว) (ภาคผนวก)

+1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง แนใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า มีค่าตั้งแต่ 0.60 - 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ (IOC≥0.5) แสดงว่า แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความตรงเชิงเนื้อหา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530 : 117) รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

7) นำแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาความสอดคล้องภายในของเครื่องมือใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach ค่าที่ยอมรับได้ 0.80 ขึ้นไป โดยใช้สูตรดังนี้ (พรณิ สীগวิวัฒน์. 2555 :110)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

เมื่อ

α แทน ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัด

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

\sum แทน ผลรวม

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

รายด้าน	ค่าความเชื่อมั่น
ลักษณะทางกายภาพ	0.93
ความน่าเชื่อถือ	0.95
การตอบสนอง	0.95
การให้ความมั่นใจ	0.97
การดูแลเอาใจใส่	0.94
ทั้งฉบับ	0.98

8) หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความตรงของตัวแปรแฝงในโมเดลตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 5 ตัวแปร โดยใช้โปรแกรม AMOS เป็นการตรวจสอบว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจักษ์ แสดงว่าโมเดลการวัดมีความตรง ตัวแปรแฝงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดล เนื่องจากได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตกับตัวแปรแฝงคือ ตัวแปรสังเกตจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเฉพาะกับตัวองค์ประกอบเอง ในการตัดสินใจจะเลือกด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติไว้ก่อนและพิจารณาข้อคำถามที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.30 เป็นข้อที่ถือว่าใช้ได้ (สุภมาศ อังศุโชติ และคณะ. 2551 : 56)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยขอหนังสือความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตจากผู้บริหารศูนย์บริการยานยนต์ที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในแต่ละแห่งเพื่อแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ และรับคืนโดยการจำหน่ายของและติดสแตมป์ส่งกลับคืนมายังผู้วิจัยโดยขอความร่วมมือตอบกลับภายใน 1 เดือน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามและความถูกต้องสมบูรณ์ของคำตอบ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยไม่ได้รับคืน ผู้วิจัยจะติดตามโดยโทรศัพท์เพื่อติดตามขอเก็บข้อมูลเพิ่มเติม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ส่งคืนแบบสอบถามกลับมาและกรอกข้อมูลในแบบสอบถามอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวน 537 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.71 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงการนำแบบสอบถามที่เก็บมาได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเตรียมและตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้มีความพร้อมก่อนดำเนินการวิเคราะห์ โดยการตรวจสอบรายการในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างว่ามีความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์แบบทุกรายการหรือไม่ ถ้าข้อมูลมีความขัดแย้งหรือขาดหาย ผู้วิจัยจะดำเนินการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ให้ข้อมูลโดยตรงจากนั้นผู้วิจัยได้สร้างจัดทำแฟ้มบันทึกข้อมูลตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

1.1) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (พรรรณี ลีกิจวัฒน์. 2554 : 245)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนในชุดข้อมูล

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

โดยมีเกณฑ์การแปลผลของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงๆ แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

4.50-5.00 หมายถึง การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.50-3.49 หมายถึง การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการปานกลาง
 1.50-2.49 หมายถึง การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการน้อย
 1.00-1.49 หมายถึง การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

1.2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์).

2546 : 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(x-\bar{x})^2}{n}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\sum	แทน	ผลรวม
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล
	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในชุดข้อมูล
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3) ความเบ้ (Skewness) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2556 : 98)

$$S_k = \frac{\sum f(x-\bar{x})^3}{(N-1)S^3}$$

เมื่อ	S_k	แทน	ค่าความเบ้
	S	แทน	ค่าความเบ้
	\sum	แทน	ผลรวม
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล
	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในชุดข้อมูล
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

การแปลความหมายค่าความเบ้ ตามแนวคิดของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2556 : 98) กล่าวว่า ค่าความเบ้ (Skewness) เท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ส่วนค่าความเบ้เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรมีการแจกแจงลักษณะเบ้ซ้าย และ ค่าความเบ้เป็นบวก แสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงลักษณะเบ้ขวา โดย $|S_k| > 3$ แสดงว่า ข้อมูลไม่สมมาตรหรือมีความเบ้มาก

1.4) ความโด่ง (Kurtosis) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2556 : 98)

$$K_u = \frac{\sum(x-\bar{x})^4}{(N-1)S^4}$$

เมื่อ	K_u	แทน	ค่าความโด่ง
	S	แทน	ค่าความโด่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Σ แทน ผลรวม
- X แทน คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล
- \bar{X} แทนค่าเฉลี่ยของคะแนนในชุดข้อมูล
- N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

การแปลความหมายค่าความโด่ง ตามแนวคิดของ กัลยา วาณิชย์บัญชา (2556 : 98) กล่าวว่า ค่าความโด่ง (Kurtosis) เท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ถ้าตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงลักษณะค่อนข้างปานจะมีค่าความโด่ง (Kurtosis) เป็นลบ หรือน้อยกว่า 0 และถ้ามีตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงลักษณะยอดสูงจะมีค่าความโด่ง (Kurtosis) เป็นบวกหรือมากกว่า 0 และถ้า $|Ku| > 10$ แสดงว่ามีปัญหาคือ ข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ

2) การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ และ นำหน้าห้องค้ประกอบของคุณภาพการให้บริการเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยใช้โปรแกรม AMOS ในการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบทั้ง 5 ด้านมีขั้นตอนดังนี้

2.1) ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล (Missing Data)

2.2) การตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งก่อนการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันได้นั้น จะต้องมีการกำหนดองค์ประกอบที่คาดการณ์ไว้ และในขั้นตอนการกำหนดองค์ประกอบนั้นสามารถพิจารณาได้จากค่าสถิติ (กรีซ แร่งสูงเนิน. 2554 : 108) ดังนี้

2.2.1) ค่า KMO (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy) โดย ค่า KMO มีค่ามากกว่า 0.50 หรือ 50% ขึ้นไปแสดงว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์ห้องค้ประกอบได้ (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ. 2552 : 97)

2.2.2) ค่า p-value จากการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity โดยใช้ p-value ของ Bartlett's Test มีค่าต่ำกว่า 0.05(ยุทธิ ไทยวรรณ. 2556 : 74)

2.2.3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient : R) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาต้องไม่สูงกว่า 0.80 ซึ่งไม่เกิดปัญหาภาวะเชิงเส้นพหุ (Multicollinearity)

2.2.4) ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความสอดคล้องของโมเดลที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ข้อความแปรปรวนร่วมของประชากร ค่าที่ใช้ได้อยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.08 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2.5) ค่า CFI (Comparative Fit Index) เป็นค่าดัชนีความกลมกลืน มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1.00 ถ้ามีค่ามากกว่า 0.90 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2.6) การทดสอบดัชนีความกลมกลืนด้วยค่าสถิติ Chi-square test ค่า p-value ต้องมากกว่า .05 ไม่ต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.3) ดัชนีทดสอบความกลมกลืน

ดัชนีทดสอบความกลมกลืนได้แก่ Goodness of Fit index (GIF) Adjusted Goodness of Fit index (AGIF) Comparative Fit index (CFI) Root Mean Square Residual

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(RMR) และ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) โดยดูได้จากเกณฑ์ดัชนีการตรวจสอบความตรงของโมเดล ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์ดัชนีการตรวจสอบความตรงของโมเดล

ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน	เกณฑ์ระดับความกลมกลืน	อ้างอิงทฤษฎีและแนวคิด
ค่าสัดส่วน χ^2/df	< 2	Schumacker and Lomax (2010)
ค่าดัชนีความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)	> 0.90	Joreskog and Sorbom(1981)
ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI)	>0.90	Schumacker and Lomax (2010)
ค่าดัชนีความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI)	> 0.90	Hu and Bentler (1999:1-55)
ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR)	<0.08	Schumacker and Lomax (2010)
7. ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	< 0.08	Browne and Cudeck (1993:131-162)

2.4) สร้างโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันหนึ่งปัจจัย (One – Factor Congeneric Model) โดยมีลักษณะเป็นโมเดลแบบสมการถดถอย (Regression model) ประกอบด้วยหนึ่งปัจจัยแฝง (Latent Variable) และตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable)(กรีซ แร่งสูงเนิน. 2554 : 102)

3.2 ตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ในขั้นตอนนี้เป็นการร่างหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ศึกษาจากตอนที่ 1 และทำการตรวจสอบร่างหลักสูตรโดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ขั้น ดังนี้

ขั้น 1 ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงยืนยันในตอนต้นที่ 1 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจมาพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยมีองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมมีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย
 - 1.1 หลักการและเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรม
 - 1.2 แนวคิดพื้นฐานของหลักสูตรฝึกอบรม
 - 1.3 จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม
 - 1.4 โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม
 - 1.5 กิจกรรมการฝึกอบรม
 - 1.6 สื่อการฝึกอบรม
 - 1.7 การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม
2. การกำหนดเนื้อหาในแต่ละองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม ได้ดำเนินการดังนี้
 - 2.1 การกำหนดหลักการและเหตุผล กำหนดตามความจำเป็นด้วยการพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ และผู้บริหารหรือหัวหน้างาน นำมากำหนดเป็นขอบเขตของหลักสูตรฝึกอบรม และเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม
 - 2.2 การกำหนดแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม กำหนดโดยศึกษานโยบายการบริหารและจัดการในองค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม
 - 2.3 กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม กำหนดให้สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมไว้เพื่อให้พนักงานปฏิบัติการงานบริการ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมแล้ว พนักงานมีคุณภาพในการให้คุณภาพที่ดีขึ้น
 - 2.4 การกำหนดโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม กำหนดให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีโครงสร้างของหลักสูตร ดังนี้

โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 หน่วย มีรายละเอียดดังนี้ หน่วยที่ 1 บทบาทของที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการหน่วยที่ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและหน่วยที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

ในแต่ละหน่วยการฝึกอบรมประกอบด้วย

 1. คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรมเป็นคำอธิบายมโนทัศน์ของหน่วยการเรียนรู้ที่ กำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์
 2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมกำหนดให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ที่สามารถวัดและประเมินผลได้
 3. คำอธิบายเนื้อหาการฝึกอบรมกำหนดเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร และจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม
 4. กิจกรรมการฝึกอบรมกำหนดและเลือกรูปแบบการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมโดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการผสมผสานการสอนทักษะปฏิบัติ 3 ยุทธวิธี ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 4.1 การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติ
 - 4.1.1 ขึ้นสาธิตทักษะ/ให้ความรู้
 - 4.1.2 ขึ้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย
 - 4.1.3 ขึ้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย
 - 4.1.4 ขึ้นให้เทคนิควิธีการ
 - 4.1.5 ขึ้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ
 - 4.1.6 ขึ้นประเมินผล
- 4.2 การสอนงานปฏิบัติก่อนสอนทฤษฎี
 - 4.2.1 ขึ้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ
 - 4.2.2 ขึ้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย
 - 4.2.3 ขึ้นวิเคราะห์การปฏิบัติทักษะย่อยและสังเกตการณ์
 - 4.2.4 ขึ้นให้เทคนิควิธีการและเสริมความรู้
 - 4.2.5 ขึ้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ ในการปฏิบัติ และปรับข้อผิดพลาด
 - 4.2.6 ขึ้นประเมินผล
- 4.3 การสอนทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อมๆกัน
 - 4.3.1 ขึ้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ
 - 4.3.2 ขึ้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย
 - 4.3.3 ขึ้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย
 - 4.3.4 ขึ้นให้เทคนิควิธีการ
 - 4.3.5 ขึ้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ และปฏิบัติตามลำพัง
 - 4.3.6 ขึ้นประเมินผล

5. สื่อการเรียนรู้กำหนดสื่อประกอบการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาการฝึกอบรมและกิจกรรมการฝึกอบรมสื่อการฝึกอบรมที่ใช้ คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรมและPower point เป็นต้น

6. การประเมินผล กำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรมเนื้อหาการฝึกอบรมกิจกรรมการฝึกอบรมและสื่อการฝึกอบรม

ขั้น 2 การตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

การตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล คือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน โดยเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจงตามคุณสมบัติดังนี้

- 1) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 3 ท่าน
- 2) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวัดและประเมินผล จำนวน 2 ท่าน
- 3) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการให้บริการ จำนวน 4 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือแบบประเมินคุณภาพของร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการสร้างและหาคุณภาพ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบประเมิน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรม

2) กำหนดรูปแบบของแบบประเมิน โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวของ Likert (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2541 : 167)โดยมีการกำหนดคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมในระดับมาก

3 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมในระดับน้อยที่สุด

3) นำแบบประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรมเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เบื้องต้น

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ โดยให้คะแนนดังนี้ (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญอยู่ในภาคผนวก ข)

+1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า มีค่าตั้งแต่ 0.67 - 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ ($IOC \geq 0.5$) แสดงว่า แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความตรงเชิงเนื้อหา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530 : 117) รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

5) ปรับแก้แบบประเมินตามข้อเสนอแนะ แล้วเตรียมจัดทำฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินร่างหลักสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำร่างหลักสูตรฝึกอบรมและแบบประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน (รายนามดังภาคผนวก ข) ตรวจสอบประเมินร่างหลักสูตรและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบประเมินที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

4.50 - 5.00 หมายถึงร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึงร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมมาก

2.50 - 3.49 หมายถึงร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึงร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึงร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ขั้น 3 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

การดำเนินการในขั้นตอนนี้เป็นการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตรซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยมีกลุ่มทดลองจำนวน 35 คน มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. แบบแผนการทดลอง

การวิจัยในขั้นตอนนี้ใช้แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียวมีการวัดเฉพาะหลังให้สิ่งทดลอง (One Shot-case Study Design) (พรธณี ลีกิจวัฒน์. 2554 :288)

ตารางที่ 3.4 แบบแผนการทดลอง

กลุ่ม	วัดก่อน	สิ่งทดลอง	วัดหลัง
E	-	X	T

เมื่อ

E หมายถึง กลุ่มทดลอง
X หมายถึง การจัดกิจกรรมตามหลักสูตร
T หมายถึง ผลของการใช้หลักสูตร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 220 คน จากศูนย์บริการจำนวน 100 ศูนย์บริการ (ระบบฐานข้อมูล MYCAR-CA DMS Business Analytics : 2017)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 35 คน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองโดยใช้แนวคิดของ สุมิตล ว่องวาณิช และนาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะ วิรัชชัย (2546) โดยกล่าวว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงทดลองต้องมีขนาดอย่างน้อยกลุ่มละ 20 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีการทดลอง 1 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้จึงต้องมีขนาดอย่างน้อยจำนวน 20 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 35 คน ตามจำนวนศูนย์บริการที่สุ่มมาทำการศึกษาในตอนต้นที่ 1 โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากศูนย์บริการที่สุ่มมาทำการศึกษาในตอนต้นที่ 1 จำนวน 35 ศูนย์บริการ ศูนย์บริการละ 1 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา คือ คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1) หลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรมโดยหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย หลักการและเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม คุณภาพการให้บริการโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรม สื่อการเรียนรู้การวัดและประเมินผลการฝึกอบรมซึ่งเป็นหลักสูตรที่ผ่านการสร้างหรือร่าง และตรวจสอบคุณภาพจากขั้น 2

2) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามฉบับเดียวกับที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในตอนต้นที่ 1

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมโดยเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการ 1 คนของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมทุกคน จำนวนทั้งสิ้น 35 คนเพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ 4.50 (One Sample t-test)

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2554 : 245)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนในชุดข้อมูล

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x-\bar{x})^2}{n}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\sum แทน ผลรวม
	X แทน คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล
	\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนในชุดข้อมูล
	n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3) การเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ (One Sample t-test) โดยใช้สูตรดังนี้
(ลัวินสายยศและอังคณาสายยศ. 2540 : 240)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}} \text{ โดยมี } df = n - 1$$

เมื่อ	\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	μ_0 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร หรือ เกณฑ์ที่ตั้งขึ้น
	S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

โดยแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมและแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์มีเกณฑ์การประเมินคือ มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์ แสดงว่ามีคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง.มปป. : 27)

ขั้น 4 การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยการประเมินตามรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1975 : 16) มีระดับคือ ประเมินด้านปฏิกิริยา ประเมินการเรียนรู้ ประเมินพฤติกรรม และประเมินผลลัพธ์ มาประกอบการปรับปรุงและแก้ไขหลักสูตรเพื่อทำให้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นซึ่งการประเมินด้านปฏิกิริยาและการประเมินการเรียนรู้ทำการประเมินในระหว่างการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม ส่วนการประเมินประเมินพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ทำการประเมินหลังจากการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม ตามตามรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย
 - 1.1 ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 35 คน
 - 1.2 ผู้บริหารหรือหัวหน้างานของผู้รับการอบรมจำนวน 35คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แบบทดสอบความรู้

2.3 แบบประเมินทักษะปฏิบัติ

2.4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม และการประเมินในรูปแบบต่างๆ

2) กำหนดรูปแบบและลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3) ร่างแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

4) นำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับนิยามศัพท์ โดยให้คะแนนดังนี้ (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังภาคผนวก ข)

+1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ต้องการวัด

ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า มีค่าตั้งแต่ 0.67 - 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ (IOC ≥ 0.5) แสดงว่า แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความตรงเชิงเนื้อหา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530 : 117) รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

3.2 การสร้างและหาคุณภาพแบบทดสอบความรู้

1) ศึกษาจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม โครงสร้างหลักสูตร และเนื้อหาการฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

2) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและหาคุณภาพแบบทดสอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและวิธีสร้างแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนดรูปแบบของแบบทดสอบฉบับนี้เป็นแบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก ใช้วัดเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

3) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ และสร้างข้อสอบตามจุดประสงค์การเรียนรู้จำนวน 15 ข้อ ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ผังข้อสอบ (Test Blueprint)

หน่วยที่/หัวข้อศึกษา	จำนวนข้อสอบตามระดับ พฤติกรรม				
	น้ำหนักความสำคัญ (ร้อยละ)	จำนวนข้อ	ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	ประยุกต์ใช้
1.บทบาทของที่ปรึกษาบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ	30	5	2	2	1
2.ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	70	10	3	6	1
รวม	100	15	5	8	2

4) ผู้วิจัยสร้างข้อสอบจำนวน 15 ข้อ และนำข้อสอบที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ชัดเจนของข้อสอบในเบื้องต้น พร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5) ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบทดสอบ ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ โดยให้คะแนนดังนี้ (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังภาคผนวก ข)

+1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

-1 หมายถึง แนใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

6) นำผลการประเมินที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่าข้อสอบจำนวน 15 ข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

7) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดเตรียมแบบทดสอบความรู้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

8) นำคะแนนผลการทดลองใช้ มาคำนวณหาคุณภาพของข้อสอบรายข้อ โดยคำนวณหาค่าความจำแนก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2554 : 205-208) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{เมื่อ } P = \frac{R}{N}$$

P แทน ค่าความยากของแบบสอบถาม

R แทน จำนวนผู้เรียนที่ตอบข้อคำถามข้อนั้นถูกต้อง

N แทน จำนวนผู้เรียนทั้งหมด

$$R = \frac{H-L}{N_H \text{ หรือ } N_L} \text{ หรือ } \frac{H-L}{N/2}$$

R แทน ค่าอำนาจจำแนก

H แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก

L แทน จำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก

N_H หรือ N_L แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงหรือจำนวนคนกลุ่มต่ำ

ผลการวิเคราะห์ความจำแนก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) พบว่าข้อสอบมีค่าความยากง่าย (p) ตามเกณฑ์ (0.2-0.8) และค่าอำนาจจำแนก (r) ตามเกณฑ์ (ตั้งแต่ 0.2) จำนวน 15 ข้อ โดยมีค่าความยากตั้งแต่ 0.60-0.77 และมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.23-0.64

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบโดยวิเคราะห์ค่า KR-20 ตามวิธีของ Kuder-Richardson ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530 : 125-126)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

R_{tt} แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

K แทน จำนวนข้อสอบ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

P แทน สัดส่วนของคนทำถูกในแต่ละข้อ

q แทน สัดส่วนของคนทำผิดในแต่ละข้อ ($q = 1-p$)

โดยแบบทดสอบความรู้มีค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.72

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การสร้างและหาคุณภาพแบบประเมินทักษะปฏิบัติ

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของแบบประเมินทักษะปฏิบัติ ดังนี้

1) กำหนดจุดประสงค์ของการสร้างแบบประเมินทักษะปฏิบัติ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสร้างแบบประเมิน สำหรับใช้ประเมินทักษะปฏิบัติเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เรื่อง รูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างแบบประเมินทักษะปฏิบัติ

2) ศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างแบบประเมินทักษะปฏิบัติ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินทักษะปฏิบัติสำหรับการวิจัยครั้งนี้

3) กำหนดรูปแบบของแบบประเมินทักษะปฏิบัติ และทำการสร้างข้อสอบในแบบ ประเมินทักษะปฏิบัติ ตามจุดประสงค์และเนื้อหาการฝึกอบรมแต่ละหน่วยการเรียนรู้ พร้อมทั้ง กำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยแบบประเมินทักษะปฏิบัติเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ แบบประเมินทักษะปฏิบัติ แต่ละเรื่องมีจำนวนข้อ ดังนี้

3.1) แบบประเมินทักษะปฏิบัติ เรื่อง รูปแบบมาตรฐานการบริการใน ศูนย์บริการ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) การติดตามเข้ารับบริการ 2) การนัดหมาย 3) การต้อนรับ 4) กระบวนการซ่อม 5) การติดตามงานซ่อม 6) ก่อนการส่งมอบ 7) การส่งมอบ และ 8) ติดตามหลัง ส่งมอบ มีข้อคำถามรวมทั้งหมด 20 ข้อ

3.2) แบบประเมินทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการใน ศูนย์บริการ ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

ด้านการติดตามเข้ารับบริการ	มีจำนวน 17 ข้อ
ด้านการนัดหมาย	มีจำนวน 19 ข้อ
ด้านการต้อนรับ	มีจำนวน 29 ข้อ
ด้านกระบวนการซ่อม	มีจำนวน 7 ข้อ
ด้านการติดตามงานซ่อม	มีจำนวน 7 ข้อ
ด้านก่อนการส่งมอบ	มีจำนวน 11 ข้อ
ด้านการส่งมอบ	มีจำนวน 20 ข้อ
ด้านติดตามหลังส่งมอบ	มีจำนวน 17 ข้อ

4) จัดพิมพ์แบบประเมินทักษะปฏิบัติแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาความชัดเจน ความถูกต้อง เหมาะสมของแบบประเมินทักษะปฏิบัติ

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ จัดฉบับนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนของการใช้ภาษา และตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์และเนื้อหาของการประเมิน โดยให้คะแนน ดังนี้ (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังภาคผนวก ข)

+1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

6) นำผลการประเมินความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 ท่าน มาวิเคราะห์เนื้อหา ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ สูตรดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของข้อคำถามในแบบประเมินทักษะปฏิบัติ พบว่า มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ ($IOC \geq 0.5$) แสดงว่า ประเมินทักษะปฏิบัติมีความตรงเชิงเนื้อหา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530 : 117) รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

6) ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

7) จัดพิมพ์แบบประเมินทักษะปฏิบัติ แล้วนำไปเก็บข้อมูล

3.4 การสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ มีดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม และการประเมินด้านพฤติกรรมและผลลัพธ์

2) กำหนดรูปแบบและลักษณะของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3) ร่างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

4) นำแบบสอบถามแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ โดยให้คะแนนดังนี้ (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังภาคผนวก ข)

+1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

-1 หมายถึง แนใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

ΣR แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า มีค่าตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ (IOC \geq 0.5) แสดงว่า แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความตรงเชิงเนื้อหา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530 : 117) รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินตามรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1975 : 16) มี 4 ระดับ คือ ประเมินด้านปฏิภิกิริยา ประเมินการเรียนรู้ ประเมินประเมิณพฤติกรรม และประเมินผลลัพธ์ แบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ครั้ง ได้แก่

1) การเก็บข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลกับผู้เข้าฝึกอบรม 35 คน หลังจากการเสร็จสิ้นการฝึกอบรมใน 2 ประเด็น ได้แก่ การประเมินด้านปฏิภิกิริยา และการประเมินการเรียนรู้ โดยการประเมินด้านปฏิภิกิริยาใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการเก็บข้อมูล ส่วนการประเมินด้านการประเมินการเรียนรู้ใช้แบบทดสอบความรู้และแบบประเมินทักษะปฏิบัติในการเก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

2) การเก็บข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมผ่านไปเป็นระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลกับผู้บริหารหรือหัวหน้างานของผู้รับการอบรม จำนวน 35 คนหลังจากการเสร็จสิ้นการฝึกอบรมผ่านไปเป็นระยะเวลา 1เดือนใน 2 ประเด็น ได้แก่ การประเมินประเมินพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ โดยการประเมินทั้ง 2 ด้านใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ในการเก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้สูตรดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (พรรณี ลีกิจวัฒน์. 2554 : 245)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนในชุดข้อมูล

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

โดยแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมและแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์มีเกณฑ์การประเมินคือ มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์ แสดงว่ามีคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ (ตรีเพ็ชร อ่าเมือง.มปป. : 27) และแบบทดสอบความรู้มีเกณฑ์การประเมินคือ มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป หรือมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 12 คะแนนขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์ ถ้าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 80 หรือคะแนนต่ำกว่า 12 คะแนน ถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ (ศูนย์การศึกษาและฝึกอบรมโตโยต้า. 2555 : 24) และแบบประเมินเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะปฏิบัติมีเกณฑ์การประเมินคือ มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป หรือมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์ ถ้าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 80 หรือมีคะแนนต่ำกว่า 2.40 ถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ (ศูนย์การศึกษาและฝึกอบรมโตโยต้า. 2555 : 24)

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(x-\bar{x})^2}{n}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\sum	แทน	ผลรวม
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล
	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในชุดข้อมูล
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 ผลของระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ชั้น 2 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการและน้ำหนักองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 ผลการร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ชั้น 2 ผลการตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ชั้น 3 ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ชั้น 4 ผลการประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย เพื่อให้การนำเสนอมีความชัดเจน และเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนตัวบ่งชี้ต่างๆ ดังนี้

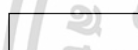
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - Square Statistics)
Sk	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
Ku	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบที
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
b_{sc}	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน
Z_{sk}	หมายถึง	ค่าทางสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานความเบ้
Z_{ku}	หมายถึง	ค่าทางสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานความโด่ง
R^2	หมายถึง	ค่าความเที่ยงของพยากรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

p	หมายถึง	ความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน
χ^2/df	หมายถึง	ค่าสัดส่วน
GFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
CFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
TLI	หมายถึง	ค่าดัชนี
AGFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Root Mean Squared)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation)
df	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ
Σ	หมายถึง	ค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในโมเดล



หมายถึง

ตัวแปรสังเกตได้



หมายถึง

ตัวแปรแฝง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในตัวแปรแฝง

Ser หมายถึง

คุณภาพงานบริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

Tan หมายถึง

ลักษณะทางกายภาพ

Rel หมายถึง

ความน่าเชื่อถือ

Res หมายถึง

การตอบสนอง

Ass หมายถึง

การให้ความมั่นใจ

Emp หมายถึง

การดูแลเอาใจใส่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ขั้น 1 ผลของระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 537 คน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	274	51.00
1.2 หญิง	263	49.00
รวม	537	100.00
2. อายุ		
2.1 20 - 30 ปี	191	35.60
2.2 31 - 40 ปี	212	39.40
2.3 41 - 50 ปี	88	16.40
2.4 51 - 60 ปี	46	8.60
รวม	537	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	193	35.90
3.2 ปริญญาตรี	295	55.00
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	49	9.10
รวม	537	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	121	22.50
4.2 15,000 - 25,000 บาท	210	39.10
4.3 25,000 - 35,000 บาท	138	25.70
4.4 มากกว่า 35,000 บาท	68	12.70
รวม	537	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	83	15.50
5.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	168	31.30
5.3 พนักงานบริษัทเอกชน	241	44.80
5.4 ข้าราชการบำนาญ/พนักงานบริษัทที่ปลดเกษียณ	10	1.90
5.5 อื่นๆ (นักศึกษา,แม่บ้าน)	35	6.50
รวม	537	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 274คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 263คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 212คนคิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคืออายุ 20 – 30 ปี จำนวน 191คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 อายุ 41 – 50 ปีจำนวน 88คน คิดเป็นร้อยละ 16.40และอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 210คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 มีรายได้เฉลี่ย 25,000 – 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50มีข้าราชการบำนาญ/พนักงานบริษัทที่ปลดเกษียณจำนวน 10คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และอื่นๆ (นักศึกษา)จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 6.5

2. ผลของระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ที่	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tan)	4.34	0.48	การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมาก
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Rel)	4.37	0.50	การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมาก
3	ด้านการตอบสนอง (Res)	4.41	0.48	การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมาก
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (Ass)	4.37	0.55	การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมาก
5	ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Emp)	4.38	0.53	การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมาก
รวม		4.37	0.45	การปฏิบัติหรือมีคุณภาพการให้บริการมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกตัวแปร ($\bar{X}=4.37, S.D.=0.45$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ตั้งแต่ 4.34 ถึง 4.41 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ตั้งแต่ 0.48 ถึง 0.55 และเมื่อจำแนกตัวแปรในองค์ประกอบนี้ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=4.41, S.D.=0.48$) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.38, S.D.=0.53$) ตามลำดับ

ขั้น 2 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการและน้ำหนักองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ผู้วิจัยวิเคราะห์การกระจายของข้อมูลการวัดคุณภาพการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 537 คน ด้วยค่าสถิติ ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การกระจายของข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ตัวแปร	ค่าความเบ้	ค่าความโด่ง	แปลผล
1	ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tan)	-.764	.161	ปกติ
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Rel)	-.783	.246	ปกติ
3	ด้านการตอบสนอง (Res)	-.827	.141	ปกติ
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (Ass)	-.647	-.215	ปกติ
5	ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Emp)	-.747	.176	ปกติ
รวม		-.712	-.013	ปกติ

จากตารางที่ 4.3 เป็นการทดสอบลักษณะการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากความเบ้ (Sk) และความโด่ง (Ku) พบว่าค่าความเบ้ (Sk) อยู่ระหว่าง -0.827 ถึง -0.647 และค่าความโด่ง (Ku) อยู่ระหว่าง -0.215 ถึง 0.246 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2556 : 98) ได้เสนอแนะว่า ถ้าค่า $|Sk| > 3$ หมายถึง ข้อมูลไม่สมมาตรหรือมีความเบ้มาก และถ้า $|Ku| > 10$ แสดงว่ามีปัญหา คือข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้
โมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรม
ยานยนต์ (SER) (n=537)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าสหสัมพันธ์				
	Tan	Rel	Res	Ass	Emp
ลักษณะทางกายภาพ (Tan)	1.000				
ความน่าเชื่อถือ (Rel)	0.720	1.000			
การตอบสนอง (Res)	0.763	0.749	1.000		
การให้ความมั่นใจ (Ass)	0.710	0.697	0.738	1.000	
การดูแลเอาใจใส่ (Emp)	0.705	0.733	0.776	0.722	1.000

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.905
Bartlett's Test of Sphericity : Chi-Square = 2103.314, Sig. = .000, df = 10

จากตารางที่ 4.4 ผู้วิจัยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยใช้สถิติ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และ ค่า Bartlett's Test of Sphericity เพื่อใช้ในการวัดความเหมาะสมของข้อมูลพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบมีค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) เท่ากับ 0.905 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในขนาดที่เหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ (สุภมาส อังสุโชติ และคณะ. 2552 : 97) และเมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย Bartlett's test of sphericity พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่ได้นั้นไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณะ ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในลำดับต่อไป (ยุทธ โกยวรรณ์. 2556 : 74)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้โมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 10 คู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.697 ถึง 0.776 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.8 จึงไม่เกิดปัญหาภาวะเชิงเส้นพหุโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีค่าสูงที่สุด คือ 0.776 เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านการตอบสนองกับด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา คือ 0.763 เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านกายภาพกับด้านการตอบสนอง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีค่าต่ำที่สุด คือ 0.697 เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านความน่าเชื่อถือกับด้านการให้ความมั่นใจ

ตารางที่ 4.5 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ (SER) (n=537)

องค์ประกอบ	ตัวแปร สังเกตได้	องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ			
		b_{sc}	S.E.	t	R^2
SER	Tan	0.856	<-->	<-->	0.733
	Rel	0.841	0.042	24.575	0.686
	Res	0.891	0.038	27.011	0.794
	Ass	0.829	0.046	23.972	0.708
	Emp	0.871	0.046	24.603	0.733

Chi-square = 3.873, df = 4, p = 0.423, χ^2/df = 0.968, RMSEA = 0.000,
RMR = 0.002, GFI = 0.997, AGFI = 0.989, CFI = 1.000

หมายเหตุ: b_{sc} หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน, R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย, เครื่องหมาย <--> หมายถึง พารามิเตอร์บังคับจึงไม่รายงานค่า S.E. และ t

ตารางที่ 4.6 เกณฑ์ดัชนีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน

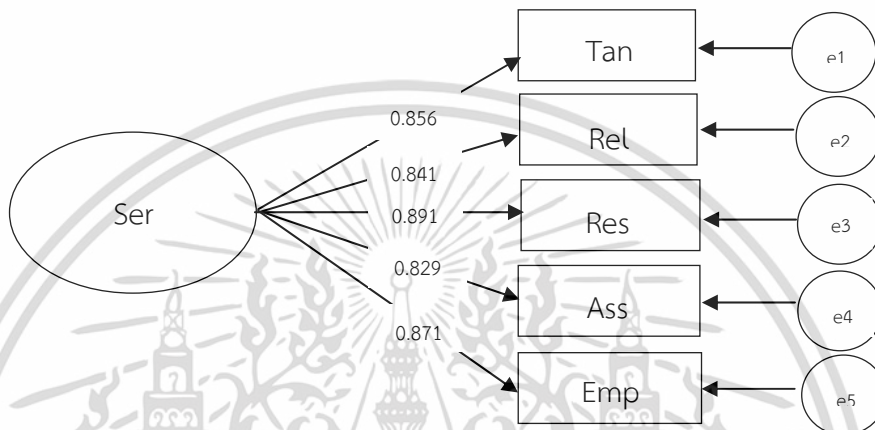
ค่าสถิติวัดระดับ ความกลมกลืน	เกณฑ์ระดับ ความกลมกลืน	ค่าที่ได้	ผล	อ้างอิงทฤษฎีและแนวคิด
ค่า GFI	>0.90	0.997	ผ่าน	Joreskog and Sorbom (1981)
ค่า AGFI	>0.90	0.989	ผ่าน	Schumacker and Lomax (2010)
ค่า CFI	>0.90	1.000	ผ่าน	Hu & Bentler(1999)
ค่า RMR	<0.08	0.002	ผ่าน	Schumacker and Lomax (2010)
ค่า RMSEA	< 0.08	0.000	ผ่าน	Browne & Cudeck (1993)

จากตารางที่ 4.5 และ 4.6 พบว่า ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จาก ค่า Chi-square = 3.873, df = 4, p = 0.423 กล่าวคือ ค่า χ^2 ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ χ^2/df = 0.968 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 อีกทั้งค่าดัชนี GFI = 0.997, AGFI = 0.989, CFI = 1.000 มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่าดัชนี RMSEA = 0.000, RMR = 0.002 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการมีความตรงเชิงโครงสร้าง สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีค่าเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.891 และด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดคือ ด้านความมั่นใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.829 นอกจากนั้นค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปร (R^2) ซึ่งอธิบายถึงความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าตั้งแต่ 0.686 ถึง 0.794 แสดงดังตารางที่ 4.5

จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ (SER) ประกอบด้วย 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบซึ่งสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ องค์ประกอบด้านการตอบสนอง (Res) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .891 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .794 รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ (Emp) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .871 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .733 ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ แสดงดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 โมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ

4.2 ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ขั้น 1 ผลการร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยประยุกต์รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของทวีป อภิสิทธิ์ (2535:28-31); กุลยา ตันติผลาชีวะ(2537 : 35-37); เอกชัย เอื้อเพื่อ (2537 : 46-47); Buckley & Caple (1995 : 245); จุไร ชุมนุช (2538 : 110-130); อติญาณ์ ศรีเกษตรริน (2543 : 110-125); ช่อเพชร เบ้าเงิน (2545 : 106-136) โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

- ตอนที่ 1 ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 2 การตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรม
- ตอนที่ 3 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม
- ตอนที่ 4 การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม

สำหรับตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้คำแนะนำ และการดูแลเอาใจใส่ จากการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าChi-square = 3.873, df = 4, p = 0.423, χ^2/df = 0.968, GFI = .997, CFI = 1.000, AGFI = .989, RMR = .002, และ RMSEA = .000 ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มาพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ ทางกายภาพ และความมั่นใจ ตามลำดับ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการฝึกอบรมแบบรูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติ โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยการผสมผสานทักษะปฏิบัติDavies (1971) และการเรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติของนวลจิตต์ เซวากีร์ติพงศ์ (2535) โดยมีขั้นตอนประกอบด้วย เทคนิควิธีการหรือ ยุทธวิธี 3 ยุทธวิธีคือ 1.การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติ 2.การสอนงานปฏิบัติก่อนสอนทฤษฎี และ 3.การสอนทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากต้องการพัฒนาทักษะปฏิบัติในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการให้บริการกับผู้เข้ามารับบริการอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำรูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดย ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการจากพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มาหาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยจัดลำดับความสำคัญในการตอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการ เพื่อออกแบบสาระการเรียนรู้ รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ในการฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หลักการและเหตุผล จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรมเทคนิคการฝึกอบรมสื่อการเรียนรู้การวัดและประเมินผล รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ผลวิจัย	ประเด็นการนำผลมาใช้	ร่างหลักสูตร
1. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ในองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=4.406, S.D.=.476$)	1.จากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด จะ พบ ว่า เป็น ด้าน การตอบสนอง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับเพิ่มสาระการเรียนรู้ โดยภาคทฤษฎีนั้น ผู้วิจัยจะมีการสอนเกี่ยวกับการสืบค้นระบบฐานข้อมูลในการให้บริการ โดยตรวจสอบประวัติงานซ่อมของผู้เข้ามารับบริการที่ผ่านมา เพื่อเตรียม ข้อมูล	1 หลักการและเหตุผล เหตุผลสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า การสำรวจคะแนนความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนความพึงพอใจลดต่ำลงในทุกปัจจัยของการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะปัจจัยที่ปรึกษาด้านบริการ ผู้วิจัยจึงได้
2.ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลวิจัย	ประเด็นการนำผลมาใช้	ร่างหลักสูตร
<p>การวัดคุณภาพการให้บริการ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จาก สถิติทดสอบ Chi-square = 3.873, df = 4, p = 0.423, χ^2/df = 0.968, GFI = .997, CFI = 1.000, AGFI = .989, RMR = .002, และ RMSEA = .000 แสดงว่า โมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการมีความตรงเชิงโครงสร้าง สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ด้านตอบสนองมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.891 ซึ่งผู้วิจัยได้นำรูปแบบการการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติในการแสดงบทบาทสมมติ และเน้นรูปแบบการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการ เพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัย จึงต้องออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับผลวิจัยที่กล่าวมา</p>	<p>รายละเอียดที่สำคัญของการนำเสนอหรือแจ้งข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และขั้นตอนการจดบันทึกในใบส่งซ่อม ส่วนภาคปฏิบัติที่มีการสาธิตรูปแบบการต้อนรับที่ดี การแสดงออกเมื่อผู้เข้ารับบริการมาถึง ศูนย์บริการ โดยปฏิบัติตามรูปแบบขั้นตอนมาตรฐาน กำหนดสถานการณ์จำลองจากสภาพการปฏิบัติงานจริง เพื่อสร้างความชำนาญในการฝึกปฏิบัติ</p> <p>2. จากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความมั่นใจ และ 5) การดูแลเอาใจใส่ มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการ จากผลความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน มาออกแบบปรับเพิ่มในรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการ ในขั้นตอนมาตรฐาน 8 ขั้นตอน เพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น ในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ</p>	<p>พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อที่พนักงานปฏิบัติการด้านบริการสามารถนำความรู้ ความชำนาญ นำไปปฏิบัติงานด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และสอดคล้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ</p> <p>2 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม</p> <p>เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และทักษะการปฏิบัติงานคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบมาตรฐานการให้บริการในศูนย์บริการ</p> <p>3 โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม</p> <p>ประกอบด้วย 3 หน่วยการเรียนรู้ คือ</p> <p>3.1 บทบาทของที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ (2 ชั่วโมง)</p> <p>3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (1 ชั่วโมง)</p> <p>3.3 การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ (24 ชั่วโมง)</p> <p>4 กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรม</p> <p>การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยการผสมผสานทักษะปฏิบัติ Davies (1971) และการเรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติของนวลจิตต์ เชาวกีรติพงศ์ (2535) โดยมีขั้นตอนดังนี้รูปแบบการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติ</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลวิจัย	ประเด็นการนำผลมาใช้	ร่างหลักสูตร
		<p>ประกอบด้วย 3 ยุทธวิธีดังนี้</p> <p>วิธีที่ 1 การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติ</p> <p>ขั้นที่ 1 ชั้นสาธิตทักษะ/ให้ความรู้</p> <p>ขั้นที่ 2 ชั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย</p> <p>ขั้นที่ 3 ชั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย</p> <p>ขั้นที่ 4 ชั้นให้เทคนิควิธีการ</p> <p>ขั้นที่ 5 ชั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ</p> <p>ขั้นที่ 6 ชั้นประเมินผล</p> <p>วิธีที่ 2 การสอนงานปฏิบัติก่อนสอนทฤษฎี</p> <p>ขั้นที่ 1 ชั้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ</p> <p>ขั้นที่ 2 ชั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย</p> <p>ขั้นที่ 3 ชั้นวิเคราะห์การปฏิบัติทักษะย่อยและสังเกตการณ์</p> <p>ขั้นที่ 4 ชั้นให้เทคนิควิธีการและเสริมความรู้</p> <p>ขั้นที่ 5 ชั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ ในการปฏิบัติ และปรับข้อผิดพลาด</p> <p>ขั้นที่ 6 ชั้นประเมินผล</p> <p>วิธีที่ 3 การสอนทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อม ๆ กัน</p> <p>ขั้นที่ 1 ชั้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ</p> <p>ขั้นที่ 2 ชั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย</p> <p>ขั้นที่ 3 ชั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย</p> <p>ขั้นที่ 4 ชั้นให้เทคนิควิธีการ</p> <p>ขั้นที่ 5 ชั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ และปฏิบัติตามลำพัง</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลวิจัย	ประเด็นการนำผลมาใช้	ร่างหลักสูตร
		<p>ชั้นที่ 6 ชั้นประเมินผล</p> <p>5 เทคนิคการฝึกอบรม ประกอบไปด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยาย 2. การสาธิต 3. การแสดงบทบาทสมมติ 4. การฝึกปฏิบัติ 5. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม <p>6 สื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารฝึกอบรม 2. แบบประเมินความรู้ 3. Power point 4. VDO ขั้นตอนมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ 5. แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ 6. เอกสารงานบริการ <p>7 การวัดและประเมินผล การวัดและประเมินผลในครั้งนี้มีการวัดและประเมินผลผลการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ประกอบด้วย 2 ส่วนด้วยกัน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านความรู้ ใช้แบบทดสอบความรู้ 2. ด้านทักษะ ใช้แบบประเมินทักษะปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมของหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ (n=9)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	หลักการและเหตุผล			
	1.1 ความสำคัญที่ต้องพัฒนาหลักสูตร	4.88	0.33	มากที่สุด
	1.2 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสอดคล้องกับบริบทของพนักงานปฏิบัติงานบริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
	1.3 แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีคุณภาพการให้บริการในการสร้างความพึงพอใจ	4.77	0.44	มากที่สุด
	1.4 หลักการของหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมยานยนต์	4.77	0.44	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.80	0.30	มากที่สุด
2	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ โดยประเมินจาก			
	2.1 มีความชัดเจน	4.77	0.44	มากที่สุด
	2.2 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด
	2.3 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.66	0.50	มากที่สุด
	2.4 มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานการให้บริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.69	0.37	มากที่สุด
3	โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม			
	3.1 มีความชัดเจน	4.66	0.50	มากที่สุด
	3.2 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.66	0.50	มากที่สุด
	3.3 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด
	3.4 มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานการให้บริการ	4.66	0.50	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.63	0.41	มากที่สุด
4	กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรม			
	4.1 มีความชัดเจน	4.77	0.44	มากที่สุด
	4.2 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด
	4.3 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.66	0.50	มากที่สุด
	4.4 มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม	4.66	0.50	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.66	0.45	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	
5	สื่อการเรียนรู้				
	5.1 มีความชัดเจน	4.66	0.50	มากที่สุด	
	5.2 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด	
	5.3 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด	
	5.4 มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมและ กิจกรรมฝึกอบรม	4.77	0.44	มากที่สุด	
	เฉลี่ยรวม	4.63	0.45	มากที่สุด	
6	การวัดและประเมินผล				
	6.1 มีความชัดเจน	4.66	0.50	มากที่สุด	
	6.2 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.77	0.44	มากที่สุด	
	6.3 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด	
	6.4 มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมและ กิจกรรมฝึกอบรม	4.66	0.50	มากที่สุด	
	เฉลี่ยรวม	4.66	0.41	มากที่สุด	
7	ตารางการฝึกอบรม				
	7.1 มีความชัดเจน	4.66	0.50	มากที่สุด	
	7.2 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด	
	7.3 มีความเหมาะสมกับกิจกรรมฝึกอบรม	4.77	0.44	มากที่สุด	
	7.4 มีความครอบคลุมเนื้อหาที่ฝึกอบรม	4.88	0.33	มากที่สุด	
	เฉลี่ยรวม	4.72	0.38	มากที่สุด	
8	หน่วยฝึกอบรมที่ 1				
	8.1 คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรมมีความชัดเจน วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	4.55	0.52	มากที่สุด	
	8.2 มีความชัดเจน	4.77	0.44	มากที่สุด	
	8.3 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.77	0.44	มากที่สุด	
	8.4 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.77	0.44	มากที่สุด	
	8.5 มีความสอดคล้องกับเรื่องที่ฝึกอบรม	4.66	0.50	มากที่สุด	
		เฉลี่ยรวม	4.75	0.43	มากที่สุด
	เค้าโครงเนื้อหา				
	8.6 การเรียงลำดับเนื้อหาเหมาะสม	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.7 มีความครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.8 เนื้อหาเหมาะสมกับผู้เรียน	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.9 เนื้อหาเหมาะสมกับระยะเวลา	4.66	0.50	มากที่สุด	
		เฉลี่ยรวม	4.66	0.45	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	
8	กิจกรรมการฝึกอบรม				
	8.10 ขั้นตอนจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.11 ความเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.12 สามารถนำไปใช้สอนได้	4.77	0.44	มากที่สุด	
	8.13 กระตุ้นให้ผู้เรียนมีการพัฒนาการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.14 กิจกรรมการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ	4.44	0.52	มากที่สุด	
	เฉลี่ยรวม	4.64	0.37	มากที่สุด	
	สื่อการเรียนรู้				
	8.15 มีความชัดเจน	4.55	0.52	มากที่สุด	
	8.16 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด	
	8.17 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด	
	8.18 มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรมและกิจกรรมฝึกอบรม	4.55	0.52	มากที่สุด	
	การวัดและประเมินผล				
	8.19 มีความชัดเจน	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.20 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.66	0.50	มากที่สุด	
	8.21 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด	
	8.22 มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรมและกิจกรรมฝึกอบรม	4.77	0.44	มากที่สุด	
	เฉลี่ยรวม	4.66	0.41	มากที่สุด	
	9	หน่วยฝึกอบรมที่ 2			
		9.1 คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรมมีความชัดเจน วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	4.77	0.44	มากที่สุด
		9.2 มีความชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
		9.3 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.77	0.44	มากที่สุด
9.4 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน		4.66	0.50	มากที่สุด	
9.5 มีความสอดคล้องกับเรื่องที่ฝึกอบรม		4.77	0.44	มากที่สุด	
เฉลี่ยรวม		4.77	0.38	มากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	เค้าโครงเนื้อหา			
9.6	การเรียงลำดับเนื้อหาที่มีความเหมาะสม	4.55	0.52	มากที่สุด
9.7	มีความครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด	4.77	0.44	มากที่สุด
9.8	เนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.66	0.50	มากที่สุด
9.9	เนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับระยะเวลา	4.66	0.50	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.66	0.45	มากที่สุด
	กิจกรรมการฝึกอบรม			
9.10	ขั้นตอนจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.77	0.44	มากที่สุด
9.11	มีความเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์	4.77	0.44	มากที่สุด
9.12	สามารถนำไปใช้สอนได้	4.55	0.52	มากที่สุด
9.13	กระตุ้นให้ผู้เรียนมีการพัฒนาการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน	4.77	0.44	มากที่สุด
9.14	กิจกรรมการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ	4.44	0.52	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.66	0.41	มากที่สุด
	สื่อการเรียนรู้			
9.15	มีความชัดเจน	4.55	0.52	มากที่สุด
9.16	มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด
9.17	มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด
9.18	มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรมและกิจกรรมฝึกอบรม	4.66	0.50	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.58	0.50	มากที่สุด
	การวัดและประเมินผล			
9.19	มีความชัดเจน	4.66	0.50	มากที่สุด
9.20	มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.55	0.52	มากที่สุด
9.21	มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.77	0.44	มากที่สุด
9.22	มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรมและกิจกรรมฝึกอบรม	4.66	0.50	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
10	หน่วยฝึกอบรมที่ 3			
	10.1 คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรมมีความชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม			
	10.2 มีความชัดเจน	4.77	0.44	มากที่สุด
	10.3 มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.66	0.50	มากที่สุด
	10.4 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด
	10.5 มีความสอดคล้องกับเรื่องที่ฝึกอบรม	4.77	0.44	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.69	0.42	มากที่สุด
	เค้าโครงเนื้อหา			
	10.6 การเรียงลำดับเนื้อหามีความเหมาะสม	4.55	0.52	มากที่สุด
	10.7 มีความครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด	4.55	0.52	มากที่สุด
	10.8 เนื้อหาเหมาะสมกับผู้เรียน	4.66	0.50	มากที่สุด
	10.9 เนื้อหาเหมาะสมกับระยะเวลา	4.55	0.52	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.58	0.43	มากที่สุด
	กิจกรรมการฝึกอบรม			
	10.10 ขั้นตอนจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.77	0.44	มากที่สุด
	10.11 มีความเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์	4.77	0.44	มากที่สุด
	10.12 สามารถนำไปใช้สอนได้	4.77	0.44	มากที่สุด
	10.13 กระตุ้นให้ผู้เรียนมีการพัฒนาการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงาน	4.66	0.50	มากที่สุด
	10.14 กิจกรรมการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ	4.55	0.52	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.71	0.38	มากที่สุด
	สื่อการเรียนรู้			
	10.15 มีความชัดเจน	4.77	0.44	มากที่สุด
	10.16 มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.66	0.50	มากที่สุด
	10.17 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด
	10.18 มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรมและกิจกรรมฝึกอบรม	4.66	0.50	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.66	0.45	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	การวัดและประเมินผล			
	10.19 มีความชัดเจน	4.66	0.50	มากที่สุด
	10.20 ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4.66	0.50	มากที่สุด
	10.21 มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.55	0.52	มากที่สุด
	10.22 มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหน่วยการเรียนรู้ และกิจกรรมการเรียนรู้	4.77	0.44	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.66	0.45	มากที่สุด

เมื่อได้ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์แล้ว ผู้วิจัยนำร่างหลักสูตรให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุม พบว่า ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.55 - 4.88 ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยพบรายการประเมินความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักการและเหตุผล ($\bar{X}=4.80, S.D.=0.30$) รองลงมา คือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ 2 ($\bar{X}=4.77, S.D.=.38$) และที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ค่าโครงสร้างเนื้อหาของการฝึกอบรมที่ 3 ($\bar{X}=4.58, S.D.=0.43$)

เมื่อทราบผลการประเมินร่างหลักสูตรและข้อเสนอแนะในการปรับแก้หลักสูตร ผู้วิจัยจึงได้ปรับแก้ร่างหลักสูตรตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.9 การปรับแก้ร่างหลักสูตรตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ร่างหลักสูตรเดิม	ประเด็นที่ปรับแก้
1. โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม	1. ระบุวันและเวลาให้สอดคล้องและเหมาะสม
2. กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรม	2. หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ในส่วนกิจกรรมการประเมินทักษะการปฏิบัติ เปลี่ยนจากประเมินรายบุคคล เป็นประเมินรายกลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับเวลา
3. สื่อการเรียนรู้	3. มีการเพิ่มตัวอย่างในการนำเสนอรูปแบบขั้นตอนมาตรฐาน ในส่วนการอธิบายผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้มีการปรับแก้ร่างหลักสูตรเดิมใน 3 ประเด็น ได้แก่ ปรับโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรมด้วยการระบุวันและเวลาให้สอดคล้องและเหมาะสม ปรับกระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรมในหน่วยฝึกอบรมที่ 1 ส่วนกิจกรรมการประเมินทักษะการปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนจากประเมินรายบุคคล ปรับเป็นประเมินรายกลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับเวลา และปรับสื่อการเรียนรู้ โดยมีการเพิ่มตัวอย่างในการนำเสนอรูปแบบขั้นตอนมาตรฐาน ในส่วนการอธิบายผลิตภัณฑ์

ขั้น 3 ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการวัดคุณภาพ/ปฏิบัติ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์กับเกณฑ์ระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.5$)($n=35$)

ที่	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	t	Sig
1	ลักษณะทางกายภาพ	4.64	0.27	3.117	.002**
2	ความน่าเชื่อถือ	4.73	0.25	5.528	.000**
3	การตอบสนอง	4.73	0.23	5.976	.000**
4	การให้ความมั่นใจ	4.77	0.29	5.584	.000**
5	การดูแลเอาใจใส่	4.76	0.28	5.413	.000**
รวม		4.73	0.20	6.692	.000**

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์สูงกว่าเกณฑ์ระดับมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ขั้น 4 ผลการประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. ผลการประเมินด้านปฏิกริยาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยนำเสนอตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านปฏิกริยา (n=35)

ที่	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	วัตถุประสงค์ของฝึกอบรม	4.52	0.43	ระดับมากที่สุด
2	เนื้อหาและกิจกรรมในหลักสูตร	4.56	0.35	ระดับมากที่สุด
3	สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.39	0.37	ระดับมาก
4	สื่อที่สนับสนุนที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.40	0.50	ระดับมาก
5	วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	4.54	0.35	ระดับมากที่สุด
6	เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.53	0.50	ระดับมากที่สุด
7	ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.67	0.35	ระดับมากที่สุด
8	วัตถุประสงค์ของฝึกอบรม	4.52	0.27	ระดับมากที่สุด
รวม		4.52	0.43	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.43) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม (\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.35) รองลงมา คือ เนื้อหาและกิจกรรมในหลักสูตร (\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.35)

2. ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ ประกอบด้วย การประเมินความรู้ และการประเมินทักษะปฏิบัติ ดังนี้

2.1. ผลการประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านความรู้โดยใช้แบบทดสอบความรู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีผลการทดสอบดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านความรู้ (n=35)

หน่วยการเรียนรู้	เรื่อง	คะแนนเต็ม	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
หน่วยที่ 1	บทบาทของที่ปรึกษา งานบริการและรูปแบบ มาตรฐานการบริการ ในศูนย์บริการ	5.00	4.00	4.11	0.58	ผ่าน
หน่วยที่ 2	ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	10.00	8.00	9.06	0.83	ผ่าน
รวม		15.00	12.00	13.17	1.31	ผ่าน

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความรู้ผ่านเกณฑ์การประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ผลการประเมินด้านทักษะการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านทักษะการปฏิบัติ โดยประเมิน ในเรื่องรูปแบบมาตรฐานการบริการและการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ ในหน่วยที่ 1 โดยนำเสนอตารางดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านทักษะการ ปฏิบัติในเรื่องรูปแบบมาตรฐานการบริการ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการ ประเมิน
1	การติดตามเข้ารับบริการ	2.40	2.87	0.22	ผ่าน
2	การนัดหมายลูกค้าเข้ารับบริการ	2.40	2.79	0.30	ผ่าน
3	การต้อนรับ	2.40	2.82	0.13	ผ่าน
4	กระบวนการซ่อม	2.40	2.86	0.36	ผ่าน
5	การติดตามงานซ่อม	2.40	2.80	0.41	ผ่าน
6	ก่อนการส่งมอบ	2.40	2.83	0.18	ผ่าน
7	การส่งมอบ	2.40	2.81	0.25	ผ่าน
8	การโทรติดตามหลังงานซ่อม	2.40	2.80	0.41	ผ่าน
รวม			2.82	0.10	ผ่าน

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การ ประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการติดตามเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.22) รองลงมา คือ กระบวนการซ่อม ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการ ให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านการติดตามเข้ารับบริการ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการ ประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.79	0.19	ผ่าน
2	การใช้โทรศัพท์	2.40	2.73	0.20	ผ่าน
3	กรณีลูกค้าไม่สะดวก	2.40	2.90	0.20	ผ่าน
รวม			2.81	0.15	ผ่าน

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การ ประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือกรณีลูกค้าไม่สะดวก ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติ ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านการนัดหมายลูกค้า เข้ารับบริการ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.60	0.17	ผ่าน
2	ความสุภาพ	2.40	2.74	0.28	ผ่าน
2	ความรวดเร็ว	2.40	2.71	0.24	ผ่าน
3	การใช้โทรศัพท์	2.40	2.75	0.15	ผ่าน
รวม			2.70	0.13	ผ่าน

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการใช้โทรศัพท์ ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 0.15) รองลงมา คือ ความสุภาพ ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.28)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติ ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านการต้อนรับ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.52	0.27	ผ่าน
2	ความชัดเจน	2.40	2.63	0.30	ผ่าน
3	ความสุภาพ	2.40	2.66	0.17	ผ่าน
4	ความรวดเร็ว	2.40	2.74	0.20	ผ่าน
5	การต้อนรับจุดแจ้งซ่อม	2.40	2.73	0.10	ผ่าน
6	การต้อนรับที่เคาน์เตอร์	2.40	2.68	0.18	ผ่าน
รวม			2.66	0.09	ผ่าน

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ การต้อนรับจุดแจ้งซ่อม ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติ ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านกระบวนการซ่อม (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.65	0.20	ผ่าน
2	ความชัดเจน	2.40	2.66	0.33	ผ่าน
รวม			2.66	0.33	ผ่าน

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความชัดเจน ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการ ให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านการติดตามงานซ่อม (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.61	0.18	ผ่าน
2	ความชัดเจน	2.40	2.68	0.29	ผ่าน
รวม			2.65	0.15	ผ่าน

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความชัดเจน ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 0.15) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.61$, S.D. = 0.18)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการ ให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านก่อนการส่งมอบ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.60	0.16	ผ่าน
2	ความชัดเจน	2.40	2.62	0.29	ผ่าน
รวม			2.61	0.16	ผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความชัดเจน ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.29) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.60$, S.D. = 0.16)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านการส่งมอบ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.67	0.18	ผ่าน
2	ความสุภาพ	2.40	2.61	0.18	ผ่าน
3	ความรวดเร็ว	2.40	2.58	0.23	ผ่าน
4	การส่งมอบ	2.40	2.74	0.11	ผ่าน
5	การนัดหมายครั้งต่อไป	2.40	2.86	0.13	ผ่าน
รวม			2.69	0.09	ผ่าน

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการนัดหมายครั้งต่อไป ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.13) รองลงมา คือ การส่งมอบ ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.11)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทักษะการปฏิบัติในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการด้านติดตามหลังส่งมอบ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความถูกต้อง	2.40	2.70	0.11	ผ่าน
2	การใช้โทรศัพท์	2.40	2.79	0.16	ผ่าน
3	กรณีลูกค้าไม่สะดวก	2.40	2.84	0.26	ผ่าน
รวม			2.78	0.10	ผ่าน

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือกรณีลูกค้าไม่สะดวก ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.26) รองลงมา คือ การใช้โทรศัพท์ ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.16)

2.3) ผลการประเมินด้านพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยนำเสนอตารางดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านพฤติกรรม (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์และพัฒนาในการปฏิบัติงาน	3.50	3.91	0.74	ผ่าน
2	รูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ	3.50	4.19	0.88	ผ่าน
3	การพัฒนาคุณภาพการบริการ	3.50	4.36	0.67	ผ่าน
รวม			4.16	0.71	ผ่าน

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ รูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.88)

2.4) ผลการประเมินด้านผลลัพธ์ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยนำเสนอตารางดังนี้

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพ การให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านผลลัพธ์ (n=35)

ที่	ตัวแปร	เกณฑ์	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1	ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร	3.50	4.22	0.71	ผ่าน
2	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.50	4.23	0.81	ผ่าน
3	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	3.50	4.05	0.75	ผ่าน
รวม			4.11	0.75	ผ่าน

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีผลลัพธ์โดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.71)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.2 เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

2.1 เพื่อร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

2.2 เพื่อตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

2.3 เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

2.4 เพื่อประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

5.1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ในตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้น 1 ศึกษาคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ และขั้น 2 ศึกษาความตรงของโมเดล

การวัดคุณภาพการให้บริการ และน้ำหนักร่องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้รับบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 100 ศูนย์บริการ (ที่มา ระบบฐานข้อมูล MYCAR-CA DMS Business Analytics : 2017)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้ารับบริการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวนทั้งสิ้น 537 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ระดับคุณภาพการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และตอนที่ 2 เป็นการสอบถามคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยมีการประยุกต์มาจากแบบสอบถามคุณภาพ (SERVQUAL) โดยแบบสอบถามแบบสอบถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

4. เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ และรับคืนโดยการจำหน่ายของ ติดสแตมป์ส่งกลับคืนมายังผู้วิจัย โดยขอความร่วมมือตอบกลับภายใน 1 เดือน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามและความถูกต้องสมบูรณ์ของคำตอบ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยไม่ได้รับคืน ผู้วิจัยจะติดตามโดยโทรศัพท์เพื่อติดตามขอเก็บข้อมูลเพิ่มเติม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ส่งคืนแบบสอบถามกลับมาและกรอกข้อมูลในแบบสอบถามอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวน 537 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.71

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

6. ผลการวิจัย

1) ผลของระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกตัวแปร ($\bar{X}=4.37, S.D.=0.45$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ตั้งแต่ 4.34 ถึง 4.41 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ตั้งแต่ 0.48 ถึง 0.55 และเมื่อจำแนกตัวแปรในองค์ประกอบนี้ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.48$) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.38, S.D.=0.53$) ตามลำดับ

2) ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จาก ค่า Chi-square = 3.873, $df= 4$, $p = 0.423$ กล่าวคือ ค่า χ^2 ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ $\chi^2/df = 0.968$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 อีกทั้งค่าดัชนี GFI = 0.997, AGFI = 0.989, CFI = 1.000 มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่าดัชนี RMSEA = 0.000, RMR = 0.002 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการมีความตรงเชิงโครงสร้าง สำหรับค่าน้ำหนักร่องค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีค่าเป็นบวก และแตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.891 และด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.829 นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปร (R^2) ซึ่งอธิบายถึงความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าตั้งแต่ 0.686 ถึง 0.794

จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ (SER) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบซึ่งสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ องค์ประกอบด้านการตอบสนอง (Res) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .891 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .794 รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ (Emp) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .871 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .733 ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ในขั้นตอนนี้เป็นการร่างหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ศึกษาจากตอนที่ 1 และทำการตรวจสอบร่างหลักสูตร โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้น 1 ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ หลักการและเหตุผล จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรมเทคนิคการฝึกอบรมสื่อการเรียนรู้การวัดและประเมินผลโดยมีโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 หน่วย ดังนี้

หน่วยที่ 1 บทบาทของที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการใน

ศูนย์บริการ

หน่วยที่ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

หน่วยที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

ในแต่ละหน่วยการฝึกอบรมประกอบด้วย

1. คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรม
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
3. เค้าโครงเนื้อหาการฝึกอบรม
4. กิจกรรมการฝึกอบรม
5. สื่อการเรียนรู้
6. การประเมินผล

ชั้น 2 ตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินคุณภาพของร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

3. เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำร่างหลักสูตรฝึกอบรม และแบบประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน ตรวจสอบประเมินร่างหลักสูตรและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบประเมินที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และแปลความหมายค่าเฉลี่ย

5. ผลการวิจัย พบว่า ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.55 - 4.88 ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยพบรายการประเมินความเหมาะสม/ความชัดเจน/ความเป็นไปได้/ความสอดคล้อง/ความครอบคลุมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักการและเหตุผล ($\bar{X}=4.80, S.D.=0.30$) รองลงมา คือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ 2 ($\bar{X}=4.77, S.D.=.38$) และที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ค่าโครงเนื้อหาของการฝึกอบรมที่ 3 ($\bar{X}=4.58, S.D.=0.43$)

ขั้น 3 ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. แบบแผนการทดลอง ผู้วิจัยใช้แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียวมีการวัดเฉพาะหลังให้สิ่งทดลอง (One Shot-case Study Design)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 220 คน จากศูนย์บริการจำนวน 100 ศูนย์บริการ (ระบบฐานข้อมูล MYCAR-CA DMS Business Analytics : 2017)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 35 คน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองโดยใช้แนวคิดของ สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย (2546) โดยกล่าวว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงทดลองต้องมีขนาดอย่างน้อยกลุ่มละ 20 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีการทดลอง 1 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้จึงต้องมีขนาดอย่างน้อย 20 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 35 คน ตามจำนวนศูนย์บริการที่สุ่มมาทำการศึกษาในตอนต้นที่ 1 โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากศูนย์บริการที่สุ่มมาทำการศึกษาในตอนต้นที่ 1 จำนวนศูนย์บริการละ 1 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา คือ คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) หลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม โดยหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย หลักการและเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการ โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรม สื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งเป็นหลักสูตรที่ผ่านการสร้างหรือร่าง และตรวจสอบคุณภาพจากขั้น 2

2) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามฉบับเดียวกับที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในตอนต้นที่ 1

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมโดยเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการ 1 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมทุกคน จำนวนทั้งสิ้น 35 คน เพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ (One Sample t-test)

7. ผลการวิจัย พบว่า คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์สูงกว่าเกณฑ์ระดับมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ขั้น 4 ประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

1. ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 35 คน และผู้บริหารหรือหัวหน้างานของผู้รับการอบรม จำนวน 35 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1) แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

2) แบบทดสอบความรู้ เป็นแบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 มีค่าความยากตั้งแต่ 0.60–0.77 มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.23–0.64 และมีค่าความเชื่อมั่น ค่าเท่ากับ 0.72

3) แบบประเมินทักษะปฏิบัติ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

4) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

3. เก็บรวบรวมข้อมูล ตามรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1998: 19) มี 4 ระดับ ซึ่งแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ครั้ง ได้แก่

1) การเก็บข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลกับผู้เข้าฝึกอบรม 35 คน หลังจากการเสร็จสิ้นการฝึกอบรมใน 2 ประเด็น ได้แก่ การประเมินด้านปฏิบัติการ และการประเมินการเรียนรู้ โดยการประเมินด้านปฏิบัติการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการเก็บข้อมูล ส่วนการประเมินด้านการประเมินการเรียนรู้ใช้แบบทดสอบความรู้และแบบประเมินทักษะปฏิบัติในการเก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

2) การเก็บข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมผ่านไปเป็นระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลกับผู้บริหารหรือหัวหน้างานของผู้รับการอบรม จำนวน 35 คน หลังจากการเสร็จสิ้นการฝึกอบรมผ่านไปเป็นระยะเวลา 1 เดือน ใน 2 ประเด็น ได้แก่ การประเมินประเมินพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ โดยการประเมินทั้ง 2 ด้านใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ในการเก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบบทดสอบความรู้แบบประเมินทักษะปฏิบัติ และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลลัพธ์ไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลการวิจัย

1) ผลการประเมินด้านปฏิภริยาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.43) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.35) รองลงมา คือ เนื้อหาและกิจกรรมในหลักสูตร ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.35)

2) ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ ประกอบด้วย การประเมินความรู้ และการประเมินทักษะปฏิบัติ ดังนี้

2.1) ผลการประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความรู้ผ่านเกณฑ์การประเมิน ($\bar{X} = 13.17$, S.D. = 1.31)

2.2) ผลการประเมินด้านทักษะการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ หน่วยที่1 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้าน ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.10) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การติดตามเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.22) รองลงมา คือ กระบวนการซ่อม ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.36)

2.3) ผลการประเมินด้านทักษะการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ หน่วยที่3 ด้านการติดตามเข้ารับบริการ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือกรณีลูกค้าไม่สะดวก ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.19) ด้านการนัดหมายลูกค้าเข้ารับบริการ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการใช้โทรศัพท์ ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 0.15) รองลงมา คือ ความสุภาพ ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.28) ด้านการต้อนรับ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ การต้อนรับจุดแจ้งซ่อม ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.10) ด้านกระบวนการซ่อม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความชัดเจน ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.20) ด้านการติดตามงานซ่อม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความชัดเจน ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 0.15) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.61$, S.D. = 0.18) ด้านก่อนการส่งมอบ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความชัดเจน ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.29) รองลงมา คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.60$, S.D. = 0.16) ด้านการส่งมอบ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ทุกด้านโดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการนัดหมายครั้งต่อไป ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.13) รองลงมา คือ การส่งมอบ ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.11) ด้านติดตามหลังส่งมอบ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านโดยตัวแปร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือกรณีลูกค้าไม่สะดวก ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.26) รองลงมา คือ การใช้โทรศัพท์ ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.16)

3) ผลการประเมินด้านพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.71) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พัฒนาคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81)

4) ผลการประเมินด้านผลลัพธ์ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีผลลัพธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.75) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.71)

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ผลของระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า การวัดคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกตัวแปร ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.45) มีค่าเฉลี่ยอยู่ตั้งแต่ 4.34 ถึง 4.41 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ตั้งแต่ 0.48 ถึง 0.55 และเมื่อจำแนกตัวแปรในองค์ประกอบนี้ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.53) ตามลำดับแสดงให้เห็นว่ามาตรฐานการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ได้รับบริการให้ความสำคัญเพราะผู้รับบริการต้องการทั้งความปลอดภัยจากความเสียหายเรื่องรถยนต์ และต้องการความสะดวกสบายจากการบริการเช่นกันสอดคล้องกับวิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 13) กล่าวว่า การบริการ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการและอาจต้องยอมรับเมื่อต้องยอมรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น ถือเป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติ และได้รับประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นตลอดจนต้องมีการสร้างสรรค์งานบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ ดังนั้นศูนย์บริการจึงให้ความสำคัญกับทักษะของพนักงาน (Skill) คุณภาพการให้บริการ (Service) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard process) เนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการดังที่ Ghobadian, Speller and Jones (1994) กับ Boone and Kurtz (1998) ที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญ เนื่องมาจากภาพธุรกิจบริการมีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลก และเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงดังนั้น บริษัทหรือองค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด เพื่อที่จะอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้ ฉะนั้นศูนย์บริการจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อเนื่อง ซึ่งขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานภายในศูนย์บริการจะประกอบด้วย 8 ขั้นตอนมาตรฐานหลักโดยเอนำองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของ Parasuraman, et al. (1988) มาประเมินคุณภาพการให้บริการในแต่ละขั้นตอนโดยทำการประเมินในด้านด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ อีกทั้งการรับรู้ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการสามารถสัมผัสได้ที่มีต่อมีความคาดหวังหรือการแสดงออกถึงการบริการอย่างมีคุณภาพและการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ลาวัลย์ ปุกหุด (2548 : 53-54) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้จากการบริการ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) และการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ได้แก่พนักงานบริการจะรับโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งพูดจาด้วยน้ำเสียงไพเราะและชัดเจน ซึ่งผู้รับบริการต้องการรับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เจาะจงและจะประเมินผลการได้รับบริการ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับตามความต้องการ คือ สิ่งที่มีอยู่ภายใต้สำนักของมนุษย์ เป็นผลสืบมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพ โดยเมื่อรู้สึกมีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จาก ค่า Chi-square = 3.873, df= 4, p = 0.423 กล่าวคือ ค่า χ^2 ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ $\chi^2/df = 0.968$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 อีกทั้งค่าดัชนี GFI = 0.997, AGFI = 0.989, CFI = 1.000 มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่าดัชนี RMSEA = 0.000, RMR = 0.002 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการมีความตรงเชิงโครงสร้าง สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีค่าเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.891 และด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดคือ ด้านความมั่นใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.829 นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปร (R^2) ซึ่งอธิบายถึงความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าตั้งแต่ 0.686 ถึง 0.794 โดยองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ องค์ประกอบด้านการตอบสนอง(Res) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .891 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .794 สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman, et al.(1990) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการ กับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ เป็นต้น รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ (Emp) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .871 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .733 ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของคุณภาพการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman, et al, (1990) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการกับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อมเวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าสถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป-มา ได้สะดวก เป็นต้น อีกทั้งสอดคล้องกับด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจนสามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น เป็นต้น และด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

5.2.2 อภิปรายผลตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ซึ่งประกอบด้วยหลักการและเหตุผล จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งมีอยู่ 3 หน่วย การเรียนรู้ได้แก่ กระบวนการและกิจกรรมฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรม สื่อการเรียนรู้ และการวัดผลประเมินผล ผลตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.55 - 4.88 ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้วิจัยได้สร้างหลักสูตรตามแนวคิดของ Tyler (1949) ที่ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การกำหนดจุดมุ่งหมาย ขั้นที่ 2 การเลือกและจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรไปใช้ และขั้นที่ 4 การประเมินผล สอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรของ Taba ที่ได้เสนอลำดับขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตร 7 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการ (Diagnosis of Needs) เป็นการตรวจสอบสภาพปัญหาและความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของสังคมและผู้เรียน ขั้นที่ 2 การกำหนดจุดมุ่งหมาย (Formulation of Objectives) กำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนหลังจากได้ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการแล้ว ขั้นที่ 3 การเลือกเนื้อหาสาระ (Selection of Content) จุดมุ่งหมายที่กำหนดแล้วจะมีส่วนช่วยในการคัดเลือกเนื้อหาสาระ จะต้องให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ของผู้เรียน และความสามารถของผู้เรียน ยังต้องมีความเชื่อถือและความสัมพันธ์ต่อผู้เรียนด้วย ขั้นที่ 4 การจัดเนื้อหาสาระ (Organization of Content) เนื้อหาสาระที่เลือกได้ ต้องนำมาจัดลำดับ โดยคำนึงถึงความต่อเนื่อง ความยากง่าย ภูมิภาค ความสามารถและความสนใจของผู้เรียน ขั้นที่ 5 การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (Selection of Learning Experiences) ครูผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องคัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ขั้นที่ 6 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ (Organization of Learning Experiences) ประสบการณ์เรียนรู้ควรจัดเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยคำนึงถึงเนื้อหาสาระและความต่อเนื่อง และขั้นที่ 7 การกำหนดสิ่งที่จะประเมินและวิธีการประเมินผล (Determination of What to Evaluate and of the Ways and Means of doing it) คือ การตัดสินใจว่าจะต้องประเมินอะไรเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และกำหนดด้วยว่าใช้วิธีประเมินอย่างไร อีกทั้งผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรของนักวิชาการท่านอื่นๆ มาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์จึงส่งผลให้ได้หลักสูตรที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์สูงกว่าเกณฑ์ระดับดีมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ผ่านศึกษาข้อมูลพื้นฐานและมีการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร อีกทั้งยังมีการตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นผลให้หลักสูตรมีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้มีคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์สูงกว่าเกณฑ์ระดับดีมาก อีกทั้งเนื่องมาจากกระบวนการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบทั้งในส่วนของการร่างหลักสูตรสื่อแผนการจัดฝึกอบรมและเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลนอกจากนี้จุดเด่นคือมีการแสดงสถิติจากครูฝึก และให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม และรายบุคคล ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและเพื่อนทั้งในด้านความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานรวมทั้งวิธีการฝึกอบรมไม่มุ่งเน้นหลักการและทฤษฎีแต่ให้ความสำคัญกับการประยุกต์และนำไปใช้ทำให้ผู้รับการอบรมไม่เครียดและวิตกกังวลประเด็นสำคัญคือการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริง โดยมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของ Davies (1971) ผสมผสานรูปแบบการเรียนการสอนวิชาอาชีพ (ทีศนา เขมมณี. 2548 :103-106) ซึ่งเป็นแนวทางและเกิดการเรียนรู้ได้มากกว่าเช่นเดียวกับแนวคิดที่ว่าหลักสูตรฝึกอบรมที่ดีต้องสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้โดยการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์การนำเสนอเนื้อหาต้องเหมาะสมผู้เข้ารับการฝึกอบรมเล็งเห็นถึงความสำคัญ และมีความเข้าใจถึงรูปแบบมาตรฐานที่ถูกต้อง รวมถึงลำดับขั้นตอนในการบริการเป็นการดำเนินการเพื่อให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานโดยผู้ให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนหรือที่เรียกว่าปฏิบัติงานเป็น โดยผู้เรียนจะต้องรู้จักการวางแผนการทำงานตามแผน และประเมินผลสรุป ซึ่งเป็นวิธีการที่เป็นรูปธรรมและต้องการให้ผู้เรียนมีทักษะกระบวนการในการปฏิบัติงานโดยแบ่งงานออกเป็นส่วนย่อยๆ และลำดับงานจากง่ายไปหายาก แล้วให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานย่อย ๆ มีความรู้เข้าใจงานที่จะปฏิบัติเรียนรู้ลักษณะนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ฝึกทำปฏิบัติในสถานการณ์ใกล้เคียงกับลักษณะการปฏิบัติงานจริง จนเกิดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับ Simpson (1972) กล่าวว่าทักษะปฏิบัติสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน หากได้รับการฝึกฝนที่ดี จะเกิดความถูกต้อง ความคล่องแคล่ว ความเชี่ยวชาญชำนาญการ และความคงทน

ในประเมินและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านการประเมินด้านปฏิภริยาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.43$) เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์สร้างขึ้นมาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ผ่านศึกษาข้อมูลพื้นฐานและมีการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร อีกทั้งยังมีการตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นผลให้หลักสูตรมีคุณภาพ อีกทั้งในกระบวนการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยการผสมผสานทักษะปฏิบัติของ Davies (1971) และการเรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติของนวลจิตต์ เชาวศิริพิงศ์ (2535) โดยมีขั้นตอนดังรูปแบบการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติประกอบด้วย เทคนิควิธีการหรือ ยุทธวิธี 3 ยุทธวิธี ดังนี้ วิธีที่ 1 การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติเหมาะสำหรับการสอนเนื้อหาปฏิบัติที่มีลักษณะซับซ้อน เสี่ยงอันตราย และเนื้อหาสามารถแยกส่วนภาคทฤษฎีและปฏิบัติได้ชัดเจน วิธีที่ 2 การสอนงานปฏิบัติก่อนสอนทฤษฎี เหมาะสำหรับเนื้อหาปฏิบัติที่มีลักษณะไม่ซับซ้อนหรือเป็นงานปฏิบัติที่ผู้เรียนเคยมีประสบการณ์มาบ้างแล้ว เป็นงานที่ไม่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน และวิธีที่ 3 การสอนทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อมๆ กัน เหมาะสำหรับบทเรียนที่มีลักษณะของเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ที่ไม่สามารถ แยกจากกันได้เด็ดขาด การใช้วิธีการฝึกอบรมเหล่านี้จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ในการประเมินด้านการเรียนรู้ พบว่าผลการประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความรู้ผ่านเกณฑ์การประเมิน ($\bar{X} = 13.17$, $S.D. = 1.31$) และผลการประเมินด้านทักษะการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติ โดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านในภาพรวม เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมมีการถ่ายทอดเนื้อหาโดยการบรรยาย การสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติ จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในการให้บริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของทิสนา แคมมณี (2543 : 69) กล่าวว่า วิธีการสอนโดยการใช้การแสดงบทบาทสมมติ เป็นกระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยการให้ผู้เรียนสวมบทบาทในสถานการณ์ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิดของตน และนำเอาการแสดงออกของผู้แสดงทั้งทางด้านความรู้ ความคิดความรู้สึก และพฤติกรรมที่สังเกตพบ มาเป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การเอาใจเขามาใส่ใจเราเกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมทั้งของตนเองและผู้อื่นหรือเกิดความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับบทบาทสมมติที่ตนแสดง มีองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้ของวิธีสอน คือ มีสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติมีการแสดงบทบาทสมมติ และมีการอภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้แสดงและสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ สำหรับขั้นตอนสำคัญที่ขาดไม่ได้ของการสอน คือ ผู้สอน / ผู้เรียน นำเสนอสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ ผู้สอน / ผู้เรียน เลือกผู้แสดงบทบาท ผู้สอนเตรียมผู้สังเกตการณ์ และผู้เรียนแสดงบทบาทและสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกและผู้สอนกับผู้เรียนสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับจากการแสดงและการชมการแสดงเทคนิคและข้อเสนอแนะต่างๆ จึงส่งผลให้การฝึกอบรมครั้งนี้มีผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และทักษะผ่านเกณฑ์ทั้ง 2 ด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการประเมินด้านพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมโดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้าน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.71) และการประเมินด้านผลลัพธ์ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์มีผลลัพธ์โดยรวมผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้าน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.75) เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตนเองจึงส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจของหัวหน้างาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Godat (1995 : 181) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานภายในขององค์กรขนาดกลาง โดยการทดลองกับพนักงานภายในองค์กร จำนวน 35 คน โดยก่อนการเริ่มการฝึกอบรมมีการคาดการณ์ว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจะสามารถปรับปรุงงานของตนเองได้ดีขึ้น เนื่องจากการจัดฝึกอบรม ประกอบด้วย 33 ข้อ เกี่ยวกับการบำรุงรักษา การตรวจตา การเปลี่ยนแปลงและการวางแผนการการบำรุงรักษาในงานที่เกี่ยวข้องกับงานประจำที่ทำอยู่ ผลของการสังเกตพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2544 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ หลักการ ทฤษฎี และแนวคิด เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความสามารถ เพิ่มพูนทักษะที่เป็นการฝึกความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้รวมกันส่งผลให้ผู้ผ่านการอบรมในหลักสูตรนี้มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นที่น่าพอใจและเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. องค์กรประกอบคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่
 - 1.1 กำหนดหลักการดังกล่าว มาประยุกต์ในบทบาทการทำงานในส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการปฏิบัติงานเพราะเป็นเรื่องที่บ่งชี้ถึงนโยบายก่อนที่จะนำไปให้พนักงานปฏิบัติตามหรือพัฒนาไปเป็นกลยุทธ์ใดๆเพื่อใช้ในการแข่งขันในอนาคต
 - 1.2 เป็นแนวทางในการเสริมสร้างการบริการที่ยังขาดในบางส่วน
2. หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์
 - 2.1 ควรนำไปใช้กับพนักงานใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ ในการให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
 - 2.2 นำไปปรับการเรียนรู้กับพนักงานที่ยังขาดองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการบางตัวใน 5 ด้านเพื่อเสริมสร้างทักษะด้านความรู้ความชำนาญในการทำงานให้มีทักษะการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรประกอบคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.1 กำหนดเป็นนโยบายองค์กร ในการสร้างคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ
- 1.2 นำมาสร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินพนักงานปฏิบัติงานเพราะเป็นเรื่องที่บ่งชี้ถึงนโยบายก่อนที่จะนำไปให้พนักงานปฏิบัติตามหรือพัฒนาไปเป็นกลยุทธ์ใดๆเพื่อใช้ในการแข่งขันในอนาคต
2. หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์
 - 2.1 เป็นข้อกำหนดสำหรับพนักงานใหม่ ต้องผ่านการเรียน หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ในระดับพื้นฐาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- เกษรี สร้อยมณีวงศ์. 2553. ศึกษาตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำปาง. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง.
- กรีช แรงสูงเนิน. 2554. การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ซียูชั่น.
- กุลยา ตันติผลลาชีวะ. 2537. การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จงกลณี ชุตินาเทวินทร์. 2542. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. กรุงเทพฯ : ทีเอลิฟวิ่งจำกัด
- จุไร ชุมรม. 2538. การพัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากรฝ่ายกิจการ นิสิต ของสถาบันราชภัฏ เรื่องการสร้างและการพัฒนาคณะทำงาน. ปริญญาโท การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เฉลิมรัฐ ไกรลักษณ์วรภา. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการ หอนด้าในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชูชัย สมितिไกร. 2558. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชชาติ รอดถาวร. 2552. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะชีวิตการป้องกันยาเสพติด สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงครามพิษณุโลก.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการ พิมพ์
- ชูศรี สุวรรณโชติ. 2542. หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.
- ช่อเพชร เบ้าเงิน. 2545. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการ ตระหนักตัวเองของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัด สมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชัยธวัช ทักษาศาสตร์. 2544. การบริหารงานฝึกอบรมโรงเรียนนายอำเภอ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ครุศึกษามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตฤณธวัช ฐะวรร 2547. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอาชีพ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ทีศนา แคมมณี. 2543. 14 วิธีสอน สำหรับครูมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทีศนา แคมมณี. 2544. 14 วิธีสอน สำหรับครูมืออาชีพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ทีศนา แคมมณี. 2557. ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีป อภิสิตธี. 2536. เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ต้นอ้อ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542. **การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis)**. กรุงเทพฯ : นิชินแอดเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- นวลจิตต์ เขาวีรติพงศ์. 2535. **การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติสำหรับครูวิชาอาชีพ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิตา ชูโต. 2538. **การประเมินโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อาร์.เอส.พรินติ้ง.
- บุปผา เมทศรีทองคำ. 2545. **การพัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างกระบวนการตัดสินใจทางจริยธรรมในวิชาชีพหนังสือพิมพ์สำหรับนักศึกษาวารสารศาสตร์**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร. 2547. **การสร้างแบรนด์และการสื่อสารการตลาด Brand building and marketing communication**. กรุงเทพฯ : กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช.
- เป็รื่อง กุมุท และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. 2536. **สู่การจัดระบบทางการศึกษาในประมวลสาระชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา**. หน่วยที่ 2 หน้า 63-125. นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พรณี ลีกิจวัฒน์. 2554. **วิธีการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7. ปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530. **การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์**. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พรชัย หนูแก้ว. 2541. **การพัฒนาหลักสูตรบูรณาการเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมประชาธิปไตยนักเรียน**. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544. **การบริหารการฝึกอบรม**. เพชรบูรณ์ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิจิตร อวาทกุล. 2540. **การฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล. 2544. **การพัฒนาหลักสูตรเสริมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในกระบวนการพยาบาล**. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. 2548 . **การบริการด้วยหัวใจ**. กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. 2537. **กระบวนการพัฒนาหลักสูตร และการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ. = Quality in Services**. กรุงเทพฯ : ประชาชน
- วีระ ไทยพานิช. 2551. **57 วิธีสอน**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและเซเท็กซ์
- ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์. 2546. **วารสารวิทยบริการ. เทคนิคและวิธีการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์**. 14(1)

- สมคิด บางโม. 2544. **หลักการบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏ.
- สมสันต์ กางการ. 2547. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตัวในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สมิต สัชฌุกร. 2546. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. 2545. **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วี เจ พรินต์ติ้ง.
- สุนนา อยู่โพธิ์. 2544. **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บิ๊กโพรเพลส.
- สมิตรา พงศธร. 2550. **คุณภาพพันธ์ – เมษายน. สรุปเรื่องของหลักสูตร วารสารสภาการ คาทอลิก แห่งประเทศไทย**. 7 (9) :15-23.
- เสรี ชัดเข้ม. 2547. **วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มีนาคม**. กรุงเทพฯ
- อรพรรณ พรสีมา. 2537. **เทคนิคการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา.
- อดิญาณ์ ศรเกษตริณ. 2543. **การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้าง ความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล**. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอกชัย เอื้อเพื่อ. 2537. **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำและด้านการทำงานเป็นกลุ่ม สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Aimpichaimongkol, S., & Pantaweesak, N. 2017. **What's in store for the future of Thai auto industry?** SCB Economic Intelligence Center. Retrieved from <https://www.scbeic.com/en/detail/product/3645>
- Ambekar, S. 2013. "Service quality gap analysis of automobile service centres." **Indian Journal of Research in Management, Business and Social Sciences**, 1(1), 38 – 41. doi: 10.13140/2.1.1023.0407
- Angelova, B., & Zekiri, J. 2011. "Measuring customer satisfaction with service quality using American customer satisfaction model (ACSI Model)." **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. 1(3), 232 – 258.
- Asawachintachit, D. 2017. **Opportunity Thailand**. Thailand Board of Investment. Retrieved from http://www.boi.go.th/upload/content/Melbourne_19319.pdf
- Bader and Bloom. 1995. **Measuring Team Performance**. California : Richard Chang Associates.
- Berndt, A. 2009. "Investigating service quality dimensions in South African motor vehicle servicing." **African Journal of Marketing Management**, 1(1) 01-09.
- Blocker, C. P., Flint, D. J., Myers, M. B. , & Slater, S. F. 2010. "Proactive customer orientation and its role for creating customer value in global markets." **Journal of the Academy of Marketing Science**, 39(2), 216 – 233. Doi : 10.1007/s11747-010-0202-9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Board of Investment. 2015. **Thailand: Global green automotive production base.**
Retrieved from <https://tinyurl.com/nedbs8o>
- Brady, M. K., & Cronin, Jr., J. J. 2001. "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality : A hierarchical approach." **The Journal of Marketing**, 65(3), 34-49.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. 1993. "Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.)." **Testing structural models** (pp. 131-162). Newbury Park, NJ: Sage Publications Inc.
- Cascio, Wayne F. 1986. **Management Human Resources : Productivity, Quality of Work life, Profits.** New York: McGraw-Hill Book.
- Cerny, C.A., & Kaiser, H. F. 1977. "A study of a measure of sampling adequacy for factor-analytic correlation matrices." **Multivariate Behavioral Research**, 12(1), 43-47. doi: 10.1207/s15327906mbr1201_3.
- Choi, Y. K. S., Lee, H., & Kim, C. 2005. "Service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korean : Comparisons across gender, age and types of service." **Journal of Service Marketing**, 19, 140-149.
- Cohen, M. A. , Agrawal, N., & Agrawal, V. 2006. "Winning in the aftermarket." **Harvard Business Review**, 84(5) 129-138.
- Chang, Richard Y. 1995. **Creating High Impact Training : A Practical Guide to Successful Training Outcomes.** London : Kogan Page.
- Davies, I.K. 1971. **Instructional Technique.** New York, NY : McGraw-Hill.
- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. 2000. "A comprehensive framework for service quality: an investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study." **Journal of Retailing**, 76(2), 139-173. doi: 10.1016/S0022-4359(00)00029-4.
- Dessler, Gray. 1988. **Personal Management : Training and Development.** 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Donald L. Kirkpatrick. 1975 : **Evaluating Training Program.** Wisconsin : American Society for Training and Development, Inc.
- Dotchin, J. A. & Oakland, J. S. 1994. "Total quality management in service part 1, Understanding and classifying services." **International Journal of Quality.**
- Frost, J. 2017. **How to interpret R-squared in regression analysis.** Retrieved from <https://tinyurl.com/ydygpckw>
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. 1994. "Service quality: Concepts and models." **International Journal of Quality & Reliability Management.** 11(9), 43 – 66. doi: 10.1108/02656719410074297.
- Gi-Du, K. & James, J. 2004. "Service quality dimensions : An Examination of Gronroos' service quality model." **Managing service quality.** 14, 266-277.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Grönroos, C. 1983. "Strategic management and marketing in the service sector." **Marketing Science Institute**, 83 – 104. Retrieved from <https://tinyurl.com/y8cq3agc>.
- Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications." **European Journal of Marketing**, 18(4), 36-44.
doi:10.1108/EUM0000000004784
- Guajardo, J., Cohen, M. A., & Netessine, S. 2016. "Service competition and product quality in the U.S. automobile industry." **Management Science**, 62 (7), 1860-1877. doi: 10.1287/mnsc.2015.2195
- Hambleton, R. K. 1984. **Validating the test scores**. In R. A. Berk, Ed., A guide to criterion-referenced test construction (pp. 199-230). Baltimore, MD : The Johns Hopkins University Press.
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2013. **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. 2nd ed. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Haywood-Farmer, J. 1988. "A conceptual model of service quality." **International Journal of Operations & Production Management**. 8(6). 19-29.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. 2006. **Services Marketing : Concepts, Strategies, & Cases**. Mason, Oh: Thomson South-Western.
- Hu, L-T. & Bentler, P. M. 1999. "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives." **Structural Equation Modeling : A Multidisciplinary Journal**. 6, 1-55.
- J. D. Power. 2018. **Satisfaction declines as new-vehicle owners expect more of service centers, J.D. Power finds**. Retrieved from <https://tinyurl.com/yal6ketj>
- Jasinskas, E., Streimikiene, D., Svagzdiene, B., & Simanavicius, A. 2016. "Impact of hotel service quality on the loyalty of customers." **Economic Research-Ekonomska Istraživanja**, 29(1), 559 – 572.
doi:10.1080/1331677X.2016.1177465
- Johnston, R. 1997. "Identifying the critical determinants of service quality in retail banking : importance and effect." **International Journal of Bank Marketing**. 15(4), 111 – 116. doi : 10.1108/02652329710189366
- Kang, G-D. 2006. "The hierarchical structure of service quality: Integration of technical and functional quality." **Journal of Managing Service Quality**. 16, 37-50. doi : 10.1108/09604520610639955
- Kaiser, H. 1974. "An index of factor simplicity." **Psychometrika** 39, 31–36.
- Kaufman, R., Rojas, A.M., & Mayer, H. 1993. **Needs assessment: A user's guide**. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications

- Khan, M. T., & Jadoun, R. S. 2015. "Evaluation of service quality in two wheeler automobile industries using Servqual model." **International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology**, 4(5). Retrieved from <https://tinyurl.com/ybw7w2u5>
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management**. The Millennium Ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Ladhari, R. 2009. "A review of twenty years of SERVQUAL research." **International Journal of Quality and Service Sciences**, 1(2), 172-198. doi: 10.1108/17566690910971445
- Leonard Nadler. 2004. **Curriculum : Design and Development**. New York : Harcourt Brace Jovarnovich.
- Lovelock, Christopher H., Wright Lauren. 2002. **Principle of Service Marketing and Management**. New Jersey : Prentice Hall.
- Maikaew, P. 2018. "Suzuki seeks HEV privileges from Bol." **Bangkok Post**. Retrieved from <https://www.bangkokpost.com/print/1409810/>
- MarkLines. 2017. Thailand - Flash report, Sales volume, 2017. Retrieved from <https://tinyurl.com/y7m4gu2u>
- Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. 1988. "Goodness-of-fit indices in confirmatory factor analysis." **Psychological Bulletin**. 103, 391-410.
- Meredith, R. 1998. "The media business: Advertising; Ford is jettisoning its 17-year-old 'quality is job one' tagline for 'Better ideas. Driven by you.'" **New York Times**. Retrieved from <https://tinyurl.com/y9ngabl>
- Mersha, T., & Adlakha, V. 1992. "Attributes of service quality: the consumers' perspective." **International Journal of Service Industry Management**. 3, 34-45.
- Mertler, C. A. 2016. **Introduction to Educational Research**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- OECD. 2006. **QUALITY – ISO**. Retrieved from <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=5150>.
- Oliva, P.F. 1988. **Developing The Curriculum**. 2nd ed. Glenview, Illinois : Scott, Foresman
- Oliver, R. L. 1980. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions." **Journal of Marketing Research**, 17, 460-469. doi: 10.2307/3150499
- Patrick, John. 1992. **Training Research & Practice**. London : Academic Page.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A, and Berry, L. L. 1985. "A conceptual model of service quality and its implication." **Journal of Marketing**, 49(Fall), 41-50.

- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A, and Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." **Journal of Retailing**, **64**(1), 12-40. Retrieved from <https://tinyurl.com/yb3mj7a7>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1991. "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale." **Journal of Retailing**, **67**, 420-450. Retrieved from <https://tinyurl.com/ya33gp8m>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1993. "Research note: more on improving service quality measurement." **Journal of Retailing**, **69**(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1994. "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research." **Journal of Marketing**, **58**, 111-124. doi: 10.2307/1252255
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2013. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, **49**, 41 -50.
- Phoosawad, S., & Jones, C. 2017. "Antecedents affecting Thai auto parts enterprise organization performance." **Asian International Journal of Social Sciences**, **17**(2), 4 – 40. doi : 10.29139/aijss.201700201
- Pillai, R. S. N., Bagavathi, & Kala, S. 2008. **Marketing Management**. New Delhi, India: S. Chand & Company.
- Pongcharnchavalit, S., & Fongsuwan, W. 2015. "Thai Information Technology Customer Loyalty Perceptions: A Structural Equation Model." **Research Journal of Business Management**, **9**, 188-202. doi:10.3923/rjbm.2015.188.202
- Pope, C. 2016. Toyota, the 'best built cars in the world'? Ad watchdog not so sure. *The Irish Times*. Retrieved from <https://tinyurl.com/yby7ys43>.
- Powell, T. C., 1995. "Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study." **Strategic Management Journal**, **16**(1), 15 – 37.
- Rosen, L. D., & Karwan, K. R. 1994. "Prioritizing the dimensions of service quality: An empirical investigation and strategic assessment." **International Journal of Service Industry Management**, **5**(4), 39-52.
- Ross, D. F., Goetsch, D. L., & Davis S. B. 1997. **Quality Management: Introduction to total quality management for production, processing and services**. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Rothwell, William J. 1996. **Beyond Training and Development : State of Art Strategies for Enhancing Human Performance**. New York : American.
- Saylor, J. Galen and Alexander, William M. 1974. **Planning Curriculum for Schools**. New York : Holt, Rinehart and Winston.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Sarathy, V. P. (ed.). 2010. **Service Quality: An introduction**. Hyderabad, India: ICFAI University Press.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. 2004. **A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling**. 2nd ed. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Shahin, A., & Nassibeh, J. 2016. "Estimation of Customer Dissatisfaction Based on Service Quality Gaps by Correlation and Regression Analysis in a Travel Agency." **International Journal of Business and Management**, 6(3). Retrieved from <http://tinyurl.com/zyfwov2>.
- Shankar, V., Berry, L., & Dotzel. T. 2009. "A practical guide to combining products and services." **Harvard Business Review**, 87(11) 94-99.
- Shuqin, W., & Gang, L. 2012. "An empirical study of after- sales service relationship in China's auto industry." **International Conference on Mechanical Engineering and Material Science**, 10(2), 175-178, 2012.
- Taba, H. 1962. **Curriculum Development: Theory and Practice**. New York: Harcourt, Brace and World.
- Tracey, Williams. 1982. **Designing Training and Development System**. New York: Amacom.
- Tyler, Raph W. 1949. **Basic Principles of Curriculum and Instruction**. Chicago : The University of Chicago
- Velimirović, D., Duboka, C., & Damnjanović, P. 2016. "Automotive maintenance quality of service influencing factors." **Technical Gazette**, 23(5). doi: 10.17559/TV-20140402074657.
- White, L., & Galbraith, M. 2000. "Customer determinants of perceived service quality in a business-to-business context: A study within the health services industry." **ANZMAC 2000 visionary marketing for the 21st Century: Facing the challenge**, 1393-1398.
- Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. 1989. "Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention." **Journal of Health Care Marketing**, 9(December), 5-17.
- Yang, X., & Peterson, R. T. 2004. "Customer perceived value, satisfaction, and loyalty: The role of switching costs." **Psychology & Marketing**, 21(10), 799-822. doi: 10.1002/mar.20030
- Yongpisanphob, W. 2017. **Thailand industry outlook 2017-19: Auto parts industry**. Retrieved from <https://tinyurl.com/y9leyzdb>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. and Berry, L. 1990. **Delivering Quality Service**. New York, NY: Free Press.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. 1996. "The behavioral consequences of service quality." **Journal of Marketing**, 60(April), 31-46.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก
หนังสือราชการประกอบการดำเนินการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3805



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

7 กันยายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน ดร.ราชันย์ บุญธิมา / ผศ.ดร.มารุต พัฒนาผล / ว่าที่ รต.ดร.ชัยยศ ดำรงกิจโกศล /
ดร.ฉัตรชัย พันธุ์รัตน์ / อาจารย์วิโรจน์ พรรัตน์ศรีเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย ว่าที่ รต.พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตร์
อุตสาหกรรมดุสิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิชาเอกการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา
หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์” โดยมี
ดร.ธนิษฐ์ รัตน์โอฬาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.กฤษณา คิตติ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ
เรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและ
เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย ของ ว่าที่ รต.พิชัยพัฒน์
ชัยชินรัตน์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ราตรี ศรีพันธุ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-655-6875

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3805



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

๗ กันยายน 2559

เรื่อง ขอแต่งตั้งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชาราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย ว่าที่ รต.พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตร์
อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิชาเอกการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา
หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์” โดยมี
ดร.ธนิษฐ์ รัตน์โอฬาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.กฤษณา คิตติ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่า ดร.ฉัตรชัย พันธุ์รัตน์ เป็นผู้มีความรู้
ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญ ดร.ฉัตรชัย พันธุ์รัตน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจ
แบบสอบถาม ของ ว่าที่ รต.พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ราตรี ศรีพันธุ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.081-655-6875

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 4803

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

๒/ พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้จัดการศูนย์บริการ บริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย ว่าที่รต.พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตร์
อุตสาหกรรมดุสิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิชาเอกการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา
หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์” โดยมี
ดร.ธนิษฐ์ รัตนโอฬาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.กฤษณา คิทธิ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ ว่าที่รต.พิชัยพัฒน์
ชัยชินรัตน์ ทดลองใช้แบบสอบถามกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายในศูนย์บริการได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ราตรี ศิริพันธ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ
โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692
โทรสาร. 02- 329-8436
ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-655-6875

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 4825

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

23 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จำหน่าย / ผู้จัดการศูนย์บริการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม

ด้วย ว่าที่รต.พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตร์
อุตสาหกรรมคุษภูมบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิชาเอกการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา
หลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์” โดยมี
ดร.ธนิษฐ์ รัตน์โอฬาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ภฤชญา คิตติ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมและได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม
2559 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ ว่าที่รต.พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ภายในศูนย์บริการได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

Smv. Ab
(ดร.ราตรี ศิริพันธุ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-655-6875

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. มารุต พัฒนาผล | อาจารย์สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร. ราชนัย บุญธิมา | อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ว่าที่ รต. ดร. ชัยยศ ดำรงกิจโกศล | อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมเครื่องต้นกำลัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ |
| 4. ดร. ฉัตรชัย พันธุ์รัตน์ | อาจารย์แผนกช่างยนต์
วิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชาราม |
| 5. คุณวิโรจน์ พรรัตนศรีเจริญ | กรรมการบริหาร
บริษัท เดอะวิสคอม สมารท์ จำกัด (การฝึกอบรม) |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบร่างหลักสูตร

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ทิวต์ถ์ มณีโชติ อาจารย์คณะวิทยาลัยการฝึกหัดครู
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร. บรรจบ บุญจันทร์ อาจารย์คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3. อาจารย์ ดร. สมชาย หมิ่นสายญาติ อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง
4. ดร. ฉัตรชัย พันธุ์รัตน์ อาจารย์แผนกช่างยนต์
วิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชราม
5. ดร. ศรารุณี ทองอุทัย รองผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา ภาคกลาง5
วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม
6. นายสมเดช สุธาพจน์ ผู้จัดการฝึกอบรม (ส่วนงานบริการ)
บริษัทชูชุกี มอเตอร์ (ประเทศไทย)
7. นายคณัย เจียรพินิจนันท์ รองผู้จัดการ (ส่วนงานพัฒนาศูนย์บริการ)
บริษัทชูชุกี มอเตอร์ (ประเทศไทย)
8. นายวุฒิพงศ์ ศิริสมบูรณ์ ผู้จัดการศูนย์บริการ
บริษัทชูชุกี มอเตอร์ (ประเทศไทย)
9. นายวันชัย มาสุตรระกุล ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ (เคมี)
โรงเรียนพรตพิทยพยัต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ค
ตัวอย่างของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี

51-60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-25,000 บาท
 25,001-50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

5. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการบำนาญ/พนักงานบริษัทที่ปลดเกษียณ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ศูนย์บริการที่ท่านเข้ารับบริการ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibility)					
1. การจัดแสดงอะไหล่ของแท้ในศูนย์บริการที่ชัดเจน					
2. เคาน์เตอร์โต๊ะทำงานของพนักงานมีการแสดงตำแหน่ง ชื่อและรูปถ่าย					
3. มีบอร์ดตารางแสดงการนัดหมายลูกค้า					
4. การแจ้งความคืบหน้าในงานซ่อมหรือบริการแก่ลูกค้า					
5. มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สำหรับลูกค้า					
6. มีการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และมาตรฐานการทำงานโดยการติดตั้งแผ่นภาพโปสเตอร์หรือแจ้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต					
7. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านเทคนิคในห้องรับรองลูกค้า					
8. มีการนำเสนอรายละเอียดของผังองค์กรในศูนย์บริการ					
9. มีป้ายบอกทิศทางอย่างชัดเจนในการนำรถเข้ามาติดต่อรับบริการ					
10. อุปกรณ์และเครื่องมือในศูนย์บริการมีมาตรฐานต่อการให้บริการงานซ่อม					
11. ในศูนย์บริการมีเครื่องมือวิเคราะห์ และตรวจสอบปัญหาของรถยนต์ที่ทันสมัย					
12. ในห้องรับรองลูกค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวก และสามารถเห็นขั้นตอนการปฏิบัติและดำเนินการของช่างเทคนิคในการซ่อมรถ					
13. พนักงานบริการมีการแต่งกายตามมาตรฐานศูนย์บริการ และแสดงออกความเป็นมืออาชีพ					
14. สถานที่ดูมีความทันสมัย และน่าสนใจ ตกแต่งสวยงาม เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์บริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
15. พนักงานบริการมีการประเมินเวลาในการซ่อมเสร็จและค่าใช้จ่าย					
16. การได้รับการบริการในงานซ่อมตามเวลาที่กำหนด					
17. พนักงานบริการสามารถให้บริการได้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า					
18. การได้รับบริการและแก้ปัญหาเพียงครั้งเดียวโดยไม่มีกลับมาซ่อมซ้ำ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

19. ข้อมูลประวัติการเข้ารับบริการของลูกค้ามีการจัดเก็บที่ถูกต้อง ไม่ผิดพลาดสามารถตรวจสอบได้					
20. เอกสารต่างๆ ในงานซ่อมมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด เมื่อลูกค้าได้รับ					
21. การได้รับการบริการซ่อมและตรวจสอบตามที่มีการแจ้ง รายละเอียดของพนักงาน					
22. การออกไปเสร็จและค่าบริการมีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือ					
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)					
23. พนักงานบริการมีความพร้อมของใบงานในการจัดบันทึกการสั่งซ่อมเมื่อออกมาต้อนรับ					
24. มีพนักงานออกมาต้อนรับอย่างรวดเร็ว					
25. พนักงานบริการมีการแสดงออกในความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า					
26. พนักงานบริการแสดงความเคารพทันทีและกล่าวคำสวัสดิ์กับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง					
27. ในกรณีมีการนัดหมายนำรถเข้าซ่อม พนักงานบริการมีการจัดเตรียมประวัติข้อมูลลูกค้าเป็นที่เรียบร้อย โดยไม่จำเป็นต้องสอบถามซ้ำๆ อีก					
28. พนักงานบริการมีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว					
29. พนักงานบริการมีการจัดบันทึกคำพูดของลูกค้าลงในใบงานซ่อมตามที่ลูกค้าแจ้งอย่างละเอียด					
30. พนักงานบริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานซ่อมได้อย่างชัดเจน					
31. พนักงานบริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า					
32. กรณีที่มีงานซ่อมเพิ่มเติมจากที่มีการแจ้งไว้เบื้องต้นพนักงานบริการมีการแจ้งรายละเอียดแก่ลูกค้า เพื่อได้รับการยินยอมตามที่ต้องการ					
33. พนักงานบริการจะรับโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งพูดจาด้วยน้ำเสียงไพเราะและชัดเจน					
ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)					
34. พนักงานบริการมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับข้อแนะนำต่างๆ ได้ดี					
35. พนักงานมีการอธิบายรายละเอียดงานซ่อมแก่ลูกค้า					
36. พนักงานมีความรอบคอบในการทำงาน และติดตามงานซ่อมของลูกค้าเป็นอย่างดี					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

37. พนักงานบริการมีความรู้ในการตอบปัญหาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า					
38. มีการแจ้งในการรับประกันงานซ่อมแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน					
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)					
39. พนักงานบริการให้การดูแลอย่างห่วงใยผู้รับบริการทุกรายเท่าเทียมกัน					
40. พนักงานบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล					
41. พนักงานบริการให้ความสนใจลูกค้าในแต่ละรายบุคคล					
42. พนักงานบริการมีความเข้าใจและเห็นใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี					
43. พนักงานบริการมีการติดตามงานบริการและดำเนินการให้ตามความต้องการของลูกค้า					
44. พนักงานบริการมีการติดตามรายละเอียดของลูกค้าหรือประวัติการให้บริการหลังการจำหน่าย					
45. พนักงานบริการมีการติดตามหลังการซ่อม/การบริการภายใน 2-3 วันทำการ					
46. พนักงานบริการให้การดูแลห่วงใยลูกค้า เปรียบเสมือนเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม

แบบสอบถามฉบับที่ 2 ใช้สอบถามผู้เข้าร่วมฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

มากกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงาน

ต่ำกว่า 3 เดือน

3-6 เดือน

มากกว่า 6 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในการจัดฝึกอบรมคุณภาพการบริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมยานยนต์

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณารายการที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านปฏิกริยา					
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม					
1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์.....
2. ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับระยะเวลาการฝึกอบรม.....
3. ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....
เนื้อหาและกิจกรรมในหลักสูตรการฝึกอบรม					
4. ความยากง่ายของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม.....
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเสนอเนื้อหา.....
6. การจัดเรียงลำดับก่อนหลังของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม.....
7. ความเหมาะสมของเนื้อหาที่สอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม.....
8. การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ.....
สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
9. ความเหมาะสมของบรรยากาศในห้องฝึกอบรม.....
10. ความเหมาะสมเกี่ยวกับขนาดห้องฝึกอบรม.....
11. ความเหมาะสมของสภาพแสงสว่างขณะฝึกอบรม.....
12. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งโต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม.....
โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
13. ความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ประเภทเครื่องเสียง.....
14. ความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ประเภทเครื่องฉาย.....
วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม					
15. การสร้างแรงจูงใจในการฝึกของวิทยากร.....
16. การใช้เทคนิควิธีสอนที่หลากหลาย.....
17. ความสามารถในการถ่ายทอดของวิทยากร.....
18. ความชัดเจนในการตอบคำถามของวิทยากร.....
19. การสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมและความเป็นกันเองของวิทยากรต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....
20. ความเหมาะสมในการใช้สื่อ ประกอบการบรรยายของวิทยากร.....
21. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการซัก-ถาม.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
เอกสารประกอบการฝึกอบรม					
22. ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร.....
23. ความสอดคล้องของเอกสารกับเนื้อหาการฝึกอบรม.....
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
24. การฝึกอบรมช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น.....
25. การฝึกอบรมช่วยให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานทั้งหมด.....
26. การฝึกอบรมช่วยให้คุณมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ.....
27. การฝึกอบรมช่วยให้คุณได้รับการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับบุคคลอื่น.....
28. การฝึกอบรมช่วยให้คุณได้นำเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปใช้.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 แบบสอบถามความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และผลลัพธ์

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการบริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/

ผลลัพธ์ในการจัดอบรมหลักสูตรคุณภาพการบริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการใน

อุตสาหกรรมยานยนต์แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปกับการแสดงความคิดเห็น ในการจัดฝึกอบรมคุณภาพการบริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 2 ด้าน จำนวน 47 ข้อ

1. การประเมินด้านพฤติกรรม จำนวน 35 ข้อ
2. การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และผลลัพธ์

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการบริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. สถานภาพ

- ผู้จัดการผู้แทนจำหน่าย
- หัวหน้างาน

2. อายุ

- 25 - 30 ปี
- 30 - 40 ปี
- มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์

- ต่ำกว่า 1 ปี
- 1-3 ปี
- มากกว่า 3 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปกับการแสดงความคิดเห็น ในการจัดฝึกอบรมคุณภาพการบริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ผลลัพธ์อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ผลลัพธ์อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ผลลัพธ์อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ผลลัพธ์อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ผลลัพธ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม/ผลลัพธ์				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านพฤติกรรม					
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์และพัฒนาในการปฏิบัติงาน.....
2. รูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ					
2.1 พนักงานมีการโทรศัพท์ติดตามลูกค้าเข้ารับบริการพร้อมบันทึกในฐานข้อมูล.....
2.2 พนักงานมีการเตรียมแผนงานที่ชัดเจนหลังทำการนัดหมายลูกค้า.....
2.3 พนักงานมีความกระตือรือร้น และรวดเร็วในการออกไปทำการต้อนรับลูกค้า เมื่อมาถึง.....
2.4 พนักงานมีการเรียนรู้ และทำความเข้าใจในกระบวนการซ่อม เพื่อชี้แจงลูกค้า.....
2.5 พนักงานมีการติดตามงานซ่อม และแจ้งความคืบหน้าของงานซ่อมแก่ลูกค้า.....
2.6 พนักงานมีการตรวจความเรียบร้อยก่อนทำการส่งมอบ.....
2.7 พนักงานมีการอธิบายรายละเอียดต่างๆ และแจ้งงานซ่อมในครั้งหน้าของการส่งมอบ.....
2.8 พนักงานมีการโทรศัพท์ติดตามลูกค้า ภายใน 2-3 วันหลังส่งมอบ.....
3. การพัฒนาคุณภาพการบริการ					
3.1 ทางกายภาพ					
3.1.1 จัดแสดงอุปกรณ์ตกแต่งแท่นรถถ่วงพร้อมป้ายราคา อยู่ในสภาพดี และสะอาด.....
3.1.2 จัดแสดงชื่อ รูปภาพและระบุตำแหน่งของพนักงาน ที่เคาเตอร์ต้อนรับ.....
3.1.3 จัดเตรียมแผ่นพับโบรชัวร์ ในจุดที่กำหนดหรือที่ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย.....
3.1.4 จัดแสดงโปสเตอร์และสติ๊กเกอร์แนะนำเครื่องมือวิเคราะห์ปัญหา
3.1.5 จัดแสดงข้อมูลข่าวสารด้านเทคนิคแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ.....
3.1.6 จัดแสดงข้อมูลแผนผังองค์กรที่เป็นปัจจุบันโดยติดตั้งไว้บริเวณห้องพักลูกค้าหรือเคาท์เตอร์เซอร์วิส.....
3.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ แสดงทิศทางการเข้า และออก ศูนย์บริการแสดงไว้ให้ลูกค้าเห็นชัดเจน.....
3.1.8 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้าที่มาเข้ารับบริการ จัดวางเครื่องดื่ม นิตยสาร อย่างเป็นระเบียบ.....
3.1.9 การแต่งกายของพนักงานตามเครื่องแบบมาตรฐานบริษัทฯ พร้อมป้ายชื่อ.....
3.1.10 การลงรายละเอียดในบอร์ดตารางแสดงการนัดหมายลูกค้า.....
3.2 ความน่าเชื่อถือ					
3.2.1 การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าในฐานข้อมูลมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้.....
3.2.2 การประเมินเวลา และค่าใช้จ่าย แล้วเสร็จมีความใกล้เคียงกับการแจ้งเบื้องต้นแก่ลูกค้า....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม/ผลลัพธ์				
	5	4	3	2	1
3.2.3 การจัดทำเอกสารต่างๆในงานซ่อม มีความถูกต้อง ชัดเจน.....
3.2.4 ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าในการกลับเข้ามาซ่อมซ้ำ.....
3.2.5 การซ่อมเป็นไปตามที่ลูกค้าแจ้งและต้องการ.....
3.3 การตอบสนอง					
3.3.1 การรับโทรศัพท์ที่รวดเร็ว (ตั้งไม่เกิน 2 ครั้ง).....
3.3.2 การจัดเตรียมความพร้อมของใบงานก่อนลูกค้าเข้าซ่อม.....
3.3.3 การแสดงความเคารพพื้นที่และกล่าวคำสวัสดิ์พร้อมแนะนำตัวเองทันทีเมื่อลูกค้ามาถึง.....
3.3.4 การจดบันทึกการแจ้งซ่อมของลูกค้า ในใบสั่งซ่อม อย่างละเอียดและชัดเจน.....
3.3.5 กรณีมีงานซ่อมเพิ่มเติม มีการแจ้งแก่ลูกค้า เพื่อรออนุมัติงานซ่อม.....
3.3.6 การให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องชัดเจนได้ ถ้าลูกค้ามีข้อสงสัย.....
3.4 การให้ความมั่นใจ					
3.4.1 การติดตามงานซ่อม และแจ้งความก้าวหน้าของงานซ่อมแก่ลูกค้าเป็นระยะ.....
3.4.2 มีทักษะความรู้ ในการตอบปัญหาแก่ลูกค้า.....
3.4.3 มีการแจ้งการรับประกันงานซ่อมแก่ลูกค้า.....
3.5 การดูแลเอาใจใส่					
3.5.1 การแสดงออกถึงความเข้าใจและเห็นใจถึงความต้องการลูกค้า.....
3.5.2 การติดตามบริการและดำเนินการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า.....
การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร					
การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน					
1. สามารถลดปัญหางานซ่อมซ้ำของรถยนต์.....
2. สามารถลดปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า.....
3. สามารถลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน.....
4. สามารถลดปัญหาในการปฏิบัติงาน.....
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
5. สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการบริการที่กำหนด.....
6. สามารถติดตามลูกค้าเข้ามารับบริการจากข้อมูลการซื้อรถ(UIC).....
7. สามารถลดปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า.....
8. สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า.....
การเพิ่มประสิทธิผลคุณภาพการบริการ					
9. สามารถติดตามลูกค้ากลับเข้ามารับบริการตามเป้าที่กำหนด.....
10. สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน.....
11. สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า.....
12. ค่าดัชนีความพึงพอใจ (CSI) มีค่าสูงขึ้นจากเดิม 10%.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการเรียนรู้.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Index of Item Congruence : IOC)

ตาราง ค.1 ผลการสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
4	1	1	1	0	0	3	0.6	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
13	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
18	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
19	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
20	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
21	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
22	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
23	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
24	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
25	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
26	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
27	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
28	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
29	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
30	1	1	0	1	0	3	0.6	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	การ แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
31	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
32	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
33	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
34	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
35	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
36	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
37	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
38	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
39	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
40	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
41	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
42	1	1	1	1	0	4	0.8	สอดคล้อง
43	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
44	1	1	1	1	-1	3	0.6	สอดคล้อง
45	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง
46	1	1	1	1	1	5	1	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง ค.2 ผลการสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ของแบบประเมินคุณภาพ
 ขอร่างหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรม
 ยานยนต์

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปล ผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
เรื่องรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ											
1	การติดตามเข้ารับบริการ										
1.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	การนัดหมายลูกค้าเข้ารับบริการ										
2.1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
2.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	การต้อนรับ										
3.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	กระบวนการซ่อม										
4.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	การติดตามงานซ่อม										
5.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	ก่อนการส่งมอบ										
6.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6.4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
6.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	การส่งมอบ										
7.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	การโทรติดตามหลังงานซ่อม										
8.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
1. การติดตามเข้ารับบริการ											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0.78	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0.78	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
13	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. การนัดหมาย											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0.78	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
9	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0.78	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. การต้อนรับ											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0.67	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
13	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. กระบวนการซ่อม											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5. การติดตามงานซ่อม											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.88	สอดคล้อง
6. ก่อนการส่งมอบ											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7. การส่งมอบ											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8. ติดตามหลังส่งมอบ											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง ค.3 ผลการสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ของแบบสอบถามความ
คิดเห็นเกี่ยวกับด้านปฏิบัติการ ด้านพฤติกรรมและด้านผลลัพธ์

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
ด้านปฏิบัติการ											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
เนื้อหาและกิจกรรมในหลักสูตรฝึกอบรม											
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0.67	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.89	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
สถานที่ ที่ใช้ในการฝึกอบรม											
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.89	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	-1	1	0	0.67	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0.78	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	-1	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม											
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม											
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
18	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
19	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
21	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0.78	สอดคล้อง
เอกสารประกอบการฝึกอบรม											
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม											
24	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0.78	สอดคล้อง
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
26	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	0.78	สอดคล้อง
27	1	1	1	1	1	0	-1	1	1	0.67	สอดคล้อง
28	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
ด้านพฤติกรรม											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	รูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ										
2.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2.2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
2.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2.4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
2.5	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	0.78	สอดคล้อง
2.6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
2.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2.8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	การพัฒนาคุณภาพการบริการ										
3.1	ทางกายภาพ										
3.1.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.1.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.1.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.1.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.1.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.1.6	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	0.78	สอดคล้อง
3.1.7	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
3.1.8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.1.9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.1.10	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
3.2	ความน่าเชื่อถือ										
3.2.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.2.2	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	0.78	สอดคล้อง
3.2.3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
3.2.4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
3.2.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.3	การตอบสนอง										

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
3.3.1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
3.3.2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0.78	สอดคล้อง
3.3.3	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0.78	สอดคล้อง
3.3.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.3.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.3.6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.4	การให้ความมั่นใจ										
3.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.4.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.4.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3.5	การดูแลเอาใจใส่										
3.5.1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0.78	สอดคล้อง
3.5.2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0.78	สอดคล้อง
ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร											
การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0.78	สอดคล้อง
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน											
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
การเพิ่มประสิทธิผลคุณภาพการบริการ											
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.89	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	-1	0	1	1	0.67	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง ค.4 ผลการสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ของแบบทดสอบความรู้

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ									IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9		
วัตถุประสงค์ : มีความรู้ความจำเกี่ยวกับบทบาทที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการด้านคุณภาพการให้บริการ											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	0	-1	1	1	1	0.67	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
วัตถุประสงค์ : มีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการด้านคุณภาพการให้บริการ											
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.89	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0.78	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	0.78	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	1	-1	0	1	0.67	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.89	สอดคล้อง
วัตถุประสงค์ : สามารถนำความรู้เกี่ยวกับบทบาทที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการด้านคุณภาพการให้บริการไปใช้ได้											
4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.89	สอดคล้อง
13	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	0.89	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง ค.5 ตารางการเปรียบเทียบค่าความยาก (Discrimination) และอำนาจจำแนก (Difficulty)

ข้อที่	ค่าความยาก (p)	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ประสิทธิภาพข้อสอบ
1	0.77	0.41	นำไปใช้
2	0.62	0.23	นำไปใช้
3	0.71	0.52	นำไปใช้
4	0.60	0.41	นำไปใช้
5	0.62	0.35	นำไปใช้
6	0.40	0.47	นำไปใช้
7	0.65	0.29	นำไปใช้
8	0.57	0.35	นำไปใช้
9	0.48	0.41	นำไปใช้
10	0.25	0.41	นำไปใช้
11	0.74	0.23	นำไปใช้
12	0.71	0.29	นำไปใช้
13	0.74	0.47	นำไปใช้
14	0.62	0.35	นำไปใช้
15	0.65	0.64	นำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก จ
เอกสารหลักสูตรฝึกอบรบคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานปฏิบัติการใน
อุตสาหกรรมยานยนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยการฝึกอบรมที่ 1 บทบาทของที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการ บริการในศูนย์บริการ

คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรม

จำนวน 2 ชั่วโมง

ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทที่ปรึกษาการบริการ และขั้นตอนมาตรฐานในการให้บริการของศูนย์บริการ ประกอบด้วย การติดตามเข้ารับบริการ, การนัดหมาย, การต้อนรับ, กระบวนการซ่อม, การติดตามงานซ่อม, ก่อนการส่งมอบ, การส่งมอบ และการติดตามหลังส่งมอบ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทที่ปรึกษาการบริการ และรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ ในแต่ละขั้นตอนการทำงานอย่างถูกต้องและสามารถปฏิบัติครบถ้วนตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนด

เค้าโครงเนื้อหาการฝึกอบรม

บทบาทที่ปรึกษางานบริการ และรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ 8 ขั้นตอน

1. การติดตามเข้ารับบริการ(Retention follow-up)
2. การนัดหมาย (Appointment booking)
3. การต้อนรับ (Reception)
4. กระบวนการซ่อม (Work in process)
5. การติดตามงานซ่อม (Work in process follow up)
6. ก่อนการส่งมอบ (Pre-delivery)
7. การส่งมอบ (Delivery)
8. ติดตามหลังส่งมอบ (Post service follow-up)

กิจกรรมการฝึกอบรม

วิธีที่ 1 การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติ

ขั้นที่ 1 ขั้นให้ความรู้ผู้สอนบรรยายบทบาทที่ปรึกษางานบริการ และรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ (เอกสารฝึกอบรม หน้า 1-4)

ขั้นที่ 2 ขั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ผู้สอนแนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการโดยนำเสนอในแต่ละขั้นตอน (เอกสารฝึกอบรม หน้า 4-13)

ขั้นที่ 3 ขั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อยให้แต่ละคนจับคู่ เพื่อฝึกขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการ โดยแสดงบทบาทเป็นลูกค้า และพนักงานบริการ และเก็บคะแนนรายกลุ่ม โดยการส่งตัวแทนกลุ่มนำเสนอแสดงขั้นตอนรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ 8 ขั้นตอนกลุ่มละ 10 นาที (เอกสารฝึกอบรม หน้า 15-24)

ขั้นที่ 4 ขั้นให้เทคนิควิธีการผู้สอนให้เทคนิควิธีการ เมื่อผู้เรียนปฏิบัติได้แล้วตามขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ผู้สอนอาจแนะนำเทคนิควิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำงานนั้นได้ดีขึ้น เช่น ความสำคัญในการให้บริการของขั้นตอนนั้นๆ

ขั้นที่ 5 ขั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงขั้นตอนต่างๆ ของมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการจึงให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อย ๆ ในขั้นตอนต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบ และฝึกปฏิบัติหลาย ๆ ครั้ง จนกระทั่งสามารถปฏิบัติทักษะที่สมบูรณ์ได้อย่างที่ชำนาญ

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผลประเมินทักษะและความรู้ความเข้าใจ จากแบบประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม และแบบประเมินทักษะการปฏิบัติ(แบบประเมินทักษะปฏิบัติ เรื่อง รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานในศูนย์บริการ)

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารฝึกอบรมหน่วยที่ 1 (บทบาทของที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ)
2. Power Point
3. แบบประเมินความรู้
4. แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ

การประเมินผล

สิ่งที่ประเมิน	วิธีการ	เครื่องมือ	เกณฑ์
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทที่ปรึกษาการบริการ และรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ	ถามตอบ ทดสอบความรู้และประเมินทักษะ	- แบบประเมินความรู้ - แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	คะแนนหลังการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินความรู้เรื่องบทบาทของที่ปรึกษางานบริการและรูปแบบมาตรฐานการ บริการในศูนย์บริการ

ชื่อผู้ทดสอบ..... ผู้แทนจำหน่าย.....

★★

คำสั่งจงเลือกคำตอบข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย x ลงในกระดาษคำตอบ

1. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานตำแหน่งที่ปรึกษางานบริการ
 1. ผู้ที่ทำหน้าที่รับปัญหาจากลูกค้า
 2. ผู้ที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ
 3. ผู้ที่ให้การบริการเพื่อสังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
 4. ผู้ที่ให้การบริการโดยมีเป้าหมายหลัก คือ การทำกำไรให้แก่องค์กรนั้นๆ เป็นสำคัญ
 5. ผู้ที่ให้การบริการต้อนรับเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า

2. บทบาทอะไรที่ไม่ใช่สิ่งสำคัญของที่ปรึกษางานบริการ
 1. ปกป้องชื่อเสียงของลูกค้า
 2. ปกป้องชื่อเสียงของผู้จำหน่าย
 3. รักษาผลประโยชน์ขององค์กร
 4. ทำตัวเสมือนเป็นตัวแทนของลูกค้า
 5. แสดงความเป็นตัวแทนระหว่างผู้จำหน่ายกับลูกค้า

3. การเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจกับระดับความรู้สึกของลูกค้าคือข้อใด
 1. คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์กับความพอใจของลูกค้า
 2. คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์กับความเรียบร้อยของการใช้บริการ
 3. คุณสมบัติจากการทำงานของผลิตภัณฑ์กับราคาค่าซ่อมบำรุง
 4. คุณสมบัติจากการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความรู้สึกพอใจของลูกค้า
 5. คุณสมบัติจากการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า

4. เมื่อลูกค้านำรถเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการ พบว่ามีความเสียหายจากผลิตภัณฑ์ และอยู่ในระยะรับประกัน ท่านจึงได้ประสานกับแผนกรับประกันคุณภาพ และได้ดำเนินการให้กับลูกค้าเป็นที่เรียบร้อย จนลูกค้ามีความพึงพอใจมาก จากที่กล่าวมา ท่านได้แสดงบทบาทของที่ปรึกษางานบริการในข้อใด
 1. เป็นตัวแทนของบริษัท
 2. เป็นตัวแทนของลูกค้า
 3. เป็นตัวแทนของศูนย์บริการ
 4. เป็นหน้าที่ของที่ปรึกษางานบริการ
 5. เป็นตัวแทนของแผนกรับประกันคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ข้อใดคือขั้นตอนการทำงานของที่ปรึกษางานบริการในอันดับแรกของรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ
1. การต้อนรับ
 2. การนัดหมาย
 3. กระบวนการซ่อม
 4. การติดตามงานซ่อม
 5. การติดตามเข้ารับบริการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ เรื่องรูปแบบมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... กลุ่มนำเสนอ.....

รายการ	คะแนน			รวมคะแนน
	3	2	1	
1. การติดตามเข้ารับบริการ				
- การเปิดระบบฐานข้อมูลตรวจสอบประวัติลูกค้าในการติดตาม				
- การติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์จากข้อมูลประวัติงานซ่อม				
2. การนัดหมายลูกค้าเข้ารับบริการ				
- การวางตำแหน่งบอร์ดการนัดหมายของพนักงาน				
- การสนทนากับลูกค้าทางโทรศัพท์				
3. การต้อนรับ				
- การกล่าวคำทักทาย สวัสดีลูกค้าพร้อมยกมือไหว้ (กล่าวชื่อลูกค้าถ้า นัดหมาย)				
- การแนะนำตัวเองและตำแหน่งหน้าที่				
- การตรวจสอบสภาพรถก่อนเข้ารับบริการ (ที่จุดแจ้งซ่อม)				
- การแจ้งรายละเอียดการตรวจเช็คของพนักงาน (ที่เคาเตอร์ต้อนรับ)				
- การดำเนินการเอกสารใบสั่งซ่อมของพนักงาน				
4. กระบวนการซ่อม				
- การอธิบายงานซ่อมเพิ่มเติมของพนักงานแก่ลูกค้า				
5. การติดตามงานซ่อม				
- การแจ้งเวลาการดำเนินการซ่อมเสร็จกับลูกค้า				
6. ก่อนการส่งมอบ				
- การตรวจสอบรายละเอียดของงานบริการ				
- การตรวจสอบตรวจสอบชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถอดเปลี่ยน				
- การตรวจสอบสภาพรถ (ภายนอก)				
- การตรวจสอบสภาพรถ (ภายใน)				
- การตรวจสอบเอกสาร				
7. การส่งมอบ				
- การอธิบายรายละเอียดงานซ่อมแก่ลูกค้า				
- การนำเสนอการนัดหมายในครั้งหน้า				
- การแจ้งรายละเอียดของค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า				
8. การโทรติดตามหลังงานซ่อม				
- การใช้โทรศัพท์โทรติดตามลูกค้า				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด เพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด มากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่าน 2.40 คะแนน

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่ามากกว่า 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยการฝึกอบรมที่ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรม

จำนวน 1 ชั่วโมง

ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ดี ที่ส่งผลในความพึงพอใจกับการใช้บริการของลูกค้า
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

อธิบายความหมายและลักษณะการบริการแนวคิดความหมายองค์ประกอบของคุณภาพการ
ให้บริการ และความสำคัญของคุณภาพการให้บริการและการวัดคุณภาพการให้บริการ

เค้าโครงเนื้อหาการฝึกอบรม

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
2. องค์ประกอบการวัดคุณภาพการให้บริการ
3. ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ
4. การวัดคุณภาพการให้บริการ

กิจกรรมการฝึกอบรม

วิธีที่ 1 การสอนทฤษฎีก่อนสอนงานปฏิบัติ

ขั้นที่ 1 ขั้นให้ความรู้ผู้สอนบรรยายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)(
เอกสารฝึกอบรม หน้า 25-31)

ขั้นที่ 2 ขั้นให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ในส่วนต่างๆ แนะนำ
ให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการวัดคุณภาพการให้บริการ (เอกสารฝึกอบรม หน้า 31-34)

ขั้นที่ 3 ขั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อยให้โดยแบ่งกลุ่มละ 4-5 คน ให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์
คุณภาพในศูนย์บริการถึงความจำเป็นและส่งผลอย่างไรต่อตนเองและองค์กรโดยให้นำเสนอเป็นราย
กลุ่ม (การนำเสนอกลุ่มละ 3-5 นาที)

ขั้นที่ 4 ขั้นให้เทคนิควิธีการผู้สอนให้เทคนิควิธีการและแนวคิดที่แสดงออกในการบริการที่มี
คุณภาพอันจะส่งผลที่ดีแก่ลูกค้าในการสร้างความพึงพอใจเช่น การตอบสนองตามความต้องการของ
ลูกค้า

ขั้นที่ 5 ขั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่สำคัญของการให้บริการ
ในศูนย์บริการ

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผลประเมินความรู้ความเข้าใจ จากแบบประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารฝึกอบรมหน่วยที่ 2 (ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ)
2. Power Point
3. แบบประเมินความรู้

การประเมินผล

สิ่งที่ประเมิน	วิธีการ	เครื่องมือ	เกณฑ์
ความหมายและลักษณะ การบริการและความสำคัญ ของคุณภาพการให้บริการ	ถามตอบ และทดสอบ ความรู้	- แบบประเมินความรู้	คะแนนหลังการ ฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยการฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำอธิบายหน่วยการฝึกอบรม

จำนวน 24 ชั่วโมง

ศึกษาทักษะการปฏิบัติหลักการการพัฒนาคุณภาพการบริการ ใน 5 ด้านประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ,ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ,การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ, การให้ความมั่นใจของผู้ใช้บริการ,การดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ในรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานคุณภาพในศูนย์บริการ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ และสามารถปฏิบัติคุณภาพการบริการในศูนย์บริการตามรูปแบบมาตรฐานการทำงาน

เค้าโครงเนื้อหาการฝึกอบรม

การพัฒนาคุณภาพการบริการประกอบด้วย

1. ทางกายภาพ
2. ความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง
4. การให้ความมั่นใจ
5. การดูแลเอาใจใส่

รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานคุณภาพในศูนย์บริการ

กิจกรรมการฝึกอบรม

ขั้นที่ 1 ขั้นสาธิตทักษะหรือการกระทำ ผู้สอนแนะนำมาตรฐานการปฏิบัติงานคุณภาพในศูนย์บริการ โดยให้ดู VDO เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และเห็นคุณค่าในการพัฒนาคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านในรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานคุณภาพในศูนย์บริการ

ขั้นที่ 2 ขั้นสาธิตและให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะในแต่ละขั้นตอนของรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานในศูนย์บริการ โดยนำเอาวิธีการพัฒนาทักษะปฏิบัติทั้ง 5 ด้าน มาพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานคุณภาพในศูนย์บริการแต่ละขั้นตอนซึ่งทำการปฏิบัติงานในรายละเอียดของขั้นตอนนั้น ๆ แล้วค่อยเชื่อมโยงต่อกันเป็นขั้นตอนหลักในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 3 ขั้นให้ผู้เรียนปฏิบัติทักษะย่อยให้แต่ละคนจับคู่ เพื่อฝึกขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการ โดยแสดงบทบาทเป็นลูกค้า และพนักงานบริการ และเก็บคะแนนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นให้เทคนิควิธีการผู้สอนให้เทคนิควิธีการ เมื่อผู้เรียนปฏิบัติได้แล้วตามขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ผู้สอนอาจแนะนำเทคนิควิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำงานนั้นได้ดีขึ้น เช่น ความสำคัญในการให้บริการของขั้นตอนนั้นๆ

ขั้นที่ 5 ขั้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงทักษะย่อยๆ และปฏิบัติตามขั้นตอนหลักมาตรฐานตามลำพัง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผลประเมินทักษะปฏิบัติ ลักษณะนิสัย และความคงทนของการเรียนรู้จาก

ความชำนาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อการฝึกอบรม

1. เอกสารฝึกอบรมหน่วยที่ 3 (การพัฒนาคุณภาพการบริการ)
2. Power Point
3. VDO ขั้นตอนมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ
4. แบบประเมินทักษะปฏิบัติ

การประเมินผล

สิ่งที่ประเมิน	วิธีการ	เครื่องมือ	เกณฑ์
ทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ และสามารถปฏิบัติคุณภาพการบริการในศูนย์บริการตามรูปแบบมาตรฐานการทำงาน	ฝึกปฏิบัติและประเมินทักษะ	แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	คะแนนหลังการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินความรู้เรื่องทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ชื่อผู้ทดสอบ..... ผู้แทนจำหน่าย.....

★★

คำสั่งจงเลือกคำตอบข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย x ลงในกระดาษคำตอบ

- คุณสมบัติและลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ตรงต่อความต้องการที่ได้ระบุไว้ ข้อความดังกล่าวตรงกับข้อใด
 - คุณภาพ
 - มาตรฐาน
 - การบริหารระบบคุณภาพ
 - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 - ระบบควบคุมคุณภาพและการบริการ

- ข้อใดที่ไม่ใช่ลักษณะความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ในมิติคุณภาพการบริการ ซึ่งลูกค้าสามารถรับรู้ได้
 - คน
 - สถานที่
 - การบริการ
 - เครื่องหมายต่างๆ ในศูนย์บริการ
 - อุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการบริการ

- ข้อใดคือปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพบริหารของ Parasuraman ที่อยู่ใน ด้านความไว้วางใจ
 - การเข้าถึงบริการ, การสื่อสาร
 - ความเข้าใจ, การเข้าถึงบริการ, ความปลอดภัย
 - ความสามารถ, ความมีมารยาท, ความน่าศรัทธา
 - การเข้าถึงบริการ, การสื่อสาร, ความเข้าใจ, ความปลอดภัย
 - ความสามารถ, ความมีมารยาท, ความน่าศรัทธา, ความปลอดภัย

- ข้อใดคือสิ่งสำคัญอันดับแรกของการวางแผนดำเนินธุรกิจ
 - โอกาสสร้างฐานะจากการทำธุรกิจ
 - ต้นทุนและผลกำไรจากการทำธุรกิจ
 - ออกแบบผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ
 - การศึกษาความต้องการคุณภาพสินค้าและการบริการ
 - จัดระบบการผลิตและควบคุมการผลิตให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

- ปัจจุบันมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยเน้นที่ข้อใด
 - คน
 - กระบวนการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. คน กระบวนการ
 4. คน กระบวนการ เทคโนโลยี
 5. คน กระบวนการ เทคโนโลยี นโยบาย
6. การปรับปรุงกระบวนการบริหารงานคุณภาพเพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุด
 1. การจัดการทรัพยากร
 2. ความต้องการของลูกค้า
 3. ความพึงพอใจของลูกค้า
 4. การวิเคราะห์และปรับปรุง
 5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
 7. ข้อใดไม่ใช่กระบวนการบริหารคุณภาพ
 1. การจัดการทรัพยากร
 2. การวิเคราะห์ การปรับปรุง
 3. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
 4. กระบวนการที่ก่อให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์
 5. การลดต้นทุนการผลิตเพื่อมุ่งหวังกำไร
 8. ข้อใดกล่าวได้ถูกต้องมากที่สุดในการตอบสนองต่อลูกค้า
 1. มีความพร้อมของใบสั่งซ่อม
 2. เมื่อลูกค้ามาถึงรีบออกไปต้อนรับ
 3. สามารถตอบคำถามต่างๆ แก่ลูกค้าได้
 4. แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเมื่อลูกค้ามาถึง
 5. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
 9. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของเหตุผลหลักในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 1. การแข่งขันทางธุรกิจ
 2. การมุ่งหวังผลกำไรที่เพิ่มมากขึ้น
 3. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ
 4. การมุ่งหวังผลกำไรที่เพิ่มมากขึ้น
 5. การนำไปสู่การซื้อซ้ำหรือกลับเข้ามาของลูกค้า
 10. ความคาดหวังในการรับบริการ มีองค์ประกอบอะไรบ้าง ใน SERVQUAL Model องค์ประกอบข้อใดที่ลูกค้าพิจารณา
 1. การสื่อสารแบบปากต่อปาก, การตอบสนอง, ประสบการณ์ในอดีต
 2. ความต้องการของแต่ละบุคคล, การตอบสนอง, ประสบการณ์ในอดีต
 3. การตอบสนอง, การสื่อสารแบบปากต่อปาก, ความต้องการของแต่ละบุคคล
 4. การสื่อสารแบบปากต่อปาก, ความต้องการของแต่ละบุคคล, การคาดการณ์
 5. การสื่อสารแบบปากต่อปาก, ความต้องการของแต่ละบุคคล, ประสบการณ์ในอดีต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

1.การติดตามเข้ารับบริการ (Retention follow-up)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	เปิดระบบฐานข้อมูลประวัติลูกค้าในการติดตาม				
	ลงบันทึกข้อมูลการติดตาม				
	ทบทวนข้อความเพื่อยืนยันเนื้อหา				
	พูดซ้ำและชัดเจน				
	วางหูอย่างระมัดระวัง				
	อย่าใช้ภาษาที่คลุมเครือ				
การใช้โทรศัพท์	กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพกับลูกค้า				
	บอกชื่อบริษัทและชื่อของท่าน				
	ยืนยันชื่อลูกค้า				
	สอบถามความสะดวกในการสนทนา				
	แสดงความยินดีสำหรับการเข้ารับบริการที่ผ่านมา				
	อธิบายวัตถุประสงค์หลักในการโทร				
	พูดเกี่ยวกับงานที่เตรียมไว้				
	กล่าวลาก่อนวางสาย				
กรณีลูกค้าไม่สะดวก	วางโทรศัพท์ที่หลังลูกค้าเสมอ				
	สอบถามเวลาที่ลูกค้าสะดวก				
	แจ้งเวลาที่ติดต่อกลับลูกค้า				

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดเพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดมากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

2.การนัดหมาย (Appointment booking)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	จัดบันทึกข้อความ				
	ทบทวนข้อความเพื่อยืนยันเนื้อหา				
	พูดซ้ำและชัดเจน				
	วางหูอย่างระมัดระวัง				
	การสื่อภาษาเข้าใจง่ายชัดเจนไม่คลุมเครือ				
การเตรียมลงรายละเอียดในบอร์ดและเขียนชีพนัดหมาย					
ความสุภาพ	ลักษณะการพูด (เป็นทางการ ข้อความง่ายๆ ในการสนทนา)				
	ยิ้มแย้มและแสดงออกอย่างกระตือรือร้น				
ความรวดเร็ว	รับโทรศัพท์ทันที (ตั้งไม่เกิน 2 ครั้ง)				
	อย่าปฏิเสธความรับผิดชอบ				
	เตรียมความพร้อมก่อนจะโทรศัพท์ (ข้อมูลลูกค้า)				
การใช้ โทรศัพท์	กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ				
	บอกชื่อบริษัทและชื่อของท่าน				
	แจ้งวันและเวลานัดหมาย				
	ยืนยันนัดหมาย				
	ประเมินเวลาในการใช้ระยะเวลา/ซ่อม				
	ขออนุญาตโทรแจ้งเตือน (ก่อนนำรถเข้าบริการ ก่อน 1 วัน)				
	กล่าวลาก่อนวางสาย				
วางโทรศัพท์ที่หลังลูกค้าเสมอ					

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดเพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดมากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

3.การต้อนรับ (Reception)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	จัดบันทึกข้อความในใบสั่งซ่อม				
	ทบทวนข้อความเพื่อยืนยันปัญหาแจ้งซ่อม				
	พูดซ้ำและชัดเจน				
	ใช้ภาษาง่ายๆ ในการนำเสนอ				
ความชัดเจน	สรุปข้อมูลโดยใช้วิธี 5W2H				
	แจ้งเวลาเสร็จ				
	แจ้งเรื่องค่าใช้จ่าย				
ความสุภาพ	ลักษณะการพูด (เป็นทางการ ข้อความง่ายๆ ในการต้อนรับลูกค้า)				
	ยิ้มแย้มและแสดงออกอย่างกระตือรือร้น				
	การวางตัว กริยา				
	แสดงออกซึ่งความสุภาพ				
	การแต่งกายตามมาตรฐานบริษัทฯ				
ความรวดเร็ว	ตอบสนองความต้องการลูกค้า				
	การแสดงออกถึงความกระตือรือร้น				
	ออกไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว				
การต้อนรับ ที่จุดแจ้งซ่อม	แสดงความเคารพทักทายพร้อมกล่าวคำทักทายและเอ่ยชื่อลูกค้า				
	บอกชื่อบริษัทและชื่อของท่าน				
	ขอสมุดคู่มือการเข้ารับบริการ				
	ตรวจสอบสภาพรถเบื้องต้น				
	- ภายนอก				
	- ภายใน				
	ติดตั้งผ้าคลุมกันเปื้อนก่อนเข้าไปในรถ				
แจ้งเตือนลูกค้าเกี่ยวกับของมีค่าภายในรถ					
การต้อนรับ ที่เคาน์เตอร์	เชิญลูกค้าเข้ามาที่เคาน์เตอร์/ศูนย์บริการ				
	แนะนำการเปลี่ยนอะไหล่จากประวัติเดิม				
	แนะนำการเปลี่ยนอะไหล่ที่ชำรุด/เสียหาย				
	อธิบายการเปลี่ยนอะไหล่ตามระยะ				
	อธิบายการเปลี่ยนอะไหล่เพิ่มเติม				
	แนะนำผลิตภัณฑ์/โปรโมชั่น				
-	เชิญลูกค้าไปยังห้องรับรอง				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด เพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด มากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

4.กระบวนการซ่อม (Work in process)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	ยืนยันการตรวจเช็คที่นอกเหนือจากการเช็คระยะ				
	แจ้งงานซ่อมเพิ่มเติมจากการแจ้งงานซ่อมเบื้องต้นของลูกค้า				
	สอบถามข้อมูลงานซ่อมเพิ่มเติมจากช่าง				
	อธิบายอาการปัญหาเพิ่มเติมแก่ลูกค้า				
ความชัดเจน	รอการอนุมัติงานซ่อมจากลูกค้า				
	แจ้งเรื่องเวลาในการดำเนินการ				
	แจ้งเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น				

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด เพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด มากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

5.การติดตามงานซ่อม (Work in process follow up)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	ยืนยันการตรวจเช็คที่นอกเหนือจากการเช็คระยะ				
	ยอมรับความคิดเห็นของลูกค้า				
	สอบถามอาการจากหัวหน้าช่าง				
	ขอตรวจสอบรถที่ลูกค้าแจ้งอาการ				
ความชัดเจน	แจ้งความคืบหน้าของงานให้ลูกค้าทราบ				
	ระวางเรื่องเวลา				
	ระวางเรื่องค่าใช้จ่าย				

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด เพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด มากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

6.ก่อนการส่งมอบ(Pre-delivery)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	ตรวจสอบรายละเอียดของงานบริการ				
	ตรวจสอบอะไหล่ที่ทำการเปลี่ยน				
	ตรวจสอบสภาพรถภายนอก				
	-ล้างรถเรียบร้อย				
	- รอยขีดข่วน				
	- สติกเกอร์หรือใบแจ้งเตือนให้นำรถเข้ารับบริการครั้งหน้า				
	ตรวจสอบสภาพรถภายใน				
	- อุปกรณ์ภายใน				
	- ความสะอาดภายใน				
- ประทับตราและคืนสมุดคู่มือไว้ในตำแหน่งเดิม					
ความชัดเจน	ตรวจสอบเอกสาร				
	เรื่องเวลา				
	เรื่องค่าใช้จ่าย				

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดเพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดมากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

7.การส่งมอบ(Delivery)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	เตรียมใบส่งซ่อม/ใบงาน				
	เตรียมใบรับและส่งมอบรถ				
	เตรียมใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน				
ความสุภาพ	ลักษณะการพูด (เป็นทางการ ข้อความง่ายๆ ในการต้อนรับลูกค้า)				
	ยิ้มแย้มและแสดงออกอย่างกระตือรือร้น				
	การวางตัว กริยา				
	แสดงออกซึ่งความสุภาพ				
ความรวดเร็ว	ตรงตามเวลาแจ้งเบื้องต้น				
	ลักษณะการไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบเมื่อลูกค้าร้องขอ				
	ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนส่งมอบ				
การส่งมอบ	เชิญลูกค้าตรวจสอบรถร่วมกัน				
	นำเสนอรายการต่างๆ ที่ดำเนินการที่ตัวรถ				
	อธิบายผลการเปลี่ยนอะไหล่				
	อธิบายชิ้นส่วนที่จำเป็นต้องเปลี่ยน (เพิ่มเติม)				
	ย้ำความสำคัญในการเปลี่ยนอะไหล่				
	อธิบายอะไหล่ชิ้นอื่นๆ ที่อยู่ในสภาพดี				
การนัดหมาย ครั้งต่อไป	อธิบายการตรวจเช็คในครั้งต่อไป				
	ขอทำการนัดหมายในครั้งต่อไปในการลงรายละเอียดในสติ๊กเกอร์				
	แจ้งลูกค้าว่าจะมีการโทรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนถึงระยะเวลา กล่าวคำขอบคุณ พร้อมแสดงออกในการส่งลูกค้ากลับ				

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด เพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาด มากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินทักษะปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพการบริการในศูนย์บริการ

คำสั่ง ให้ผู้ประเมินใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ปรากฏพฤติกรรมของพนักงาน

ชื่อ..... นามสกุล..... ผู้จำหน่าย.....

8.ติดตามหลังส่งมอบ(Post service follow-up)

รายการ		คะแนน			รวม คะแนน
		3	2	1	
ความถูกต้อง	เปิดระบบฐานข้อมูลประวัติลูกค้าในการติดตาม				
	ลงบันทึกข้อมูลการติดตาม				
	ทบทวนข้อความเพื่อยืนยันเนื้อหา				
	พูดซ้ำและชัดเจน				
	วางหูอย่างระมัดระวัง				
	ติดต่อหลังจากมีการส่งมอบ 2-3 วันทำการ				
การใช้ โทรศัพท์	กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพกับลูกค้า				
	บอกชื่อบริษัทและชื่อของท่าน				
	ยืนยันชื่อลูกค้า				
	สอบถามความสะดวกในการสนทนา				
	แสดงความยินดีสำหรับการเข้ารับบริการที่ผ่านมา				
	อธิบายวัตถุประสงค์หลักในการโทร				
	พูดเกี่ยวกับงานซ่อมที่ได้รับการบริการ				
	กล่าวลาก่อนวางสาย				
กรณีลูกค้าไม่ สะดวก	สอบถามเวลาที่ลูกค้าสะดวก				
	แจ้งเวลาที่ติดต่อกลับลูกค้า				

เกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติ

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
แบบประเมินทักษะการปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่มีข้อผิดพลาด	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดเพียง 1 รายการ	ปฏิบัติได้โดยมีข้อผิดพลาดมากกว่า 1 รายการ

หมายเหตุ : เกณฑ์ผ่านคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.40 ขึ้นไป

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าตั้งแต่ 80% ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การแนะนำหัวข้อการเรียนรู้จากครูฝึก



การจับคู่ทำกิจกรรม



แนะนำขั้นตอนมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ



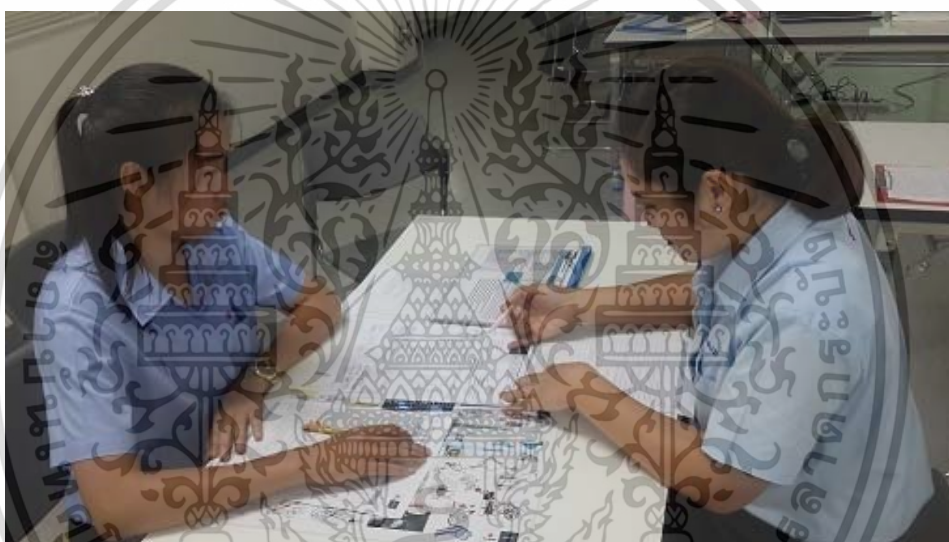
รับชม VDO ขั้นตอนมาตรฐานการบริการในศูนย์บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การสาธิตจากครูฝึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การฝึกปฏิบัติโดยการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินผลทักษะปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ว่าที่ร้อยตรี พิชัยพัฒน์ ชัยชินรัตน์
วัน-เดือน-ปีเกิด	28 มีนาคม 2515
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	72/245 อาคารลุมพินีอ่อนนุช-ลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง เขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2535 อนุปริญญา สาขาเทคนิคยานยนต์ วิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชาราม ปีการศึกษา 2546 ปริญญาตรี ค.อ.บ. (วิศวกรรมเครื่องกล) สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ปีการศึกษา 2545 ปริญญาโท ค.อ.ม. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิชาเอกหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2561 ปริญญาเอก ครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิชาเอกวิจัยและพัฒนาหลักสูตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	หัวหน้างานฝึกอบรม บริษัทชูชุกี มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้