

การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน
เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

A DEVELOPMENT OF BLENDED TRAINING PACKAGES
TOWARDS VOLUNTEER SERVICE OF
NATIONAL SCIENCE MUSEUM

จิรพล ระวังการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน
เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑน์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

จิรพล ระวังการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัคร
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

A Development of Blended Training Packages Towards Volunteer Service
of National Science Museum

ชื่อ - นามสกุล

นายจิรพล ระวังการ

สาขาวิชา

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัญญา แสงเดือน, ศษ.ด.

ปีการศึกษา

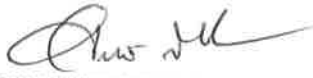
2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก, ค.ด.)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ สมพงษ์, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัญญา แสงเดือน, ศษ.ด.)



กรรมการ

(อาจารย์เยาวลักษณ์ พิพัฒน์จำเริญกุล, ศษ.ด.)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต



คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

(รองศาสตราจารย์ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ, Ph.D.)

วันที่ 19 เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2556

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัคร องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
ชื่อ - นามสกุล	นายจิรพล ระวังการ
สาขาวิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุกัญญา แสงเดือน, ศษ.ด.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ 2) เพื่อเปรียบเทียบความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive random sampling) หน่วยงานละ 5 คน ประกอบไปด้วย พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักพัฒนาธุรกิจและการตลาด สำนักบริหาร และสำนักพัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 โดย E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.53 2) ความรู้เรื่องการบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังเข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก หรือเท่ากับ 4.25 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในกิจกรรม ฝึกทักษะแบบผสมผสานช่วยให้เข้าใจทักษะการบริการดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองมาคือ เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ และการเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บทำได้ง่าย ตามลำดับ

คำสำคัญ: ชุดฝึกอบรม การฝึกอบรมแบบผสมผสาน การบริการ

Thesis Title	A Development of Blended Training Packages Towards Volunteer Service of National Science Museum
Name - Surname	Mr.Chiraphon Rawangkan
Program	Educational Technology and Communications
Thesis Advisor	Assistant Professor Sukanya Sangdean, Ed.D.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to create and develop the blended training packages towards volunteer service of National Science Museum 2) to compare the knowledge about service of National Science Museum's volunteer before and after using the blended training packages 3) to study the satisfaction with the blended training packages towards volunteer service of National Science Museum.

Sample of this study is 30 National Science Museum's volunteers, sorted by purposive sampling method, 5 volunteers per each following unit: National Science Museum, National History Museum, Information Technology Museum, Office of the Business Development and Marketing, Office of Administration and Office of the Public Awareness of Science.

The study shows that: 1) The blended training packages towards volunteer service of National Science Museum have efficiency per standard 80/80 which E1 is equal to 85.20 and E2 is equal to 88.53. 2) the knowledge about service of National Science Museum's volunteers after being trained with the blended training packages towards volunteer service is increased significantly statistically at level 0.5 and 3) the volunteers who are trained gain satisfaction in a great level or equaling to 4.25 as per the formulated hypothesis. The trainees most highly satisfy with the blended skill activity which helps to understand the service skill better, the interesting content which is used in the training packages and the facility of obtaining information through website respectively.

Keywords: the training packages, the blended training packages, service

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แสงเดือน อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ สมพงษ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และ ดร.เขาวลัษณ์ พิพัฒน์จำเริญกุล กรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ ดร.มารุต พัฒพล ดร.ณัฐกฤตา งามมีฤทธิ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สาโรส โศภีรักษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา คุณกรรณิการ์ เงิน คุณชนินทร วรรณวิจิตร คุณนพรัตน์ เทพเทพา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ประเมินรับรองต้นแบบ ชิ้นงานวิจัยและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัคร องค์กรพิพิธภัณฑ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จังหวัดปทุมธานี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์สถานที่และให้ความร่วมมือ ในการดำเนินการทดลอง ขอขอบคุณ คุณพรพรรณ พิชัย ที่ให้ความช่วยเหลือในการสร้างเว็บไซต์ ขอขอบคุณบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยทุกคนที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของ การศึกษาและการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถ นำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในการวิจัยในครั้งนี้ คุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเพื่อบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

จิรพล ระวังการ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญตารางภาคผนวก	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	4
1.4 ตัวแปรที่ศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	5
1.8 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ชุดฝึกอบรม	8
2.2 การเรียนรู้แบบผสมผสาน	10
2.3 การพัฒนาเว็บไซต์	17
2.4 ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจ	20
2.5 การบริการ	29
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
3.1 แบบแผนการวิจัย	34
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.1 ผลการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน	50
4.2 ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริการ	50
4.3 ผลความพึงพอใจ	51
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	53
5.2 สมมุติฐานการวิจัย	53
5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
5.4 ตัวแปรที่ศึกษา	54
5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
5.6 วิธีดำเนินการวิจัย	55
5.7 สรุปผลการวิจัย	57
5.8 การอภิปรายผล	58
5.9 ข้อเสนอแนะ	59
5.10 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	65
ภาคผนวก ข แบบประเมินคุณภาพเพื่อหาค่า IOC.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ค ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน	94
- คู่มือวิทยากร	95
- คู่มือประกอบการฝึกอบรม	143
ประวัติผู้เขียน	187



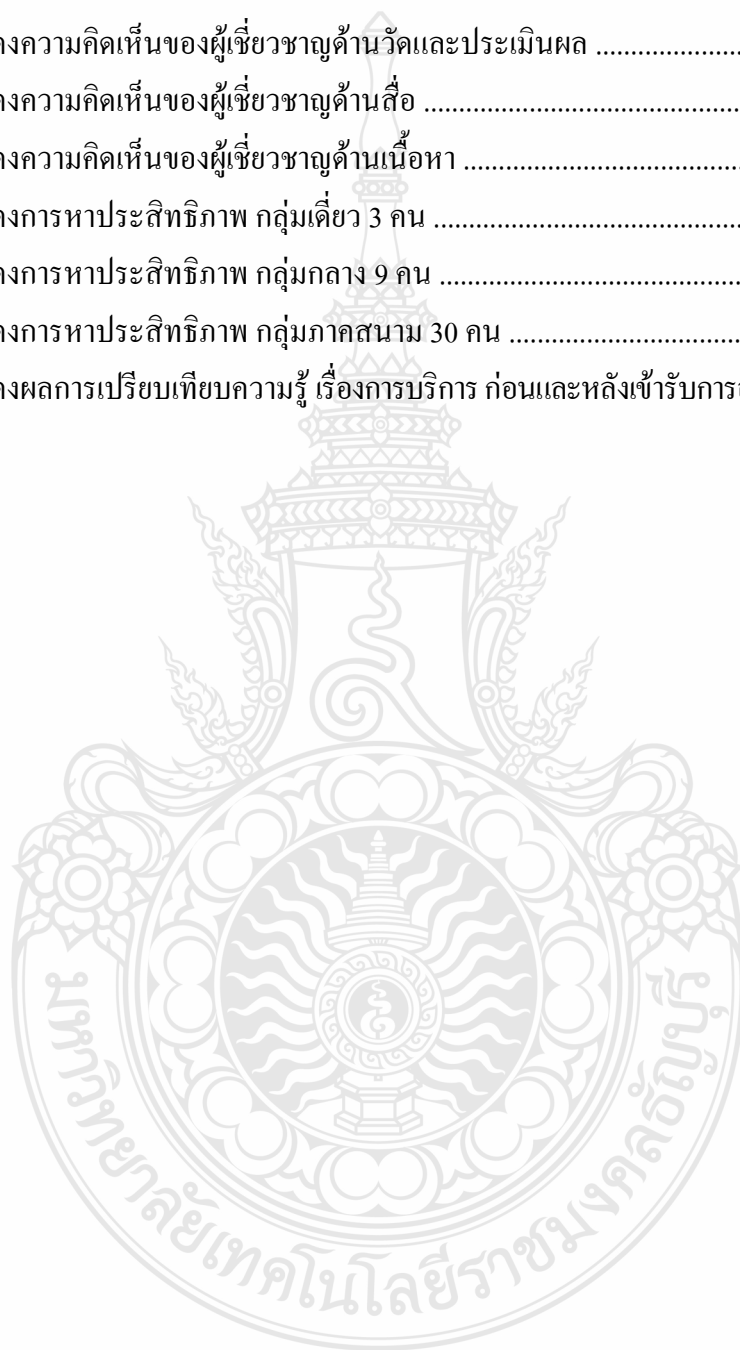
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงปริมาณการใช้บทเรียนออนไลน์	13
3.1 แสดงจุดประสงค์การเรียนรู้และลักษณะการวัดของแบบวัดความรู้ เรื่องการบริหาร	40
3.2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความรู้เรื่องการบริหาร	41
3.3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบประเมินพฤติกรรม	42
4.1 แสดงการหาประสิทธิภาพจากคะแนนร้อยละของการทำกิจกรรมระหว่างการทดลอง และค่าคะแนนร้อยละของแบบวัดความรู้หลังการฝึกอบรม E1/E2 จำนวน 30 คน	46
4.2 ผลการเปรียบเทียบความรู้เรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ วิทยาาสตร์แห่งชาติก่อนและหลัง	48
4.3 ความพึงพอใจของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑวิทยาาสตร์แห่งชาติ ที่เข้ารับการอบรม ที่มีผลต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหาร	51



สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1. แสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเพณีผล	87
2. แสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ	88
3. แสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา	89
4. แสดงการหาประสิทธิภาพ กลุ่มเดี่ยว 3 คน	90
5. แสดงการหาประสิทธิภาพ กลุ่มกลาง 9 คน	91
6. แสดงการหาประสิทธิภาพ กลุ่มภาคสนาม 30 คน	92
7. แสดงผลการเปรียบเทียบความรู้ เรื่องการบริการ ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม.....	93



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	7
2.1 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์ที่เน้นเนื้อหา.....	19
2.2 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์ที่เน้นภาพกราฟิก.....	19
2.3 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์ที่เน้นเนื้อหาและภาพ.....	20
2.4 แสดงภาพส่วนหัว (Page Header).....	20
2.5 แสดงภาพส่วนเนื้อหา (Page Body).....	21
2.6 แสดงภาพส่วนท้าย (Page Footer)	21
3.1 แสดงภาพหน้าจอหลักแสดงข้อมูลทั่วไป รายวิชา กิจกรรม ข่าวสาร.....	36
3.2 แสดงภาพการจัดการเนื้อหา การเพิ่ม-ลบ รายวิชา.....	37
3.3 แสดงภาพเนื้อหาในบทเรียน สามารถแทรกสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย และสามารถแสดงความคิดเห็นได้.....	37
3.4 แสดงภาพเนื้อหาในบทเรียนสามารถเพิ่มกิจกรรมที่หลากหลายลงไป.....	38
3.5 แสดงภาพขั้นตอนการสร้างแบบวัดความรู้เรื่องการบริการ และแบบประเมิน พฤติกรรมก่อนและหลังการฝึกอบรม.....	43
3.6 แสดงภาพขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ถ้าประชาชนไทยส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก็จะช่วยให้การขับเคลื่อนประเทศผ่านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปด้วยความเข้มแข็งและเจริญก้าวหน้าด้วยดี ประเทศไทยมีการตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการงานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของชาติกว่า 34 ปี เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลพัฒนาหน่วยงานภายใต้สังกัดให้ทำหน้าที่ศึกษาวิจัย พัฒนาตลอดจนสร้างหน่วยงานใหม่ ที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมเศรษฐกิจของประเทศและทันความเปลี่ยนแปลงของโลก องค์การพิพิธภัณฑน์วิทยาาสตร์แห่งชาติ หรือ อพวช. ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้มีพระราชกำหนดจัดตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ.2538 เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อทำหน้าที่ในการส่งเสริมการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระตุ้นจินตนาการและสร้างกระบวนการคิดอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ให้แก่สังคมไทย การดำเนินงานของ อพวช. ประกอบด้วย การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดกิจกรรมวิทยาศาสตร์เสริมศึกษา การวิจัยความหลากหลายทางชีวภาพในประเทศไทย และการวิจัยในเรื่องการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ยังทำการรวบรวมวัสดุตัวอย่างและการบริการข้อมูลวิชาการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือเยาวชนและประชาชนทั่วไป

การฝึกอบรมบุคลากร เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การและบุคลากร มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์การ ซึ่งในการฝึกอบรมสามารถกำหนดสาระและแนวทางของการจัดการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ และเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้องค์การบรรลุผลสำเร็จอย่างแท้จริง ชูชัย สมितिไกร (2548:18) ทางหนึ่งก็เพื่อเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) นำไปสู่มาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น สมคิด บางโม (2551:22)

ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นกระบวนการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากสื่อหรือกิจกรรมในห้องฝึกอบรมในลักษณะเผชิญหน้า เป็นกระบวนการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะแก่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการดำเนินกิจกรรมซึ่งหน้าระหว่างผู้สอนกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในห้องฝึกอบรม โดยผสมผสานกับการเรียนรู้เนื้อหาหรือกิจกรรมจากสื่อมัลติมีเดียบนเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต อาศัยทรัพยากร ระบบปฏิบัติการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขับเคลื่อนให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้เข้ารับการศึกษา

การบริการ(Service) ของ อพวช. คือ การให้บริการความรู้และการจัดกิจกรรม โดยมีอาสาสมัครให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ชม การบริการที่ดี ผู้รับบริการหรือผู้เข้าชมก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์การเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน พบว่าอาสาสมัครเป็นเครื่องมือสนับสนุนงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการให้ความรู้ประชาชนเป็นประจำนิตการ เป็นต้น ใน อพวช. นั้น การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะอาสาสมัครซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดผู้เข้าชมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งที่เป็นนักเรียน ครูอาจารย์ ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปทุกคน โดยการมอบบริการให้เท่าเทียมกันไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ ผู้ให้บริการหรืออาสาสมัครต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นอาสาสมัครทุกคนทุกหน่วยบริการ ไม่ว่าจะส่วนต้อนรับ ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนนิตการ ส่วนกิจกรรม หรือแม้แต่ส่วนที่สนับสนุนในสำนักงาน การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท จำเป็นต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและด้วยอาสาสมัครเป็นกลไกสำคัญที่สุดจึงจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษาให้บริการเพื่อการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดี

กองบุคลากร สำนักบริหาร องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ(อพวช.) เป็นส่วนงานที่ทำหน้าที่สรรหาและจัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรขององค์การฯ ในฝ่ายต่างๆ พร้อมจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมอาสาสมัคร เพื่อให้อาสาสมัครมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้น มาใช้ในการอธิบายให้ความรู้ประชาชน การนำกลุ่มกิจกรรมเสริมศึกษา การต้อนรับและบริการผู้เข้าชมได้อย่างมีคุณภาพ โดยได้เปิดโอกาสให้นิสิต นักศึกษาและผู้สนใจ สมัครเข้าร่วมปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมอาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ที่สมัครมาเข้าร่วมปฏิบัติงานในการเป็นอาสาสมัครนั้นเกิดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ทั้งความสำคัญของอาสาสมัครกับงานพิพิธภัณฑ์ ความเป็นมาและภารกิจของ อพวช. การปฏิบัติตนในการทำงาน บริการที่มีในพิพิธภัณฑ์ สารและนิทรรศการที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งได้รับสมัครและอบรมไปแล้วถึง 36 รุ่น และจากการที่ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้ดูแลงานด้านอาสาสมัครในปัจจุบัน พบว่าการฝึกอบรมนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการที่อาสาสมัครจะปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้เข้าชม หากอาสาสมัครไม่เข้าใจในรูปแบบวิธีการและบริการที่มีขององค์การ

แล้วนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บริการทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และจากการสำรวจข้อมูลการฝึกอบรมอาสาสมัคร โดยผู้วิจัยได้เป็นวิทยากรร่วมในการบรรยายฝึกอบรมให้กับอาสาสมัครในช่วง 15 รุ่นหลังที่ผ่านมา พบว่าเกิดปัญหาจากการฝึกอบรมในแต่ละครั้งไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เอกสารและเนื้อหาที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมในแต่ละครั้งไม่ทันสมัย อีกทั้งขาดความชัดเจนในรูปแบบวิธีการโดยขึ้นอยู่กับคณาจารย์ในแต่ละครั้งว่ามีความถนัดหรือความพร้อมที่จะฝึกอบรมในเรื่องใดแล้วจึงถ่ายทอดตามความถนัดนั้น ซึ่งเมื่ออาสาสมัครผู้ผ่านการอบรมนำไปปฏิบัติจริงก็จะมีมาตรฐานการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลให้การบริการที่ผู้เข้าชมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับมีประสิทธิภาพหรือความประทับใจแตกต่างกันไป

จากข้อมูลและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้สร้างชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติวิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแผนนโยบายของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องการเห็นการบริการแก่ผู้เข้าชมมีมาตรฐาน เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ผ่านพิพิธภัณฑสถานและกิจกรรมเสริมศึกษา ทั้งเป็นการสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้อาสาสมัครผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องบริการ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และนำไปปฏิบัติงานจริงได้ รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาชุดฝึกอบรม เอกสารและสื่อการฝึกอบรมด้านการบริการ ซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเนื้อหาที่ครอบคลุมอย่างครบถ้วน โดยกระบวนการอบรมและสื่อที่เลือกใช้ในครั้งนี้เป็นลักษณะการนำเสนอเนื้อหาด้วยชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานที่ประกอบด้วยการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง อีกทั้งเรียนรู้ร่วมกันในเว็บฝึกอบรมแบบออนไลน์ และกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันและฝึกปฏิบัติแบบเผชิญหน้าในห้องฝึกอบรมปกติ ผู้วิจัยคาดว่าจะมีผลทำให้อาสาสมัครผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริการที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการเพิ่มประสิทธิภาพการฝึกอบรมอาสาสมัครในครั้งต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1.2.1 เพื่อสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพ 80/80

1.3.2 ความรู้เรื่องการบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.3 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ อยู่ในระดับมาก

1.4 ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.1 ตัวแปรต้น คือ ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ

1.4.2.1 ความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

1.4.2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ได้ชุดฝึกอบรมในเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

1.5.2 เพิ่มช่องทางในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ และเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูล การบริการของอาสาสมัครในพิพิธภัณฑ์ให้กับผู้ที่สนใจต่อไป

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.6.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 350 คน (ข้อมูลเมื่อ ก.พ. 2556)

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive random sampling) ได้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานละ 5 คน ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักพัฒนาธุรกิจและการตลาด สำนักบริหาร และสำนักพัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีเกณฑ์คุณสมบัติดังต่อไปนี้ อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน

1.6.2 ด้านชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ศึกษาโครงสร้างการฝึกอบรมแบบผสมผสานและทำการออกแบบให้ชุดฝึกอบรมมีกระบวนการอบรมและสื่อในลักษณะการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง อีกทั้งเรียนรู้ร่วมกันในเว็บฝึกอบรมแบบออนไลน์ และกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันพร้อมทั้งฝึกปฏิบัติแบบเผชิญหน้าในห้องฝึกอบรมปกติ มาช่วยเติมเต็มการเรียนรู้ในห้องเรียนให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1.6.3 เนื้อหาชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยเลือกเนื้อหาเรื่องการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร และด้านแนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง

1.6.4 ด้านระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมจำนวน 1 วัน

1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

อาสาสมัคร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการในพิพิธภัณฑ์ มีหน้าที่ช่วยให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับชิ้นงานนิทรรศการ/การจัดกิจกรรม และช่วยเหลือผู้เข้าชมเพื่อให้ได้

ประโยชน์จากการมาเยี่ยมชมและร่วมทำกิจกรรมกับ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดย อาสาสมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ เป็นนิสิต นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ขึ้นไปหรือจบการศึกษาแล้วในทุก สาขาวิชา มีมนุษยสัมพันธ์ดี อดทนและขยันหมั่นเพียร ตลอดจนมีความตรงต่อเวลาและมีความ รับผิดชอบ

ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน หมายถึง ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของ อาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้วิธีการถ่ายทอดความรู้หรือ ฝึกอบรมร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) หรือการฝึกอบรมใน ห้องฝึกอบรมปกติ ซึ่งผู้สอนและผู้เข้ารับการอบรมสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง ผสมผสานกับการ ฝึกอบรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Online Training) มีลักษณะเป็นการเรียนรู้เนื้อหาบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดเวลา ส่วนประกอบของชุดฝึกอบรมประกอบด้วย คู่มือสำหรับวิทยากร คู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เว็บไซต์ฝึกอบรมเนื้อหาเรื่องการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านแนวทางการ ให้บริการที่ถูกต้อง กิจกรรมฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง แบบวัดความรู้ เรื่องการบริการ แบบประเมินพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ

ทักษะการบริการ หมายถึง บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสารและแนวทางการบริการที่ถูกต้อง สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนการอธิบายให้ความรู้ ประจำนิตรรศการ การนำกลุ่มกิจกรรมเสริมศึกษา การต้อนรับและแนะนำผู้เข้าชม การสำรวจความ คิดเห็นของผู้เข้าชม การประชาสัมพันธ์ช่องทาง และส่วนสำนักงาน สามารถวัดได้ด้วยแบบประเมิน พฤติกรรม และแบบวัดความรู้เรื่องการบริการ

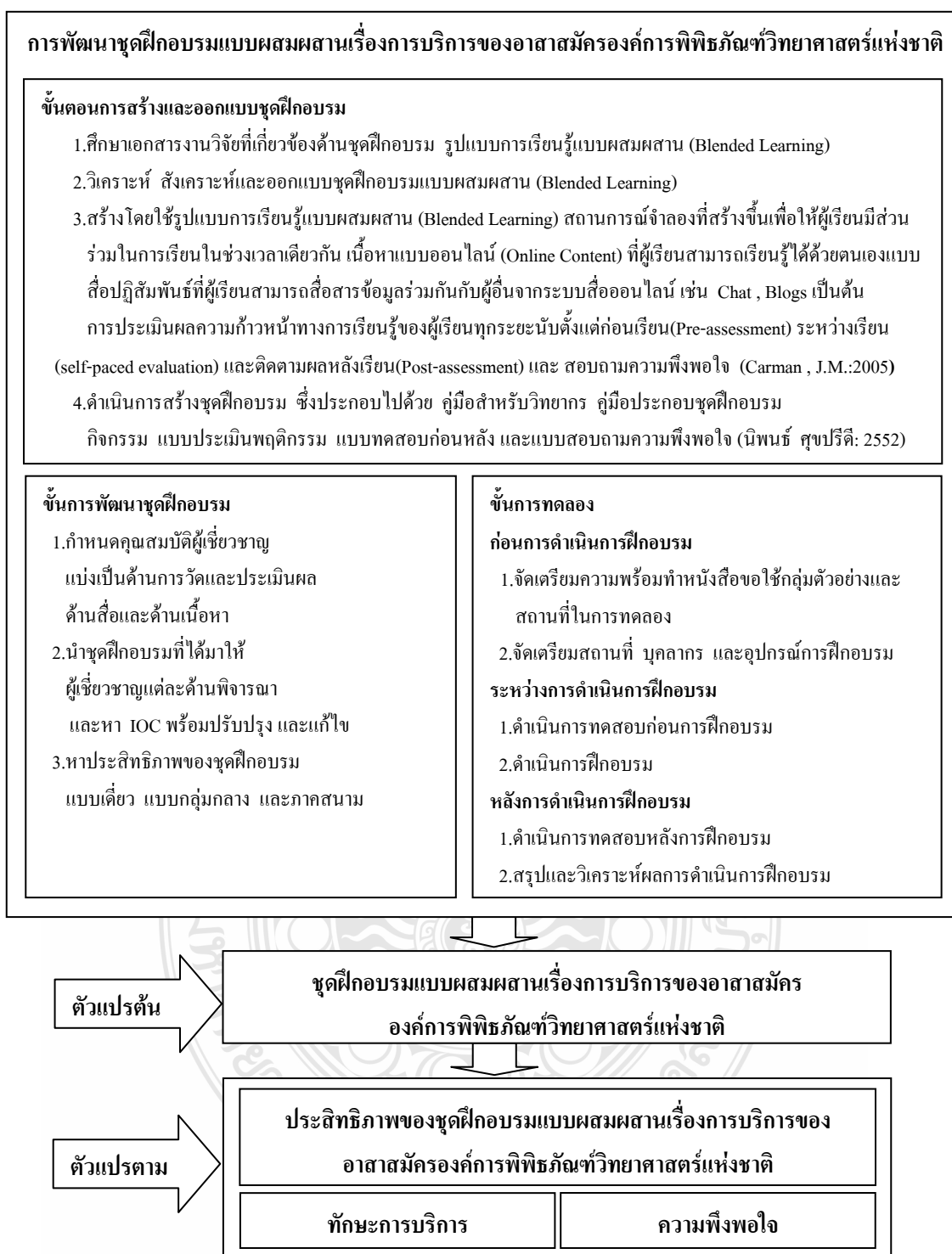
ประสิทธิภาพ 80/80 หมายถึง ค่าระดับคะแนนแสดงประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบ ผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

80 ตัวแรก หมายถึง ค่าระดับคะแนนร้อยละของคะแนนที่ได้ระหว่างการฝึกอบรมด้วยชุด ฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

80 ตัวหลัง หมายถึง ค่าระดับคะแนนร้อยละของคะแนนที่ได้หลังการฝึกอบรมด้วยชุด ฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของคะแนนคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึก ที่ผู้ เข้ารับการฝึกอบรม มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

1.8 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ(อพวช.) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาสาระสำคัญจาก หนังสือ เอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ชุดฝึกอบรม
- 2.2 การเรียนรู้แบบผสมผสาน
- 2.3 การพัฒนาเว็บไซต์
- 2.4 ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจ
- 2.5 การบริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ชุดฝึกอบรม

2.1.1 ความหมายของชุดฝึกอบรม

นิพนธ์ สุขปริดี (2552: 152) ได้กล่าวว่า ชุดฝึกอบรม (Training Packages) หมายถึง การจัดการด้านทรัพยากรอย่างเป็นระบบ เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ด้วยการคิดและลงมือทำด้วยตัวเอง ใช้ทฤษฎีการรับสารของ บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) มีการใช้สื่อประสมเป็นหลัก

ชมนาด พงศ์นพรัตน์ (2526: 11) ได้กล่าวว่า ชุดฝึกอบรม (Training Packages) หมายถึง ชุดฝึกทักษะในการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีวิทยากรเป็นผู้ควบคุมและให้ความรู้ด้วยสื่อแบบประสม มีกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน โดยเริ่มจากง่ายไปหายาก และใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้สั้นๆ เน้นทักษะการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี

จากการศึกษาความหมายชุดฝึกอบรม (Training Packages) ในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของชุดฝึกอบรม (Training Packages) ได้ว่า ชุดฝึกอบรม หมายถึง ชุดการเรียนรู้ด้วยสื่อประสมประเภทหนึ่ง ที่เน้นการฝึกทักษะด้านใดด้านหนึ่ง มีกระบวนการเรียนรู้แบบเป็นลำดับขั้น ใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมสั้นกว่าการฝึกอบรมทั่วไป โดยมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และมีวิทยากรเป็นผู้ให้ความรู้และควบคุมดูแล

2.1.2 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม

นิพนธ์ สุขปรีดี (2552: 154) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะต้องประกอบไปด้วย คู่มือการฝึกอบรม สื่อ กิจกรรม และ การประเมินผลการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คู่มือการฝึกอบรม โดยชุดฝึกอบรมที่คิดจะต้องมีคู่มือบอกวิธีการใช้งาน เพื่อใช้ในการศึกษาขั้นตอนและวิธีการฝึกอบรม รวมถึงแผนการฝึกอบรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์การฝึกอบรมเป็นเป้าหมายหลัก และยังรวมถึงการเตรียมการในด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และ เทคนิควิธีการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

สื่อในชุดฝึกอบรม เป็นองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรม ได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์จริงใกล้เคียงกัน และทำให้การฝึกอบรม มีรูปธรรมสูง

กิจกรรมในชุดฝึกอบรม เป็นองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม ซึ่งบรรจุสื่อและวิธีการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดำเนินกิจกรรมของชุดฝึกอบรมนั้นๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม

การประเมินในชุดฝึกอบรม เป็นองค์ประกอบในชุดฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และการประเมินชุดฝึกอบรม ซึ่งต้องมีเครื่องมือและวิธีการในการประเมิน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์

จากการศึกษาองค์ประกอบชุดฝึกอบรมผู้วิจัยสรุปได้ว่า ในชุดฝึกอบรมจะต้องมีองค์ประกอบแบ่งได้ดังนี้ คู่มือการฝึกอบรม สื่อประกอบการฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม และการวัดและประเมินผล

2.1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการออกแบบชุดฝึกอบรม

นิพนธ์ สุขปรีดี (2552:160) ได้กล่าวว่า การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการออกแบบชุดฝึกอบรมคือ การตั้งเป้าหมายในการฝึกอบรม โดยจะต้องกระทำไปพร้อมๆกับการออกแบบโครงสร้างชุดฝึกอบรม การสร้างสื่อและวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งอาจไม่มีในสถานที่ฝึกอบรมจริง และการออกแบบต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้เท่านั้น

จากการศึกษาการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการออกแบบชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยพอสรุปเป็นแนวทางในการทำวิจัยได้ว่า ในการจัดสร้างชุดฝึกอบรมนั้น ควรออกแบบชุดฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ต้องการจะศึกษา ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย คู่มือสำหรับ

วิทยากร คู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เว็บฝึกอบรมเนื้อหาเรื่องการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านแนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง กิจกรรมฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง แบบวัดความรู้เรื่องการบริหาร แบบประเมินพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกแนวทางนี้ในการจัดสร้างชุดฝึกอบรม

2.1.4 ประเภทของชุดการฝึกอบรม

สามารถแบ่งเป็นประเภทของชุดการฝึกอบรม ได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

ประเภทที่ 1 ชุดการฝึกอบรมสำหรับเสริมกิจกรรมการฝึกอบรม นั้น ผู้ให้การฝึกอบรมอาจจะจัดกิจกรรมการฝึกอบรมได้สองลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 การใช้สื่อของชุดการฝึกอบรม บางส่วนมาประกอบการบรรยาย หรือประกอบกิจกรรมการฝึกอบรม

ลักษณะที่ 2 ผู้ให้การฝึกอบรมจะจัดกิจกรรมการฝึกอบรมตามชุดการฝึกนั้น โดยมีผู้ให้การฝึกอบรม เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) หรือ ผู้ดำเนินการ (Organizer) มิใช่เป็นแต่เพียงผู้บรรยายเท่านั้น

ประเภทที่ 2 ชุดฝึกอบรมเสริมกิจกรรมการฝึกที่มีใช้กันอยู่โดยทั่วไป ได้แก่ ชุดการฝึกอบรมที่เป็น เอกสาร สิ่งพิมพ์ ชุดการฝึกอบรมที่เป็นสไลด์ประกอบเสียง ชุดการฝึกอบรมวีดิทัศน์ เทปเสียง ชุดฝึกอบรมระยะสั้น เป็นต้น

และเนื่องจากชุดการฝึกอบรม เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่มีความสมบูรณ์ในตัว จึงทำให้ผู้ให้การฝึกอบรมสามารถนำมาใช้ประกอบการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ให้เป็นที่น่าสนใจ สนุกและไม่น่าเบื่อหน่าย

2.2 การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended learning)

2.2.1 ความหมายของการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended learning)

มนต์ชัย เทียนทอง (2549:48) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ไว้ว่า คือการบูรณาการระหว่างการเรียนแบบเผชิญหน้ากับการเรียนแบบออนไลน์ ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นช่องทางในการส่งผ่านความรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

Curtis J. (2006: 5) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ไว้ว่า คือการเรียนรู้แบบเผชิญหน้า (Face to Face) กับการเรียนรู้ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเทคโนโลยีการสื่อสาร

Macdonald J. (2008: 2) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ไว้ว่า คือรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย ระหว่างการเรียนรู้แบบออนไลน์กับการเรียนรู้แบบเผชิญหน้า โดยมีช่องทางการสื่อสารกับผู้เรียนได้หลายรูปแบบ เช่น แบบช่องทางเดียวและแบบสองทาง

Graham, C.R. (2012: online) แห่งมหาวิทยาลัย Brigham Young University ประเทศสหรัฐอเมริกาได้สรุปนิยามของการเรียนแบบผสมผสานไว้ว่า เป็นระบบการเรียนการสอนที่ผสมผสานระหว่างการเรียนแบบเผชิญหน้ากับการสอนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Blended learning systems combine face-to-face instruction with computer-mediated instruction)

จากการศึกษาความหมายของการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) สรุปได้ว่าการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) หมายถึง การผสมผสานระหว่างการเรียนแบบเผชิญหน้ากับการเรียนแบบออนไลน์ ผ่านสื่อสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีช่องทางการสื่อสารกับผู้เรียนได้หลายรูปแบบ

2.2.2 รูปแบบของการเรียนรู้แบบผสมผสาน

การเรียนการสอนแบบผสมผสาน Blended Learning เป็นการเรียนรู้แบบผสมผสานหลากหลายวิธี เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการเรียนรู้ที่หลากหลาย และเพื่อผู้เรียนได้พัฒนาเต็มศักยภาพเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ การเรียนรู้และตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลเกิดการเรียนรู้และเกิดทักษะด้านการปฏิบัติ (Practice Skill) โดยใช้เทคโนโลยี เช่น การเรียนการสอนในชั้นเรียนร่วมกับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (a combination of face-to-face and Online Learning) การเรียนแบบหมวด 6 ใบ, สตอรี่ไลน์ จุดมุ่งหมายสูงสุดอยู่ที่ผู้เรียน โดยอัตราส่วนการผสมผสาน จะขึ้นอยู่กับลักษณะเนื้อหา และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กรณี - ครูผู้สอนส่งงานทาง e-mail หรือ chat room หรือ webboard ถือเป็นารเรียนรู้แบบผสมผสาน- ครูสั่งให้ส่งงานเป็นรูปเล่มรายงานถือว่าเป็นารเรียนรู้แบบผสมผสานเช่นกัน เพราะต้องไปค้นคว้าสืบค้นข้อมูลและนำมาอภิปราย สรุปเนื้อหาเป็นแนวเดียวกัน ผู้เรียนทุกคนเข้าใจตรงกัน การใช้งานจริง ณ ขณะนี้ สรุป การใช้ Blended Learning ในองค์กร หรือบริษัท ช่วยในการประชุม การส่งงาน โดยมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระบบเครือข่าย ส่วนมาก นิยมใช้ระบบ LMS เป็นระบบการบริหาร ผ่าน Server เป็นระบบเครือข่ายผู้ใช้งาน

ในระบบ มีกลุ่มผู้บริหาร Administrator ทำหน้าที่ดูแลระบบ กลุ่ม ครู อาจารย์ Instructor/ teacher ทำหน้าที่สอน และกลุ่มผู้เรียน Student /Guest นักเรียน นักศึกษา

สำหรับขั้นตอนการออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานของ Beijing Normal University (BNU) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. ขั้นก่อนการวิเคราะห์ (Pre-Analysis) เป็นขั้นตอนแรกของการออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน ประกอบการพิจารณาข้อมูลทั่ว ๆ ไป ได้แก่ การวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้เรียน การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการเรียนรู้แบบผสมผสานผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนแรก จะเป็นรายงานผลที่จะนำไปใช้ในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2. ขั้นการออกแบบกิจกรรมและการออกแบบวัสดุการเรียนรู้ (Design of Activity and Resources) เป็นขั้นตอนที่สองที่นำผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบกิจกรรมและวัสดุการเรียนรู้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ส่วนย่อย ๆ ได้แก่

ส่วนย่อย 1 การออกแบบภาพรวมของการเรียนรู้แบบผสมผสาน ประกอบด้วย กิจกรรมการเรียนรู้แต่ละหน่วยเรียน กลยุทธ์การนำเสนอบทเรียนในการเรียนรู้แบบผสมผสาน และส่วนสนับสนุนการเรียนรู้แบบผสมผสาน

ส่วนย่อย 2 การออกแบบกิจกรรมแต่ละหน่วยเรียนประกอบด้วย นิยามผลการกระทำของผู้เรียน กิจกรรมในแต่ละวัตถุประสงค์ การจัดกลุ่มของกิจกรรมทั้งหมด และการประเมินผลในแต่ละหน่วยเรียน

ส่วนย่อย 3 การออกแบบและพัฒนาวัสดุการเรียนรู้ ประกอบด้วย การเลือกสรรเนื้อหาสาระ การพัฒนากรณีต่าง ๆ และการนำเสนอผลการออกแบบและการพัฒนาผลที่ได้จากขั้นตอนที่สอง จะเป็นรายละเอียดของการออกแบบบทเรียนในแต่ละส่วน

Driscoll, R. (2002: 16) เสนอแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสาน มี 4 แนวคิด

แนวคิด 1 การจัดการเรียนการสอนแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) ร่วมกับการจัดการเรียนผ่านบทเรียนออนไลน์ (e-Learning)

แนวคิด 2 การผสมผสานทฤษฎีการสอน (Mixing Theories of Learning) ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มพุทธิปัญญา (Cognitivism) และทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivism) เป็นการผสมผสานระบบการเรียนรู้ (Learning Systems)

แนวคิด 3 การผสมผสานการใช้สื่อต่างๆเพื่อการเรียนรู้ (Multimedia)

แนวคิด 4 การผสมผสานกันระหว่างการเรียนรู้การสอนและการทำงานเข้าด้วยกัน ในที่นี้จะกล่าวถึงในแนวคิดแรกด้านการผสมผสานกันระหว่างการเรียนรู้แบบเผชิญหน้าและออนไลน์สอนอย่างไรจึงจะเรียกว่า Blended Learning ซึ่งมีสัดส่วนการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

คำสำคัญของการจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสาน ได้แก่ Blended Learning, Hybrid, Web-Enhanced, Integrated, Multi-Method Learning or Mixed Model, Flexibility Learning

สัดส่วนการจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสาน (Blended Learning Ratio) Sloan [2009:online] การนำบทเรียนออนไลน์มาใช้มีปริมาณแตกต่างกันเราเรียกวิธีการจัดการเรียนการสอนไม่เหมือนกัน ดังเสนอในตารางที่ 2.1

ปริมาณการใช้บทเรียนออนไลน์(Online Learning)	ความหมาย (Meaning)
0%	สอนแบบปกติ (Tradition)
1-29%	นำมาช่วยเสริมการเรียนรู้ (Web Facilitation)
30-79%	นำมาผสมกลมกลืนกัน(Blended Learning)
80%Up	การเรียนรู้แบบออนไลน์(Online Learning)

ตารางที่ 2.1 ตารางปริมาณการใช้บทเรียนออนไลน์(Online Learning)

ขั้นตอนการออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน มีสิ่งต่างๆจะต้องพิจารณา ดังนี้

ขั้นตอน 1. เพิ่มทางเลือกของวิธีการนำส่งการเรียนรู้ไปยังผู้เรียนให้มีความหลากหลายมากขึ้น จะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้ออกแบบ

ขั้นตอน 2. เกณฑ์การตัดสินความสำเร็จในการเรียนรู้แบบผสมผสานไม่ได้มีเพียงเกณฑ์เดียว เช่น รูปแบบการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาร่วมกันได้

ขั้นตอน 3. การออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานจะต้องพิจารณาประเด็นของความเร็วในการเรียนรู้ ขนาดของผู้เรียน และการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียน

ขั้นตอน 4. สภาพแวดล้อมทางการเรียนของผู้เรียน จะมีความแตกต่างกันเป็นธรรมชาติซึ่งการจัดการเรียนรู้จะต้องสนับสนุนให้ผู้เรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นสำคัญ

ขั้นตอน 5. หน้าที่ของผู้เรียน จะต้องศึกษาและค้นพบตัวเอง เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ตามศักยภาพของตนเอง

ขั้นตอน 6. การออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานต้องการทีมงานออกแบบที่มีความรู้เรื่องการปรับปรุงด้านธุรกิจด้วย เช่น กรณีตัวอย่าง การเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช (มสธ.) ถือว่าเป็นการเรียนการสอนแบบผสมผสานเช่นกัน ซึ่งคอร์สการเรียนภาษา อังกฤษทางไกล ของ แอนดรูส์ บิ๊ก ที่ใช้ระบบ (Blended Learning for Distance Learning) ซึ่งสามารถสอนนักเรียนพร้อมกันทีเดียวได้เป็นพันคน

มนต์ชัย เทียนทอง (2549: 49) ได้กล่าวถึง รูปแบบการเรียนแบบผสมผสานไว้ 4 รูปแบบ

รูปแบบที่ 1 แบบหลอมรวม (Infusion) เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่หลอมรวมเอารายวิชาแขนงอื่นๆที่เกี่ยวข้องกัน มารวมเป็นกลุ่มวิชา โดยไม่ได้แยกเป็นรายวิชาใดวิชาหนึ่ง ผู้เรียนจะได้รับเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดความคิดรวบยอดที่กว้างไกลและลึกซึ้ง

รูปแบบที่ 2 แบบคู่ขนาน (Parallel) เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่มีผู้สอนต่างสาขาวิชากัน มาช่วยกันออกแบบการสอน และการทำกิจกรรมร่วมกัน แต่ต่างคนต่างสอน ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ที่หลากหลายวิชาที่ประสานกลมกลืนกันอย่างลงตัว ก่อเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบที่ 3 แบบสหวิทยาการ (Multidisciplinary) เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่คล้ายกับรูปแบบคู่ขนาน แต่แตกต่างกันที่ผู้สอนในหลากหลายวิชาจะออกแบบให้ผู้เรียนทำโครงการร่วมกัน โดยการเชื่อมโยงสาขาวิชาต่างๆเข้าด้วยกัน มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่มีมาประยุกต์ใช้ด้วยกันได้อย่างกลมกลืน

รูปแบบที่ 4 แบบข้ามวิทยาการ (Trans-disciplinary) เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่ผู้สอนหลายๆคนร่วมกันทำแผนการเรียนรู้ เพื่อจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนเพียงกลุ่มเดียว

Oliver, M. & Trigwell, K. (2005: 17-26) ได้กล่าวถึงรูปแบบการเรียนแบบผสมผสานไว้ 4 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่ 1. การผสมผสานเทคโนโลยีการเรียนการสอนจากการเรียนผ่านเว็บ (Web-Based Instruction) ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ลักษณะที่ 2. การผสมผสานในรูปแบบหรือวิธีการที่เน้นเชิงวิชาการในการสร้างผลผลิตทางการเรียนรู้ให้สูงขึ้นโดยปราศจากเทคโนโลยีเพื่อการสอนอื่นๆเข้ามาช่วย

ลักษณะที่ 3. การผสมผสานรูปแบบวิธีการทางเทคโนโลยีทางการสอนผ่านหลักสูตรเฉพาะและ/หรือการฝึกอบรม

ลักษณะที่ 4. การผสมผสานเทคโนโลยีการสอนเข้ากับงานปกติ หรือการเรียนตามปกติที่กระทำอยู่

Horn and S. (2011: 17) ได้กล่าวถึงรูปแบบการเรียนแบบผสมผสานไว้ว่า สามารถจำแนกถึงคุณลักษณะในการจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานหรือ Blended Learning สำหรับผู้เรียนในระดับ K-12 ได้เป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 : Face to Face Driver เป็นรูปแบบการเรียนการสอนแบบปกติที่มีการเรียนแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนในชั้นเรียน โดยการเรียนรู้แบบออนไลน์ในแต่ละเรื่องหรือแต่ละประเด็นที่กำหนดในหลักสูตรของการเรียนรู้แต่ละครั้ง

รูปแบบที่ 2 : Rotation เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบหมุนเวียนตามหลักสูตรเนื้อหาในตารางที่กำหนดของการสอนปกติในชั้นเรียนภายใต้สถานการณ์ที่มีความหลากหลายและเป็นไปตามอัตราการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

รูปแบบที่ 3 : Flex เป็นลักษณะการเรียนแบบผสมผสานที่มีความยืดหยุ่นในการปรับใช้ภายใต้สถานการณ์ที่ต่างกันที่ครูสามารถจัดให้กับผู้เรียนในการเรียนรู้หลายรูปแบบทั้งการเรียนแบบ tutoring หรือการเรียนแบบกลุ่มเล็กตามกลุ่มสนใจ เป็นต้น

รูปแบบที่ 4 : Online Lab เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่เน้นการเรียนในห้องเรียนออนไลน์ภายใต้สภาพการณ์ของการใช้ห้องปฏิบัติการทางเทคโนโลยีสารสนเทศเต็มรูปแบบโดยครูและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้คอยควบคุมให้ความช่วยเหลือทางการเรียนรู้แก่ผู้เรียน

รูปแบบที่ 5 : Self Blended เป็นรูปแบบของการเรียนแบบผสมผสานด้วยตัวของผู้เรียนเองตามประเด็นหรือหลักสูตรกำหนด ลักษณะดังกล่าวนี้ส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลทางการเรียนระหว่างกันหรือระหว่างสถาบัน ลักษณะดังกล่าวนี้จะมีโปรแกรมควบคุมหลัก

รูปแบบที่ 6 : Online Driver เป็นลักษณะการเรียนแบบผสมผสานที่เต็มรูปแบบโดยมีการเรียนแบบออนไลน์ทั้งผู้เรียนและผู้สอนจากหลักสูตรที่กำหนด เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ จะมีบทบาทค่อนข้างสูงต่อกระบวนการขับเคลื่อนในรูปแบบดังกล่าวนี้

จากการศึกษารูปแบบการเรียนรู้อินเทอร์เน็ตแบบผสมผสาน (Blended Learning) สรุปได้ว่า การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) สามารถแบ่งได้หลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ ตามลักษณะของผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์เป็นเป้าหมาย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกรูปแบบที่ 1 : Face to Face Driver ของ (Horn and Staker, 2011: 17) เป็นรูปแบบการเรียนการสอนแบบปกติที่มีการเรียนแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนในชั้นเรียน โดยการเรียนรู้แบบออนไลน์ในแต่ละเรื่องหรือแต่ละประเด็นที่กำหนดในหลักสูตรของการเรียนรู้แต่ละครั้ง

2.2.3 องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบผสมผสาน

มนต์ชัย เทียนทอง (2549: 55-61) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนรู้แบบผสมผสานไว้ว่ามีองค์ประกอบหลักอยู่ 2 ประเภท ด้วยกัน คือ

ประเภทออฟไลน์(Off line Group) คือการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเพียงลำพัง แคนคนเดียวไม่ได้เชื่อมโยงกับผู้อื่น สามารถแบ่งได้ 6 ลักษณะ ได้แก่ การเรียนรู้จากสถานที่ทำงาน การเรียนรู้จากการสอนแบบเผชิญหน้า การเรียนรู้แบบชั้นเรียน การเรียนรู้จากสื่อส่งพิมพ์ และการเรียนรู้จากสื่อกระจายเสียง

ประเภทออนไลน์ (Online Group) คือการเรียนรู้ที่เกิดร่วมกันหลายๆคน ทั้งผู้เรียนและผู้สอน โดยต่อเชื่อมกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แบ่งได้ 6 ลักษณะดังนี้คือ การเรียนรู้แบบออนไลน์ การสอนเสริมแบบใช้อิเล็กทรอนิกส์ การเรียนรู้แบบร่วมมือ การจัดการเรียนรู้แบบออนไลน์ การเรียนรู้บนเว็บ และการเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์แบบพกพา

Carman, J.M. (2005:22) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนแบบผสมผสานไว้ว่าประกอบไปด้วยสิ่งบ่งชี้สำคัญที่บ่งบอกถึงสภาพของการเรียนแบบ Blended Learning ได้ 5 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1. เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปัจจุบัน (Live Events) เป็นลักษณะของการเรียนรู้ที่เรียกว่า การเรียนแบบประสานเวลา (Synchronous) จากเหตุการณ์จริงหรือสถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน เช่นเหตุการณ์ในการเรียนรู้ในชั้นเรียนที่เรียกว่า ห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom) เป็นต้น

ประการที่ 2. การเรียนเนื้อหาแบบออนไลน์ (Online Content) เป็นลักษณะการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามสภาพความพร้อมหรืออัตราการเรียนรู้ของแต่ละคน (Self-paced Learning) รูปแบบการเรียนเช่นการเรียนแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ (Interactive) การเรียนจากการสืบค้น (Internet-Based) หรือการฝึกอบรมจากสื่อ CD-ROM เป็นต้น

ประการที่ 3. การมีส่วนร่วมในการรู้ (Collaboration) เป็นสภาพการณ์ทางการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถสื่อสารข้อมูลร่วมกันกับผู้อื่นจากระบบสื่อออนไลน์ เช่น e-Mail, Chat, Blogs เป็นต้น

ประการที่ 4. การวัดและประเมินผล (Assessment) การเรียนลักษณะดังกล่าวต้องมีการประเมินผลความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ของผู้เรียนทุกระยะนับตั้งแต่การประเมินผลก่อนเรียน (Pre-assessment) การประเมินผลระหว่างเรียน (self-paced evaluation) และการประเมินผล หลังเรียน (Post-assessment) เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการเรียนรู้ให้ดีขึ้นต่อไป

ประการที่ 5. วัสดุประกอบการอ้างอิง (Reference Materials) การเรียนหรือการสร้างงานในการเรียนรู้แบบผสมผสานนั้นต้องมีการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์จากการศึกษาค้นคว้า และอ้างอิงจากหลากหลายแหล่งข้อมูลเพื่อเพิ่มคุณภาพทางการเรียนให้สูงขึ้น ลักษณะดังกล่าวนี้อาจเป็นลักษณะของการสืบค้นข้อมูลในระบบ Search Engine จาก PDA, PDF Downloads เหล่านี้เป็นต้น

จากการศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) สรุปได้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) นั้นจะต้องประกอบไปด้วย สถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน มีเนื้อหาแบบออนไลน์ (Online Content) ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ที่ผู้เรียนสามารถสื่อสารข้อมูลร่วมกันกับผู้อื่นจากระบบสื่อออนไลน์ เช่น e-Mail, Chat, Blogs เป็นต้น ซึ่งต้องมีการประเมินผลความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ของผู้เรียนทุกระยะนับตั้งแต่ก่อนเรียน (Pre-assessment) ระหว่างเรียน (self-paced evaluation) และติดตามผลหลังเรียน (Post-assessment) เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการเรียนรู้ให้ดียิ่งขึ้น

2.3 การพัฒนาเว็บไซต์

2.3.1 แนวทางและหลักในการออกแบบเว็บไซต์

บุญยรัตน์ ลิณี [2556: online] ได้พูดถึงแนวทางและหลักในการออกแบบเว็บไซต์ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ ดังนี้

ขั้นการวางแผน คือ การวางแผนในการสร้างเว็บไซต์ เพื่อให้การทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ตามจุดประสงค์

ขั้นการกำหนดเนื้อหาและจุดประสงค์ของเว็บไซต์ คือการกำหนดเนื้อหา และจุดประสงค์ของเว็บไซต์ที่จะสร้าง ด้วยการกำหนดโครงสร้างรูปแบบรวมถึงหน้าตา และสีเว็บไซต์ เพื่อให้เห็นภาพการนำเสนอข้อมูลโดยรวม

ขั้นการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การสร้างและออกแบบเว็บไซต์ได้รับความนิยม การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเข้าชมเว็บไซต์ก็นับว่ามีส่วนสำคัญไม่น้อย เช่น เว็บไซต์สำหรับเยาวชน นักเรียน นักศึกษาในการค้นหาข้อมูล หรือเว็บไซต์สำหรับบุคคลทั่วไปที่เข้าไปใช้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ขั้นการเตรียมข้อมูล เนื้อหาหรือข้อมูลเพื่อเชิญชวนให้ผู้อื่นเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ การคิดนำเสนอข้อมูลด้วยตัวเอง หรือนำข้อมูลมาจากสื่ออื่น เช่น หนังสือพิมพ์ แมกกาซีน เว็บไซต์

ขั้นการเตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็น ในการออกแบบเว็บไซต์ต้องอาศัยความสามารถต่าง ๆ เช่น โปรแกรมสำหรับสร้าง เว็บไซต์ ภาพเคลื่อนไหว มัลติมีเดีย การจดโดเมนเนม การหาผู้ให้บริการรับฝากเว็บไซต์ (Web Hosting) เป็นต้น

ขั้นการจัดโครงสร้างข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น กำหนดเนื้อหาและจุดประสงค์ของเว็บไซต์ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเตรียมข้อมูล การเตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นจากขั้นแรกเรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนนี้ ต้องจัดระบบเพื่อใช้เป็นกรอบสำหรับการออกแบบและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ดังนี้ โครงสร้างและสารบัญของเว็บไซต์ การใช้ระบบนำผู้เข้าชมไปยังส่วนต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ หรือที่เราเรียกว่าระบบนำทาง (Navigation) องค์ประกอบที่ต้องนำมาใช้ เช่น ลี้มัลติมีเดีย ภาพกราฟิก แบบฟอร์มต่าง ๆ การกำหนดรูปแบบและลักษณะของเว็บเพจ การกำหนดฐานข้อมูล ภาษาสคริปต์หรือแอปพลิเคชันที่นำมาใช้ในเว็บไซต์ การบริการเสริมต่าง ๆ การออกแบบเว็บไซต์ นับเป็นขั้นตอนในการออกแบบรูปร่าง โครงสร้างและลักษณะทางด้านกราฟิกของหน้าเว็บเพจโดยโปรแกรมที่เหมาะสมในการออกแบบคือ Photoshop หรือ Fireworks ซึ่งจะช่วยในการสร้างเค้าโครงของหน้าเว็บและองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ชื่อเว็บไซต์ โลโก้ รูปไอคอน ปุ่มไอคอน ภาพเคลื่อนไหว แบนเนอร์โฆษณา เป็นต้น ในการออกแบบเว็บไซต์นั้นยังต้องคำนึงถึงสีต้นและรูปแบบของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ภาพกราฟิก เช่น ขนาดของตัวอักษร สีของข้อความ ลีพื้น ลวดลายของเส้นกรอบเพื่อความสวยงามและดึงดูดผู้เยี่ยมชมด้วย

2.3.2 เทคนิคการออกแบบเว็บไซต์

การออกแบบเว็บไซต์ที่น่าสนใจต้องพิจารณา 3 ประการ คือ

ประการที่ 1. ออกแบบเว็บไซต์ที่เน้นเนื้อหา เว็บไซต์บางประเภทจะเน้นเนื้อหา หรือข้อความเป็นหลัก ภายในเว็บไซต์จะประกอบไปด้วย ตัวหนังสือ มีภาพประกอบบ้างแต่ไม่มาก เช่น เอ็นไซโคลพีเดีย ดิกชันนารี ฯลฯ

ประการที่ 2. ออกแบบเว็บไซต์ที่เน้นภาพกราฟิก

ประการที่ 3. ออกแบบเว็บไซต์ที่เน้นทั้งภาพและเนื้อหา



ภาพที่ 2.1 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์ที่เน้นเนื้อหา ที่มา : WWW.MICT.CO.TH



ภาพที่ 2.2 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์ที่เน้นภาพกราฟิก ที่มา : WWW.TOYOTA.CO.TH



ภาพที่ 2.3 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์ที่เน้นเนื้อหาและภาพ ที่มา : WWW.EFITNESS.COM

2.3.3 ส่วนประกอบของหน้าเว็บเพจ

เราสามารถจำแนกส่วนประกอบของหน้าเว็บเพจ เป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.3.3.1. ส่วนหัว (Page Header) น่าจะอยู่บริเวณบนสุดของหน้าเว็บเพจ เป็นส่วนแสดงชื่อเว็บไซต์ โลโก้ แบนเนอร์โฆษณาลิงค์สำหรับข้ามไปยังหน้าเว็บอื่น



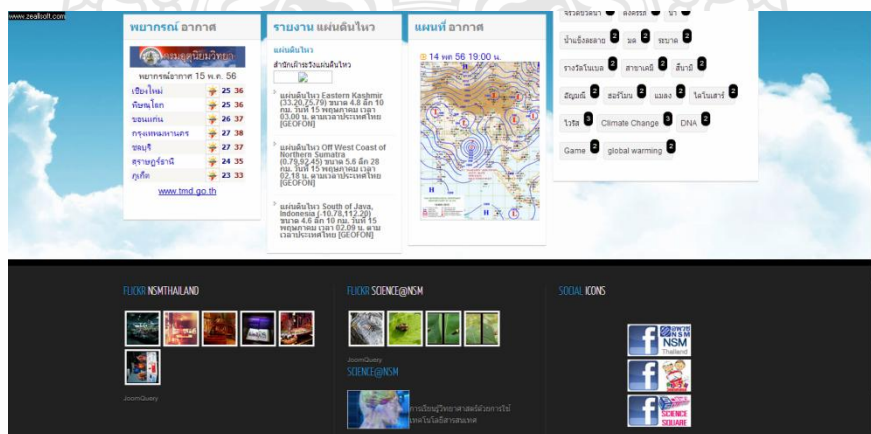
ภาพที่ 2.4 แสดงภาพส่วนหัว (Page Header) ที่มา : www.nsm.or.th

2.3.3.2. ส่วนเนื้อหา (Page Body) จะอยู่บริเวณตอนกลางของหน้าเว็บเพจ ซึ่งเป็นส่วนที่แสดงเนื้อหาภายในหน้าเว็บเพจนั้น โดยประกอบด้วยข้อความ ข้อมูล ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น



ภาพที่ 2.5 แสดงภาพส่วนเนื้อหา (Page Body) ที่มา: www.nsm.or.th

2.3.3.3. ส่วนท้าย (Page Footer) จะอยู่บริเวณด้านล่างสุดของหน้าเว็บเพจ ส่วนมากใช้สำหรับลิงค์ข้อความสั้น ๆ เข้าใจง่าย หรือจะมีชื่อเจ้าของเว็บไซต์ อีเมลแอดเดรสของผู้ดูแลเว็บไซต์ สำหรับติดต่อกับทางเว็บไซต์



ภาพที่ 2.6 แสดงภาพส่วนท้าย (Page Footer) ที่มา: www.nsm.or.th

2.3.4 แนวคิดในการออกแบบ

ดูจากเว็บไซต์อื่นเพื่อเป็นตัวอย่าง การดูจากเว็บไซต์อื่นบนอินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษาเป็นตัวอย่างนั้น นับเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุด แต่ก็ควรนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมาย

ศึกษาจากสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่าง ๆ สื่อสิ่งพิมพ์ในที่นี้ ได้แก่ แมกกาซีน โปสเตอร์ โฆษณา แผ่นพับ หรือหนังสือบางเล่มที่มีรูปแบบและจุดดึงดูดความสนใจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เช่นกัน

2.3.5 กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์

การที่จะสร้างพัฒนาเว็บเพจและนำเว็บไซต์เข้าสู่ระบบเว็ลด์ ไลน์ เว็บ ให้คนอื่นเข้ามาเยี่ยมชมได้นั้น มีกระบวนการที่ผู้พัฒนาเว็บไซต์จะต้องศึกษาและปฏิบัติตาม ดังนี้

2.3.5.1 การวางแผนการทำงาน

การวางแผนการทำงานเปรียบเหมือนเข็มทิศที่จะชี้ทางให้เรารู้ว่าควรจะไปทางไหน ทิศทางใดเพื่อไม่ให้หลงทาง

การสร้างเว็บไซต์ก็เหมือนกันจำเป็นต้องมีการวางแผนการทำงานให้รอบด้านก่อนที่จะเริ่มลงมือทำ โดยมีหลักที่ต้องกำหนดในการวางแผน ดังนี้

2.3.5.2. ระยะเวลาการทำงาน เป็นการกำหนดช่วงเวลาที่ใช้ในการสร้างเว็บ

2.3.5.3. ทีมงานหรือผู้ร่วมงาน การสร้างเว็บต้องทำงานเป็นทีม อย่างน้อยต้องมีความเชี่ยวชาญใน 3 ด้าน คือ ด้านภาษา HTML หรือ โปรแกรมสร้างเว็บเพจ ด้านการออกแบบและตกแต่งภาพ และด้านเนื้อหาหรือบรรณาธิการ

2.3.5.4 งบประมาณ เป็นการกำหนดค่าใช้จ่าย

2.3.5.5 อุปกรณ์หรือเครื่องมือช่วยงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์และรูปภาพประกอบบนเว็บ เป็นต้น

2.3.5.6 ปัญหาและอุปสรรค

2.3.6 การรวบรวมและวิเคราะห์โครงสร้าง

เป็นขั้นตอนหนึ่งต่อจากการวางแผน เป็นการแผนงานไปปฏิบัติ โดยการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการสร้างเว็บ ตามหัวข้อที่เลือกไว้ ทั้งเนื้อหา ภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหว เก็บรวบรวมเป็นไฟล์ข้อมูล หรือใส่เพิ่มแยกเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการนำมาใช้งาน

2.3.7 การออกแบบและการสร้างเว็บไซต์

เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลทั้งหมดมาสร้างเป็นเว็บไซต์ด้วยภาษา HTML หรือเครื่องมือในการสร้างเว็บอื่นๆ หลักสำคัญในการออกแบบและสร้างเว็บ คือ กำหนดจุดประสงค์เว็บไซต์ โดยวางเป้าหมายของผู้เข้าชมว่าจะเป็นกลุ่มใด เลือกเว็บเบราว์เซอร์ เป็นการเลือกเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้แสดงผลเว็บไซต์ จะได้กำหนดขนาดกว้าง ยาว และลักษณะการวางองค์ประกอบเว็บให้สวยงามและแสดงผลได้เร็ว วางโครงร่างของเว็บไซต์ กำหนดโครงร่างว่ามีทั้งหมดกี่เว็บเพจ แต่ละเว็บเพจมีเนื้อหาอะไรบ้าง ควรเขียนเป็นแผนผังเว็บไซต์ออกมาบนกระดาษ ออกแบบหน้าตาเว็บ เป็นขั้นตอนในการลงมือสร้างเว็บเพจแต่ละหน้าตามที่ได้ออกแบบไว้ พร้อมกับทดสอบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (แบบ Offline)

2.3.8 ทดสอบและปรับปรุงเว็บไซต์ หมายถึง การทดสอบแบบออฟไลน์ โดยที่ยังไม่ได้นำเว็บไซต์เข้าสู่อินเทอร์เน็ต แต่ก็สามารถแสดงผลได้เหมือนจริงผ่านเว็บเบราว์เซอร์ เช่น IE เพื่อตรวจสอบตัวอย่างเว็บที่สร้างไว้ เช่น ขนาดตัวอักษร ขนาดภาพ การใช้สี ตาราง ฯลฯ ว่าเหมาะสมหรือไม่ พร้อมกับการปรับปรุงจนเป็นที่น่าพอใจ

2.3.9 เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เป็นการเผยแพร่ให้คนทั่วไปได้รู้จัก หรือเรียกว่าการอัปโหลด (Upload) โดยเจ้าของเว็บจะต้องจดทะเบียน โดเมนเนม และเช่าพื้นที่โฮสต์ ก็สามารถนำเว็บเพจอัปโหลดขึ้นสู่อินเทอร์เน็ต และประชาสัมพันธ์ให้คนทั่วไปได้รู้จัก การที่จะทำให้คนรับรู้ และเข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ได้มากนั้นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและใช้เวลาพอสมควร และถ้าจะให้ดีควรมีมิเตอร์ (Counter) หรือตัวจดสถิติผู้เข้าชม ก็จะช่วยให้ประเมินได้ว่าเว็บไซต์ของเราได้รับความสนใจมากน้อยเพียงใด

2.3.10 การพัฒนาเว็บไซต์ เป็นการปรับปรุงเนื้อหา ภาพประกอบหรืออัปเดต (Update) เว็บไซต์ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญเพราะในโลกของอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ผู้ชมเว็บมักจะใช้เวลาในการค้นหาและเปิดผ่านเว็บไซต์ต่างๆ อย่างรวดเร็วหากพบว่าเว็บไซต์ของเราไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือมีข้อมูลใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเลย ผู้เข้าชมเว็บก็จะลดจำนวนลงไปเรื่อยๆ จนกลายเป็นเว็บที่ไม่มีผู้คนเข้ามาเลยหรือเป็นเว็บที่ตายแล้ว

ดังนั้นการปรับปรุงเว็บไซต์อยู่เสมออาจจะวันละครั้ง หรือสัปดาห์ละครั้ง โดยเพิ่มข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ อยู่เป็นประจำก็จะทำให้เว็บไซต์ทันสมัย ผู้คนเข้าชมเป็นประจำและมากขึ้นจนพัฒนาเป็นเว็บไซต์ยอดนิยมได้ในที่สุด

2.4 ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา (Chaplin อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรรฐายี 2539: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับ บริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมี ผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ เช่น เชลเลย์ (อ้างถึงใน จิรวินัย เดชจรัสศรี 2538: 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทั้งสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่ใดเมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรรัตน์ เชาวลิต 2541: 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของ บุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์ เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่า ด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความ ต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่ สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ กิตติยา ปรีดีดิลก (2524: 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุยส์ จาปาเทศ (2533: 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชวินี เดชจินดา (2530: 45) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

มนตรี เขียบแหลม (2536: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแดเนียล (1980:61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจจะเป็น เหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

โชคชัย ชัยวัช (2547: 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ศาสตราจารย์ ไสยสมบัติ (2534: 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535: 24-37)

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ใน สถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมี

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากรมณณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณา ในหลาย ๆ ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535: 38-40)

สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกลงกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตาม มาได้ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้ำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้ำต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ ลูกค้ำมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ำมีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการ รับโอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความ คาดหวังของบุคคลในแต่ละ สถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่

ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลา เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้ บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการ องค์การให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954: 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การ ให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมอง ว่าให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้อง มีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การ ให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการ ตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มารับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.5 การบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ เหมาะสมแก่สถานการณ์ ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

2.5.1 ความสำคัญของการบริการ

ความหมายของคำว่า “บริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในทุกประเภทงานนั้นมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง เพราะการบริการเป็นการช่วยเหลือหรือทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ในงานทั้งภาครัฐ หรือ เอกชนนั้นไม่มีงานใดไม่มีการบริการ เพราะทั้งการขายสินค้าก็ถือเป็นการบริการ ยิ่งหากเป็นลักษณะธุรกิจบริการ การบริการนั้นก็ถือเป็นสินค้าสำคัญและหากต้องการให้ประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี และธุรกิจหรือบริการนั้นจะอยู่ได้ก็ด้วยเกิดการ “ขายซ้ำ” หรือมีการเข้ารับบริการซ้ำ ดังนั้นเรามองข้ามการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการไม่ได้เลย แต่ยังคงมีการปรับปรุงการบริการให้เป็นอาวุธสำคัญ ด้วยการฝึกอบรมพนักงานให้มีการบริการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและผูกพันจนต้องซื้อแล้วซื้ออีก

2.5.2 คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ประกอบด้วย

มีจิตใจรักงานบริการ คนที่ทำงานด้วยความสมัครใจทุ่มเท มุ่งมั่นเพียรพยายาม มีความรู้ในงานที่จะบริการ ซึ่งเข้าใจงานและสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการสามารถอธิบายหรือให้คำชี้แจงช่วยเหลือผู้รับบริการได้ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน สามารถวางตัวให้พอเหมาะจนลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้งาน

บรรลุผล ให้ความเอาใจใส่และเต็มใจตลอดการให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีทัศนคติที่ดีในการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าด้วยการยกย่อง และตั้งสมมติฐานว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ มีทัศนคติต่องานบริการ บุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการเป็นผลให้งานนั้นมีคุณค่าและนำไปสู่บริการที่เป็นเลิศ มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ไม่มีว่ามีสิ่งใดมากระทบก็ต้องตั้งสติ ไม่ให้อารมณ์อ่อนไหวมากเกินไป เพราะอาจส่งผลกระทบต่อจิตใจให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้าย และหากแม้ในการบริการมีการเปลี่ยนแปลงในทางนโยบายก็ต้องสามารถปฏิบัติตามได้อย่างเคร่งครัด

มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระหว่างปฏิบัติงานมีโอกาสพบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี มีความช่างสังเกต เพื่อพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ มีวิจรรณญาณไตร่ตรองรอบคอบ เมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ผู้ให้บริการต้องไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะแก้ปัญหา เหตุการณ์นั้นอย่างไร และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา เมื่อเกิดปัญหาสามารถวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและเลือกทางออกหลายๆทาง และเป็นทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

2.5.3 พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดี ประกอบด้วย

อัธยาศัยดี ให้บริการด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรไมตรี ด้วยการแสดงออกถึงความเป็นมิตร ให้บริการที่ดีบวกกับการช่วยเหลือ เอาใจใส่สนใจงาน มีความกระตือรือร้นสม่ำเสมอ ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะเหมาะสมต่อสถานที่และลักษณะหน่วยงาน กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม อ่อนน้อม ตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติตนด้วยความระมัดระวัง

วาจาสุภาพ ไม่พูดกระโชกหรือหยาบคายก้าวร้าว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสบายใจที่จะรับบริการ น้ำเสียงไพเราะ มีน้ำเสียงชวนฟัง พูดมีหางเสียงไม่ห้วนเกินไป น้ำเสียงชัดเจนเหมาะสม

ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่ว่าลูกค้าจะมีท่าทีแบบใดทั้งดีหรือไม่ดี ไม่ควรแสดงอารมณ์โต้ตอบรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดปัญหาแสดงความสนใจและตอบสนองทันที กระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดศรัทธาและได้รับบริการทันท่วงที

มีวินัย เป็นระบบปฏิบัติตามกติกาสั่งคองว่า ยึดมั่นในคำสัญญาและนโยบาย ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัดซื่อสัตย์ ให้ความช่วยเหลือที่ถูกต้องตรงไปตรงมา รักษาคำพูด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ศิริวัลย์ ใจจะโปะ (2554: 55) ได้ศึกษาเรื่อง ชุดฝึกอบรมการคิดอย่างมีวิจารณญาณตามแนวคิดหมวกหกใบ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งศึกษาวิธีการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน เพื่อให้ได้รูปแบบชุดฝึกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ก่อนลงมือสร้างและพัฒนาชุดฝึกโดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผลจำนวน 3 ท่าน ให้การรับรองแบบทดสอบก่อนและหลังเรียน แบบทดสอบระหว่างเรียน แบบสอบถามความพึงพอใจ ก่อนนำชุดฝึกอบรมที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและสื่อตรวจสอบความถูกต้องจำนวนด้านละ 3 ท่าน ก่อนทำการพัฒนาชุดฝึกให้มีประสิทธิภาพ กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มีข้อสรุปดังนี้ ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ 85.37/82.00 เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลการฝึกอบรมหลังสูงกว่าก่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คารุณี ถึงลาภ (2552: 85) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างและหาประสิทธิภาพสื่อประกอบการสอน แบบผสมผสาน วิชาการอ่านตีความ(EN202) หลักสูตรปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากการศึกษาพบว่า สื่อประกอบการสอนมีประสิทธิภาพ 80.2/80.46 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังสูงกว่าก่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้เรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

สุวัฒน์ชัย จันทร์เฮง (2553: 155) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับครูผู้ฝึกนักศึกษาฝึกการทางสายตาเพื่อพัฒนาทักษะด้านการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับครูผู้ฝึกนักศึกษาฝึกการทางสายตาเพื่อพัฒนาทักษะด้านการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว มีองค์ประกอบคือ การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้ การประเมินผล โดยการฝึกอบรมผ่านคอมพิวเตอร์ควรมีกิจกรรมเสริม เช่น กระดานการสนทนา กระตุ้น การสืบเสาะ ข้อมูล ส่วนเนื้อหา ควรมีข้อความเสียงบรรยายภาพประกอบภาพเคลื่อนไหว วิดีทัศน์เข้ามาประกอบด้านเนื้อหาผ่านเว็บมีประสิทธิภาพ 80.09/97.46 มีผลการฝึกอบรมหลังสูงกว่าก่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.54 โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นครูผู้ฝึกนักศึกษาฝึกการจำนวน 15 คน

สมยศค์ สีขาว (2553: 95) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่นโดยใช้เทคนิคอบรมแบบผสมผสาน จาก

การวิจัยพบว่า เกณฑ์สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านความรู้และลักษณะอยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกรายข้อ และหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 84.48/82.79 เป็นไปตามเกณฑ์ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน

งานวิจัยต่างประเทศ

Karen T. (2009: 11) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อการสอนแบบผสมผสานระหว่างแบบเผชิญหน้าและออนไลน์ จากการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เรียนผ่านสื่อการสอนแบบผสมผสานระหว่างแบบเผชิญหน้าและออนไลน์มีผลการเรียนดีขึ้น และนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

Elizabeth S. (2006: 21) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลจากการเรียนทางไกลด้วยวิธีการสอนแบบผสมผสาน จากการวิจัยพบว่า การสนทนาแบบออนไลน์ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ การอ่านประกาศนียบัตรช่วยทำให้เกิดความผูกพัน โดยการสื่อสารระหว่างกันด้วยการเขียนช่วยให้พวกเขามีเวลาในการอ่าน และการเตรียมตัวในการตอบ ซึ่งส่งผลให้พวกเขาทำการบ้านส่งทุกครั้ง มีการตั้งหัวข้อ การอธิบาย อ่านเพิ่มเติม กรณีศึกษาต่างๆ ให้กำลังใจกันจากครูผู้สอนโดยตรง ทำให้การเรียนด้วยวิธีนี้ไปส่งเสริมให้การเรียนแบบปกติมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Judith, B. (2003: 16) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง วิธีการสอนแบบผสมผสานสำหรับชาวเอเชียตะวันออก จากการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมมีผลต่อการจัดการศึกษา โดยผู้เรียนมีความแตกต่างกันในการเรียนรู้ ซึ่งการแจกเอกสารให้ผู้เรียนก่อนช่วยให้ผู้เรียนบางกลุ่มมีโอกาสในการเรียนน้อยลง แต่บางกลุ่มชอบการเรียนรู้ที่มีกิจกรรมเสริมได้เรียนรู้พร้อมกันหลายๆคน การสอนและตอบโต้กันบนกระดานดำช่วยให้ผู้เรียนเห็นภาพ เกิดความเข้าใจ ผู้เรียนชอบให้ผู้สอนหยิบยื่นเอกสารทำแบบฝึกหัดเฉลย และยกตัวอย่าง ผู้เรียนจึงจะติดตาม การจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่จะช่วยให้นักเรียนในห้องเรียนรู้ด้วยกันได้อย่างกลมกลืน การจัดกิจกรรมประสบการณ์ตรงจะช่วยให้ผู้เรียนมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น จึงควรมีการผสมผสานการนำข้อความ ภาพ ปัญหา กรณีศึกษา ไปไว้บนกระดานออนไลน์จะช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตัวเอง และการรวมความคิดเห็นช่วยสร้างจินตนาการ การเรียนรู้ได้เช่นเดียวกับการเรียนในห้องเรียน

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรม เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์กรพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีทักษะการบริการดีขึ้นและผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจใน สามารถสรุปการศึกษาและการนำไปใช้ได้ดังนี้

ในการสร้างและพัฒนาสื่อผู้วิจัยเลือกแนวทางในการสร้างและพัฒนาที่ปรับปรุงมาจาก นิพนธ์ สุขปรีดี (2552: 154) โดยชุดฝึกอบรมประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของคู่มือของชุดฝึกอบรม สื่อประกอบการฝึกอบรมซึ่งประกอบไปด้วย เนื้อหาเรื่องการบริหาร มี 3 บทเรียน คือ เรื่อง การบริการ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทักษะการให้บริการที่ถูกต้อง แบบฝึกทักษะ แบบสังเกต พฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนของกิจกรรมกิจกรรม และส่วนของการประเมินผล เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพของชุดฝึกที่สอดคล้องกับ สิริวัลย์ ใจจะโปะ (2554: 55) ดารุณี ถึงลาก (2552: 85) สุวัฒน์ชัย จันทร์เสง (2553: 155) สมยศ สีขาว (2553: 95) Karen T. (2009: 11) Elizabeth S. (2006: 21) และ Judith B. (2003: 16) มีผลการสร้างและพัฒนาสื่อที่เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาชุดฝึกแบบผสมผสานให้มีประสิทธิภาพ 80/80 ใช้ตารางการฝึกอบรมตามแนวทางของ Sloan [2009: online] ซึ่งได้ออกแบบเวลาในการฝึกอบรมแบบผสมผสานไว้ได้อย่างมีสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้ชุดฝึกอบรมมีรูปแบบการฝึกในเรื่องของเวลาชัดเจนมากยิ่งขึ้น และทำการพัฒนาเว็บไซต์ตามแนวทางการออกแบบของ บุญยรัชต์ ลิณี (2556: online) เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 15 ม.ค.2556 และเลือกแนวทางการของ ธนพร ชุมวรฐายี (2539: 8) มาเป็นกรอบแนวทางในการกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ควบคู่กับความสนุกที่มีความประทับใจ มีทัศนคติที่ดีในการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในอนาคต



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Design) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ โดยมีขั้นตอนหลักในการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 แบบแผนการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดรูปแบบงานวิจัยเป็นแบบกึ่งการทดลอง Quasi - Experimental Design with Control Group แบบ One-Group Pretest - Posttest Design (ของ Shadish, W.R., T.D. and Campbell, D.T., p.106)

ตารางแบบแผนการทดลอง One-Group Pretest - Posttest Design

สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
O_1	X	O_2

สัญลักษณ์ที่ใช้ในรูปแบบการทดลองเพื่อสื่อความหมายคือ

- | | | |
|-------|-----|--|
| O_1 | แทน | การทดสอบก่อนที่จะกระทำการทดลอง (Pretest) |
| X | แทน | การทดลองชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ |
| O_2 | แทน | การทดสอบหลังจากที่จัดกระทำการทดลอง (Posttest) |

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 350 คน (ข้อมูลเมื่อ ก.พ. 2556)

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive random sampling) ได้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานละ 5 คน ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักพัฒนาธุรกิจและการตลาด สำนักบริหาร และสำนักพัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีเกณฑ์คุณสมบัติดังต่อไปนี้ อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ไว้ดังนี้

3.3.1 ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ประกอบไปด้วย คู่มือสำหรับวิทยากร คู่มือประกอบการฝึกอบรม แบบวัดความรู้เรื่องการบริการก่อนและหลัง แบบประเมินพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ

3.3.2 แบบวัดความรู้เรื่องการบริการ และแบบประเมินพฤติกรรม โดยแบบวัดความรู้เรื่องการบริการ ใช้ในการวัดผลก่อนและหลัง เป็นแบบอัตนัยจำนวน 6 ข้อและแบบประเมินพฤติกรรม จำนวน 1 ข้อ

3.3.3 แบบสอบถามความพึงพอใจ เลือกใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

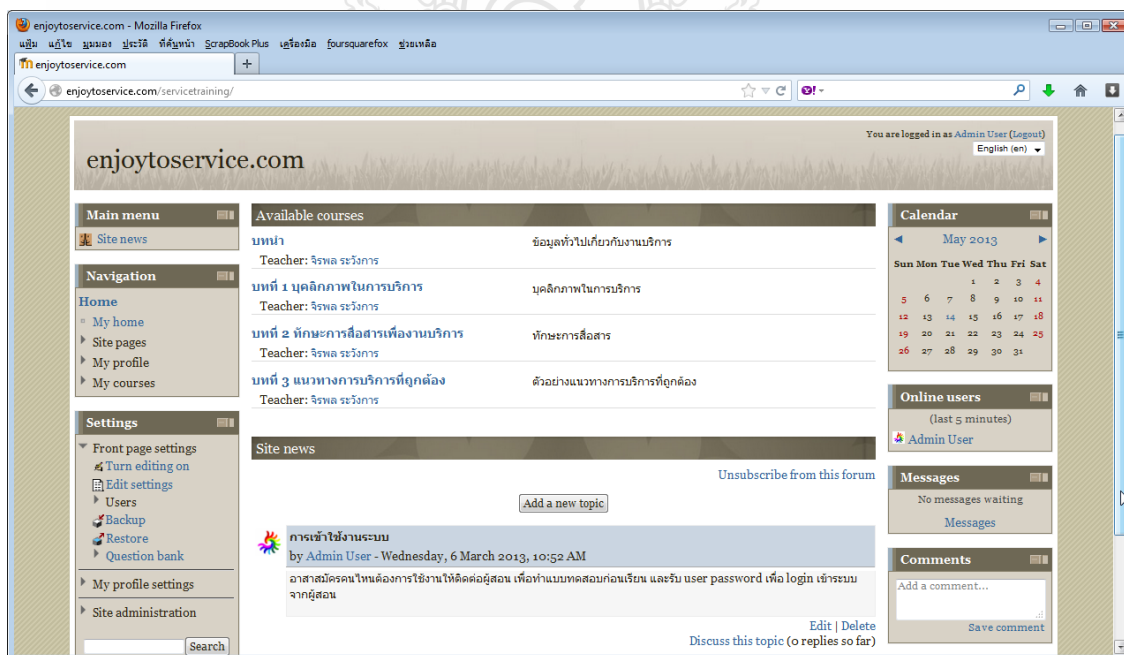
ในการวิจัยเรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ได้ใช้ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี เป็นสถานที่ในการเก็บกลุ่มตัวอย่างและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.4.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ แบ่ง ได้ดังนี้

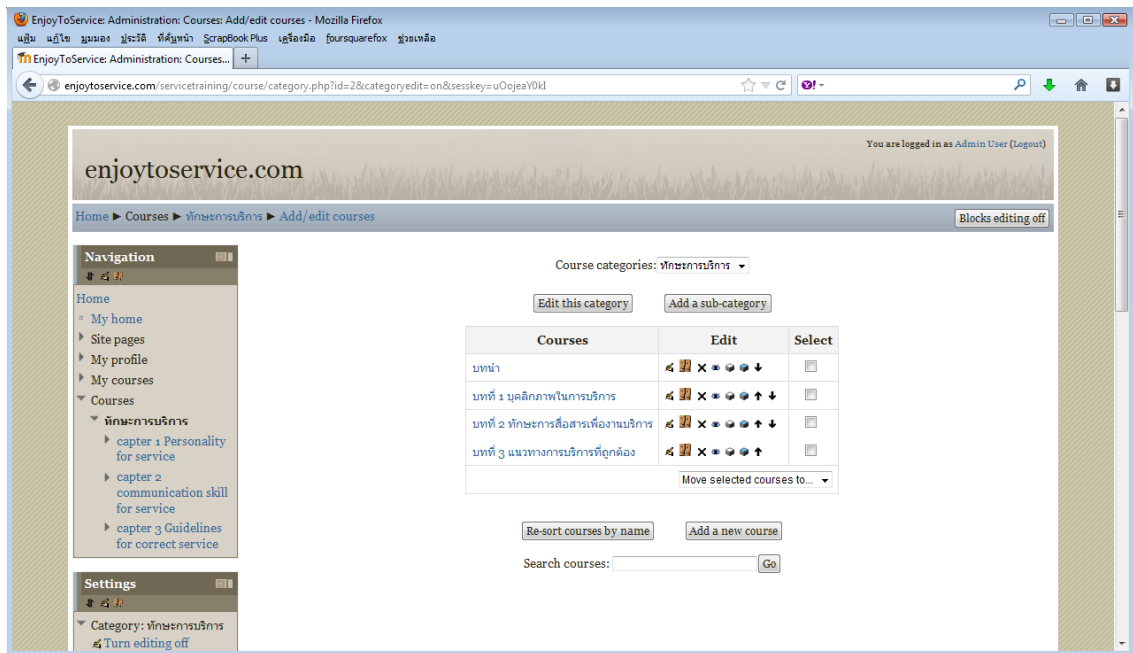
การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรม

ดำเนินการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมลงพื้นที่ศึกษาความต้องการชุดฝึกอบรม ก่อนนำข้อมูลที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ได้วัตถุประสงค์ในการจัดฝึกอบรม จึงออกแบบชุดฝึกอบรม ที่เน้นกระบวนการอบรมแบบผสมผสาน ไปพร้อมๆกับการสร้างเนื้อหาของชุดฝึกอบรม

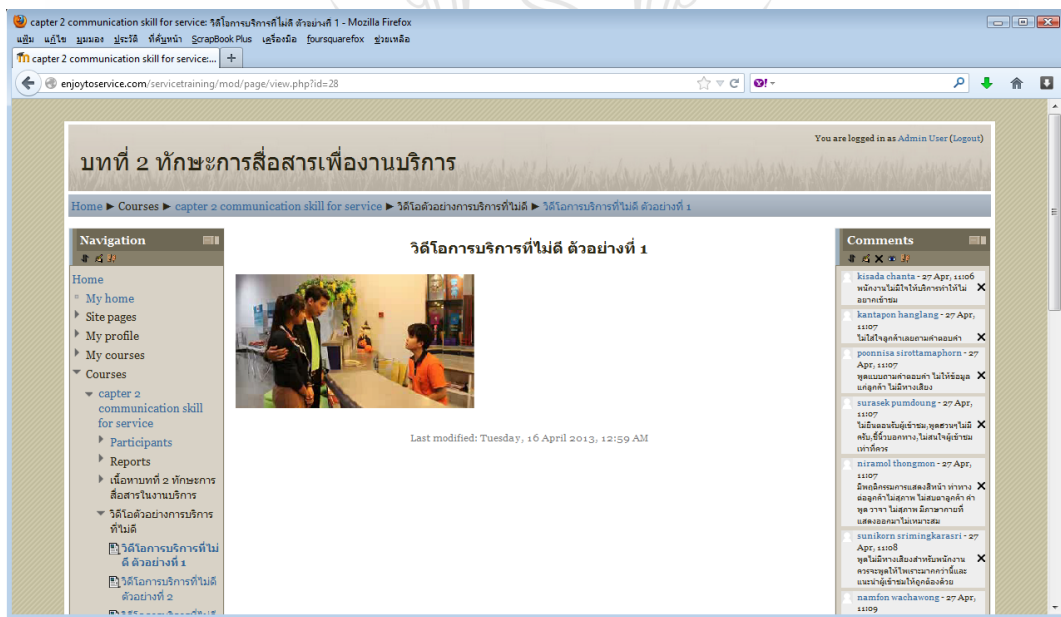
โดยผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม Moodle สำหรับใช้ในการพัฒนาสื่อ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับพัฒนาเว็บไซต์ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (LMS) โดยบทเรียนประกอบไปด้วยกิจกรรม (activity) และแหล่งข้อมูล(resource) ออกแบบให้มีความหลากหลาย ประกอบไปด้วย forums กระดานเสวนา, glossaries อภิธานศัพท์, wikis สารานุกรม, assignments การบ้าน, quizzes แบบทดสอบ, choices (polls) โพลล์, scorm players แสดงเนื้อหาจากภายนอกที่มีมาตรฐาน, chat ห้องสนทนา เป็นต้น โดยระบบจัดการการสื่อสารใน Moodle จะมีเครื่องมือที่สามารถให้ผู้เรียนและผู้สอน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ จากเครื่องมือที่ Moodle ได้เตรียมไว้ให้ เช่น ห้องสนทนา (chat), กระดานเสวนา (forum), คำแนะนำ (comment), ข้อความ (message) เป็นต้น แสดงผลได้ ดังภาพที่ 3.1 - 3.4



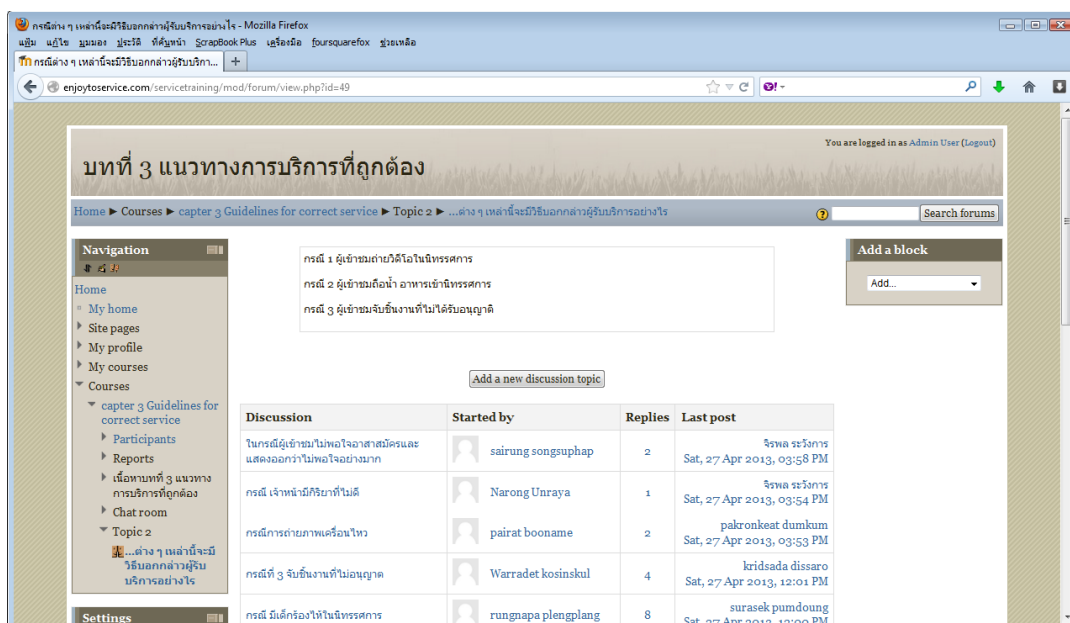
ภาพที่ 3.1 หน้าจอหลักแสดงข้อมูลทั่วไป รายวิชา กิจกรรม ข่าวสาร



ภาพที่ 3.2 การจัดการเนื้อหา การเพิ่ม-ลบ รายวิชา



ภาพที่ 3.3 เนื้อหาในบทเรียน สามารถแทรกสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย และสามารถแสดงความคิดเห็นได้



ภาพที่ 3.4 เนื้อหาในบทเรียนสามารถเพิ่มกิจกรรมที่หลากหลายลงไป เช่น กระดานสนทนา

ดำเนินการนำชุดฝึกอบรมที่ได้ไปพบผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมิน ด้านเนื้อหา ด้านสื่อ ก่อนทำการปรับปรุงแก้ไข พร้อมนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา โดยชุดฝึกอบรมประกอบไปด้วย คู่มือ วิทยากร สื่อออนไลน์ในบรรจุเนื้อหา 3 เรื่อง คือ การบริการ การสื่อสาร และแนวทางการบริการที่ถูกต้อง ออกแบบมาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนแบบโต้ตอบในเว็บ มีกิจกรรมฝึกทักษะด้านบริการ แบบทดสอบฝึกทักษะการให้บริการ แบบสังเกตพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ ดำเนินการหาประสิทธิภาพ จำนวน 3 ครั้ง แบ่งเป็น อาสาสมัครกลุ่มเดียว 3 คน (อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ 1 คน อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน 1 คน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน 1 คน) กลุ่มกลาง 9 คน(อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ 1 คน อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน 1 คน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน 1 คน) และกลุ่มภาคสนาม (จากอาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน) จำนวน 30 คน ก่อนนำผลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การหาประสิทธิภาพ ของกลุ่มเดี่ยว จำนวน 3 คน พบว่า E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.90 เป็นไปตามสมมุติฐาน และอาจสรุปต่อได้อีกว่าค่าประสิทธิภาพที่ได้เมื่อบวกลบจากค่าประสิทธิภาพมาตรฐานที่ตั้งไว้ต้องมีค่าไม่เกิน ± 2.5 ซึ่งในการทดลองครั้งแรกกลับมีค่าเกิน 80/80 อยู่มาก ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึงความยากง่ายของข้อสอบและเนื้อหา และปัจจัยต่างๆที่มีผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำข้อสอบได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอธิบายสอดคล้องกันว่าการใช้ภาษาในเนื้อหา และข้อสอบมีภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเคยมีประสบการณ์ในระหว่างการศึกษาในระดับปริญญาตรีมาบ้าง

การหาประสิทธิภาพ 80/80 กลุ่มกลาง จำนวน 9 คน พบว่า E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 87.66 มีค่าเป็นไปตามสมมุติฐาน คือเท่ากับ 80/80 และอาจสรุปต่อได้อีกว่าค่าประสิทธิภาพที่ได้เมื่อบวกลบจากค่าประสิทธิภาพมาตรฐานที่ตั้งไว้ต้องมีค่าไม่เกิน ± 2.5 ซึ่งในการทดลองครั้งนี้กลับมีค่าเกิน 80/80 อยู่มาก ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึงความยากง่ายของข้อสอบและเนื้อหา และปัจจัยต่างๆที่มีผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำข้อสอบได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอธิบายสอดคล้องกันว่าการใช้ภาษาในเนื้อหาและในข้อสอบอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจ และความตั้งใจจริงในการฝึกอบรมเพื่อหวังผลว่าจะนำเอาความรู้ที่ได้มาประกอบอาชีพอาชีวศึกษาสมัคร

การหาประสิทธิภาพ 80/80 กลุ่มภาคสนาม จำนวน 30 คน พบว่า ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาชีวศึกษารองคํการพิพิธภัณฑท์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 คือ E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.53 มีค่าเป็นไปตามสมมุติฐาน คือเท่ากับ 80/80 และอาจสรุปต่อได้อีกว่าค่าประสิทธิภาพที่ได้เมื่อบวกลบจากค่าประสิทธิภาพมาตรฐานที่ตั้งไว้ต้องมีค่าไม่เกิน ± 2.5 ซึ่งในการทดลองครั้งนี้กลับมีค่าเกิน 80/80 อยู่มาก ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึงความยากง่ายของข้อสอบและเนื้อหา และปัจจัยต่างๆที่มีผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำข้อสอบได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอธิบายสอดคล้องกันว่าการใช้ภาษาในเนื้อหา และข้อสอบอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจในการฝึกอบรมเพื่อหวังผลว่าจะนำเอาความรู้ที่ได้มาประกอบอาชีพอาชีวศึกษาสมัคร และการเรียนด้วยการแชร์ความคิดแบบออนไลน์ด้วยการชมวิดิโอตัวอย่างจากกรณีศึกษาการบริการที่ไม่ดี ช่วยเสริมสร้างทักษะการคิดเพื่อแก้ปัญหางานบริการได้ดีขึ้น เห็นภาพได้ชัดเจน มีส่วนช่วยให้การทำกิจกรรมแสดงบทบาทสมมุติทำได้ง่ายขึ้น

การสร้างแบบฝึกทักษะและแบบประเมินพฤติกรรม

ดำเนินการศึกษาหลักสูตร เนื้อหาและวิธีการสร้างแบบทดสอบ จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษามาแล้ว โดยผู้วิจัยจำแนกประเด็นวิธีการสร้างข้อคำถามของนักวิจัยแต่ละท่านที่สอดคล้องกันมาเปรียบเทียบเพื่อเลือกแนวทางที่สอดคล้องกับงานวิจัยของตนเอง ก่อนแล้วสร้างแบบจำลองของแบบวัดความรู้เรื่องการบริการและแบบประเมินพฤติกรรมพร้อมนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสอดคล้องของวัตถุประสงค์และเนื้อหาจนได้ข้อสอบแบบอัตนัย จำนวน 6 ข้อ และแบบประเมินพฤติกรรม 1 ข้อ โดยข้อคำถามมีความครอบคลุมเนื้อหา และจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ก่อนนำแบบทดสอบเสนอผู้เชี่ยวชาญพร้อมหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ก่อนนำมาแก้ไขข้อผิดพลาดโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่มีประสบการณ์ด้านการวัดและประเมินผล พบว่าข้อคำถามในแบบวัดความรู้เรื่องการบริการและแบบประเมินพฤติกรรมมีความสอดคล้องกับเนื้อหาในทุกรายการ (ภาคผนวก ข) ก่อนดำเนินการคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป โดยให้ได้ข้อสอบครบตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด แล้วจึงบันทึกข้อสอบลงเว็บก่อนดำเนินการนำข้อสอบไปทดลอง ดังแสดงในตารางที่ 3.1 – 3.3

ตารางที่ 3.1 แสดงจุดประสงค์การเรียนรู้และลักษณะการวัดของแบบฝึกทักษะการบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้	ลักษณะการวัด	ข้อ	จำนวนข้อ
1. มีทักษะด้านบุคลิกภาพ	สามารถอธิบายลักษณะของบุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออกในรอยยิ้ม อิริยาบถที่ถูกต้องของผู้ให้บริการ ทั้งการยืน การเดิน และการนั่ง	1-2	2
2. มีทักษะทางการสื่อสาร	สามารถใช้ทักษะสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาได้	1-2	2
3. มีทักษะแนวทางการบริการที่ถูกต้อง	สามารถบอกแนวทางการให้บริการที่ถูกต้องได้ เช่น การใช้สรรพนามที่ใช้เรียกลูกค้า เป็นต้น	1-2	2

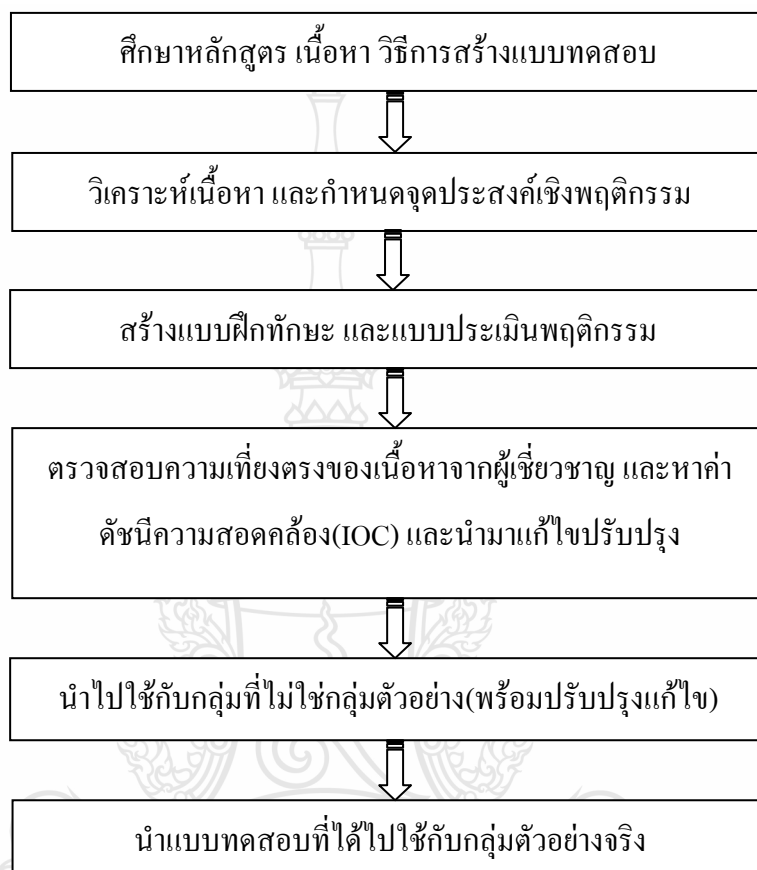
ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความรู้เรื่องบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้	ข้อ	ลักษณะการวัดและการให้คะแนน		
		ระดับคะแนน 3	ระดับคะแนน 2	ระดับคะแนน 1
1. มีความรู้ด้านบุคลิกภาพ	1	1.สามารถอธิบายลักษณะการแต่งกายของอาสาสมัครโดยทั่วไป ประกอบด้วย เครื่องแบบ เครื่องแต่งกาย 2.อธิบายการดูแลรักษาร่างกายได้ เช่น การแต่งทรงผม ความสะอาดของเล็บ 3.อธิบายรายละเอียดเฉพาะเพศของอาสาสมัคร ได้ถูกต้อง	อธิบายได้ 2 ข้อ จากทั้งหมด 3 ข้อ	ตอบได้ 1 ข้อ จากทั้งหมด 3 ข้อ
	2	สามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่ไม่ดี ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ 1.การขึ้น 2.การเดิน 3.การนั่ง	อธิบายได้ 2 ลักษณะ จากทั้งหมด 3 ลักษณะ	อธิบายได้ 1 ลักษณะ จากทั้งหมด 3 ลักษณะ
2. มีความรู้ทางการสื่อสาร	1	สามารถยกตัวอย่างการพูดเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ได้ 5 ข้อขึ้นไป	ตัวอย่าง ได้ 3 – 4 ข้อ	สามารถ ได้ 1 – 2 ข้อ
	2	สามารถใช้ภาษาในการสนทนาในเชิงบวกได้เหมาะสม มีความสุภาพ และสร้างความรู้สึที่ดีให้กับผู้มาติดต่อหรือสนทนาด้วย เช่น ขอโทษครับ(ค่ะ) ตอนนี้ท่านคิดธุระสำคัญมาก สะดวกที่จะรอพบหรือ มีอะไรจะสั่งไว้ไหมครับ กรุณาช่วยแจ้งชื่อผู้มาติดต่อด้วยครับ(ค่ะ) จะได้แจ้งให้ท่านทราบว่าคุณต้องการติดต่อท่านครับ(ค่ะ)	ใช้ภาษาในการสนทนาในเชิงบวกได้เหมาะสม และมีความสุภาพ เช่น ขอโทษครับ(ค่ะ)นัดไว้ล่วงหน้าหรือเปล่าครับ(ค่ะ) รอสักครู่ นะครับ(ค่ะ)	ใช้ภาษาในการสนทนาในเชิงบวกได้ เช่น โทษครับ(ค่ะ)ตอนนี้คุณ.....มีแขกอยู่ จะรอไหวไหมครับ(ค่ะ) อีกลักครู่ใหญ่ๆ
3. มีทักษะแนวทางการบริการที่ถูกต้อง	1	สามารถอธิบายลักษณะขั้นตอนการปฏิบัติได้เหมาะสม ประกอบด้วย การทักทาย การแสดงท่าทางบุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ ท่าทางบุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	บอกประโยค คำพูดที่ใช้
	2	สามารถอธิบายลักษณะขั้นตอนการปฏิบัติได้เหมาะสม การทักทาย บุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	อธิบายการปฏิบัติ บุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	บอกประโยค คำพูดที่ใช้

ตารางที่ 3.3 แสดงเกณฑ์การใช้คะแนนของแบบประเมินพฤติกรรม

รายการปฏิบัติ	บุคลิกภาพ			การสื่อสาร			การแก้ปัญหา		
	คะแนน			คะแนน			คะแนน		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1
ฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง (บันทึกภาพด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ นำอัปโหลดขึ้นเว็บเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับการแสดงออกใช้ระยะเวลา 30 นาที)	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลิกภาพได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลิกภาพได้ถูกต้อง	เมื่อปฏิบัติหรือแสดงออกด้านบุคลิกภาพอย่างใดอย่างหนึ่งได้ถูกต้อง	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารได้ถูกต้อง	เมื่อปฏิบัติหรือแสดงออกด้านบุคลิกภาพอย่างใดอย่างหนึ่งได้ถูกต้อง	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการแก้ปัญหาได้ถูกต้อง	เมื่อปฏิบัติหรือแสดงออกด้านการแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งได้ถูกต้อง

การสร้างแบบฝึกทักษะ และแบบประเมินพฤติกรรมก่อนและหลังฝึกอบรม



ภาพที่ 3.5 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบฝึกทักษะ และแบบประเมินพฤติกรรมก่อนและหลังการฝึกอบรม

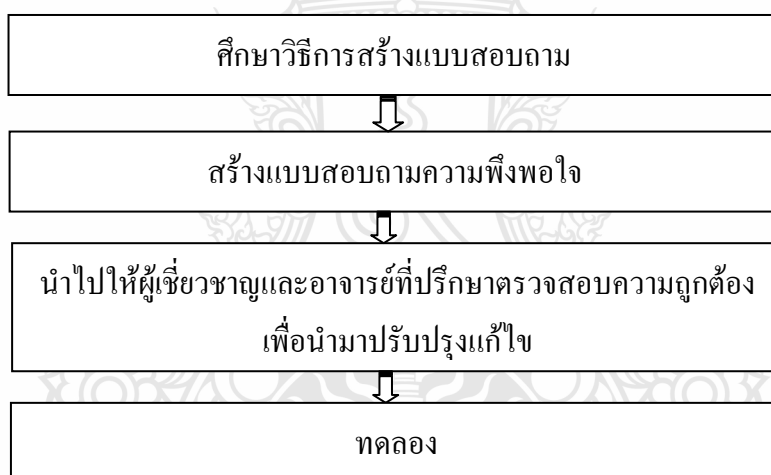
การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ

ดำเนินการ ศึกษาวิธีการสร้างข้อคำถาม จากเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วเลือกแนวทางตาม สิริวัลย์ ใจจะโปะ(2555: 171) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับงานวิจัย โดยเลือกใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 63)

ดำเนินการ นำแบบวัดความพึงพอใจที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความชัดเจนทางภาษาและความถูกต้องตามเนื้อหา ก่อนนำกลับมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง

ดำเนินการ นำแบบวัดความพึงพอใจที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ ไม่พบว่าต้องมีการปรับปรุงในส่วนใด(ภาคผนวก ข) จึงดำเนินการนำแบบสอบถามความพึงพอใจไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ



ภาพที่ 3.6 ภาพแสดงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ สามารถสรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการพัฒนาเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ในการพัฒนาเครื่องมือ ได้แก่ การหาประสิทธิภาพจากสูตร E_1/E_2 ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2548: 7-28)

$$E_1 = \frac{\sum X}{N} \times 100 \quad \text{และ} \quad E_2 = \frac{\sum F}{N} \times 100$$

เมื่อ E_1 แทน ประสิทธิภาพของสื่อ โดยคิดเป็นร้อยละจากแบบสังเกตพฤติกรรมระหว่างการฝึกอบรม

E_2 แทน ประสิทธิภาพของสื่อ โดยคิดเป็นร้อยละจากแบบฝึกทักษะหลังการฝึกอบรม

$\sum X$ แทน คะแนนรวมของผู้ฝึกอบรมจากแบบสังเกตพฤติกรรมระหว่างการฝึกอบรม

$\sum F$ แทน คะแนนรวมของผู้ฝึกอบรมจากแบบฝึกทักษะหลังการฝึกอบรม

N แทน จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

A แทน คะแนนเต็มระหว่างฝึกอบรม

B แทน คะแนนเต็มหลังฝึกอบรม

3.5.2 การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

การวิเคราะห์แบบทดสอบเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Consistency: IOC) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 117)

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

เมื่อ IOC คือ ค่าความเหมาะสมของเนื้อหาตามแผนการจัดการเรียนรู้

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าเนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าเนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้

-1 เมื่อแน่ใจว่าเนื้อหา ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้

เกณฑ์ค่า IOC แต่ละรายข้อต้องมากกว่าหรือเท่ากับ .50

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ

โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 103) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.5.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

โดยการเปรียบเทียบผลก่อนและหลัง โดยใช้สถิติ t-test Dependent (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553: 193)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n - 1}}}$$

เมื่อ D = ความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

n = จำนวนคู่



3.5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 102)

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

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

โดยการหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 103)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ คือ ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ คือ กำลังสองของคะแนนผลรวม
 N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

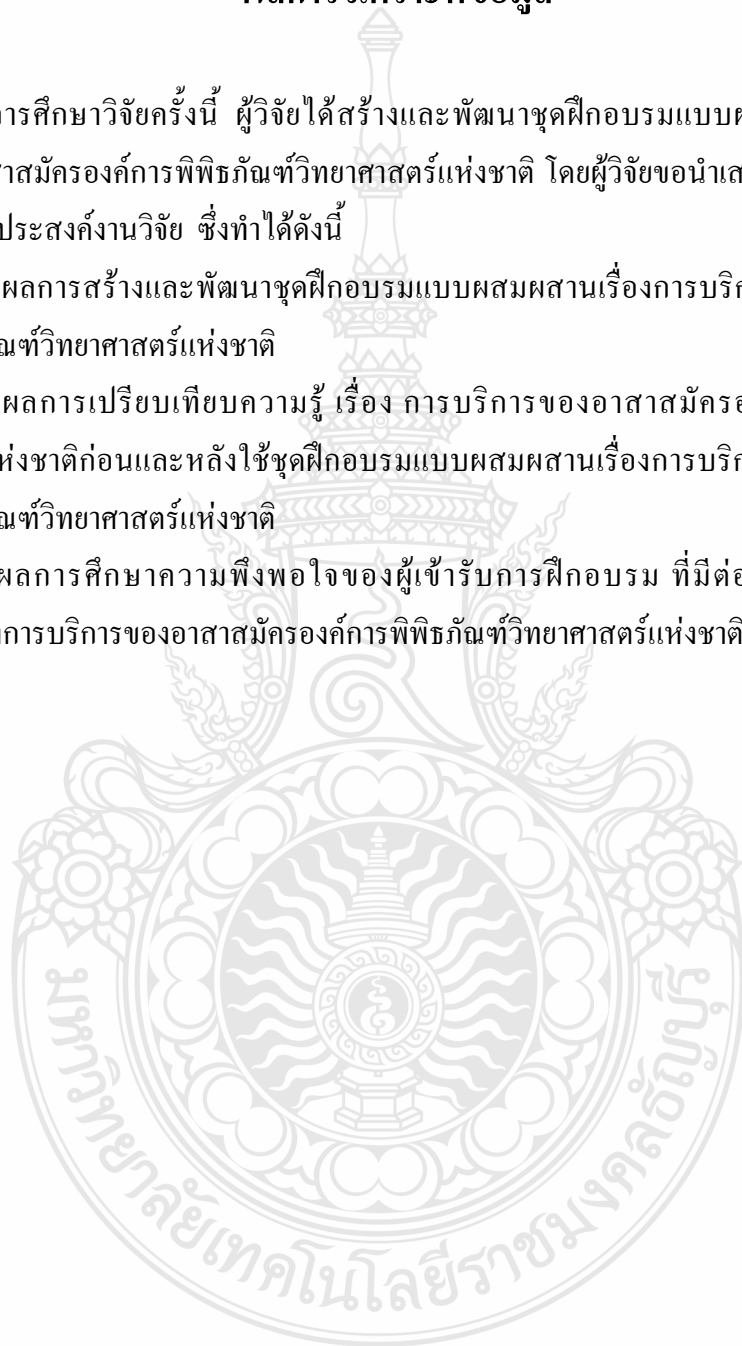
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ซึ่งทำได้ดังนี้

4.1 ผลการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

4.2 ผลการเปรียบเทียบความรู้ เรื่อง การบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ



4.1 ผลการสร้างและพัฒนา ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ นำเสนอผลได้ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงการหาประสิทธิภาพจากคะแนนร้อยละระหว่างการฝึกอบรมและค่าคะแนนร้อยละหลังการฝึกอบรม E1/E2 จำนวน 30 คน

ที่	คะแนนร้อยละระหว่าง การฝึกอบรม E1	คะแนนร้อยละหลัง การฝึกอบรม E2
E1/E2	E1= 85.20	E2 = 88.53

จากตารางที่ 4.1 แสดงการหาประสิทธิภาพจากคะแนนร้อยละระหว่างการฝึกอบรม และค่าคะแนนร้อยละหลังการฝึกอบรม E1/E2 ของกลุ่มภาคสนาม จำนวน 30 คน พบว่า ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 คือ E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.53

4.2 ผลการเปรียบเทียบความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การเปรียบเทียบผลคะแนน ก่อนและหลังการฝึกอบรม

การทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	p
ก่อนการฝึกอบรม	30	15.07	0.36	9.35	.00
หลังการฝึกอบรม	30	15.93	0.64		

*p<.05

จากตารางที่ 4.2 ผลการเปรียบเทียบความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ พบว่า ผลการเรียนรู้เรื่องการบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในค่าระดับคะแนนหลังเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ความพึงพอใจของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติที่เข้ารับการอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงความพึงพอใจของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ จำนวน 30 คน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
1. ด้านเนื้อหา			
1.1 เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ	4.57	0.57	มากที่สุด
1.2 มีความเข้าใจเรื่องบุคลิกภาพในการบริการได้ดี	4.27	0.58	มาก
1.3 มีความเข้าใจเรื่องทักษะการสื่อสาร	4.33	0.48	มาก
1.4 มีความเข้าใจเรื่องแนวทางการบริการที่ถูกต้อง	3.70	0.75	มาก
2. ด้านกิจกรรม			
2.1 กิจกรรมเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นที่	4.30	0.53	มาก
2.2 กิจกรรมฝึกทักษะแบบผสมผสานช่วยให้เข้าใจทักษะการบริการดีขึ้น	4.77	0.43	มากที่สุด
3. สื่อประกอบการฝึกอบรม			
3.1 การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บทำได้ง่าย	4.50	0.51	มากที่สุด
3.2 ขนาดของตัวอักษรมีความชัดเจนและเหมาะสม	3.93	0.52	มาก
3.3 ขนาดของภาพที่นำเสนอมีความชัดเจน	3.97	0.56	มาก
3.4 ระบบเสียงมีความสมบูรณ์ชัดเจนตลอดทั้งเนื้อเรื่อง	4.20	0.41	มาก
รวม	4.25	0.25	มาก

ตารางที่ 4.3 แสดงความพึงพอใจของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ จำนวน 30 คน พบว่า อาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก หรือเท่ากับ 4.25 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยอาสาสมัครองค์การ

พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีความพึงพอใจในกิจกรรมฝึกทักษะแบบผสมผสานช่วยให้เข้าใจทักษะการบริการดีขึ้น เท่ากับ 4.77 เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ เท่ากับ 4.57 การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บทำได้ง่าย เท่ากับ 4.50 มีความเข้าใจเรื่องทักษะการสื่อสาร เท่ากับ 4.33 กิจกรรมเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นเต็มที่ เท่ากับ 4.30 มีความเข้าใจเรื่องบุคลิกภาพในการบริการได้ดี เท่ากับ 4.27 ระบบเสียงมีความสมบูรณ์ชัดเจนตลอดทั้งเนื้อเรื่อง เท่ากับ 4.20 ขนาดของภาพที่นำเสนอมีความชัดเจน เท่ากับ 3.97 ขนาดของตัวอักษรมีความชัดเจนและเหมาะสม เท่ากับ 3.93 และมีความเข้าใจเรื่องแนวทาง การบริการที่ถูกต้อง เท่ากับ 3.70



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่อง การบริการของ
อาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และ
ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

5.1 เพื่อสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่อง การบริการของอาสาสมัคร
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

5.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ เรื่อง การบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์
แห่งชาติก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่อง การบริการของอาสาสมัครองค์การ
พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

5.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่อง การบริการของ
อาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

5.2 สมมุติฐานการวิจัย

5.2.1 ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่อง การบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์
วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพ 80/80

5.2.2 ความรู้เรื่อง การบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.3 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่อง การ
บริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ อยู่ในระดับมาก

5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยไว้ ดังนี้

5.3.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 350 คน (ข้อมูลเมื่อ ก.พ. 2556)

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive random sampling) ได้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานละ 5 คน ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักพัฒนาธุรกิจและการตลาด สำนักบริหาร และสำนักพัฒนาความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีเกณฑ์คุณสมบัติดังต่อไปนี้ อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน

5.4 ตัวแปรที่ศึกษา

5.4.1 ตัวแปรต้น คือ ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

5.4.2 ตัวแปรตาม คือ

5.4.2.1 ความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

5.4.2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือที่จะใช้ไว้ดังนี้

5.5.1 ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การ

พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ที่มีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย คู่มือสำหรับวิทยากร คู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เว็บไซต์อบรมเนื้อหาเรื่องการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านแนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง กิจกรรมฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง แบบวัดความรู้เรื่องการบริการ แบบประเมินพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ

5.5.2 เครื่องมือวัดความรู้เรื่องบริการ ได้แก่ แบบวัดความรู้เรื่องการบริการ และแบบประเมินพฤติกรรม

5.5.3 แบบสอบถามความพึงพอใจ

5.6 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ได้ใช้พิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ เป็นสถานที่ในเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทุกขั้นตอน มีวิธีการดำเนินการวิจัยที่สามารถสรุปได้พอสังเขปดังนี้

ขั้นการสร้าง

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องก่อนทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ พร้อมออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดผล โดยกำหนดให้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ประกอบไปด้วย คู่มือวิทยากร คู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เว็บบอร์ดเนื้อหาเรื่องการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร และด้านแนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง กิจกรรมฝึกปฏิบัติสถานการจำลอง เรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง แบบวัดความรู้เรื่องการบริการ แบบประเมินพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ ภายใต้การควบคุมของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นการพัฒนา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล ช่วยประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วปรับปรุง ก่อนนำชุดฝึกอบรมที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและสื่อช่วยประเมินความคิดเห็นความเหมาะสมด้านเนื้อหาและสื่อ พร้อมปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปหาประสิทธิภาพในขั้นตอนต่อไป

ขั้นการหาประสิทธิภาพ

นำชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ที่ได้ไปหาประสิทธิภาพแบบเดี่ยว กับอาสาสมัครซึ่งมีเกณฑ์คุณสมบัติดังต่อไปนี้ อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน รวมจำนวน 3 คน แล้วบันทึกผลพร้อมปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำไปหาประสิทธิภาพอีกครั้ง โดยได้ปรับปรุงโดยเพิ่มการจัดทำแผนการดำเนินการฝึกอบรมแล้วนำไปหาประสิทธิภาพกับ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มกลาง ซึ่งเป็นอาสาสมัครที่มีเกณฑ์คุณสมบัติ คือ อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน รวมจำนวน 9 คน บันทึกผลและปรับปรุงแก้ไขด้วยการเพิ่มการจัดทำคู่มือสำหรับดำเนินการฝึกอบรม

สำหรับวิทยากร และสำหรับผู้เข้ารับการศึกษาอบรม ก่อนนำไปทดลองแบบกลุ่มภาคสนาม จำนวน 30 คน บันทึกผลให้สื่อ่นั้นมีประสิทธิภาพ 80/80 จึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จำนวน 30 คน

ขั้นการนำไปใช้

ผู้วิจัยนำชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติที่ผ่านการหาประสิทธิภาพมาแล้ว มาดำเนินการทดลองตามแผนการฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive random sampling) ได้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานละ 5 คน ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักพัฒนาธุรกิจและการตลาด สำนักบริหาร และสำนักพัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีเกณฑ์คุณสมบัติดังต่อไปนี้ อาสาสมัครที่ไม่มีประสบการณ์ อาสาสมัครที่มีประสบการณ์ 6 เดือน และอาสาสมัครที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน ก่อนนำผลที่ได้ไปทดสอบตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ด้วยกระบวนการทางสถิติ

ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมช่วยการวิเคราะห์งานวิจัย ทางการศึกษาช่วยในการวิเคราะห์ผล ดังต่อไปนี้

ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ด้วยผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ค่าดัชนี ความสอดคล้องในการวิเคราะห์ความสอดคล้อง (IOC) ทุกข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้สามารถใช้ได้

ดำเนินการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านความชัดเจนความเหมาะสมในเนื้อหาด้วยผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์

ดำเนินการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยหาความสัมพันธ์ของคะแนนร้อยละที่ได้ระหว่างการทดลอง กับคะแนนร้อยละที่ได้หลังการทดลอง มาหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ซึ่งการหาประสิทธิภาพจากคะแนนร้อยละระหว่างการฝึกอบรม และค่าคะแนนร้อยละหลังการฝึกอบรม E1/E2 ของกลุ่มภาคสนาม จำนวน 30 คน พบว่า ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 คือ E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.53

ดำเนินการเปรียบเทียบผลคะแนนก่อนและหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ด้วยสถิติ t- test Dependent พบว่า ผลการเปรียบเทียบความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ พบว่า ผลการเรียนรู้เรื่องการบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในค่าระดับคะแนนหลังเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดำเนินการหาผลความพึงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์พบว่า อาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก หรือเท่ากับ 4.25 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีความพึงพอใจในกิจกรรมฝึกทักษะแบบผสมผสานช่วยให้เข้าใจทักษะการบริการดีขึ้น เท่ากับ 4.77 เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ เท่ากับ 4.57 การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บทำได้ง่าย เท่ากับ 4.50 เป็นคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ตามลำดับ

5.7 สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.7.1 ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 โดย E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.59

5.7.2 ทักษะการบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังเข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ สูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.7.3 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ อยู่ในระดับมาก หรือเท่ากับ 4.25 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

5.8 การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ในการทำงานวิจัยเรื่องการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ผู้วิจัยได้ทำการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยก่อนทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยมีที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านคอยให้คำแนะนำแนวทางการทำงานวิจัยตามแนวทางของกระบวนการทำงานวิจัย เป็นผลให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตั้งแต่กระบวนการสร้างสื่อ หาประสิทธิภาพ การทดลอง และการสรุปผล โดยมีผลการทดลองเป็นที่น่าพอใจ สรุปได้ดังนี้

5.8.1 ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 โดย E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.53 และอาจสรุปต่อได้อีกว่าค่าประสิทธิภาพที่ได้เมื่อเมื่อจบจากค่าประสิทธิภาพมาตรฐานที่ตั้งไว้ต้องมีค่าไม่เกิน $+2.5$ ซึ่งในการทดลองและในการหาประสิทธิภาพทั้ง 3 ครั้ง กลับมีค่าเกิน 80/80 อยู่มาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ 2 ลักษณะ คือ 1) อาจเกิดจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจเคยมีประสบการณ์ด้านการบริการมาก่อน ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำข้อสอบได้ และพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่าการใช้ภาษาในเนื้อหาและข้อสอบอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจในการฝึกอบรมเพื่อหวังผลว่าจะนำเอาความรู้ที่ได้มาประกอบอาชีพอาสาสมัคร และการเรียนด้วยการแชร์ความคิดแบบออนไลน์ด้วยการชมวิดีโอตัวอย่างจากกรณีศึกษาการบริการที่ไม่ดี ช่วยเสริมสร้างทักษะการคิดเพื่อแก้ปัญหาทางานบริการได้ดีขึ้น และยังช่วยให้การทำกิจกรรม แสดงบทบาทสมมุติทำได้ง่ายขึ้น ในเชิงลึกผู้วิจัยสังเกตว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกล้าแสดงออกในทุกด้าน มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจหลักของการเป็นอาสาสมัคร และต่างก็เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการที่ดีและไม่ดีมาก่อน จึงไม่ยากจนเกินไปที่จะเรียนรู้ถึงวิธีการที่ถูกต้อง ทำให้ในการทดลองหาประสิทธิภาพแต่ละครั้งมีค่า E1/E2 เกิน 80/80 อยู่กว่า $+2.5$ ซึ่งคาดเคลื่อนไปอยู่มาก โดยมีข้อมูลตามที่เสนอมา 2) อาจเกิดจากผู้วิจัยเลือกแนวทางในการสร้างและพัฒนาที่ปรับปรุงมาจาก นิพนธ์ สุขปรีดี(2552: 154) ซึ่งชุดฝึกอบรมประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของคู่มือของชุดฝึกอบรมสื่อประกอบการฝึกอบรมซึ่งประกอบไปด้วย เนื้อหาเรื่องการบริการ มี 3 บทเรียน คือ เรื่องการบริการ เรื่องการสื่อสาร และเรื่องทักษะการให้บริการที่ถูกต้อง แบบฝึกทักษะ แบบสังเกตพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนของกิจกรรมกิจกรรม และส่วนของการประเมินผล เพื่อให้ได้

เน้นพัฒนาและสร้างสื่อให้มีประสิทธิภาพ โดยได้ศึกษาตัวอย่างงานจากวิทยานิพนธ์ทั้งในและต่างประเทศ เช่น สิริวัลย์ ใจจะโปะ(2554:55) ดารุณี ถึงภาก(2552: 85) สุวิมลชัย จันทร์เฮง(2553:155) สมยศส์ สีขาว(2553:95) Karen T.(2009: 11) Elizabeth S.(2006:21) และ Judith B.(2003:16) มาเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาชุดฝึกแบบผสมผสานและ ใช้ตารางการฝึกอบรมตามแนวทางของ Sloan(2009:online) และทำการพัฒนาเว็บไซต์ ตามแนวทางการออกแบบของ บุญยรัักษ์ ลิณี (2556:online) และเลือกแนวทางการของ ธนพร ชุมวรรฐายี(2539:8) มาเป็นกรอบแนวทางในการกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ควบคู่กับความสุขที่มีความประทับใจ มีทัศนคติที่ดีในการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในอนาคต

5.8.2 ทักษะการบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังเข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ศึกษามาในเบื้องต้น สามารถอภิปรายได้ 2 ลักษณะ คือ 1) เกิดจากการทำงานที่เป็นระบบมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมืออย่างชัดเจน และมีตัวอย่างของงานวิจัยที่ได้ศึกษาเป็นแนวทางที่ดี รวมถึงการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทุกด้านและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดตลอดเวลา จึงทำให้งานวิจัยมีคุณภาพเท่าเทียม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลการฝึกอบรมหลังสูงกว่าก่อน และ 2) อาจมีผลมาจากความแตกต่างเรื่องระยะเวลาในการฝึกอบรมที่ใช้ระยะเวลาเพียง 1 วัน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมที่เพิ่งผ่านการฝึกทักษะจากกิจกรรม ยังมีความทรงจำในเนื้อหาอยู่มาก ซึ่งส่งผลให้การผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบทดสอบหลังได้สูงกว่าก่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.8.3 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ อยู่ในระดับมาก หรือเท่ากับ 4.25 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในกิจกรรมฝึกทักษะแบบผสมผสานช่วยให้เข้าใจทักษะการบริการดีขึ้น เท่ากับ 4.77 เป็นลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด อันเนื่องมาจากการออกแบบกิจกรรมมีความสอดคล้องกับเนื้อหาซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและสื่อที่ได้ประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของชุดฝึกอบรมทั้งระบบอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ เท่ากับ 4.57 การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บทำได้ง่าย เท่ากับ 4.50 มีความเข้าใจเรื่องทักษะการสื่อสาร เท่ากับ 4.33 กิจกรรมเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ เท่ากับ 4.30 มีความเข้าใจเรื่องบุคลิกภาพในการบริการได้ดี เท่ากับ 4.27 ระบบเสียงมีความสมบูรณ์ชัดเจนตลอดทั้งเนื้อเรื่อง เท่ากับ 4.20 ขนาดของภาพที่น่าเสนอมีความชัดเจน เท่ากับ 3.97 ขนาดของตัวอักษรมีความ

ชัดเจนและเหมาะสม เท่ากับ 3.93 และมีความเข้าใจเรื่องแนวทางการบริการที่ถูกต้อง เท่ากับ 3.70 เป็นลำดับสุดท้าย อันเนื่องมาจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่การสร้างและพัฒนารูปแบบ ชุดฝึกที่มีประสิทธิภาพก่อนนำมาทดลองจริง ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวทางของ ธนพร ชุมวรฐายี (2539: 8) มาเป็นกรอบแนวทางในการสร้างกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ควบคู่กับความสนุก ที่มีความประทับใจ มีทัศนคติที่ดีในการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในอนาคตได้จริง จนเป็นที่พึงพอใจอย่างที่ปรากฏในผลการทดลองที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.9 ข้อเสนอแนะ

ในการทำงานวิจัยเรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยเรื่องนี้ว่า ผู้ทำวิจัยจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงกระบวนการและองค์ประกอบการฝึกอบรมแบบผสมผสานและเรื่องการบริหาร ให้มาก โดยควรออกแบบแผนควบคู่กับการสร้างชุดฝึกอบรม เพื่อง่ายต่อการปฏิบัติซึ่งจะมีความสอดคล้องกัน ทั้งระบบ และควรใช้ประโยชน์ในขั้นตอนการหาประสิทธิภาพ ด้วยการดำเนินการทดลองเสมือนได้ ทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจริงทั้งกระบวนการ เพื่อเป็นการตรวจสอบระบบ ช่วยให้ทราบถึงสภาพปัญหา ที่เกิดขึ้นจริง อันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนข้อบกพร่องให้ดีขึ้นในการทดลองครั้งต่อไป ควบคู่กับการ สัมภาษณ์เชิงลึกถึงสภาพปัญหาระหว่างการฝึกอบรม โดยคำติชมต่างๆ จะช่วยให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมรุ่นต่างๆมีพัฒนาการด้านความพึงพอใจมากขึ้นตามลำดับ จากที่ได้นำเสนอผลความพึง พพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปแล้วว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่านั้น

5.10 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.10.1 ควรมีการนำรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานไปปรับใช้กับการฝึกอบรมใน ทักษะความรู้ด้านอื่น เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบรรลุถึงเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น

5.10.2 การนำรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานไปปรับใช้กับการฝึกอบรม: ความรู้ด้านอื่น ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของเครื่องมือ กิจกรรมต่างๆด้วยแบบประเมินที่ ซึ่งต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพสิ่งแวดล้อม และลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีคิดก. **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ, ๗, ๗๗๗๗๗๗, 2529.
- จิรวิทย์ เศษจรัสศรี. **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชมนาด พงศ์นพรัตน์. **การสร้างชุดฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2526.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. **จิตวิทยาการสูงใจ**. กรุงเทพฯ, ๗, ๗๗๗๗๗๗, 2533.
- ชวีณี เศษนินดา. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัด ภาคอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ, 2530.**
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. **เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการศึกษา หน่วยที่ 1-5**. กรุงเทพฯ: สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.
- ชูชัย สมितिไกร. **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.
- โชคชัย ชัยวัช. **นักการตลาดCEO ตอน การบริการการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซี.พี. บุ๊ค สเตนดาร์ด, 2547.
- ดารุณี ถึงลาภ. **การสร้างและหาประสิทธิภาพสื่อประกอบการสอน แบบผสมผสานวิชาการอ่านตีความ (EN202) หลักสูตรปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552.
- ธนพร ชุมวรรฐายี. **ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- นิพนธ์ สุขปรีดี. **ประมวลสาระชุดวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552.
- บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ; สำนักพิมพ์ สุวีริยาสาส์น. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.
- บุญยรัตน์ ลิณี. **บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก <http://www.skpbn.ac.th/kruboonyarat/dream/index.php>, [สืบค้นเมื่อ 15 ม.ค. 2556].
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. การสร้างและการพัฒนาแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.
- มนตรี เที่ยบแหลม. ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.
- มนต์ชัย เทียนทอง. **Blended Learning**. การเรียนรู้แบบผสมผสานในยุค ICT (ตอนที่ 1 วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม), 2549.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาของค์การและการจัดการงาน บุคคล. กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2525 พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต, 2526.
- _____. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์, 2546.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภคใน กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด, 2539.
- สมคิด บางโม. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒนา, 2551.
- สมยศ สีขาว. การพัฒนาสมรรถนะทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่นโดยใช้เทคนิคอบรมแบบผสมผสาน . วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2553.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- สิริวัลย์ ใจจะโปะ. ชุดฝึกอบรมการคิดอย่างมีวิจารณญาณตามแนวคิดหมวกหกใบ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- สุวัฒน์ชัย จันทร์เฮง. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับครูผู้ฝึกนักศึกษาพิการทางสายตาเพื่อพัฒนาทักษะด้านการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- หุ่ย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด. กรุงเทพฯ, 2533.

- อมรรัตน์ เชาวลิติ. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.
- อังกูร พุทธเนตร. เครื่องมือการวิจัยได้แก่ ชุดฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน.วารสารวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2549.
- Carman, J.M. **Blended Learning Design : Five Keys Ingredients**. 2005. [online] Available from <http://www.agilantlearning.com/pdf/Blended%20L.pdf>. [May 31, 2012]
- Curtis J. Bonk and Charles R. Graham. **The handbook of blended learning: global perspectives, local designs**. United States of America. Pfeiffer, 2006.
- Driscoll “Self-Regulation Education Retrospect and 72 Prosect.” In D.H., Schunk & B.J.Zimmerman (eds.), **Self-Regulation of Learning and Performance: issues and educational applications**, pp 307-308. New Jersey : Lawrence, 2002.
- Elizabeth Stacey and Philippa Gerbic. **Teaching for Blended Learning**. International Federation for Information Processing, Volume 210, Education for the 21st ,New Zealand. 2006.
- Graham , C.R. **Introduction to Blended Learning**, 2012. [online]. Available from http://www.media.wiley.com/product_data/excerpt/86/C.pdf, [April 3, 2012]
- Horn , B.M. & Staker , H. **The Rise of K-12 Blended Learning**. Unpublished Paper , : Innosight Institute, 2011.
- Judith, B. Strother. **Shaping Blended Learning Pedagogy For East Asian Learning Styles**. IEEE. 2003.
- Karen Throne. **Blended Learning. How to integrate online and traditional learning**. Clyde Laurel A, 2009.
- Macdonald Janet . **Blended learning and online tutoring: planning learner support and activity design**. England: Gower publishes limited, 2008.
- Millet, John D. **Management in Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Oliver , M. & Trigwell, K.. “Can Blended Learning Be Redeemed?. “ **E-Learning**. 2005. Volume 2 , Number 1 , 2005. pp: 17 – 26.
- SLOAN, Consortium. Growing by Degrees Online Education in the United States, 2005. [Online] Available from: http://www.sloan-c.org/resources/growing_by_degree.pdf [2006, [November 12, 2012]

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือขอใช้กลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์
อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ดร.มารุต พัฒพล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ดร.ณัฐกฤตา งามมีฤทธิ์
อาจารย์ประจำสถาบันพลศึกษาอ่างทอง

ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สาโรช โสภีรักษ์
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1. นางกรรณิการ์ เเงิน
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
2. นายชนินทร วรรณวิจิตร
ผู้อำนวยการกองประสานงานโครงการ สำนักโครงการพิเศษ
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
3. นางสาวนพรัตน์ เทพเทพา
หัวหน้ากองพัฒนาและผลิตนิตรสรการ สำนักโครงการพิเศษ
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ



ที่ ศษ 0578.02/0376.2

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การ
พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้
ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ
เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ที่ ศษ 0578.02/0381.1

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

1 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ดร.ณัฐกฤตา งามมีฤทธิ์

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การ
พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้
ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ
เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ที่ ศษ 0578.02/0376.1

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.มารุต พัฒนาผล

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ที่ ศษ 0578.02/0381.2

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

1 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การ
พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้
ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ
เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ที่ ศษ 0578.02/0376.3

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สาโรช โศภีรักษ์

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวีงการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การ
พิพิธภัณฑิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้
ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวีงการ
เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ที่ ศษ 0578.02/0376.2

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ที่ ศษ 0578.02/0376.5

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน นางกรรณิการ์ เงิน

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การ
พิพิธภัณฑิทยาาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้
ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ
เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020

ที่ ศษ 0578.02/0376.6



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายชนินทร์ วรรณวิจิตร

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ที่ ศษ 0578.02/0376.7

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน นางสาวนพรัตน์ เทพเทพา

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเอกสารหลักสูตรให้แก่ นายจิรพล ระวังการ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020

ที่ ศธ 0578.02/0375



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

26 เมษายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาระดับปริญญาโทเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

เนื่องด้วย นายจิรพล ระวังการ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยมี ผศ.ดร. สุกัญญา แสงเดือนเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ขอบความอนุเคราะห์จากท่านให้ นายจิรพล ระวังการ เข้าเก็บข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในงานวิจัย โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานเรื่องวันและเวลาในการเก็บข้อมูลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

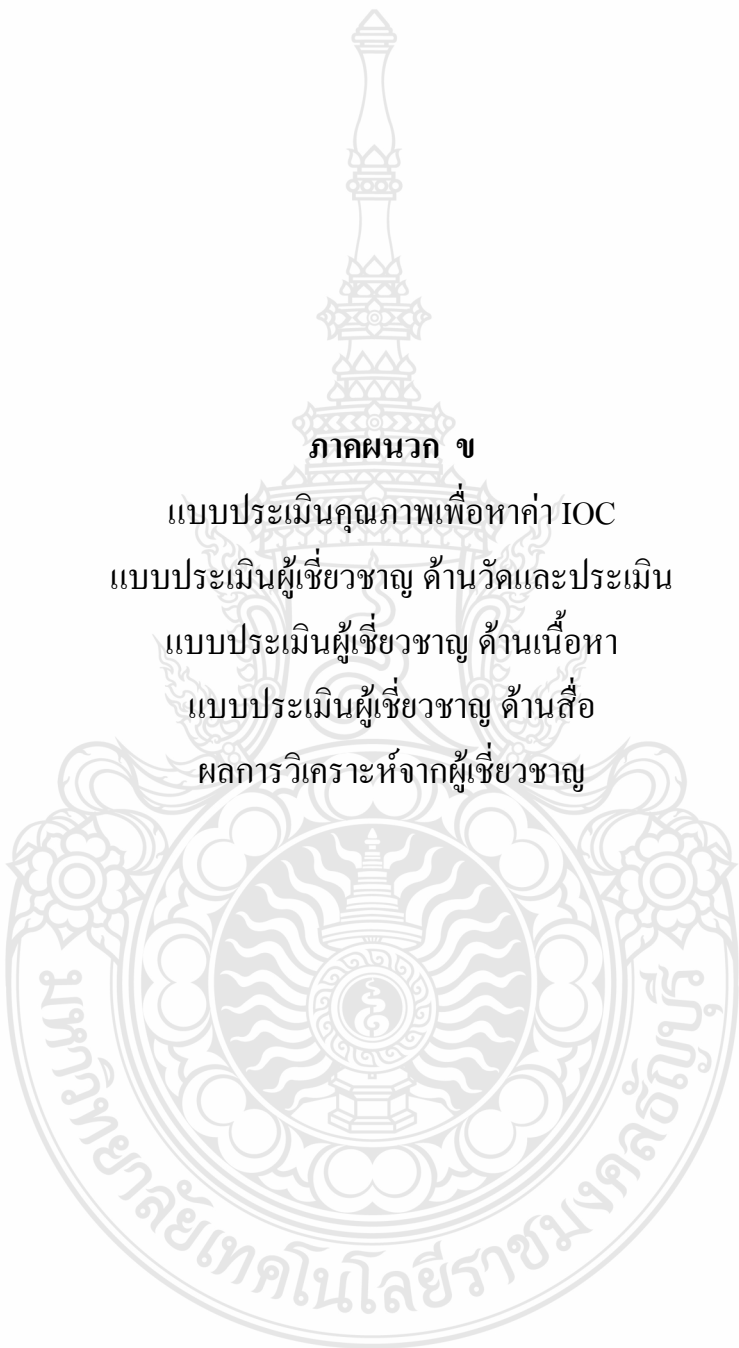
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 02 549 3210

โทรสาร 02 577 5020



ภาคผนวก ข

แบบประเมินคุณภาพเพื่อหาค่า IOC

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญ ด้านวัดและประเมิน

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญ ด้านสื่อ

ผลการวิเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ

แบบประเมินคุณภาพเพื่อหาค่า IOC

สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผลที่มีต่อแบบวัดความรู้เรื่องการบริหาร

ของชุดฝึกอบรมทักษะการบริการในอาสาศาสตร์

ขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะการบริการในอาสาศาสตร์ขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็น พร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในลำดับต่อไป

ข้อกำหนดของความคิดเห็น กำหนดให้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
- 1 หมายถึง ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์การเรียนรู้	ลักษณะการวัด	ข้อ	จำนวนข้อ
1. มีทักษะด้านบุคลิกภาพ	สามารถอธิบายลักษณะของบุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออกในรอยยิ้ม อิริยาบถที่ถูกต้องของผู้ให้บริการ ทั้งการยืน การเดิน และการนั่ง	1-2	2
2. มีทักษะทางการสื่อสาร	สามารถใช้ทักษะสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาได้	1-2	2
3. มีทักษะแนวทางการบริการที่ถูกต้อง	สามารถบอกแนวทางการให้บริการที่ถูกต้องได้ เช่น การใช้สรรพนามที่ใช้เรียกลูกค้า เป็นต้น	1-2	2

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความรู้เรื่องบริการ

จุดประสงค์ การเรียนรู้	ข้อ	ลักษณะการวัดและการให้คะแนน		
		ระดับคะแนน 3	ระดับคะแนน 2	ระดับคะแนน 1
1. มีความรู้ ด้านบุคลิกภาพ	1	1.สามารถอธิบายลักษณะการแต่งกาย ของอาสาสมัครโดยทั่วไป ประกอบด้วย ด้วย เครื่องแบบ เครื่องแต่งกาย 2.อธิบายการดูแลรักษาร่างกายได้ เช่น การแต่งทรงผม ความสะอาดของเล็บ 3.อธิบายรายละเอียดเฉพาะเพศของ อาสาสมัคร ได้ถูกต้อง	อธิบายได้ 2 ข้อ จากทั้งหมด 3 ข้อ	ตอบได้ 1 ข้อ จาก ทั้งหมด 3 ข้อ
	2	สามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่ไม่ ดี ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ 1.การยืน 2.การเดิน 3.การนั่ง	อธิบายได้ 2 ลักษณะ จากทั้งหมด 3 ลักษณะ	อธิบายได้ 1 ลักษณะ จากทั้งหมด 3 ลักษณะ
2. มีความรู้ ทางการสื่อสาร	1	สามารถยกตัวอย่างการพูดเพื่อให้เกิด สัมพันธภาพที่ดี ได้ 5 ข้อขึ้นไป	ตัวอย่าง ได้ 3 – 4 ข้อ	สามารถ ได้ 1 – 2 ข้อ
	2	สามารถใช้ภาษาในการสนทนา ในเชิงบวกได้เหมาะสม มีความสุภาพ และสร้างความรู้สึที่ดีให้กับผู้มาติดต่อ หรือสนทนาด้วย เช่น ขอโทษครับ(ค่ะ) ตอนนี้ท่านคิดธุระสำคัญมาก สะดวก ที่จะรอพบหรือ มีอะไรจะสั่งไว้ไหม ครับ กรุณาช่วยแจ้งชื่อผู้มาติดต่อด้วย ครับ(ค่ะ) จะได้แจ้งให้ท่านทราบว่าคุณ ต้องการติดต่อท่านครับ(ค่ะ)	ใช้ภาษาในการ สนทนาในเชิงบวก ได้เหมาะสม และ ความสุภาพ เช่น ขอโทษครับ(ค่ะ)นัด ไว้ล่วงหน้าหรือ เปล่าครับ(ค่ะ) รอ สักครู่นะครับ(ค่ะ)	ใช้ภาษาในการ สนทนาในเชิงบวก ได้ เช่น โทษครับ (ค่ะ)ตอนนี้คุณ..... มีแขกอยู่ จะรอไหว ไหมครับ(ค่ะ) อีก สักครู่ใหญ่ๆ
3. มีทักษะแนว ทางการบริการที่ ถูกต้อง	1	สามารถอธิบายลักษณะขั้นตอนการ ปฏิบัติได้เหมาะสม ประกอบด้วย การ ทักทาย การแสดงท่าทางบุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	อธิบายขั้นตอนการ ปฏิบัติ ท่าทาง บุคลิกภาพ การใช้ คำพูดที่เหมาะสม	บอกประโยค คำพูดที่ใช้
	2	สามารถอธิบายลักษณะขั้นตอนการ ปฏิบัติได้เหมาะสม การทักทาย บุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	อธิบายการปฏิบัติ บุคลิกภาพ การใช้ คำพูดที่เหมาะสม	บอกประโยค คำพูดที่ใช้

จุดประสงค์ การเรียนรู้	รายการข้อสอบ	ความคิดเห็น		
		+1	0	-1
บุคลิกภาพ	<p>คำชี้แจง ให้อาสาสมัครอธิบายเรื่องต่อไปนี้</p> <p>1. ให้อธิบายลักษณะการแต่งกายและลักษณะบุคคลของอาสาสมัครที่ถูกต้อง มาโดยละเอียด</p> <p>แนวคำตอบ</p> <p>อาสาสมัครทุกคน ต้องสวมเครื่องแบบที่สะอาด เรียบร้อยไม่ขาด หลุดลุ่ย โดยกำหนดให้สวมเสื้อโปโลคอปก สีส้ม เครื่องหมายของ อพวช. ติดอยู่บนบริเวณอกด้านขวา สวมกางเกงทรงตรงสีสุภาพ(ดำ) สวมเข็มขัดสีพื้น รูปแบบเรียบง่ายสุภาพ แขนวป้ายชื่อ ผู้ชายตัดผมสั้น รักษาความสะอาดผิวหนัง, ช่องปาก, เล็บให้สะอาดอยู่เสมอ</p> <p>เฉพาะอาสาสมัครชาย : รองเท้า เป็นรองเท้าหนังดำหรือน้ำตาล หุ้มส้นปิดหมด สวมถุงเท้า และควรรักษาความสะอาดของรองเท้า</p> <p>เฉพาะอาสาสมัครหญิง : รองเท้า หนังดำหรือน้ำตาลปิดหมด แบบส้นสูง เพื่อเสริมบุคลิกให้ดูสง่างาม</p>			
	<p>2. บอกลักษณะของบุคลิกภาพการยืน การเดิน และการนั่ง ที่ไม่ดี</p> <p>แนวคำตอบ</p> <p>การยืน: ผู้ให้บริการยืนเอนตัวตามสบาย ยืนพุ่งไปด้านหน้า หรือปล่อยสะโพกไปด้านหลัง ขณะยืนทั้ง ล้วง แคะ แกะ ไอ จาม หาว เรอ ค้อน ถอนหายใจ ถอนขนในร่างกาย กะพริบตา พักเข่า หรือ ยืนล้วง กระเป๋า</p> <p>การเดิน: ขณะเดินผู้ให้บริการ มองเหม่อลอย หรือเดินก้มหน้า ล้วงกระเป๋า หรือเอามือ ไขว้หลังขณะเดิน คู้ก้นด้วยเสียงดัง และเดินก้างแขนกางขา บางครั้งกึ่งเดินกึ่งวิ่ง</p> <p>การนั่ง: ผู้ให้บริการนั่งพิงพนักตามสบาย แขนวางบนขอบพนัก ไขว้ห้าง หรือชันเข่า</p>			
สื่อสาร	<p>1. จงยกตัวอย่างการพูดเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มา 5 ข้อ</p> <p>แนวคำตอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นการพูดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร - ใช้ภาษาพูดที่เป็นภาษาเดียวกัน - คำพูดนั้นชัดเจน เข้าใจง่ายและสุภาพ - คำพูดนั้นต้องอยู่บนหลักแห่งความจริงและมีเหตุผล 			

จุดประสงค์ การเรียนรู้	รายการข้อสอบ	ความคิดเห็น		
		+1	0	-1
สื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่เป็นคำพูดที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น - ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาใช้พูดติดต่อในการปฏิบัติงาน - เป็นการพูดที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อทั้งผู้พูดและผู้ที่มาติดต่อ - ไม่พูดในเรื่องที่ละเอียดอ่อน เช่น ศาสนา ความเชื่อ สถาบัน - ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน นินทา - ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล - ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือสร้างความอับอาย ให้แก่ผู้ฟังหรือคนอื่น - พูดอย่างสนใจ และเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญ <ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้ฟังที่ดี โดยการสนใจฟังข้อปัญหา ข้อสงสัยของลูกค้า 			
	<p>2. เมื่อมีผู้เข้ามาติดต่อธุระหรือขอพบเจ้าหน้าที่กับคุณ แต่เจ้าหน้าที่ท่านนั้นไม่สะดวกพบ ในภาษาเชิงบวกคุณจะตอบอย่างไร</p> <p>แนวคำตอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอโทษครับ (ค่ะ) ตอนนี้ท่านติดธุระสำคัญมาก มีอะไรจะสั่งไว้ไหมครับ - ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) รบกวนช่วยแจ้งชื่อผู้มาติดต่อด้วยค่ะ เดี่ยวดิฉันจะได้แจ้งให้ท่านทราบว่าคุณต้องการติดต่อท่านค่ะ - ประทานโทษครับ(ค่ะ) นัดไว้ล่วงหน้าหรือเปล่าครับ (ค่ะ) - โทษครับตอนนี้คุณ.....มีแขกอยู่ จะรอไหวไหมครับ (ค่ะ) อีกสักครู่ใหญ่ๆ - ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) กรุณาทำนัดใหม่อีกครั้งจะได้ไหมครับ (ค่ะ) 			
แนวทางการบริการที่ถูกต้อง	<p>1. เมื่อพบว่าผู้รับบริการหรือผู้เข้าชม กำลังถ่ายภาพหรือการในลักษณะเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นข้อห้ามของทางพิพิธภัณฑ์คุณจะทำอย่างไร</p> <p>แนวคำตอบ</p> <p>เข้าไปพบผู้เข้าชมท่านนั้น กล่าวขออภัย และขอความร่วมมือด้วยท่าทางและคำพูดที่สุภาพ พร้อมชี้แจงว่าทางพิพิธภัณฑ์ขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกภาพแบบเคลื่อนไหว แต่อนุญาตให้บันทึกในแบบภาพนิ่งได้</p>			

จุดประสงค์ การเรียนรู้	รายการข้อสอบ	ความคิดเห็น		
		+1	0	-1
แนวทางการ บริการที่ ถูกต้อง	<p>2. เมื่อหมดเวลาการให้บริการของพิพิธภัณฑณ์แล้ว แต่ผู้รับบริการ ต้องการใช้บริการต่อ อาสาสมัครควรพูดอย่างไร</p> <p><u>แนวคำตอบ</u></p> <p>ขณะนี้พิพิธภัณฑณ์ของเราปิดให้บริการแล้วครับ(ค่ะ) อีกสักครู่ไฟใน บริเวณนิทรรศการจะดับลงโดยอัตโนมัติ เกรงว่าท่านอาจจะไม่ได้รับ ความสะดวก หรืออาจเป็นอันตรายต่อตัวท่าน หากท่านประสงค์จะชม ต่อ ดิฉันขอเรียนเชิญในโอกาสหน้านะคะ ขอบคุณค่ะ</p>			

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ.....

(.....)

นายจิรพล ระวังการ

นักศึกษาระดับปริญญาโท มทร.ธัญบุรี

ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเพณี



แบบประเมินคุณภาพเพื่อหาค่า IOC
สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล

ที่มีต่อแบบประเมินพฤติกรรมของชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน

เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็น พร้อมเขียนข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ข้อกำหนดของความคิดเห็น มีดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
- 1 หมายถึง ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์การเรียนรู้	ลักษณะการวัด	ข้อ	จำนวนข้อ
1. มีทักษะด้านบุคลิกภาพ	สามารถอธิบายลักษณะของบุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออกในรอยยิ้ม อริยาบถที่ถูกต้องของผู้ให้บริการ ทั้งการยืน การเดิน และการนั่ง	1	1
2. มีทักษะทางการสื่อสาร	สามารถนำทักษะสื่อสารมาใช้เพื่อแก้ปัญหาได้		
3. มีทักษะแนวทางการบริการที่ถูกต้อง	สามารถบอกแนวทางการให้บริการที่ถูกต้องได้ เช่น การใช้สรรพนามที่ใช้เรียกลูกค้า เป็นต้น		

แบบประเมินพฤติกรรม

ชื่อ..... นามสกุล.....

รายการปฏิบัติ	บุคลิกภาพ			การสื่อสาร			การแก้ปัญหา		
	คะแนน			คะแนน			คะแนน		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1
ฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง (บันทึกภาพด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ นำอัปโหลดขึ้นเว็บเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับการแสดงออก ใช้ระยะเวลา 30 นาที)	เมื่อประเมินคะแนนแบบตนเอง	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะตนเอง	เมื่อปฏิบัติให้ข้อเสนอแนะตนเอง	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะตนเอง	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะตนเอง	เมื่อปฏิบัติหรือแสดงออกของตนเอง	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะตนเอง	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะตนเอง	เมื่อปฏิบัติให้ข้อเสนอแนะตนเอง

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ.....

(.....)

นายจิรพล ระวังการ

นักศึกษาระดับ ป.โท มทร.ธัญบุรี

ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล

แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อและเนื้อหา

ที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน

เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยขีดเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|----------------------------------|------------|
| 5 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มาก |
| 3 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อย |
| 1 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. เนื้อหา					
1.1 เนื้อหามีความถูกต้อง					
1.2 เนื้อหาที่น่าสนใจ					
1.3 ระยะเวลากับเนื้อหาเหมาะสม					
2. สื่อ					
2.1 รูปแบบของตัวอักษรอ่านได้ง่าย					
2.2 คุณภาพของสื่อมีความเหมาะสม					
2.3 เสียงที่ใช้ประกอบมีความคมชัด					
2.4 การเข้าถึงสื่อ ทำได้ง่าย					
3. กิจกรรม					
3.1 กิจกรรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
3.2 กิจกรรมแบบผสมผสานช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์					
3.3 เวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมมีความเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

นายจิรพล ระวังการ
นักศึกษาระดับ ป.โท มทร.ธัญบุรี

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อและเนื้อหา



ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล เพื่อหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบวัดความรู้เรื่องการบริหาร และแบบประเมินพฤติกรรม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1 } 2 } นุคลิกภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1 } 2 } สื่อสาร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1 } 2 } บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1 (แบบประเมินพฤติกรรม)	1	1	1	1.00	ใช้ได้



ตารางภาคผนวกที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
1. เนื้อหา			
1.1 เนื้อหามีความถูกต้อง	4.18	0.87	มาก
1.2 เนื้อหาที่น่าสนใจ	4.00	0.89	มาก
1.3 ระยะเวลากับเนื้อหาที่มีความเหมาะสม	3.91	0.83	มาก
2. สื่อ			
2.1 รูปแบบของตัวอักษรอ่านได้ง่าย	4.67	0.58	มากที่สุด
2.2 คุณภาพของสื่อมีความเหมาะสม	4.33	0.58	มาก
2.3 เสียงที่ใช้ประกอบมีความคมชัด	4.67	0.58	มากที่สุด
2.4 การเข้าถึงสื่อ ทำได้ง่าย	4.67	0.58	มากที่สุด
3. กิจกรรม			
3.1 กิจกรรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.33	0.58	มาก
3.2 กิจกรรมแบบผสมผสานช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีปฏิสัมพันธ์	4.67	0.58	มากที่สุด
3.3 เวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.33	0.58	มาก

ตารางภาคผนวกที่ 3 แสดงความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
1. เนื้อหา			
1.1 เนื้อหามีความถูกต้อง	4.33	0.58	มาก
1.2 เนื้อหาที่น่าสนใจ	4.67	0.58	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลากับเนื้อหาที่มีความเหมาะสม	4.67	0.58	มากที่สุด
2. สื่อ			
2.1 รูปแบบของตัวอักษรอ่านได้ง่าย	4.33	0.58	มาก
2.2 คุณภาพของสื่อมีความเหมาะสม	4.00	1.00	มาก
2.3 เสียงที่ใช้ประกอบมีความคมชัด	4.67	0.58	มากที่สุด
2.4 การเข้าถึงสื่อ ทำได้ง่าย	4.33	0.58	มาก
3. กิจกรรม			
3.1 กิจกรรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.67	0.58	มากที่สุด
3.2 กิจกรรมแบบผสมผสานช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีปฏิสัมพันธ์	4.67	0.58	มากที่สุด
3.3 เวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.00	0.00	มาก

ตารางภาคผนวกที่ 4 การหาประสิทธิภาพ กลุ่มเดี่ยว จำนวน 3 คน

ที่	คะแนนร้อยละระหว่างเรียน	คะแนนร้อยละหลังเรียน
	E1	E2
1	77.8	88.9
2	88.9	88.9
3	88.9	88.9
E1/E2	E1= 85.20	E2= 88.90



ตารางภาคผนวกที่ 5 การหาประสิทธิภาพ กลุ่มกลาง จำนวน 9 คน

ที่	คะแนนร้อยละระหว่างเรียน	คะแนนร้อยละหลังเรียน
	E1	E2
1	88.9	88.9
2	77.8	77.8
3	88.9	88.8
4	77.8	88.9
5	88.9	88.9
6	77.8	88.9
7	88.9	88.9
8	88.9	88.9
9	88.9	88.9
E1/E2	85.20	87.66



ตารางภาคผนวกที่ 6 การหาประสิทธิภาพ กลุ่มภาคสนาม จำนวน 30 คน

ที่	คะแนนร้อยละระหว่างเรียน	คะแนนร้อยละหลังเรียน
	E1	E2
1	88.9	100
2	77.8	88.9
3	88.9	88.9
4	77.8	88.9
5	88.9	88.9
6	77.8	88.9
7	77.8	88.9
8	88.9	88.9
9	88.9	88.9
10	88.9	88.9
11	88.9	88.9
12	88.9	88.9
13	66.7	88.9
14	88.9	88.9
15	88.9	88.9
16	88.9	88.9
17	88.9	88.9
18	88.9	88.9
19	88.9	88.9
20	88.9	88.9
21	77.8	77.8
22	88.9	88.9
23	88.9	88.9
24	66.7	88.9
25	88.9	88.9

ที่	คะแนนร้อยละระหว่างเรียน	คะแนนร้อยละหลังเรียน
	E1	E2
26	88.9	88.9
27	77.8	77.8
28	88.9	88.9
29	88.9	88.9
30	88.9	88.9
E1/E2	E1= 85.20	E2 = 88.53

ตารางภาคผนวกที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความรู้เรื่องการบริการ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม

การทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	p
ก่อนการฝึกอบรม	30	15.07	0.36	9.35	.00
หลังการฝึกอบรม	30	15.93	0.64		

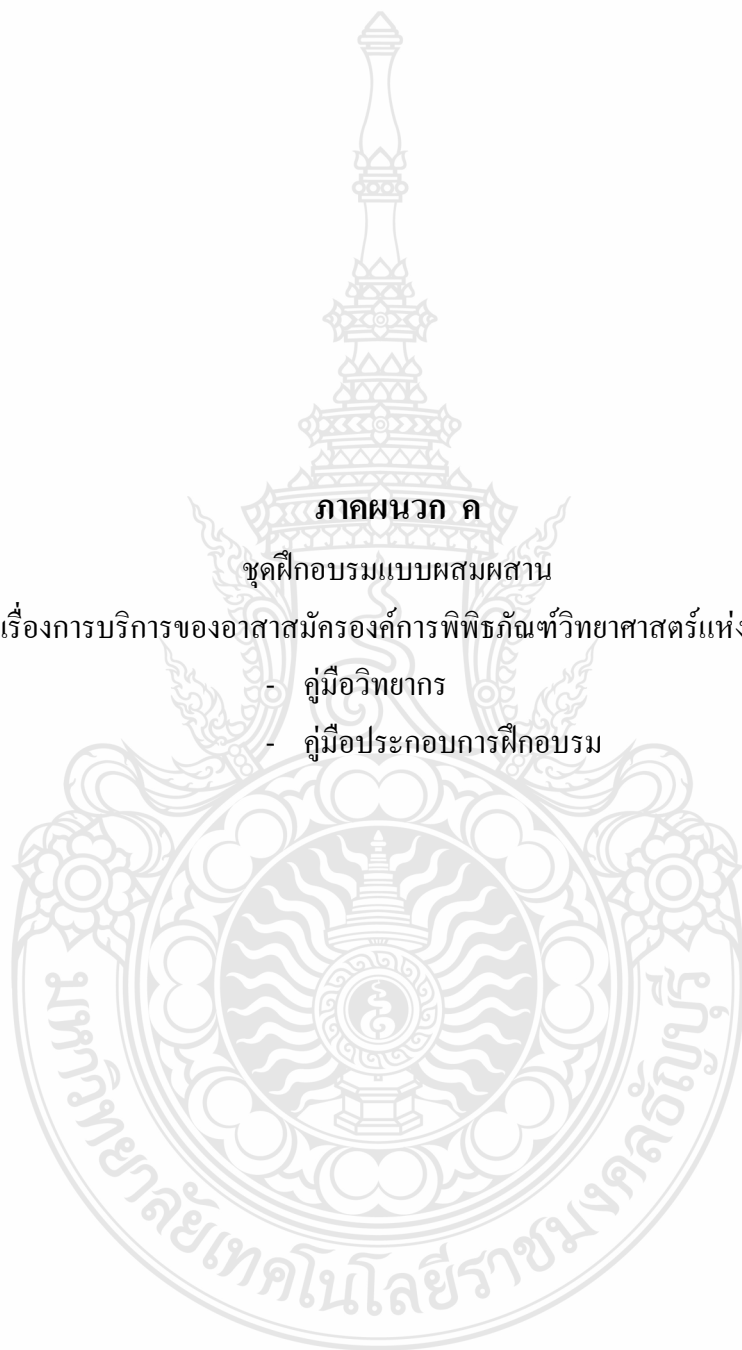
*p<.05

ภาคผนวก ค

ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน

เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

- คู่มือวิทยากร
- คู่มือประกอบการฝึกอบรม



คู่มือวิทยากร

หลักสูตร “ทักษะการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ”



อพวช.
NSM

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ(อพวช.)
เทคโนโลยี ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

ชุดฝึกอบรม เรื่อง ทักษะการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ซึ่งใช้การฝึกอบรมแบบเผชิญหน้าในห้องฝึกอบรมปกติโดยวิทยากร และผู้เข้ารับการอบรมสามารถถ่ายทอดข้อมูลและทำกิจกรรมพร้อมกัน ผสมกับการศึกษาด้วยตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยการเรียนรู้ผ่านเว็บฝึกอบรม ประกอบด้วย

คู่มือสำหรับวิทยากร เป็นคู่มือที่มีวิทยากรเป็นผู้ใช้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรม พร้อมแผนการดำเนินการอย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทางให้ได้ศึกษาก่อนการจัดการฝึกอบรม โดยกำหนดแผนและขั้นตอนการฝึกอบรมง่ายต่อการใช้อย่างเป็นลำดับ พร้อมขั้นตอนวิธีใช้เว็บฝึกอบรมที่จะใช้ในการศึกษาในส่วนเนื้อหา เนื้อหาความรู้เรื่องการบริการ แบบวัดความรู้ในงานบริการพร้อมเฉลย แบบประเมินพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นต้น

คู่มือประกอบการฝึกอบรม เป็นคู่มือที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ใช้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรม กำหนดการขั้นตอน วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางให้ได้ศึกษาก่อนการจัดการฝึกอบรม พร้อมขั้นตอนวิธีใช้เว็บฝึกอบรม เนื้อหาความรู้เรื่องการบริการ กิจกรรม และแบบวัดความรู้ในงานบริการ

ผู้สร้างชุดฝึกอบรมฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าอาสาสมัครผู้ผ่านการฝึกอบรมจะมีความรู้ตลอดจนมีทักษะในการบริการเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำทักษะที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวม

จิรพล ระวังการ

การเตรียมตัวของวิทยากร

ก่อนการดำเนินการฝึกอบรมโดยใช้ “ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ” นี้ วิทยากรควรทำความเข้าใจ เอกสารคู่มือสำหรับวิทยากรโดยละเอียด และ จัดเตรียมความพร้อม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ชุดฝึกอบรมฯ ประกอบด้วย คู่มือสำหรับวิทยากร คู่มือประกอบการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครผู้เข้ารับการฝึกอบรม เว็บไซต์ฝึกอบรมซึ่งบรรจุเนื้อหา รายละเอียดและกิจกรรม (www.enjoytoservice.com/servicetraining)
2. ชุดฝึกอบรมนี้มีรูปแบบ การฝึกอบรมแบบผสมผสาน หมายถึง ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้วิธีการถ่ายทอดความรู้หรือฝึกอบรมร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) หรือการฝึกอบรมในห้องฝึกอบรมปกติ ซึ่งผู้สอนและผู้เข้ารับการอบรมสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง ผสมผสานกับการฝึกอบรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Online Training) มีลักษณะเป็นการเรียนรู้เนื้อหาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดเวลา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม นอกจากคู่มือต่างๆ และ เว็บไซต์ฝึกอบรมแล้ว ยังมีรายละเอียดในการจัดเตรียมสำหรับการฝึกอบรม ประกอบด้วย
 - a. ห้องฝึกอบรม ให้จัดเตรียมห้องฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย ชุดคอมพิวเตอร์ พร้อมระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เท่าจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และพื้นที่โล่งสำหรับการฝึกอบรมแบบห้องฝึกอบรมปกติและประชุมกลุ่มย่อย
 - b. จัดทำเอกสารหรือสำเนาเท่าจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย แบบวัดความรู้เรื่องการบริการฯ แบบประเมินพฤติกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจ
4. การเตรียมผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรมควรแจ้งให้อาสาสมัครผู้เข้ารับการฝึกอบรม เตรียมชื่อ-สกุล เป็นภาษาอังกฤษ พร้อมอีเมลล์แอดเดรส ส่วนตัวมาในวันอบรมเพื่อใช้ในการจัดทำบัญชีผู้ใช้ (Username) ในการเข้าใช้เว็บไซต์ฝึกอบรม และให้อาสาสมัครแต่งกายด้วยชุดสุภาพทั่วไปโดยไม่สวมเครื่องแบบ
5. จัดเตรียมเครื่องเขียน และสื่อเครื่องแบบอาสาสมัครสำหรับการฝึกปฏิบัติ

สารบัญ

หน้า

ความเป็นมาของชุดฝึกอบรม

แผนการฝึกอบรม

 การฝึกอบรมผ่านเว็บ

 บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

 บทที่ 2 ทักษะการสื่อสารในงานบริการ

 บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง

 การฝึกอบรมแบบเผชิญหน้าในห้องฝึกอบรม

คำอธิบายชุดฝึกอบรม

รายละเอียดเนื้อหา

วัตถุประสงค์

โครงสร้างชุดฝึกอบรม

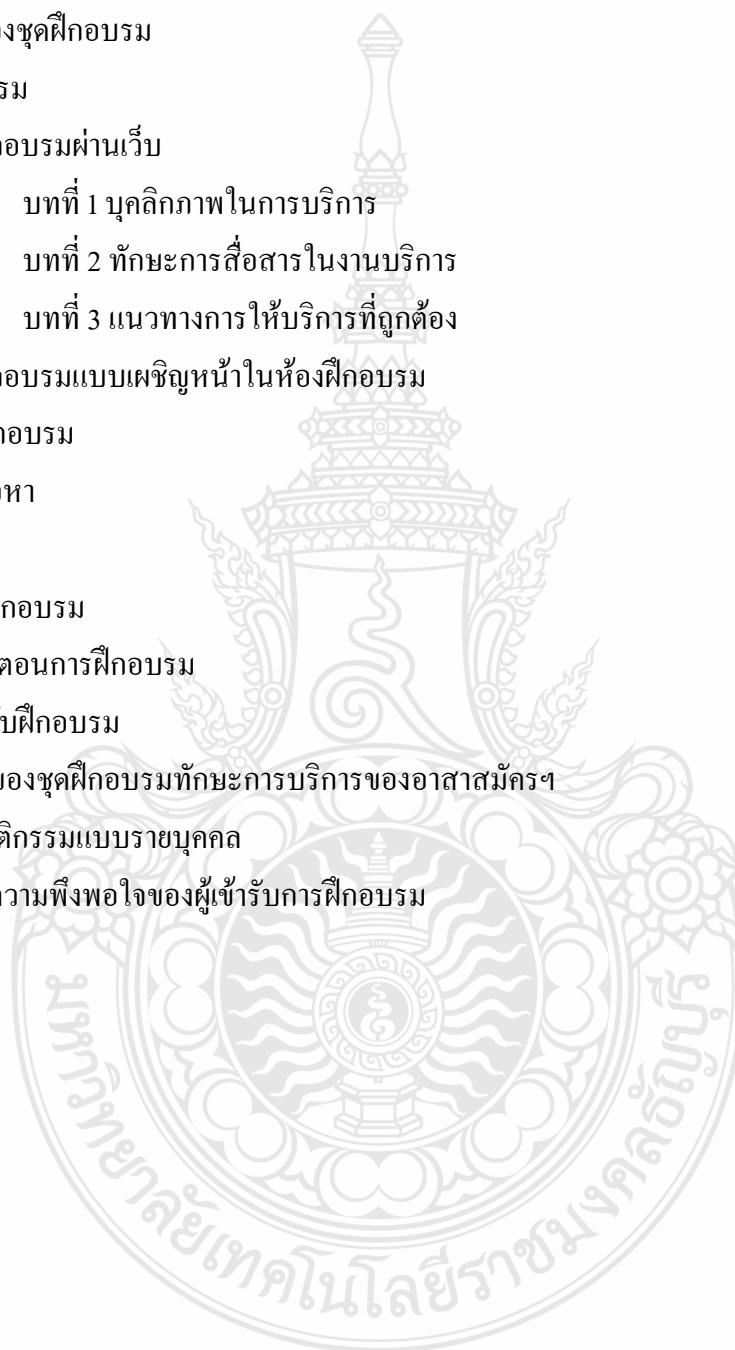
กำหนดการขั้นตอนการฝึกอบรม

วิธีใช้เว็บสำหรับฝึกอบรม

แบบฝึกทักษะของชุดฝึกอบรมทักษะการบริการของอาสาสมัครฯ

แบบสังเกตพฤติกรรมแบบรายบุคคล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม



ความเป็นมาของชุดฝึกอบรม

ถ้าประชาชนไทยส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ก็จะช่วยให้การขับเคลื่อนประเทศผ่านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปด้วยความเข้มแข็ง และเจริญก้าวหน้าด้วยดี ประเทศไทยมีการตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการงานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของชาติกว่า 33 ปี เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลพัฒนาหน่วยงานภายใต้สังกัดให้ทำหน้าที่ศึกษาวิจัย พัฒนาตลอดจนสร้างหน่วยงานใหม่ ที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมเศรษฐกิจของประเทศและทันความเปลี่ยนแปลงของโลก องค์กรพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ หรือ อพวช. ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้มีพระราชกำหนดจัดตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ.2538 เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อทำหน้าที่ในการส่งเสริมการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระตุ้นจินตนาการและสร้างกระบวนการคิดอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ให้แก่สังคมไทย การดำเนินงานของ อพวช. ประกอบด้วย การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดกิจกรรมวิทยาศาสตร์เสริมศึกษา การวิจัยความหลากหลายทางชีวภาพในประเทศไทย และการวิจัยในเรื่องการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ยังทำการรวบรวมวัสดุตัวอย่างและการบริการข้อมูลวิชาการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือเยาวชนและประชาชนทั่วไป

การบริการ (Service) ของ อพวช. คือ การให้บริการความรู้และการจัดกิจกรรม โดยมีอาสาสมัครให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ชม การบริการที่ดี ผู้รับบริการหรือผู้เข้าชมก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน พบว่าอาสาสมัครเป็นเครื่องมือสนับสนุนงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการให้ความรู้ประชาชนเป็นประจำนิทรรศการ เป็นต้น ใน อพวช. นั้น การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะอาสาสมัครซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดผู้เข้าชมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งที่เป็นนักเรียน ครูอาจารย์ ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปทุกคน โดยการมอบบริการให้เท่าเทียมกันไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ ผู้ให้บริการหรืออาสาสมัครต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นอาสาสมัครทุกคนทุกหน่วยบริการ ไม่ว่าจะส่วนต้อนรับ ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนนิทรรศการ ส่วนกิจกรรม หรือแม้แต่ส่วนที่สนับสนุนในสำนักงาน การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท จำเป็นต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและด้วยอาสาสมัครเป็นกลไกสำคัญที่สุดจึงจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดี

การฝึกอบรมอาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ ถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ที่สมัครมาเข้าร่วมปฏิบัติงานในการเป็นอาสาสมัครนั้นเกิดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ทั้งความสำคัญของอาสาสมัครกับงานพิพิธภัณฑศึกษา ความเป็นมาและภารกิจของ อพวช. การปฏิบัติตนในการทำงาน บริการที่มีในพิพิธภัณฑศึกษา และนิทรรศการที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑศึกษา ซึ่งได้รับสมัครและอบรมไปแล้วถึง 36 รุ่น และจากการที่ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้ดูแลงานด้านอาสาสมัครในปัจจุบัน พบว่าการฝึกอบรมนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการที่อาสาสมัครจะปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้เข้าชม หากอาสาสมัครไม่เข้าใจในรูปแบบวิธีการและบริการที่มีขององค์การแล้วนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บริการทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และจากการสำรวจข้อมูลการฝึกอบรมอาสาสมัครโดยผู้วิจัยได้เป็นวิทยากรร่วมในการบรรยายฝึกอบรมให้กับอาสาสมัครในช่วง 15 รุ่นหลังที่ผ่านมา พบว่าเกิดปัญหาจากการฝึกอบรมในแต่ละครั้งไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เอกสารและเนื้อหาที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมในแต่ละครั้งไม่ทันสมัย อีกทั้งขาดความชัดเจนในรูปแบบวิธีการโดยขึ้นอยู่กับขณะทำงานในแต่ละครั้งว่ามีความถนัดหรือความพร้อมที่จะฝึกอบรมในเรื่องใดแล้วจึงถ่ายทอดตามความถนัดนั้น ซึ่งเมื่ออาสาสมัครผู้ผ่านการอบรมนำไปปฏิบัติจริงก็จะมีมาตรฐานการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลให้การบริการที่ผู้เข้าชมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับมีประสิทธิภาพหรือความประทับใจแตกต่างกันไป

จากข้อมูลและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้สร้างชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ(อพวช.) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวนโยบายของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องการเห็นการบริการแก่ผู้เข้าชมมีมาตรฐาน เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ผ่านพิพิธภัณฑศึกษาและกิจกรรมเสริมศึกษา ทั้งเป็นการสร้างความความพึงพอใจ เพื่อให้อาสาสมัครผู้รับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการบริการ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และนำไปปฏิบัติงานจริงได้ รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาชุดฝึกอบรม เอกสารและสื่อการฝึกอบรมด้านการบริการ ซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเนื้อหาที่ครอบคลุมอย่างครบถ้วนโดยสื่อที่เลือกใช้ในครั้งนี้เป็นลักษณะ การนำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรมมัลติมีเดีย และระบบปฏิบัติการบนอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยคาดว่าจะมีผลทำให้อาสาสมัครผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะด้านการบริการที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การตลอดจนการฝึกอบรมอาสาสมัครในครั้งต่อไป

แผนการฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑน์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา		หมายเหตุ
	เผชิญหน้า	เว็บ	
ขั้นก่อนการดำเนินการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียน - จัดให้มีการทดสอบก่อนการฝึกอบรมด้วยแบบวัดความรู้เรื่องการบริการ - ดำเนินการฝึกอบรม เริ่มต้นด้วยการกล่าวที่มาและความสำคัญของชุดฝึกอบรม, แนะนำการใช้เว็บฝึกอบรม 	30 นาที		09.00 – 10.00 น.
	15 นาที		
ขั้นระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการฝึกอบรมทักษะการบริการผ่านเว็บ <ul style="list-style-type: none"> บทที่ 1 เรื่อง บุคลิกภาพในงานบริการ ด้วยการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง บทที่ 2 เรื่อง ทักษะการสื่อสารในงานบริการ การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชมวิดีโอสาธิตการบริการที่ไม่ดี และร่วมกัน comment บทที่ 3 เรื่อง แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง เรียนรู้และศึกษากรณีตัวอย่าง - ดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า บรรยายและฝึกปฏิบัติในเรื่องบุคลิกภาพ แบ่งกลุ่มแสดงบทบาทสมมติ case study (บันทึกเป็นวิดีโอและโหลดขึ้นเว็บ) วิทยากร ให้คะแนนด้วยแบบประเมินพฤติกรรม - กิจกรรม ชมวิดีโอบทบาทสมมติพร้อมแสดงความคิดเห็น ร่วมกันบนเว็บ และสรุป 		2 ชั่วโมง	10.00 – 12.00 น.
		2 ชั่วโมง	13.00 – 15.00 น.
		1 ชั่วโมง	15.15 – 16.15 น.
ขั้นหลังการดำเนินการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการทดสอบหลังการฝึกอบรมด้วยแบบวัดความรู้เรื่องการบริการ - ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในชุดฝึกอบรม 	30 นาที		16.15 – 16.45 น.
	15 นาที		16.45 – 17.00 น.

คำอธิบายชุดฝึกอบรม

ทักษะการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติในรูปแบบออนไลน์บนเว็บแบบผสมผสานด้วยวิธีการเรียนแบบเผชิญหน้าในห้องเรียนปกติ และเรียนบนเว็บในรูปแบบออนไลน์ เพื่อฝึกทักษะเรื่องบุคลิกภาพ เรื่องการสื่อสารเรียน และเรื่องแนวทางการบริการที่ถูกต้อง โดยมีกรณีศึกษาจากตัวอย่างการบริการที่ไม่ดี และกิจกรรมการฝึกทักษะด้วยการลงมือปฏิบัติจริง ก่อนได้รับการประเมิน

เนื้อหา

เป็นเนื้อหาทั่วไปที่ไม่อิงกับหลักสูตรหรือวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเลือกใช้ข้อมูลและเนื้อหาจากการรวบรวมข้อมูล เทคนิควิธีการที่น่าสนใจ ตลอดจนกรณีศึกษาต่างๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงของอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ในการให้บริการผู้เข้าชมตลอดกว่า 10 ปีที่พิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์เปิดให้บริการมาเป็นเนื้อหาประกอบไปด้วยข้อมูลดังนี้

บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ

- 1.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ
- 1.2 การยืน
- 1.3 การเดิน
- 1.4 การนั่ง การยิ้มและหัวเราะ
- 1.5 การทักทาย
- 1.6 การบอกทิศทาง

บทที่ 2 ทักษะการสื่อสารในงานบริการ

- 2.1 การสื่อสารผ่านทางคำพูด
- 2.2 การสื่อสารผ่านทางน้ำเสียง
- 2.3 การสื่อสารผ่านทางภาษากาย

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

- 3.1 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง
- 3.2 การบริหารการรอ

วัตถุประสงค์

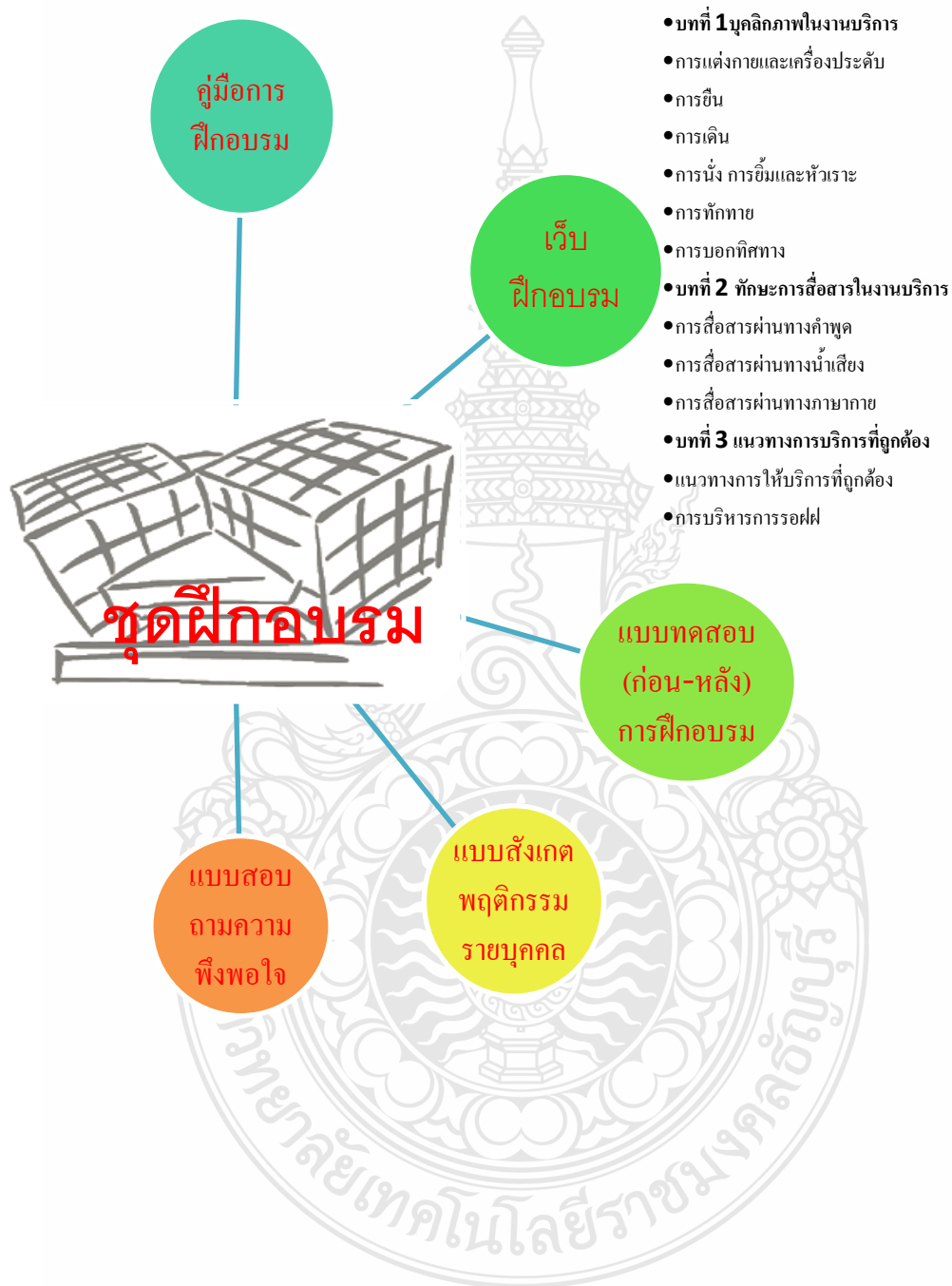
1. เพื่อให้มีทักษะด้านบุคลิกภาพในงานบริการที่เหมาะสม
2. เพื่อให้มีทักษะการสื่อสารในงานบริการที่ดี
3. เพื่อให้มีทักษะแนวทางในการบริการที่ถูกต้อง

มุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านงานบริการให้เพิ่มมากขึ้น และสามารถนำทักษะที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวม ก่อนทำการทดสอบด้วยแบบฝึกทักษะในงานบริการ ซึ่งเน้นวัดผลทักษะด้านงานบริการแบบอ้อม



โครงสร้างของชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ เรื่อง การพัฒนาทักษะในงานบริการ



กำหนดการขั้นตอนการฝึกอบรม

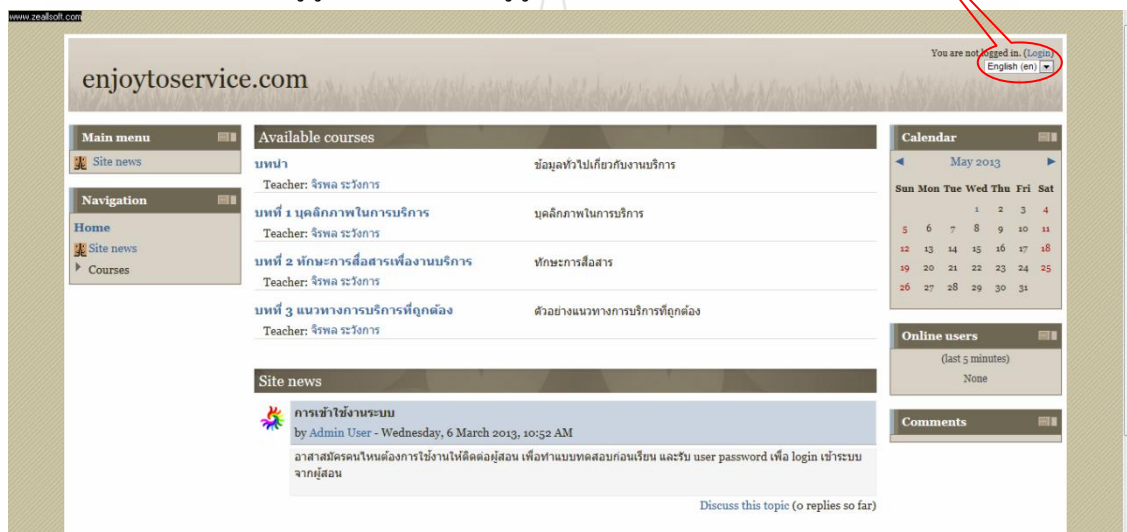
หลักสูตร “ทักษะการบริการของอาสาสมัคร อพวช.”

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม : 30 คน / สถานที่ : ใช้ห้องคอมพิวเตอร์ และบริเวณพื้นที่นิทรรศการ

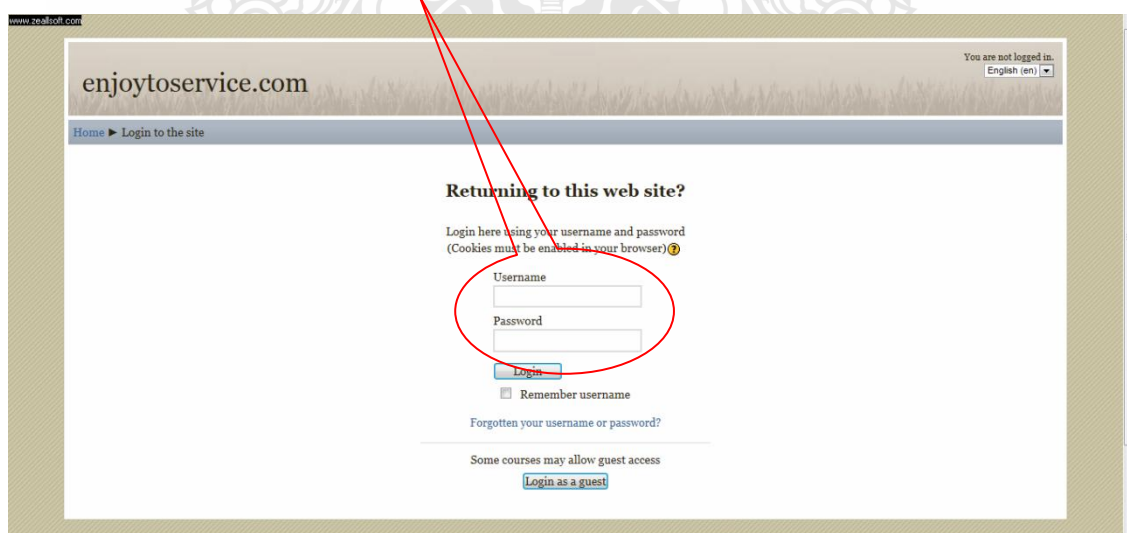
- 09.00 น. ลงทะเบียน / รับประทานอาหารว่าง
- 09.15 น. ทำแบบวัดความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์
แห่งชาติ ก่อนฝึกอบรม(Pre-test)
- 09.45 น. กิจกรรม สร้างความรู้จักคุ้นเคย / แนะนำหลักสูตรวิธีฝึกอบรม
- 10.00 น. อบรมผ่านเว็บด้วยตนเอง
(เว็บไซต์ www.enjoytoservice.com/servicetraining) ประกอบด้วย
บทนำ รู้จักกับ อพวช. / การบริการ / ความหมาย / ลูกค้าและความต้องการ
บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ (เรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง)
บทที่ 2 ทักษะการสื่อสาร (เรียนรู้และชม VDO สาธิต การสื่อสารที่ไม่ถูกต้องพร้อม
Comments ถึงการสื่อสารที่ไม่ดี)
บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
- 12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 น. บรรยายสรุป และ ฝึกปฏิบัติทักษะการให้บริการ
- แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เป็นกลุ่มละ 5 คน มอบโจทย์กรณีตัวอย่าง
- จัดทำบทบาทสมมติ โดยบันทึกเป็นไฟล์วิดีโอ กลุ่มละ 1 เรื่อง ๆ ละ 3-5 นาที
- นำมา Upload ขึ้นบนเว็บไซต์
- 15.00 น. รับประทานอาหารว่าง
- 15.15 น. วิทยากร และสมาชิกผู้เข้าอบรม เข้าชมวิดีโอของสมาชิกทุกกลุ่ม และ ร่วมกัน
สนทนาในเว็บถึงข้อคิดเห็นถึงทักษะการบริการที่ดี และไม่ดีที่ได้ชมจากวิดีโอ
สรุปการอบรม
- 16.15 น. ทำแบบวัดความรู้เรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์
แห่งชาติ หลังฝึกอบรม(Post-test)
- 16.45 น. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการอบรม
- 17.00 น. ปิดการฝึกอบรม

วิธีการใช้เว็บสำหรับการฝึกอบรม

1. เริ่มต้นเปิด Internet Explorer จากนั้นพิมพ์ www.enjoytoservice.com/servicetraining เพื่อเข้าเว็บไซต์ ก็จะสามารรถเข้าสู่เว็บไซต์ได้ดังภาพด้านล่าง จากนั้นก็ทำการ Login โดยใช้ User และ Password ที่ผู้ดูแลระบบ หรือครูผู้สอนกำหนดขึ้น



2. กรอก Username และ Password



3. เมื่อกรอกข้อมูล Username และ Password ทำการคลิกแถบคำว่า “Login” เพื่อเริ่มต้นเข้าสู่บทเรียน (สำหรับการกำหนด Username และ Password ของผู้เข้ารับการศึกษา วิทยาลัย และผู้ดูแลระบบ ต้องใช้ข้อมูล ชื่อ – นามสกุล และ E-mail ของผู้เข้ารับการศึกษาที่กำหนด เช่น Username : expert / Password : Exp#123456)

enjoytoservice.com

You are not logged in. English (en)

Home ▶ Login to the site

Returning to this web site?

Login here using your username and password
(Cookies must be enabled in your browser)

Username
eou

Password

Login

Remember username

Forgotten your username or password?

Some courses may allow guest access
[Login as a guest](#)

4. หลังจากทำการ Login เรียบร้อย ก็จะเข้าสู่หน้า Home หรือหน้าหลักของเว็บไซต์ ซึ่งในหน้านี้ ผู้เรียนสามารถคลิกเข้าเรียนในบทเรียนต่างๆ ได้

enjoytoservice.com

You are logged in as จิวล ะวังการ (Logout) English (en)

Main menu
Site news

Navigation
Home
My home
Site pages
My profile
My courses

Settings
My profile settings

My courses

บทนำ Teacher: จิวล ะวังการ	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานบริการ
บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ Teacher: จิวล ะวังการ	บุคลิกภาพในการบริการ
บทที่ 2 ทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการ Teacher: จิวล ะวังการ	ทักษะการสื่อสาร
บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง Teacher: จิวล ะวังการ	ตัวอย่างแนวทางการบริการที่ถูกต้อง

Calendar

Online users
(last 5 minutes)
จิวล ะวังการ

Messages
No messages waiting
[Messages](#)

Comments
Add a comment...
[Save comment](#)

Site news

Subscribe to this forum

การเข้าใช้งานระบบ
by Admin User - Wednesday, 6 March 2013, 10:52 AM
อาสาสมัครคนไหนต้องการใช้งานให้ติดต่อผู้สอน เพื่อหาแบบทดสอบก่อนเรียน และรับ user password เพื่อ login เข้าระบบจากผู้สอน

Discuss this topic (0 replies so far)

5. เมื่อคลิกเข้าไปในบนเนื้อหา ก็สามารถเลือกเข้าไปเรียนเนื้อหา หรือ เลือกเข้าไปทำกิจกรรมต่างๆ เช่น Chat room เพื่อถาม-ตอบ สนทนาเพิ่มเติมได้

www.zca31001.com You are logged in as จันทนา รัตนกิจ (Logout)

บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

Home > My courses > capter 1 Personality for service Turn editing on

Navigation

- Home
 - My home
 - Site pages
 - My profile
- My courses
 - Introduction
 - capter 1 Personality for service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ
 - Chat room
 - capter 2 communication skill for service
 - capter 3 Guidelines for correct service

Topic outline

เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

- บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ
 - News forum
- 1 Chat room
 - ถาม-ตอบ ข้อสงสัย บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ
- 2

Comments

Add a comment...

Save comment

Latest news

Add a new topic...

(No news has been posted yet)

Recent activity

Activity since Monday, 29 April 2013, 06:23 AM

Full report of recent activity...

Nothing new since your last login

Upcoming events

There are no upcoming events

6. เมื่อเลือกศึกษา “บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ” ให้เลือก Normal แล้วคลิก **Enter** เพื่อเข้าเนื้อหาบทเรียน

www.zca31001.com You are logged in as จันทนา รัตนกิจ (Logout)

บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

Home > My courses > capter 1 Personality for service > เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ > บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ

Navigation

- Home
 - My home
 - Site pages
 - My profile
- My courses
 - Introduction
 - capter 1 Personality for service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ
 - บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ
 - News forum
 - Chat room
 - capter 2 communication skill for service
 - capter 3 Guidelines for

Info Reports

บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ

บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ

Number of attempts allowed: Unlimited
Number of attempts you have made: 1
Grade for attempt 1: 0%
Grading method: Highest attempt
Grade reported: 0%

Mode: Preview Normal

Enter

7. ในหน้าบทเรียนจะประกอบด้วย เมนูหัวข้อเรื่อง และ หน้าหน้าบทเรียน ซึ่งสามารถเลือกหัวข้อทำการเรียน

www.zca31001.com You are logged in as จันทนา ตรีพิทักษ์ (Logout)

บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

Home ▶ My courses ▶ chapter 1 Personality for service ▶ เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ ▶ บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ Exit activity

Navigation

- Home
 - My home
 - Site pages
 - My profile
 - My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ
 - บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ
 - News forum
 - Chat room
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 2 Guidelines for

Chapter 4: บุคลิกภาพในงานบริการ

- 4.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ
- 4.2 กายธำ
- 4.3 กายธำ
- 4.4 กายธำ กายธำและหัวเราะ
- 4.5 กายธำที่ทนาย
- 4.6 กายธำอภิชาติทาง

บุคลิกภาพในงานบริการ

บุคลิกสร้างได้ด้วยตัวคุณ พร้อมแล้วคลิกปุ่ม Start ได้เลย

START MODULE ▶

8. คลิก [START MODULE](#) เพื่อเข้าสู่เนื้อหาบทเรียน

www.zca31001.com You are logged in as จันทนา ตรีพิทักษ์ (Logout)

บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

Home ▶ My courses ▶ chapter 1 Personality for service ▶ เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ ▶ บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ Exit activity

Navigation

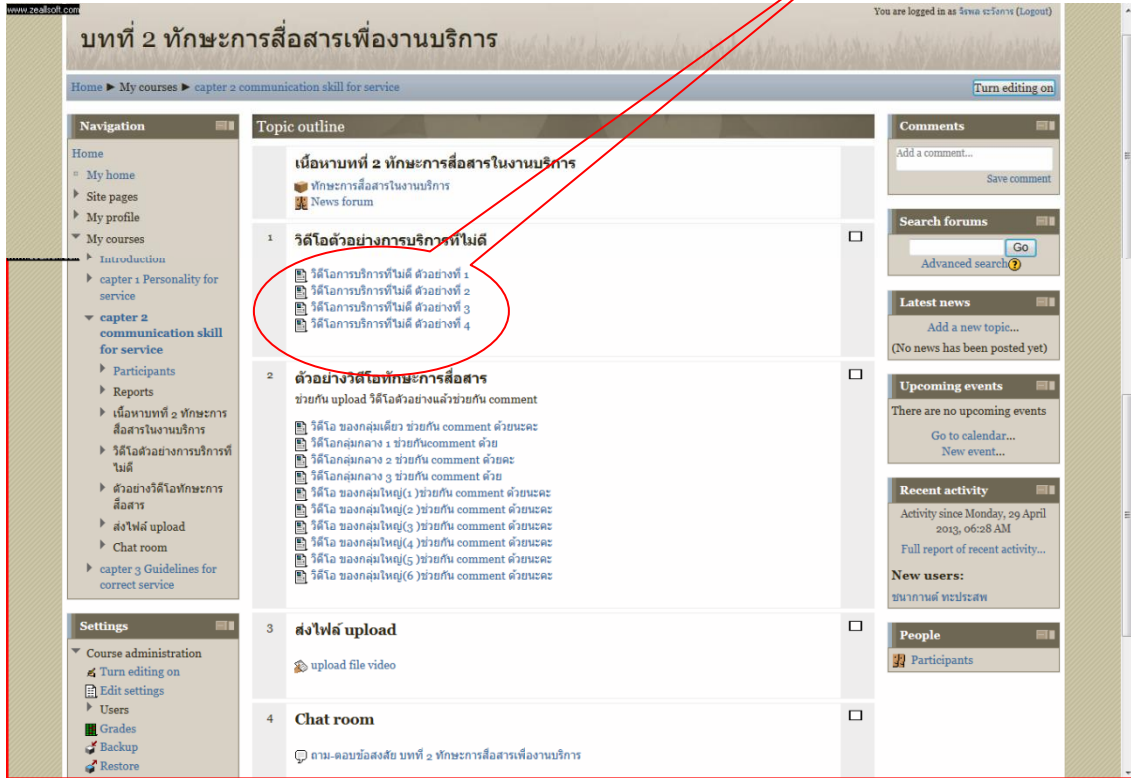
- Home
 - My home
 - Site pages
 - My profile
 - My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ
 - บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ
 - News forum
 - Chat room
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 2 Guidelines for

บุคลิกภาพในงานบริการ

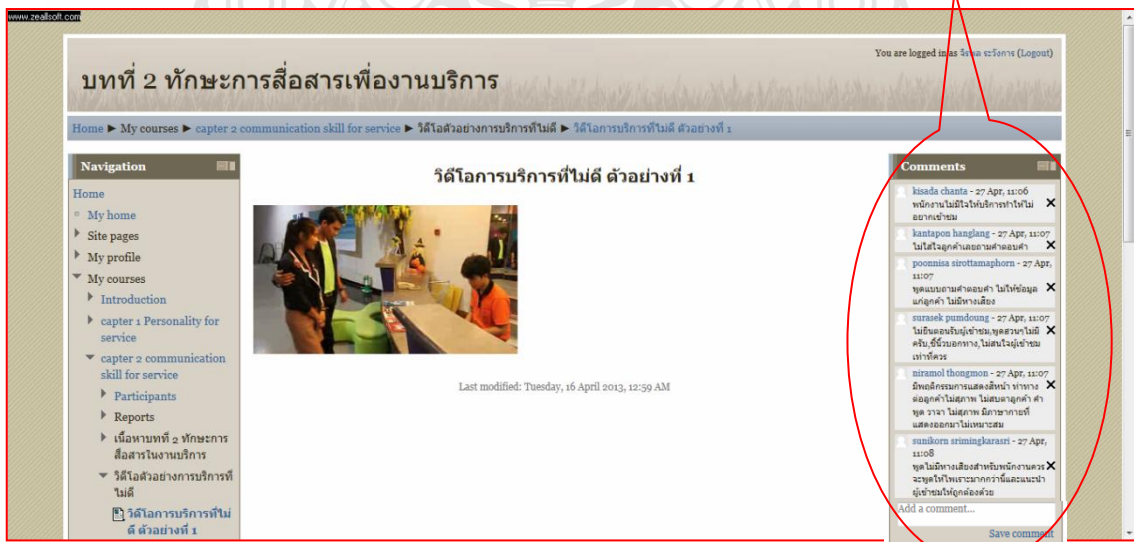
บุคลิกสร้างได้ด้วยตัวคุณ พร้อมแล้วคลิกปุ่ม Start ได้เลย

START MODULE ▶

9. ในบทที่ 2 นอกจากเนื้อหาและกิจกรรม เช่น Chat room แล้ว จะมีวิดีโอสาริตทักษะการบริการในกรณีต่างๆ โดยผู้เรียนสามารถคลิกเพื่อเลือกชม



10. เมื่อได้ชมวิดีโอที่ปรากฏขึ้นผู้เรียน และวิทยากร สามารถสนทนาผ่าน Comments



11. บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

www.zeeincoi.com You are logged in as จินดา ธรรมใจ (Logout)

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

Home ► My courses ► chapter 3 Guidelines for correct service Turn editing on

Navigation

- Home
- My home
- Site pages
- My profile
- My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 3 Guidelines for correct service**
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
 - Chat room
 - Topic 2

Topic outline

เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

- บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง
 - News forum
- 1 **Chat room**
 - ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
- 2
 - กรณีต่าง ๆ เหล่านี้จะมีวิธีบอกกล่าวผู้รับบริการอย่างไร

Comments

Add a comment...

Save comment

Latest news

Add a new topic...

จิตพล ธรรมใจการ 23 Apr, 11:08
ในกรณี3 จะบอกกล่าวกับผู้บริการอย่างไร more...

จิตพล ธรรมใจการ 23 Apr, 11:07
ในกรณี2 จะบอกกล่าวกับผู้บริการอย่างไร more...

จิตพล ธรรมใจการ 23 Apr, 11:06
ในกรณี1 จะบอกกล่าวกับผู้บริการอย่างไร more...

Older topics ...

Recent activity

Activity since Monday, 29 April 2013, 06:31 AM

www.zeeincoi.com You are logged in as จินดา ธรรมใจ (Logout)

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

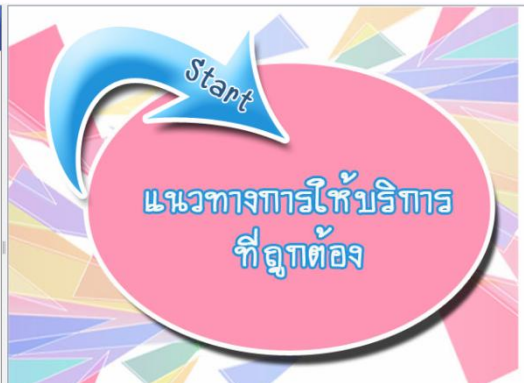
Home ► My courses ► chapter 3 Guidelines for correct service ► เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง ► บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง Exit activity

Navigation

- Home
- My home
- Site pages
- My profile
- My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 3 Guidelines for correct service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
 - บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง**
 - News forum

chapter 6 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง

- แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง
- การรับงาน



www.zeeincoi.com You are logged in as จินดา ธรรมใจ (Logout)

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

Home ► My courses ► chapter 3 Guidelines for correct service ► Chat room ► ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

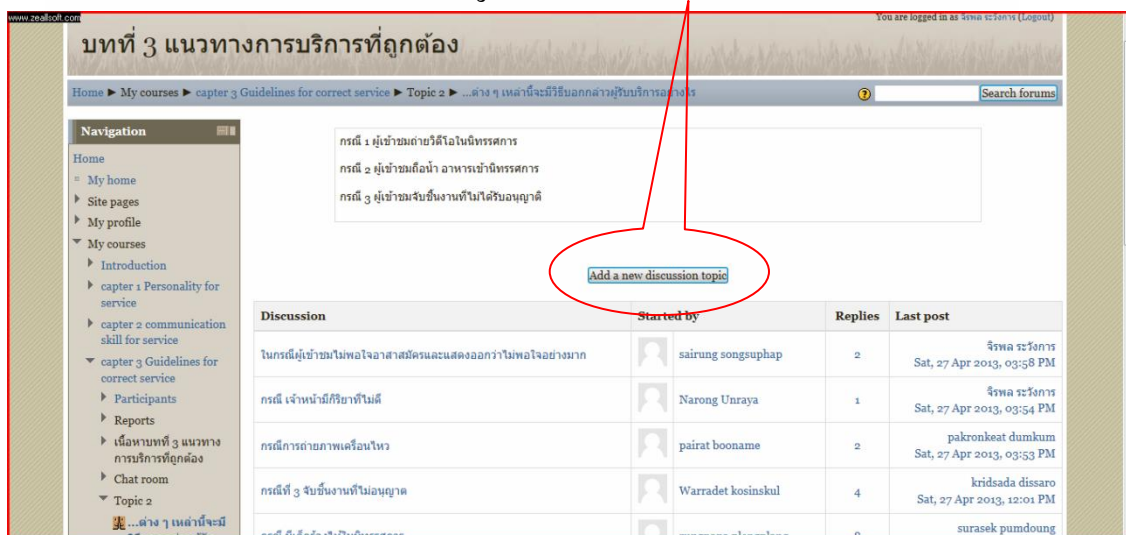
ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3

Click here to enter the chat now

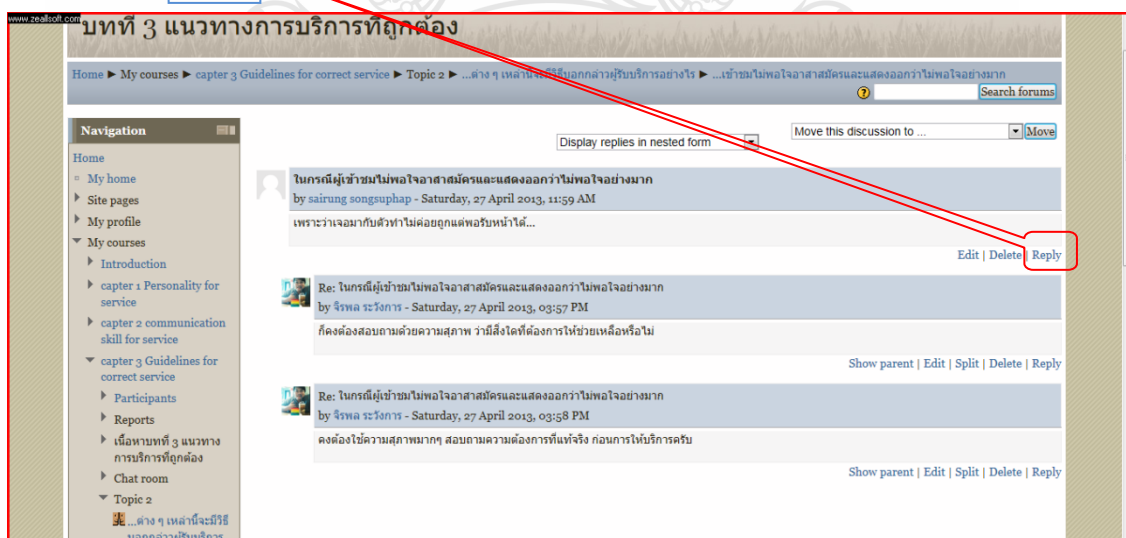
Use more accessible interface

View past chat sessions

12. ในบทที่ 3 จะมีกระทู้ที่วิทยากรตั้งขึ้นเพื่อถามถึงวิธีแก้ปัญหาเพื่อทดสอบทักษะการแก้ปัญหา
 ในกรณีต่างๆ โดยผู้เรียนก็สามารถตั้งกระทู้ที่สงสัยเพิ่มเติมเพื่อให้วิทยากร และผู้เรียนคนอื่น
 ร่วมกันแสดงทัศนคติในการแก้ปัญหกรณิต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะวิธีอีกด้วย



13. เมื่อมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สามารถคลิกเข้าไปในกระทู้ต่างๆ แล้วเพิ่มเติมข้อคิดเห็น โดย
 คลิก **Reply**



14. เพิ่ม Comments เรียบร้อย อย่าลืม คลิก **Post to forum**

The screenshot shows a forum interface with a navigation menu on the left and a post reply form in the center. A red box highlights the 'Post to forum' button in the bottom left corner of the form. A red arrow points from this button to the 'Post to forum' button in the top right corner of the form. The form includes fields for 'Subject', 'Message', 'Subscription', and 'Attachment', along with a 'Mail now' checkbox. The navigation menu on the left lists various categories and sub-topics.



ความรู้เรื่องการบริการ

เอกสารความรู้เรื่องการบริการ ชุดนี้ ได้รวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งหลังจากการศึกษา อาสาสมัครสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 เรื่องในการบริการ คือ

- 1) บุคลิกภาพในงานบริการ
- 2) ทักษะการสื่อสารในงานบริการ
- 3) แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

ความหมายของการบริการ

ตาม พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คำว่า การบริการ มาจากคำสองคำ คือ

“การ” หมายถึง งาน, สิ่งที่ทำ, เรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงมีความหมายว่า งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ หรือ งานปฏิบัติรับใช้นอกจากนั้นยังหมายถึง กระบวนการ การดำเนินการ หรือ งานต่างๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงาน ได้ช่วยเหลือ อนุเคราะห์ ปฏิบัติรับใช้ อำนวยความสะดวก เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการให้บุคคลอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

“คนสำคัญที่สุดที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เขามีได้มาพึ่งเรา เราต่างหากที่ต้องพึ่งเขา การรับใช้เขานั้นคือวัตถุประสงค์ของงานของเรา เขามีใช้บุคคลภายนอก เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนี้ ในการรับใช้เขา เรามิได้ช่วยเหลืออะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา”

มหาตมะ คานธี

บทที่ 1

บุคลิกภาพในงานบริการ

บุคลิกภาพด้านต่าง ๆ ในงานด้านบริการ นั้น เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจแรกแก่ผู้รับบริการที่พบเห็น และสัมผัสขณะรับบริการต่างๆ ดังนั้นผู้ให้บริการหรืออาสาสมัครต้องมีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมในเรื่องต่อไปนี้

1.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ

1.2 การยืน

1.3 การเดิน

1.4 การนั่ง

1.5 การยิ้ม การหัวเราะ

1.6 การทักทาย

1.7 การบอกทิศทาง

1.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ

การแต่งกายสำหรับผู้ให้บริการแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ พนักงานสวมเครื่องแบบ และพนักงานไม่สวมเครื่องแบบสำหรับอาสาสมัคร อพวช. เป็นพนักงานที่สวมเครื่องแบบ โดย อพวช. มีเครื่องแบบที่กำหนดสำหรับสวมใส่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

เสื้อ	รูปแบบจัดทำเป็นเสื้อโปโลคอปก สีเข้ม มี โลโก้ของ อพวช. ติดอยู่บนบริเวณอกด้านขวา ซึ่งแจกให้ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน และแจกเพิ่มเมื่อปฏิบัติงานครบตามจำนวนชั่วโมงที่กำหนด
กางเกง	กำหนดให้จัดหาใส่เอง รูปแบบเป็นกางเกงสีดำ หรือสีพื้น สีเข้ม ไม่มีลวดลายแบบทรงสุภาพ ไม่มีรอยขาดหรือปะ
เข็มขัด	ลักษณะเรียบ ไม่มีลวดลายบนเข็มขัด เป็นสีดำ สีน้ำตาล สีกรมท่า
รองเท้า	รองเท้าคัทชู ลักษณะต้องหุ้มส้นเท้า ไม่มีลวดลาย สีดำ สีน้ำตาลเข้ม สีกรมท่า ถ้าเป็นรองเท้าผ้าใบ ห้ามใส่แบบเหยียบส้นรองเท้า ไม่มีลวดลาย สีดำ สีน้ำตาลเข้ม สีกรมท่า หรือสีขาว

นอกจากเครื่องแบบที่กำหนดไว้ดังกล่าวข้างต้น อาสาสมัครต้องปฏิบัติตามระเบียบการดูแลรักษา ร่างกายในรูปแบบที่องค์การฯ กำหนดมาเพื่อให้เกิดคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน ดังนี้ [2: p85]

อาสาสมัครชาย

- ตัดผมสั้น ใช้วัสดุตกแต่งทรงผมให้เป็นระเบียบ ไม่ปรกหน้าตาระหว่างการทำงาน
- รักษาผิวหนังให้สะอาด ไม่มัน ตลอดระยะเวลาการทำงาน
- อาบน้ำ รักษาความสะอาดของร่างกายเป็นประจำ วันละ 2 ครั้ง ใช้อุปกรณ์ระงับกลิ่นกาย หรือน้ำหอมถ้าจำเป็น แต่ควรเป็นกลิ่นอ่อน ๆ
- รักษาความสะอาดในช่องปาก อย่าปล่อยให้มึนกลิ่นปาก
- ตัดเล็บให้สั้น อย่าปล่อยให้เล็บสกปรกหรือแตก
- สวมเครื่องแบบที่สะอาด รีดเรียบ และไม่เป็นเครื่องแบบที่ไม่ขาด หลุดลุ่ย
- แขนง่ายซื้อเพื่อความเป็นกันเองและแสดงความรับผิดชอบต่อการบริการ
- ผู้ให้บริการไม่ควรเหน็บปากกานบนเครื่องแบบในที่ที่ไม่ได้จัดไว้เพื่อเสียบปากกา หากจำเป็นควรจำกัดเพียงด้ามเดียวเท่านั้น
- สวมเข็มขัดและร้อยรูเข็มขัดให้ครบทุกรู
- สวมถุงเท้าสีเดียวกับกางเกง
- สวมรองเท้าหนังดำหรือน้ำตาลปิดหุ้ม รองเท้าผูกเชือก และควรรักษาความสะอาดของ รองเท้า ขัดรองเท้าให้มันตลอดเวลา

อาสาสมัครหญิง

- หากตัดผมสั้น ควรใช้วัสดุตกแต่งทรงผมให้เป็นระเบียบ ไม่ปรกหน้าตาระหว่างการทำงาน
- หากไว้ผมยาว ควรรวบให้เรียบร้อย
- แต่งหน้าทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน โดยแต่งให้ดูเป็นธรรมชาติมากที่สุด ควรเติมเครื่องสำอาง ทุก ๆ 3-4 ชั่วโมง เพื่อให้ใบหน้าดูสดชื่นตลอดเวลา
- อาบน้ำ รักษาความสะอาดของร่างกายเป็นประจำ วันละ 2 ครั้ง ใช้อุปกรณ์ระงับกลิ่นกาย หรือน้ำหอมถ้าจำเป็น แต่ควรเป็นกลิ่นอ่อน ๆ
- รักษาความสะอาดในช่องปาก อย่าปล่อยให้มึนกลิ่นปาก
- ตัดเล็บให้สั้น อย่าปล่อยให้เล็บสกปรกหรือแตก
- สวมเครื่องแบบที่สะอาด รีดเรียบ และไม่เป็นเครื่องแบบที่ไม่ขาด หลุดลุ่ย
- แขนง่ายซื้อเพื่อความเป็นกันเองและแสดงความรับผิดชอบต่อการบริการ

- ผู้ให้บริการไม่ควรเหน็บปากกาบนเครื่องแบบในที่ที่ไม่ได้จัดไว้เพื่อเสียบปากกา หากจำเป็นควรจำกัดเพียงด้ามเดียวเท่านั้น
- สวมเข็มขัดและร้อยริ้วเข็มขัดให้ครบทุกริ้ว
- สวมรองเท้าหนังดำหรือน้ำตาลปิดหมุด ควรเป็นส้นสูง เพราะจะทำให้ร่างกายดูสง่างาม จะสูงเท่าไรขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

1.2 การยืน [6, p141]

อาสาสมัครควรยืนให้ตัวตรง ศีรษะ ไหล่ สะโพก และปลายเท้าอยู่ในแนวเส้นตรงตั้งฉากกับพื้น ไม่ยื่นพุงไปด้านหน้า หรือปล่อยสะโพกไปด้านหลัง ผู้ชายยืนแยกปลายเท้าออกจากกันเล็กน้อย ผู้หญิงควรยืนเท้าชิด ขณะยืนไม่ควร ล้วง และ แคะ เกา ใจ จาม หาว เรอ ค้อน ถอนหายใจ ถอนขนในร่างกาย กะพริบตา ไม่พึกเช่า ไม่หันหลังให้ผู้รับบริการ ไม่ล้วงกระเป๋า

ในการยืนเตรียมพร้อมให้บริการ ที่เป็นภาษากายบอกผู้รับบริการถึงความพร้อมในการให้บริการ หากทำยื่นเป็นทางการมากเกินไป คือ ยืนหลังตรง ตัวตรง หน้าตรง มีอวางข้างลำตัว ก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด ดังนั้นอาสาสมัครควรยืนดังนี้

ในกรณีที่ยืนต่อหน้าผู้รับบริการที่เป็นชาวไทยและชาวตะวันออก

ให้ยืนตัวตรง หน้าตรง อกยิ้ม พร้อมให้บริการ และให้มือประสานกันไว้ที่หน้าท้อง ทำยื่นนี้ถือว่าเป็นท่ายืนที่ทำให้เกียรติผู้รับบริการและเป็นท่ายืนที่แสดงถึงความเคารพ ไม่ควรยื่นพึกขา

ในกรณียืนต่อหน้าผู้รับบริการชาวตะวันตก

ให้ยืนตัวตรง หน้าตรง อกยิ้มพร้อมให้บริการ ไม่ยื่นพึกขา มือไขว้หลัง พักมือไว้ที่บั้นเอว ท่ายืนนี้จะทำให้ลำตัวยืดตรง ดูสง่างาม เป็นภาษากายสื่อความหมายว่าพร้อมบริการ หากยืนต่อหน้าผู้รับบริการชาวตะวันตก ไม่ควรยื่นประสานมือไว้ด้านหน้า ลำตัว หรือ ไม่ว่าจะประสานมือกันไว้ตำแหน่งไหนก็ตาม ถือเป็นกรปกป้องหรือปิดกั้นตนเอง เป็นภาษากายที่ถือว่าบุคคลนั้นต้องการอยู่ตามลำพัง ไม่ต้องการติดต่อกับผู้อื่น

1.3 การเดิน

ท่าเดินลักษณะต่าง ๆ

เมื่อเดินคนเดียว

ผู้ให้บริการควรเดินตัวตรง หลังตรง หน้าตรง ไหล่ผ่อนคลาย ขณะเดิน ตาควรมองตรงไปข้างหน้าเพื่อป้องกันการเดินชนหรือสะดุดล้ม และยังสามารถสังเกตเห็นผู้รับบริการที่ต้องการความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว เหลือบมองด้านข้างเป็นระยะ ๆ เพื่อป้องกันการเดินชนหรือตัดหน้าลูกค้า

ไม่ควรล้วงกระเป๋า หรือเอามือไขว้หลังขณะเดิน ไม่คุยกันด้วยเสียงดังเกินควร เดินให้เท่าขนานกัน ไม่เดินทางแขนกางขา ควรหลีกเลี่ยงการวิ่ง

เมื่อเดินกับผู้รับบริการ

เมื่อลูกค้ารู้ทางคืออยู่แล้ว ผู้ให้บริการควรเดินตามอยู่ทางด้านซ้ายมือของผู้รับบริการ และหากเมื่อผู้รับบริการไม่รู้ทาง ต้องเดินนำผู้รับบริการ ให้เดินนำหน้าและอยู่ทางขวามือของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่ออาสาสมัครจะสามารถใช้มือขวาพยบบอกทิศทางให้แก่ผู้รับบริการได้

เมื่อต้องก้มลงเก็บของระหว่างเดิน

ให้ยืนมาหยุดอยู่หน้าของนั้น แล้วย่อเข่าลง ขณะเก็บของพยายามให้ตัวตั้งฉากกับพื้นให้มากที่สุด

การเดินลงบันได

ให้บิดตัวเอาด้านข้างลง ทั้งนี้เพื่อความสวยงาม และเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ เพราะหากเดินลงแบบหน้าตรง หากตกบันได การบาดเจ็บจะร้ายแรง แต่หากเอาด้านข้างลง ความแรงของอุบัติเหตุจะลดลง

1.4 การนั่ง

อาสาสมัครควรนั่งหลังตรง และไม่นั่งพิงพนัก เพราะท่านั่งที่สบายเกินไปมักทำให้ง่วงและเสียสมาธิได้ อาสาสมัครหญิงควรนั่งเข้าชิด หรือแยกห่างกันไม่มากนัก รวบข้อเท้าไว้ด้วยกัน จะเกิดเป็นภาพที่สวยงาม เมื่อต้องการก้มหยิบของให้ใช้สะโพกเป็นจุดหมุน

1.5 การยิ้ม การหัวเราะ

เมื่อมองเห็นผู้รับบริการหรือระหว่างให้บริการ ให้ยิ้มพอประมาณด้วยความจริงใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจและรู้สึกอบอุ่นใจระหว่างการรับบริการ และเมื่อรู้สึกขำขันเมื่อมองเห็นสิ่งใดหรือระหว่างสนทนาและให้บริการ ไม่ควรหัวเราะเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะเป็นเรื่องขบขันมาก ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้า และไม่ใช้เสียงดังเกินควรขณะพูดกับผู้รับบริการ

1.6 การทักทาย [6, p188]

การไหว้

อาสาสมัครไทยควรทักทายโดยการไหว้ กับผู้รับบริการที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อแสดงความอ่อนน้อมแบบไทยให้ชาวต่างชาติได้ชื่นชม และบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทำให้

ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ การไหว้ที่ถูกต้อง จะต้องพนมมือไว้ระหว่างอก แล้วก้มศีรษะลงไปจรดปลายนิ้วมือขณะไหว้ผู้รับบริการ ขั้นตอนของการไหว้มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก มองผู้รับบริการ สบตาและยิ้มให้

ขั้นตอนที่สอง กล่าวทักทายผู้รับบริการ ตามด้วยชื่อลูก้าหากจำได้ เช่น “สวัสดีครับท่าน” “สวัสดีครับท่านอาจารย์” “สวัสดีครับคุณหญิงศินี”

ขั้นตอนที่สาม เมื่อผู้รับบริการมองมายังผู้ให้บริการแล้ว อาสาสมัครก้มไหว้ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเห็นการทักทายด้วยการไหว้ของเรา

การจับมือ

การจับมือเป็นการทักทายแบบวัฒนธรรมตะวันตก บ้างครั้งถึงแม้อาสาสมัครจะทักทายผู้รับบริการด้วยการไหว้แล้ว ผู้รับบริการที่เป็นชาวตะวันตกยังต้องการ จับมือเพื่อเป็นการทักทายอีก ในการทักทายด้วยการจับมือ อาสาสมัครไม่ควรยื่นมือไปทักทายด้วยการจับมือกับผู้รับบริการก่อน ควรให้ผู้รับบริการยื่นมือมาก่อน แล้วอาสาสมัครถึงยื่นมือไปจับตอบ

1.7 การบอกทิศทาง

ในการบอกทิศทาง หรือชี้ทาง ห้ามใช้นิ้วชี้ในการชี้ทาง เพราะถือว่าไม่สุภาพอย่างมาก ควรใช้ทั้งมือชี้ในลักษณะการผายมือ(แบบมือ นิ้วเหยียดตรงทั้งหมด) หรือคว่ำมือชี้ไปในทางที่บอกทิศทาง อาจหันมายิ้มและสบสายตามกับผู้รับบริการ หรือ มองไปในทิศทางที่บอกด้วยก็ได้เพื่อยืนยันความถูกต้อง

บทที่ 2

ทักษะการสื่อสารในงานบริการ

ส่วนประกอบสำคัญในการบริการที่ดีอีกส่วนก็คือการสื่อสาร ซึ่งการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารนั้นต้องอาศัยการฝึกฝน สังเกตรูปแบบที่ใช้และผลตอบรับที่ได้ระหว่างการสื่อสาร ในบทนี้เราจะศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องการสื่อสารที่ใช้ในงานบริการ ผ่านการสื่อสาร 3 ช่องทางประกอบด้วย

- 2.1 การสื่อสารผ่านทางคำพูด
- 2.2 การสื่อสารผ่านทางน้ำเสียง
- 2.3 การสื่อสารผ่านทางภาษากาย

2.1 การสื่อสารผ่านทางคำพูด

ในแต่ละวัน อาสาสมัครต้องใช้คำพูดในการ พูดคุย สื่อสารกับผู้รับบริการอยู่บ่อยครั้ง ในการสื่อสารด้วยคำพูดบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดได้ ด้วยอุปสรรคต่อการสื่อความหมาย ที่ทำให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้รับสารตีความผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้ให้บริการ อุปสรรคต่อการสื่อความหมาย เช่น การปรุงแต่งข้อมูลข่าวสาร การเลือกเฉพาะส่วนที่ต้องการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารมากเกินไป การใช้กลไกปกป้องตนเอง เป็นต้น

2.1.1 การพูดเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี [1: p117]

- เป็นการพูดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสาร
- ใช้ภาษาพูดที่เป็นภาษาเดียวกัน
- คำพูดนั้นชัดเจน เข้าใจง่ายและสุภาพ
- คำพูดนั้นจะต้องอยู่บนหลักของความจริง และมีเหตุผล
- ไม่เป็นคำพูดที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อผู้อื่น
- ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาใช้พูดติดต่อในการปฏิบัติงาน
- เป็นการพูดที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อทั้งผู้พูดและผู้ที่มาติดต่อ
- ผลของการพูดนั้น จะนำมาซึ่งประโยชน์ของส่วนรวม

- ไม่พูดในเรื่องที่ละเอียดอ่อน เช่น เรื่องศาสนา ความเชื่อ สถาบัน แม้แต่เรื่องของการที่จะต้องทำให้ผู้หนึ่งผู้ใดสูญเสียสิ่งที่ตนมีอยู่
- ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน นินทา
- ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล
- ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือสร้างความอับอาย ให้แก่ผู้ฟังหรือคนอื่น
- พูดอย่างสนใจ และเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญ
- เป็นผู้ฟังที่ดี โดยการสนใจฟังข้อปัญหา ข้อสงสัย ของลูกค้า

2.1.2 จะสื่อสารอย่างไรกับลูกค้าที่ บัว ไม่ให้ซ้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น [1: p110]

- ใช้คำสุภาพ เช่น คำว่า ขออภัย ขอโทษ เป็นต้น
- ควรพูดมีหางเสียง เช่น คะ ค่ะ ครับ เป็นต้น
- ไม่ได้เถียงแต่ใช้วิธีพยักหน้า และรับฟังแทนการนิ่งเฉย
- พูดให้ชัดเจน คำควบกล้ำต่าง ๆ เช่น *ข้างขวา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง* พูดไม่ชัดเป็น *ข้างฝา ปับปง เบี่ยนแปง* เป็นต้น
- พูดด้วยความมั่นใจ เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ ไม่พูดคำพูดที่แสดงถึงความไม่มั่นใจ เช่น “เข้าใจว่า” “รู้สึกว่” เป็นต้น
- ไม่ควรใช้คำซ้ำ หรือ ขยะคำพูด เช่น “แบบว่า” “นะครับ” เป็นต้น
- ไม่ใช้ศัพท์แสงหรือศัพท์เฉพาะที่บุคคลภายนอกไม่เข้าใจ
- หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาระดับปาก คำว่า ไอ้ มัน ให้เปลี่ยนไปใช้คำอื่นแทน เช่น ไอ้พวกนี้ เป็น คนเหล่านี้ เป็นต้น
- มีจังหวะ วรรคตอนในการพูดกับผู้รับบริการ เพื่อไม่ทำให้เข้าใจผิด เช่น ขนมหั่นนี้ มันใหม่ใหม่ อาจหมายถึง ขนมหั้ใหม่ หรือ ขนม่ใหม่ใหม่ ก็ได้ เป็นต้น

2.1.3 การใช้ภาษาเชิงบวก และภาษาเชิงลบ Positives/Negatives Language [1: p122]

เมื่อมีผู้มาติดต่อสอบถาม

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
คุณมหาโศร คุณจะติดต่อเรื่องอะไร	ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม
คุณมีธุระอะไร ต้องการอะไร	(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ)
คุณต้องการพบใคร	
คุณเป็นใคร	

มีผู้มาติดต่อธุระขณะที่เราขุ่นอยู่

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
เห็นไหม กำลังทำอะไรอยู่	กรุณา รอสักครู่ นะครับ (ค่ะ)
รู้ไหมว่า กำลังขุ่นอยู่	
ขุ่นอยู่ไม่เห็นหรือ รอก่อน	

ถ้าของหมดของไม่มีในขณะนั้น

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
ของนี้เขาเลิกใช้นานแล้ว / เซย	ประทานโทษครับ(ค่ะ) ผม(ดิฉัน) ได้รับแจ้ง ว่าโรงงานเลิกผลิตแล้วครับ (ค่ะ)
ของหมด คุณมาซื้อคุณไปหาซื้อที่อื่น	สินค้าขายดีมากครับ(ค่ะ) ได้สั่งสินค้าไปแล้ว อีกไม่กี่วันคงได้ สัก 1-2 วัน ติดต่ออีกครั้งได้ ไหมครับ (ค่ะ)

ถ้าเขามาติดต่อธุระ หรือขอพบเจ้าหน้าที่ของเรา แต่เจ้าหน้าที่เราไม่ว่าง

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
เขาไม่ว่าง	ขอโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรจะสั่งไว้ไหมครับ ช่วงนี้เขาติดธุระสำคัญมาก
คุณชื่ออะไรเดี๋ยวผมจะไปบอกเขาให้	ขอประทานโทษ ของทราบชื่อนิดเถอะครับ (ค่ะ) เดี่ยวจะไปเรียนให้ท่านทราบ
คุณนัดเขาไว้หรือเปล่า	ประทานโทษครับ(ค่ะ) นัดไว้ล่วงหน้า หรือ เปล่าครับ(ค่ะ)

ตอนนี้ไม่รับแขก	ตอนนี้คุณ...มีแขกมากเลยครับ(ค่ะ)
ตอนนี้เขาไม่ว่าง	โทษครับตอนนี้คุณ...มีแขกอยู่ จะรอไหวไหมครับ(ค่ะ) อีกสักครูใหญ่ ๆ
วันหน้ามาใหม่	กรุณามาใหม่อีกครั้งจะได้ไหมครับ(ค่ะ)

กรณีเวลาพักเที่ยง หรือ พนักงานพัก

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
นี่ตอนเที่ยง ไม่ใช่เวลาทำงาน	ขอประทานโทษครับ ตอนนี้พนักงานที่รับผิดชอบยังไม่พร้อมครับ
ตอนนี้เวลาอะไร	จะมีอะไรให้ผมช่วยก่อนได้ไหมครับ
ตอนพัก คุณมาติดต่ออะไร	อีกสักครูก็เปิดบริการแล้วครับ

2.1.4 วิธีฟังอย่างตั้งใจ [2: p153] [1: p126]

การฟังเป็นทักษะหนึ่ง ที่จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น การฟังมีความหมายมากกว่าการได้ยินเสียงที่มากระทบเข้าสู่ประสาทโสตสัมผัสเท่านั้น แต่การฟัง ต้องใช้ความตั้งใจ การแปลความหมาย และการจดจำเสียงที่เข้ามากระตุ้นประสาทโสตสัมผัส พฤติกรรมที่จะทำให้สามารถฟังผู้รับบริการได้อย่างตั้งใจ มีดังนี้

- ใช้การสื่อด้วยสายตา เพื่อให้ผู้รับบริการรู้ว่า ผู้ให้บริการตั้งใจฟัง
- ใช้การผงกศีรษะแสดงการรับฟังและแสดงออกทางสีหน้าที่เหมาะสม เพื่อแสดงออกถึงความสนใจในสิ่งที่สนทนาอยู่

- ใช้คำถามในจังหวะที่เหมาะสม เมื่อฟังแล้วไม่เข้าใจ รอจังหวะแล้วค่อยถามในจังหวะที่เหมาะสม
- ถอดความสิ่งที่ได้ยินออกมาเป็นคำพูดของผู้ให้บริการ แล้วตอบกลับผู้รับบริการ เพื่อเป็นการให้ผู้รับบริการยืนยันว่าผู้ให้บริการเข้าใจถูกต้อง
- หยุดพูดเมื่อผู้รับบริการพูด
- อย่าพูดสอดแทรกในขณะที่ผู้รับบริการพูด
- อย่าฟังแบบจับผิดคำพูด
- อย่ากั้นหน้าทำงาน ในขณะเดียวกันที่พูดกับผู้รับบริการ
- จงฟังการบ่นของผู้รับบริการตลอดเวลา
- ไม่แสดงกิริยา ท่าทาง หรือทำเสียงรบกวนผู้รับบริการในขณะที่สนทนากับผู้รับบริการ

2.1 การสื่อสารผ่านทางน้ำเสียง

การใช้น้ำเสียง 5 ระดับเพื่อสื่ออารมณ์

น้ำเสียงของมนุษย์สามารถแสดงอารมณ์ได้หลากหลาย เช่น แสดงความเป็นมิตรหรือศัตรู อบอุนหรือเย็นชา กระตือรือร้นหรือเฉยชา ผู้ให้บริการควรพูดกับผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่แสดงความรู้สึกถึงความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และมีความอบอุนพร้อมทั้งความห่วงใย น้ำเสียงของผู้ให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. น้ำเสียงธรรมดา : เสียงปกติที่มนุษย์ใช้พูดทั่วไป ใช้พูดคุยเรื่องปกติ ให้ข้อมูล ตอบคำถาม
2. น้ำเสียงสูงขึ้นมา 1 ระดับ : ใช้เมื่อต้องการถามคำถามลูกค้า เพราะน้ำเสียงสูงสร้างความตื่นเต้นและความน่าสนใจ
3. น้ำเสียงสูงขึ้นมา 2 ระดับ : ควรใช้เมื่อต้องการสร้างความตื่นเต้น เร้าใจ น่าสนใจ เช่น เมื่อต้องการนำเสนอสินค้า โปรโมชัน ใหม่ เป็นต้น หรือ อาจใช้ในการสร้างความมีชีวิตชีวาในการพูด
4. น้ำเสียงต่ำลง 1 ระดับ : ใช้กับประโยคคำสั่ง เพราะน้ำเสียงต่ำให้ความรู้สึกกด หรือข่ม ใช้ในการสั่งงานจะทำให้ผู้ที่รับคำสั่งเชื่อฟังและปฏิบัติตาม
5. น้ำเสียงต่ำลง 2 ระดับ : ใช้เมื่อต้องการจบเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การจบการสนทนา ในการรับคำตำหนิจากลูกค้า เป็นต้น หากใช้น้ำเสียงผิดระดับสูงไป ก็จะเป็นการยึดสถานการณ์นั้นให้นานขึ้น เพราะว่าเสียงที่สูงจะสร้างความตื่นเต้นเร้าใจ

2.3 การสื่อสารผ่านทางภาษากาย

ภาษากาย เป็นการสื่อความหมายโดยไม่ใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นจากการเคลื่อนไหวทางร่างกาย และการแสดงออกด้วยสีหน้าของผู้ส่งข่าวสารที่มีต่อผู้รับสาร ที่แสดงถึงความพอใจหรือไม่สนใจของผู้ส่งสารต่อผู้รับสารอย่างไร

2.3.1 ประเภทของภาษากาย [2: p162]

เราสามารถแบ่งภาษากายออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ภาษากายในทางบวก เช่น รอยยิ้ม ดวงตาเป็นประกาย แสดงความรู้สึกดีใจ การเลิกคิ้วขึ้นสูง ดวงตาเบิกกว้าง แสดงความรู้สึกประหลาดใจ การนั่งเอนตัวพิงเก้าอี้ โคลงศีรษะไปมา แสดงถึงความผ่อนคลาย เป็นต้น

2. ภาษากายในทางลบ เช่น คิ้วขมวด แหวตต่าแข็งกร้าว กำหมัดแน่น ขบฟัน สายศีรษะ พุดเสียงดัง แสดงถึงความโกรธ แสดงออกถึงความเบื่อด้วยการลูบหน้า ลูบตา ถอนหายใจ แสดงการปิดกั้นตัวเอง ด้วยการกอดอก ไชว่ห้าง เป็นต้น

3. ภาษากายที่แสดงความรู้สึกอื่น ๆ เช่น การเกาศีรษะ การลูบคาง มือปิดปาก การมองไปมองมาพร้อมโบกมือ แปลว่า ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ คุณาพิกา แปลว่า ออดทศ หรือ รีบ

2.3.2 ภาษากาย สื่อความหมายในลักษณะต่าง ๆ (อ่านภาษากายของผู้รับบริการ)

การฝึกอ่านภาษากาย จะช่วยให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง ตัวอย่างภาษากายและความหมายที่พบเห็นกันบ่อย ๆ

ภาษากาย	ความหมาย
กอดอก	ผ่อนคลาย หนาว หรือปกป้องตนเอง
เกาศีรษะ	คันศีรษะ เหนือออก ไม่แน่ใจ จำไม่ได้
ไชว่ห้าง	ผ่อนคลาย หรือปกป้องตัวเอง ปิดกั้นตัวเอง
ลูบคาง	กำลังครุ่นคิด
ชี้นิ้ว	อำนาจคำสั่ง หรือเป็นการเน้นว่าสิ่งที่พูดเป็นสิ่งสำคัญ

ภาษากาย	ความหมาย
การยื่น	พลังอำนาจ ความตื่นตัว
ยิ้ม	พึงพอใจ มีความสุข ยินดี เป็นมิตร
กลอกตาไปมา	กำลังนึกหรือคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่
เลิกคิ้ว	ประหลาดใจ
เม้มริมฝีปาก	เครียด หรือครุ่นคิด
มือปิดปาก	กำลัง พูด/ฟัง เรื่องโกหก หรือ พูด/ฟัง เรื่องไม่จริง
สีหน้าว่างเปล่า	เบื่อ
คิ้วตก	เศร้า
ร้องไห้	เสียใจ สะเทือนใจ

หลังจากที่สามารถอ่านภาษากายของผู้รับบริการได้แล้ว ภาษากายเป็นไปในทางบวก ผู้ให้บริการควรพยายามรักษาความรู้สึกต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกในทางบวกนั้น ๆ ต่อไปให้นานที่สุด หากภาษากายที่อ่านได้เป็นไปในทางลบ ให้พยายามดึงความสนใจลูกค้าออกจากสาเหตุของความไม่พอใจนั้น

บทที่ 3

แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง

เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต ในบทนี้จึงได้รวบรวม เทคนิควิธีต่างๆ ในการให้บริการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รวมถึงกรณีตัวอย่างเพื่อให้อาสาสมัคร ใ้ใช้รับมือกับปัญหาอันอาจเกิดขึ้น ประกอบด้วย

- 3.1 เทคนิคการให้บริการที่สร้างความประทับใจ
- 3.2 การบริหารการรอ
- 3.3 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับกรณีตัวอย่าง

3.1 เทคนิคการให้บริการที่สร้างความประทับใจ

3.1.1 หลัก GUMS บริการพื้นฐานเพื่อให้เกิดความประทับใจ [2: p124]

การบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ โดยใช้หลัก GUMS ซึ่งประกอบด้วย

1. Greet the customer : ทักทายผู้รับบริการ
2. Use the customer's name : ใช้ชื่อผู้รับบริการ
3. Maintain eye contact : สบตาผู้รับบริการขณะสนทนา
4. Smile : ยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจแก่ผู้รับบริการ

เพื่อให้สามารถจดจำการบริการให้เกิดความประทับใจได้ง่าย ๆ อาจจำได้ด้วยบทกลอน

“ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายเป็นชื่อ ถือความสุภาพเป็นสำคัญ
บริการอย่างประทับใจ สิ่งสุดท้ายมิลืมขอบพระคุณ”

3.1.2 มารยาทพื้นฐานเกี่ยวกับการพูด [2: p127]

ระหว่างการให้บริการ อาสาสมัครต้องพูดคุยกับผู้รับบริการในหลายลักษณะ การพูดคุยกับผู้รับบริการจึงควรปฏิบัติ ดังนี้

- ไม่ควรหัวเราะเสียงดัง
- ไม่ใช่เสียงดังเกินควร
- เมื่อต้องพูดกับผู้รับบริการในขณะที่อาสาสมัครนั่งอยู่ ต้องลุกขึ้นขึ้นเสมอ
- พูดคุยกับผู้รับบริการเท่าที่จำเป็น
- หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้งทู่เถียงกับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะผิดหรือถูกก็ตาม

- ห้ามพูดติติง ก่อนและผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด
- ไม่พูดคำหยาบและภาษาถิ่นในการสื่อสาร

3.1.3 สรรพนามที่ควรใช้เรียกผู้รับบริการ [2: p125]

- โดยปกติควรเรียกผู้รับบริการด้วยคำว่า “ท่าน” หรือ “คุณ” แล้วตามด้วยชื่อหากจำได้ เช่น คุณกรองแก้ว ท่านพุดิพัฒน์ เป็นต้น
- ต้องการให้ผู้รับบริการประทับใจมากขึ้น ให้เรียกผู้รับบริการที่เป็นสุภาพบุรุษ ว่า คุณผู้ชาย และให้เรียกผู้รับบริการที่เป็นสุภาพสตรีว่า คุณผู้หญิง

3.1.4 ประโยคต้องห้ามสำหรับผู้ให้บริการ 5 ประโยค [2; p128]

1. ไม่ทราบครับ (ค่ะ) I don't know
2. เราทำสิ่งนั้นให้คุณไม่ได้หรอก We can do that หรือ คุณทำอย่างนี้ไม่ได้นะ
You can't do that ควรที่จะเสนอทางเลือกให้
3. คุณจะต้อง You will have to ในประโยคที่เป็นการสั่ง ควรพูดในแนวข้อร้องจะดูสุภาพกว่า
4. รอแป็บหนึ่งนะครับ เดี่ยวมาครับ Hang on a second. I will be right back ควรพูดว่า กรุณารอสักครู่ครับ เดี่ยวผมจะกลับมาในไม่ช้าครับ
5. ขึ้นต้นประโยคด้วยคำว่า ไม่ No เช่น ไม่มีครับ เป็นต้น ไม่ควรพูดแค่คำว่าไม่ แต่ต้องเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการด้วย

3.1.5 การอธิบายกฎระเบียบขององค์กร

ในบางครั้งผู้รับบริการอาจทำในสิ่งที่ขัดต่อกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร การเข้าห้ามปรามบอกกล่าวควรทำอย่างละมุนละม่อม ใช้หลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ไม่พูดคำว่า เป็นนโยบายขององค์กร
2. ให้เหตุผลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
3. สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับบริการ
4. ไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกหมดความสำคัญ
5. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนเป็นผู้ใหญ่

ตัวอย่าง กรณีเมื่อหมดเวลาให้บริการแต่ผู้บริการต้องการใช้บริการต่อ

ควรพูดว่า ขอภัยครับ(ค่ะ) ขณะนี้พิพิธภัณฑ์ของเราปิดให้บริการแล้วครับ (ค่ะ) อีกสักครู่ไฟในนิทรรศการจะดับโดยอัตโนมัติ เกรงว่าจะเป็นอันตรายต่อท่านในการเดินชม หากท่านต้องการชม

ต่อ พิพธิภัณฑ์ของเปิดทุกวัน อังคารถึงวันศุกร์ เวลา 9.30 - 16.00 และเสาร์อาทิตย์ เวลา 9.30 -17.00 หากท่านยังไม่กลับเรามีนิตรรศการกลางแจ้งด้านนอก ไว้บริการด้วยครับ (คะ)

3.2 การบริหารการรอ [2: p140]

การรอเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับการให้บริการในทุกที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราจะมีวิธีบริหารจัดการอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้าพอใจในขณะที่รอ หลักในการบริหารการรอคอยมีดังต่อไปนี้

3.2.1 ต้องให้ผู้รับบริการมีกิจกรรมทำระหว่างรอ

เช่น อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ ฟังเพลง ดื่มเครื่องดื่ม รับประทานอาหารว่าง หรือเดินชมสถานที่ก็ได้ การให้ลูกค้าทำกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่เบื่อ

3.2.2 ควรให้ผู้มาต้อนรับผู้รับบริการไว้ก่อน

ขณะที่ผู้รับบริการรอควรมีอาสาสมัครมาต้อนรับไว้ก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าผู้ให้บริการรับทราบการรอของเขา ซึ่งจะทำให้ลูกค้าวางใจมากขึ้นว่าเขาจะได้รับการบริการ

3.2.3 ต้องระงับความกลัวของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่รอมักเกิดความกังวลต่าง ๆ เช่น กลัวไม่ได้รับการบริการ กลัวสินค้าหมด ผู้ที่มาตอนรับควรพูดระงับความกลัวของผู้รับบริการก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการเบาใจลง

3.2.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาในการรอ

อาสาสมัครควรประมาณเวลาให้ได้ว่าผู้รับบริการต้องรอนานเท่าใด ต้องสื่อสารกับผู้รับบริการโดยบอกระยะเวลาจริงที่ต้องใช้ในการรอ ไม่ควรแจ้งระยะเวลาการรอให้สั้นกว่าความเป็นจริง เพียงเพื่อต้องการให้ผู้รับบริการเบาใจ

3.2.5 หากเป็นไปได้ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุที่ต้องรอ

ควรแจ้งสาเหตุของการรอให้ทราบ จะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจในระยะเวลาการรอมากขึ้น

3.2.6 การรอต้องเสมอภาค

ในการรอต้องเสมอภาค โดยใช้หลัก มาก่อน ได้ก่อน ต้องไม่ให้ผู้ที่มาทีหลังได้รับการบริการก่อน ซึ่งถือเป็นความไม่เสมอภาค ย่อมจะสร้างความไม่พอใจแก่ผู้รับบริการที่มาก่อน

3.2.7 ความนานในการรอต้องน้อยกว่าคุณค่าของการบริการ

ยิ่งต้องรอนานเท่าไร คุณภาพของสินค้าและบริการที่ควรจะได้รับก็ต้องสูงมากเท่านั้น

3.2.8 หากเป็นไปได้ให้ผู้รับบริการรอเป็นกลุ่ม

การที่ผู้รับบริการรอเป็นกลุ่ม จะทำให้รู้สึกไม่เหงา แต่หากในกลุ่มนั้นมีผู้รับบริการที่พูดจาโผงผาง อาจจะยุ่งให้คนในกลุ่มที่รอด้วย ดำเนินผู้ให้บริการได้ ทำให้สถานการณ์อาจวุ่นวายไปมากกว่าเดิม

3.3 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับกรณีตัวอย่าง

การศึกษากรณีตัวอย่างจะช่วยให้เราสามารถแก้หรือรับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ อาจจะไม่ใช้วิธีที่ดีที่สุดเพราะในปัญหาเดียวกันอาจมีตัวแปรต่างๆ ที่แตกต่างกันไป แต่ก็อาจจะช่วยให้อาสาสมัครสามารถรับมือกับปัญหานั้นได้ในเบื้องต้น

กรณีที่	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
1	เมื่อผู้ชมมากและเด็กๆเกิดการแย่งกันเล่นชิงงาน คนที่เล่นก็ไม่ยอมเลิก คนไม่ได้เล่นก็ร้องโวยวาย	ควรเข้าไปทำการไกล่เกลี่ย ด้วยอาการใจเย็นและสุภาพ ชี้ให้เห็นข้อดีของการแบ่งปัน และจัดลำดับหรือกำหนดเวลาในการเล่น
2	ผู้รับบริการเล่นกับชิงงานนิทรรศการผิดวิธีแต่ไม่ยอมฟังคำอธิบาย	ขอความร่วมมือให้ยุติการเล่นชั่วคราว และพยายามลองอธิบายใหม่
3	ผู้รับบริการมาเป็นครอบครัว เมื่อลูกยังอยากเล่นชิงงานอยู่ แต่พ่อแม่ไม่ยอมอยู่แล้ว	วิเคราะห์เบื้องต้นว่าใครได้ประโยชน์ หากเด็กได้ประโยชน์อาจขอร้องให้พ่อแม่ลองฟังคำอธิบายเพิ่มเติมเพื่อความน่าสนใจ แต่หากมีการเล่นชิงงานนั้นอยู่นานแล้วก็แนะนำคุณลูกให้ลองไปเล่น/ชมชิงงานอื่นบ้างเพราะยังมีอีกหลายอย่างที่ที่น่าสนใจ
4	ผู้เข้าชมที่ดูชิงงานแล้วไม่เข้าใจ ต้องการข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม อาสาสมัครจะทำอย่างไร	เข้าไปให้คำอธิบาย โดยเริ่มจากการแนะนำให้อ่านคำอธิบายวิธีการเรียนรู้ ให้ทดลองเล่น และสอบถามความ เข้าใจ หากยังไม่เข้าใจก็ควรให้คำอธิบายเพิ่มเติม โดยใช้ภาษาหรือรูปแบบการอธิบายที่เหมาะสมกับวัยหรือประสบการณ์
5	ผู้เข้าชมต้องการให้อาสาสมัครเป็นมัคคุเทศน์พาชมและอธิบายทุกอย่างโดยละเอียด	ขอกับผู้เข้าชมว่าไม่สามารถทำได้ จากนั้นอธิบายให้เข้าใจถึงรูปแบบการบริการ ว่าทาง อพ.เรามีวิทยากรประจำในแต่ละส่วนหรือชั้นนิทรรศการซึ่งสามารถขอรับคำอธิบายได้

กรณีที่	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
6	เด็กหลงกับผู้ปกครอง ร้องไห้กระจองอแง	เข้าช่วยเหลือทันที ก่อนอื่นปลอบประโลมให้ผ่อนคลายความกังวล แจ้ง co-ordinator ประจำชั้น จากนั้นพาไปยังส่วนประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เพื่อประกาศตามหาผู้ปกครองต่อไป
7	เด็ก ๆ มากับผู้ปกครองแล้วชนมาก เล่นผิดวิธี ทำลายชิ้นงาน แต่ผู้ปกครองไม่ห้าม	ขอความร่วมมือจากเด็กๆ ให้ช่วยรักษารชิ้นงาน และอธิบายวิธีการที่ถูกต้อง หากยังไม่ฟัง จึงค่อยขอความร่วมมือผู้ปกครองในการห้ามปรามตักเตือน
8	เด็กนักเรียนที่มาต่างโรงเรียนกัน รังแกกัน แ่่งเล่นชิ้นงานกัน จนชกพวกตีกัน	เมื่อพบเห็นให้รีบประณีสถานการณ์ ว่าหากแก้ไขได้ด้วยตนเอง ไม่เกินกำลังเกินไปให้เข้าระงับเหตุให้ละมุนละม่อม และรีบแจ้งผู้เกี่ยวข้อง (co-ordinator ประจำชั้น, MOD และ รปภ.) หากไม่สามารถแก้ไขเองได้ แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อช่วยระงับเหตุและแก้ไขโดยด่วน
9	เด็ก ๆ พกสีสเปรย์มาพ่น ใช้สีเขียน วาดรูปที่ชิ้นงาน อาคาร หรือ Panel อาสาฯ จะจัดการอย่างไร	1) ในกรณีที่พามาแล้วพบเห็นก่อน ให้รีบขอความร่วมมือและแจ้งข้อมูลการชดใช้หากทำขึ้น 2) หากกระทำแล้วจึงได้พบเห็น ให้รีบเข้าห้ามปรามด้วยท่าที่เป็นมิตร จากนั้นขอเชิญพบ MOD เพื่อแจ้งชดใช้ค่าเสียหายต่อไป
10	ผู้ปกครองต้องการให้อาสาสมัครอธิบายทฤษฎีโดยละเอียด แต่เด็กๆ ไม่อยากฟังเอาแต่เล่น	ใช้วิธีการแบบชวนเล่นชวนคุย จากนั้นก็ค่อยๆ สอดแทรกเนื้อหาทฤษฎีเท่าที่เด็กจะรับข้อมูลได้
11	ผู้เข้าชมเล่นชิ้นงานแล้วเกิดอุบัติเหตุ เป็นแผลเลือดไหล	เข้าช่วยเหลือหากมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลที่ถูกต้อง หากไม่ทราบให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องหรือพาไปห้องปฐมพยาบาล

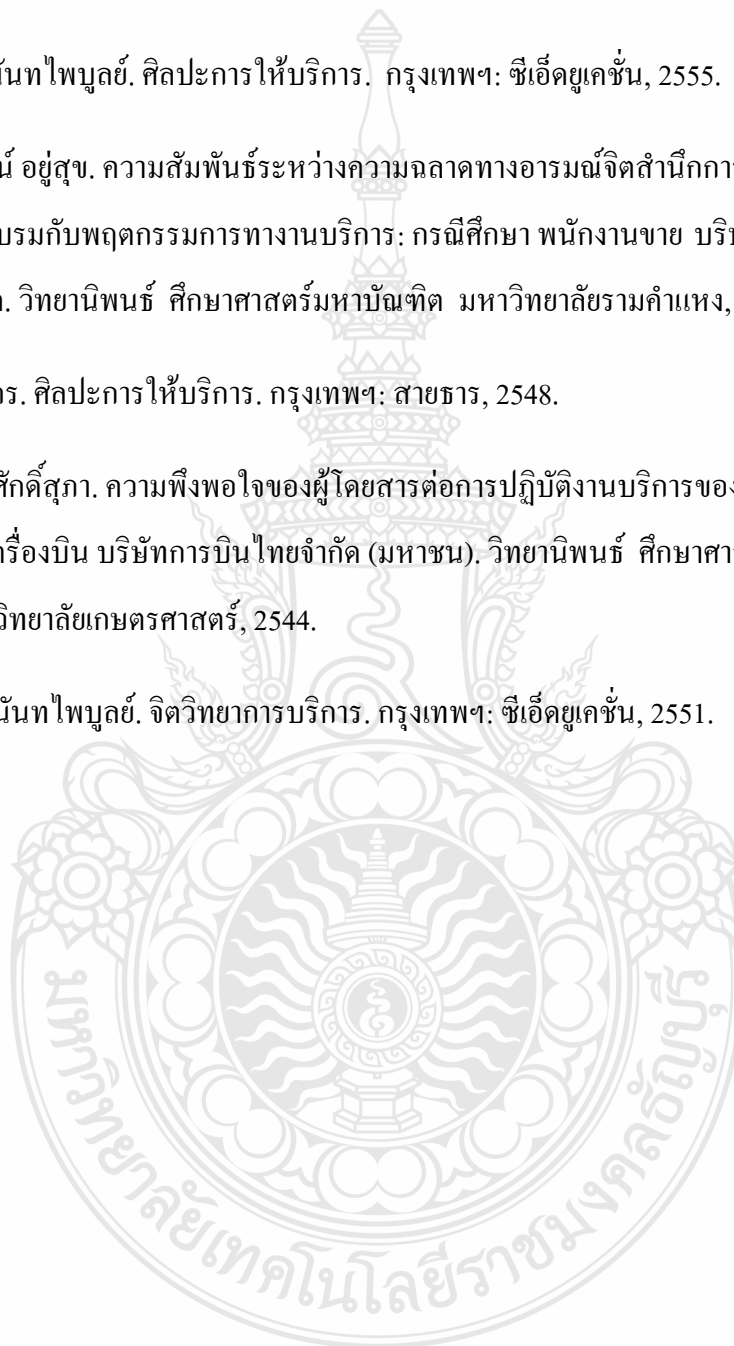
กรณีที่	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
12	ผู้เข้าชมประทับใจในตัวอาสาสมัครมาก เดินตามประกบทั้งวันและสอบถามในทุกเรื่อง	ขอกัยและขอตัวไปให้คำอธิบายผู้เข้าชมท่านอื่น หากยังตามให้พยายามอยู่ในจุดที่โล่งและปลอดภัย ป้องกันการถูกลวนลาม และแนะนำให้เดินเยี่ยมชมในจุดอื่นซึ่งมีความน่าสนใจไม่แพ้กัน แต่หากคุณลักษณะอาจมีเรื่องเกินเลขอาจขอร้องให้เลิกปฏิบัติแบบนั้นและแจ้งยังผู้ดูแลต่อไป
13	ผู้เข้าชมนำอาหาร/เครื่องดื่มเข้ามารับประทานในบริเวณส่วนจัดแสดง	ขอความร่วมมือและแจ้งข้อปฏิบัติที่ถูกต้องพร้อมแนะนำจุดบริการห้องอาหาร
14	ผู้เข้าชมถ่ายภาพเคลื่อนไหว (วีดีโอ) โดยไม่ได้รับอนุญาต	ขอความร่วมมือและแจ้งข้อปฏิบัติที่ถูกต้องพร้อมแนะนำขั้นตอนการขออนุญาตหากมีความจำเป็น
15	ถ้ามีผู้รับบริการแสดงความรักหรือแสดงกิริยาพรอกรักกันอย่างไม่เหมาะสมภายในอาคารนิทรรศการ จะทำอย่างไร	สังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรม หากดูไม่เหมาะสมสามารถแนะนำหรือขอร้องให้แสดงออกให้เหมาะสมกับสถานที่ด้วยท่าทีสุภาพ
16	ถ้าโรงเรียนไม่ได้จองเข้าชม Science show แต่ต้องการชม ซึ่งในวันนั้น Science show ทุกรอบเต็มหมดและอาจารย์โรงเรียนนี้โวยวาย จะดูให้ได้	ขอกัยด้วยความสุภาพ-ใจเย็น และอธิบายขั้นตอนการจองให้เข้าใจ พร้อมแสดง ตัวอย่างเอกสารการจอง ขั้นตอนวิธีการ
17	โรงเรียนจองมาดู Science show แต่โรงเรียนมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด และเราไม่สามารถจะให้โรงเรียนนี้แทรกได้ พร้อมทั้ง อาจารย์ของโรงเรียนก็โวยวายจะเข้าชมให้ได้	ขอกัยและรีบตรวจสอบรอบการแสดงอื่นว่าสามารถจัดรอบอื่นให้ได้หรือไม่
18	ถ้ามีผู้เข้าชมมาเบ่ง จะเข้าชมฟรี บอกว่ารู้จักคนโน้น คนนี้ จะทำอย่างไร	ขอร้องให้โปรครอสักครู่ แล้วแจ้งผู้บังคับบัญชา โดยด่วน เพื่อสอบถามและดำเนินการต่อไป

กรณีที่	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
19	ถ้าระหว่างซื้อตั๋วมีผู้เข้าชมเยอะมากทั้งในส่วนนิทรรศการ และสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วมีบางคนพยายามแซงคิวโดยไม่เกรงใจผู้เข้าชมคนต่อไปที่ยืนรอจะซื้อตั๋วอยู่	ขอร้องให้รับบริการตามลำดับเพื่อความยุติธรรมในการรับบริการ
20	ถ้าระหว่างทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตร มีผู้ชมเข้ามาจับทำอย่างไรก็ไม่ยอมไป	ขอร้องให้ช่วยเหลือออกจากพื้นที่เพื่อความสะดวกในการให้บริการจำหน่ายตั๋วแก่ผู้เข้ารับบริการท่านอื่น หากไม่มีผู้รับบริการอื่น มาซื้อบัตรอาจปิดหน้าต่างจำหน่ายตั๋วหรือเปลี่ยนให้เพื่อนมาช่วยจำหน่ายจนผู้นั้นยอมหลีกเลี่ยงไป
21	พิพิธภัณฑ์เปิดให้บริการ 9.30 น. ถ้ามีผู้เข้าชมมาก่อนเวลาและยืนโวยวายว่า “ทำไมไม่เปิด 9.00 น. คนมารอเยอะแล้ว น่าจะเปิดก่อนได้”	ขอให้ทุกท่านใจเย็นและอธิบายถึงความสะดวกในการรับบริการ ว่ายังไม่พร้อมเพราะเจ้าหน้าที่กำลังเตรียมสถานที่และจะเปิดให้บริการตามกำหนด



เอกสารอ้างอิง

- [1] สมชาติ กิจจรรอง. สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาร์ท โลฟ, 2555.
- [2] จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2555.
- [3] นันทิกาญจน์ อยู่สุข. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริการ ผลการ
ฝึกรอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษา พนักงานขาย บริษัท ไทยยามาซากิ
จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
- [4] สมิต สัมภูกร. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2548.
- [5] จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา. ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- [6] จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.



เกณฑ์การให้คะแนนของข้อสอบแบบรายข้อ

จุดประสงค์ การเรียนรู้	ข้อ	ลักษณะการวัดและการให้คะแนน		
		ระดับคะแนน 3	ระดับคะแนน 2	ระดับคะแนน 1
1. มีความรู้ ด้านบุคลิกภาพ	1	1.สามารถอธิบายลักษณะการแต่งกาย ของอาสาสมัครโดยทั่วไป ประกอบด้วย ด้วย เครื่องแบบ เครื่องแต่งกาย 2.อธิบายการดูแลรักษาร่างกายได้ เช่น การแต่งทรงผม ความสะอาดของเล็บ 3.อธิบายรายละเอียดเฉพาะเพศของ อาสาสมัคร ได้ถูกต้อง	อธิบายได้ 2 ข้อ จากทั้งหมด 3 ข้อ	ตอบได้ 1 ข้อ จาก ทั้งหมด 3 ข้อ
	2	สามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่ไม่ ดี ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ 1.การขึ้น 2.การเดิน 3.การนั่ง	อธิบายได้ 2 ลักษณะ จากทั้งหมด 3 ลักษณะ	อธิบายได้ 1 ลักษณะ จากทั้งหมด 3 ลักษณะ
2. มีความรู้ ทางการสื่อสาร	1	สามารถยกตัวอย่างการพูดเพื่อให้เกิด สัมพันธภาพที่ดี ได้ 5 ข้อขึ้นไป	ตัวอย่าง ได้ 3 – 4 ข้อ	สามารถ ได้ 1 – 2 ข้อ
	2	สามารถใช้ภาษาในการสนทนา ในเชิงบวกได้เหมาะสม มีความสุภาพ และสร้างความรู้สึที่ดีให้กับผู้มาติดต่อ หรือสนทนาด้วย เช่น ขอโทษครับ(ค่ะ) ตอนนี้ท่านคิดธุระสำคัญมาก สะดวก ที่จะรอพบหรือ มีอะไรจะสั่งไว้ไหม ครับ กรุณาช่วยแจ้งชื่อผู้มาติดต่อด้วย จะได้แจ้งให้ท่านทราบว่าท่านต้องการ ติดต่อท่านครับ(ค่ะ)	ใช้ภาษาในการ สนทนาในเชิงบวก ได้เหมาะสม และ ความสุภาพ เช่น ขอโทษครับ(ค่ะ)นัด ไว้ล่วงหน้าหรือ เปล่าครับ(ค่ะ) รอ สักครู่นะครับ(ค่ะ)	ใช้ภาษาในการ สนทนาในเชิงบวก ได้ เช่น โทษครับ (ค่ะ)ตอนนี้คุณ..... มีแขกอยู่ จะรอไหว ไหมครับ(ค่ะ) อีก สักครู่ใหญ่ๆ
3. มีทักษะแนว ทางการบริการที่ ถูกต้อง	1	สามารถอธิบายลักษณะขั้นตอนการ ปฏิบัติได้เหมาะสม ประกอบด้วย การ ทักทาย การแสดงท่าทางบุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	อธิบายขั้นตอนการ ปฏิบัติ ท่าทาง บุคลิกภาพ การใช้ คำพูดที่เหมาะสม	บอกประโยค คำพูดที่ใช้
	2	สามารถอธิบายลักษณะขั้นตอนการ ปฏิบัติได้เหมาะสม การทักทาย บุคลิกภาพ การใช้คำพูดที่เหมาะสม	อธิบายการปฏิบัติ บุคลิกภาพ การใช้ คำพูดที่เหมาะสม	บอกประโยค คำพูดที่ใช้

จุดประสงค์การเรียนรู้	รายการข้อสอบ
บุคลิกภาพ	<p>คำชี้แจง ให้อาสาสมัครอธิบายเรื่องต่อไปนี้</p> <p>1.ให้อธิบายลักษณะการแต่งกายและลักษณะบุคคลของอาสาสมัครที่ถูกต้อง มาโดยละเอียด</p> <p>แนวคำตอบ</p> <p>อาสาสมัครทุกคน ต้องสวมเครื่องแบบที่สะอาด เรียบร้อยไม่ขาด หลุดลุ่ย โดยกำหนดให้สวมเสื้อโปโลคอปก สีส้ม เครื่องหมายของ อพวช. ติดอยู่บนบริเวณอกด้านขวา สวมกางเกงทรงตรงสีสุภาพ(ดำ) สวมเข็มขัดสีพื้น รูปแบบเรียบง่าย สุภาพ แขนวนปลายข้อ ผู้ชายตัดผมสั้น รักษาความสะอาดผิวหนัง, ช่องปาก, เล็บให้สะอาดอยู่เสมอ</p> <p>เฉพาะอาสาสมัครชาย : รองเท้า เป็นรองเท้าหนังดำหรือน้ำตาลหุ้มส้นปิดหมด สวมถุงเท้า และควรรักษาความสะอาดของรองเท้า</p> <p>เฉพาะอาสาสมัครหญิง : รองเท้า หนังดำหรือน้ำตาลปิดหมด แบบส้นสูง เพื่อเสริมบุคลิกให้ดูสง่างาม</p> <p>2. บอกลักษณะของบุคลิกภาพการยืน การเดิน และการนั่ง ที่ไม่ดี</p> <p>แนวคำตอบ</p> <p>การยืน: ผู้ให้บริการยืนเอนตัวตามสบาย ยืนพุงไปด้านหน้า หรือปล่อยสะโพกไปด้านหลัง ขณะยืนทั้ง ส้วม และ เกะ เกา ไอ จาม หาว เรอ ค้อน ถอนหายใจ ถอนขน ในร่างกาย กะพริบตา พักเข้า หรือ ยืนล่วงกระเป๋</p> <p>การเดิน: ขณะเดินผู้ให้บริการ มองเหม่อลอย หรือเดินก้มหน้า ส้วมกระเป๋ หรือเอามือไขว้หลังขณะเดิน คู้ก้นด้วยเสียงดัง และเดินกางแขนกางขา บางครั้งกึ่งเดินกึ่งวิ่ง</p> <p>การนั่ง: ผู้ให้บริการนั่งฟังพนักงานตามสบาย แขนวางบนขอบพนัก ไขว่ห้าง หรือชันเข่า</p>
ทักษะการสื่อสาร	<p>1. จงยกตัวอย่างการพูดเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มา 5 ข้อ</p> <p>แนวคำตอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นการพูดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร - ใช้ภาษาพูดที่เป็นภาษาเดียวกัน - คำพูดนั้นชัดเจน เข้าใจง่ายและสุภาพ - คำพูดนั้นต้องอยู่บนหลักแห่งความจริงและมีเหตุผล - ไม่เป็นคำพูดที่ก่อให้เกิดความเคียดแค้นแก่ผู้อื่น - ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาใช้พูดติดต่อในการปฏิบัติงาน

จุดประสงค์การเรียนรู้	รายการข้อสอบ
ทักษะการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นการพูดที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อทั้งผู้พูดและผู้ที่มาติดต่อ - ไม่พูดในเรื่องที่ละเอียดอ่อน เช่น ศาสนา ความเชื่อ สถาบัน - ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน นินทา - ไม่พูดเกินขอบจนไร้เหตุผล - ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือสร้างความอับอาย ให้แก่ผู้ฟังหรือคนอื่น - พูดอย่างสนใจ และเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญ <ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้ฟังที่ดี โดยการสนใจฟังข้อปัญหา ข้อสงสัยของลูกค้า
	<p>2. เมื่อมีผู้เข้ามาติดต่อหรือขอพบเจ้าหน้าที่กับคุณ แต่เจ้าหน้าที่ท่านนั้นไม่สะดวกพบ ในภาษาเชิงบวกคุณจะตอบอย่างไร</p> <p>แนวคำตอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอโทษครับ (ค่ะ) ตอนนี้ท่านติดธุระสำคัญมาก มีอะไรจะสั่งไว้ไหมครับ - ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) รบกวนช่วยแจ้งชื่อผู้มาติดต่อด้วยค่ะ เดี่ยวดิฉันจะได้แจ้งให้ท่านทราบว่าท่านต้องการติดต่อท่านค่ะ - ประทานโทษครับ(ค่ะ) นัดไว้ล่วงหน้าหรือเปล่าครับ (ค่ะ) - โทษครับตอนนี้คุณ.....มีแขกอยู่ จะรอไหวไหมครับ (ค่ะ) อีกสักครู่ใหญ่ๆ - ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) กรุณาทำนัดใหม่อีกครั้งจะได้ไหมครับ (ค่ะ)
แนวทางการบริการที่ถูกต้อง	<p>1. เมื่อพบว่าผู้รับบริการหรือผู้เข้าชม กำลังถ่ายภาพยนตร์สการในลักษณะเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นข้อห้ามของทางพิพิธภัณฑ์คุณจะทำอย่างไร</p> <p>แนวคำตอบ</p> <p>เข้าไปพบผู้เข้าชมท่านนั้น กล่าวขออภัย และขอความร่วมมือด้วยท่าทางและคำพูดที่สุภาพ พร้อมชี้แจงว่าทางพิพิธภัณฑ์ขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกภาพแบบเคลื่อนไหว แต่อนุญาตให้บันทึกในแบบภาพนิ่งได้</p>
แนวทางการบริการที่ถูกต้อง	<p>2. เมื่อหมดเวลาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์แล้ว แต่ผู้รับบริการต้องการใช้บริการต่อ อาสาสมัครควรพูดอย่างไร</p> <p>แนวคำตอบ</p> <p>ขณะนี้พิพิธภัณฑ์ของเราปิดให้บริการแล้วครับ(ค่ะ) อีกสักครู่ไฟในบริเวณนิทรรศการจะดับลงโดยอัตโนมัติ เกรงว่าท่านอาจจะไม่ได้รับความสะดวก หรืออาจเป็นอันตรายต่อตัวท่าน หากท่านประสงค์จะชมต่อ ดิฉันขอเรียนเชิญในโอกาสหน้านะค่ะ ขอบคุณค่ะ</p>

แบบประเมินพฤติกรรม

ชื่อ..... นามสกุล.....

รายการปฏิบัติ	บุคลิกภาพ			การสื่อสาร			การแก้ปัญหา		
	คะแนน			คะแนน			คะแนน		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1
ฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง (บันทึกภาพด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ นำอัปโหลดขึ้นเว็บเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับการแสดงออกใช้ระยะเวลา 30 นาที)	เมื่อประเมินตนเองได้คะแนนดีในประเด็นที่ปฏิบัติ	เมื่อปฏิบัติหรือเห็นผู้อื่นปฏิบัติดี	เมื่อปฏิบัติหรือเห็นผู้อื่นปฏิบัติไม่ดี	เมื่อประเมินตนเองได้คะแนนดีในประเด็นที่ปฏิบัติ	เมื่อปฏิบัติหรือเห็นผู้อื่นปฏิบัติดี	เมื่อปฏิบัติหรือเห็นผู้อื่นปฏิบัติไม่ดี	เมื่อประเมินตนเองได้คะแนนดีในประเด็นที่ปฏิบัติ	เมื่อปฏิบัติหรือเห็นผู้อื่นปฏิบัติดี	เมื่อปฏิบัติหรือเห็นผู้อื่นปฏิบัติไม่ดี

.....
 วิทยาการผู้ประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ของผู้เข้ารับการศึกษา

คำชี้แจง ให้อาสาสมัครแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่อง การบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็นระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|----------------------------------|------------|
| 5 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มาก |
| 3 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อย |
| 1 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเนื้อหา					
1.1 เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ					
1.2 มีความเข้าใจเรื่องบุคลิกภาพในการบริการได้ดี					
1.3 มีความเข้าใจเรื่องทักษะการสื่อสาร					
1.4 มีความเข้าใจเรื่องแนวทางการบริการที่ถูกต้อง					
2. ด้านกิจกรรม					
2.1 กิจกรรมเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่					
2.2 กิจกรรมฝึกทักษะแบบผสมผสานช่วยให้เข้าใจทักษะการบริการดีขึ้น					
3. สื่อประกอบการฝึกอบรม					
3.1 การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บทำได้ง่าย					
3.2 ขนาดของตัวอักษรมีความชัดเจนและเหมาะสม					
3.3 ขนาดของภาพที่นำเสนอมีความชัดเจน					
3.4 ระบบเสียงมีความสมบูรณ์ชัดเจนตลอดทั้งเนื้อเรื่อง					

คู่มือประกอบการฝึกอบรม

หลักสูตร “ทักษะการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ”



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ(อพวช.)

เทคโนโลยีธานี ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

ชุดฝึกอบรม เรื่อง ทักษะการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ซึ่งใช้การฝึกอบรมแบบเผชิญหน้าในห้องฝึกอบรมปกติโดยวิทยากร และผู้เข้ารับการอบรมสามารถถ่ายทอดข้อมูลและทำกิจกรรมพร้อมกัน ผสมกับการศึกษาด้วยตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยการเรียนรู้ผ่านเว็บฝึกอบรม ประกอบด้วย

คู่มือประกอบการฝึกอบรม เป็นคู่มือที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ใช้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรม กำหนดการขั้นตอน วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางให้ได้ศึกษาก่อนการจัดการฝึกอบรม พร้อมขั้นตอนวิธีใช้เว็บฝึกอบรม เนื้อหาความรู้เรื่องการบริการ กิจกรรม และแบบวัดความรู้ในงานบริการ

ผู้สร้างชุดฝึกอบรมฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าอาสาสมัครผู้ผ่านการฝึกอบรมจะมีความรู้ตลอดจนมีทักษะในการบริการเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำทักษะที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการและสังคมโดยรวม

จิรพล ระวังการ



สารบัญ

หน้า

ความเป็นมาของชุดฝึกอบรม

แผนการฝึกอบรม

 การฝึกอบรมผ่านเว็บ

 บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

 บทที่ 2 ทักษะการสื่อสารในงานบริการ

 บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง

 การฝึกอบรมแบบเผชิญหน้าในห้องฝึกอบรม

คำอธิบายชุดฝึกอบรม

รายละเอียดเนื้อหา

วัตถุประสงค์

โครงสร้างชุดฝึกอบรม

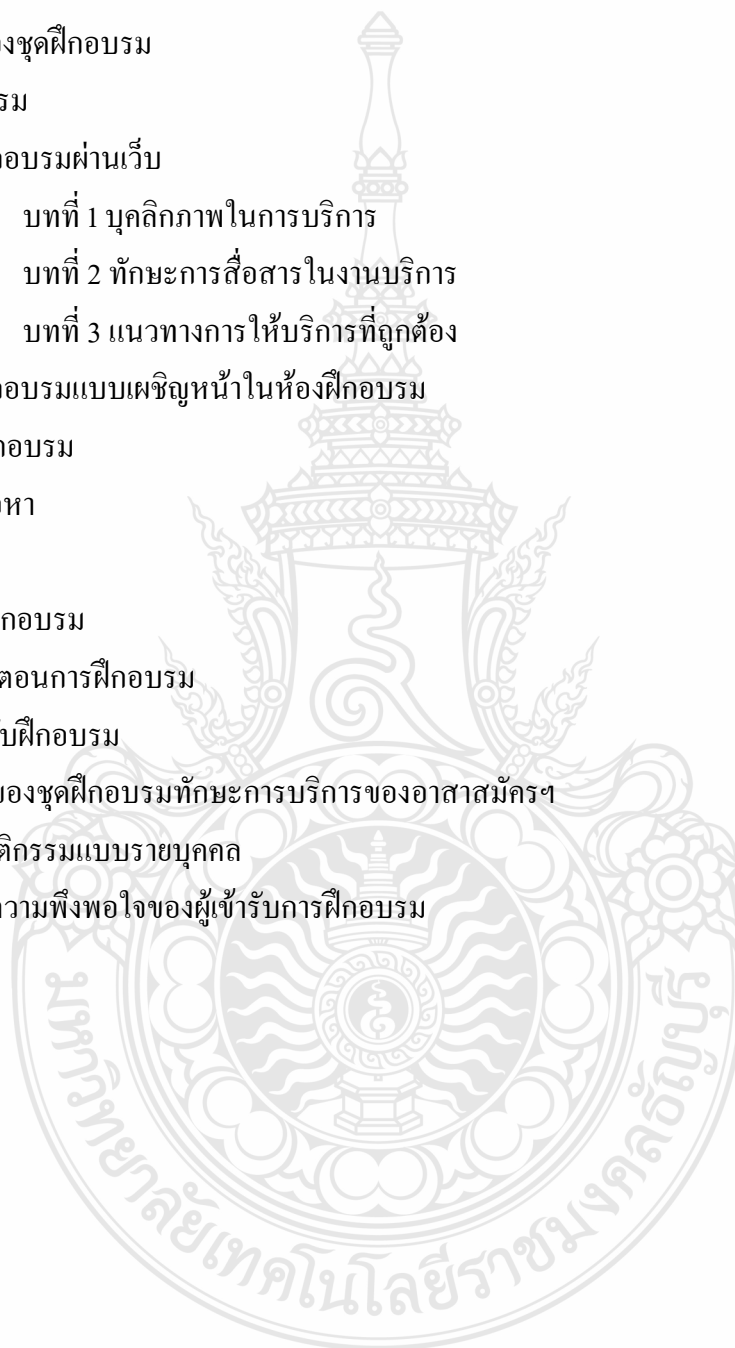
กำหนดการขั้นตอนการฝึกอบรม

วิธีใช้เว็บสำหรับฝึกอบรม

แบบฝึกทักษะของชุดฝึกอบรมทักษะการบริการของอาสาสมัครฯ

แบบสังเกตพฤติกรรมแบบรายบุคคล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม



ความเป็นมาของชุดฝึกอบรม

ถ้าประชาชนไทยส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ก็จะช่วยให้การขับเคลื่อนประเทศผ่านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปด้วยความเข้มแข็ง และเจริญก้าวหน้าด้วยดี ประเทศไทยมีการตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการงานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของชาติกว่า 33 ปี เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลพัฒนาหน่วยงานภายใต้สังกัดให้ทำหน้าที่ศึกษาวิจัย พัฒนาตลอดจนสร้างหน่วยงานใหม่ ที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมเศรษฐกิจของประเทศและทันความเปลี่ยนแปลงของโลก องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ หรือ อพวช. ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้มีพระราชกำหนดจัดตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ.2538 เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อทำหน้าที่ในการส่งเสริมการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระตุ้นจินตนาการและสร้างกระบวนการคิดอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ให้แก่สังคมไทย การดำเนินงานของ อพวช. ประกอบด้วย การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดกิจกรรมวิทยาศาสตร์เสริมศึกษา การวิจัยความหลากหลายทางชีวภาพในประเทศไทย และการวิจัยในเรื่องการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ยังทำการรวบรวมวัสดุตัวอย่างและการบริการข้อมูลวิชาการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือเยาวชนและประชาชนทั่วไป

การบริการ (Service) ของ อพวช. คือ การให้บริการความรู้และการจัดกิจกรรม โดยมีอาสาสมัครให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ชม การบริการที่ดี ผู้รับบริการหรือผู้เข้าชมก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์การเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน พบว่าอาสาสมัครเป็นเครื่องมือสนับสนุนงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการให้ความรู้ประชาชนเป็นต้น ใน อพวช. นั้น การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะอาสาสมัครซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดผู้เข้าชมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งที่เป็นนักเรียน ครูอาจารย์ ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปทุกคน โดยการมอบบริการให้เท่าเทียมกันไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ ผู้ให้บริการหรืออาสาสมัครต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นอาสาสมัครทุกคนทุกหน่วยบริการ ไม่ว่าจะส่วนต้อนรับ ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนนิทรรศการ ส่วนกิจกรรม หรือแม้แต่ส่วนที่สนับสนุนในสำนักงาน การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท จำเป็นต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและด้วยอาสาสมัครเป็นกลไกสำคัญที่สุดจึงจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดี

การฝึกอบรมอาสาสมัครขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ ถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ที่สมัครมาเข้าร่วมปฏิบัติงานในการเป็นอาสาสมัครนั้นเกิดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ทั้งความสำคัญของอาสาสมัครกับงานพิพิธภัณฑศึกษา ความเป็นมาและภารกิจของ อพวช. การปฏิบัติตนในการทำงาน บริการที่มีในพิพิธภัณฑศึกษา และนิทรรศการที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑศึกษา ซึ่งได้รับสมัครและอบรมไปแล้วถึง 36 รุ่น และจากการที่ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้ดูแลงานด้านอาสาสมัครในปัจจุบัน พบว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการที่อาสาสมัครจะปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้เข้าชม หากอาสาสมัครไม่เข้าใจในรูปแบบวิธีการและบริการที่มีขององค์การแล้วนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บริการทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และจากการสำรวจข้อมูลการฝึกอบรมอาสาสมัครโดยผู้วิจัยได้เป็นวิทยากรร่วมในการบรรยายฝึกอบรมให้กับอาสาสมัครในช่วง 15 รุ่นหลังที่ผ่านมา พบว่าเกิดปัญหาจากการฝึกอบรมในแต่ละครั้งไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เอกสารและเนื้อหาที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมในแต่ละครั้งไม่ทันสมัย อีกทั้งขาดความชัดเจนในรูปแบบวิธีการโดยขึ้นอยู่กับขณะทำงานในแต่ละครั้งว่ามีความถนัดหรือความพร้อมที่จะฝึกอบรมในเรื่องใดแล้วจึงถ่ายทอดตามความถนัดนั้น ซึ่งเมื่ออาสาสมัครผู้ผ่านการอบรมนำไปปฏิบัติจริงก็จะมีมาตรฐานการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลให้การบริการที่ผู้เข้าชมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับมีประสิทธิภาพหรือความประทับใจแตกต่างกันไป

จากข้อมูลและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้สร้างชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ(อพวช.) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวนโยบายของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องการเห็นการบริการแก่ผู้เข้าชมมีมาตรฐาน เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ผ่านพิพิธภัณฑศึกษาและกิจกรรมเสริมศึกษา ทั้งเป็นการสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้อาสาสมัครผู้รับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการบริการ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และนำไปปฏิบัติงานจริงได้ รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาชุดฝึกอบรม เอกสารและสื่อการฝึกอบรมด้านการบริการ ซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเนื้อหาที่ครอบคลุมอย่างครบถ้วนโดยสื่อที่เลือกใช้ในครั้งนี้เป็นลักษณะ การนำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรมมัลติมีเดีย และระบบปฏิบัติการบนอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยคาดว่าจะมีผลทำให้อาสาสมัครผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะด้านการบริการที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การตลอดจนการฝึกอบรมอาสาสมัครในครั้งต่อไป

แผนการฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑน์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา		หมายเหตุ
	เผชิญหน้า	เว็บ	
ขั้นก่อนการดำเนินการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียน - จัดให้มีการทดสอบก่อนการฝึกอบรมด้วยแบบวัดความรู้เรื่องการบริการ - ดำเนินการฝึกอบรม เริ่มต้นด้วยการกล่าวที่มาและความสำคัญของชุดฝึกอบรม, แนะนำการใช้เว็บฝึกอบรม 	30 นาที		09.00 – 10.00 น.
	15 นาที		
ขั้นระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการฝึกอบรมทักษะการบริการผ่านเว็บ <ul style="list-style-type: none"> บทที่ 1 เรื่อง บุคลิกภาพในงานบริการ ด้วยการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง บทที่ 2 เรื่อง ทักษะการสื่อสารในงานบริการ การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชมวิดีโอสาธิตการบริการที่ไม่ดี และร่วมกัน comment บทที่ 3 เรื่อง แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง เรียนรู้และศึกษากรณีตัวอย่าง - ดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า บรรยายและฝึกปฏิบัติในเรื่องบุคลิกภาพ แบ่งกลุ่มแสดงบทบาทสมมติ case study (บันทึกเป็นวิดีโอและโหลดขึ้นเว็บ) วิทยากร ให้คะแนนด้วยแบบประเมินพฤติกรรม - กิจกรรม ชมวิดีโอบทบาทสมมติพร้อมแสดงความคิดเห็น ร่วมกันบนเว็บ และสรุป 		2 ชั่วโมง	10.00 – 12.00 น.
		2 ชั่วโมง	13.00 – 15.00 น.
		1 ชั่วโมง	15.15 – 16.15 น.
ขั้นหลังการดำเนินการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการทดสอบหลังการฝึกอบรมด้วยแบบวัดความรู้เรื่องการบริการ - ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในชุดฝึกอบรม 	30 นาที		16.15 – 16.45 น.
	15 นาที		16.45 – 17.00 น.

คำอธิบายชุดฝึกอบรม

ทักษะการบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ

การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติในรูปแบบออนไลน์บนเว็บแบบผสมผสานด้วยวิธีการเรียนแบบเผชิญหน้าในห้องเรียนปกติ และเรียนบนเว็บในรูปแบบออนไลน์ เพื่อฝึกทักษะเรื่องบุคลิกภาพ เรื่องการสื่อสารเรียน และเรื่องแนวทางการบริการที่ถูกต้อง โดยมีกรณีศึกษาจากตัวอย่างการบริการที่ไม่ดี และกิจกรรมการฝึกทักษะด้วยการลงมือปฏิบัติจริง ก่อนได้รับการประเมิน

เนื้อหา

เป็นเนื้อหาทั่วไปที่ไม่อิงกับหลักสูตรหรือวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเลือกใช้ข้อมูลและเนื้อหาจากการรวบรวมข้อมูล เทคนิควิธีการที่น่าสนใจ ตลอดจนกรณีศึกษาต่างๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงของอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ ในการให้บริการผู้เข้าชมตลอดกว่า 10 ปีที่พิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์เปิดให้บริการมาเป็นเนื้อหาประกอบไปด้วยข้อมูลดังนี้

บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ

- 1.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ
- 1.2 การยืน
- 1.3 การเดิน
- 1.4 การนั่ง การยิ้มและหัวเราะ
- 1.5 การทักทาย
- 1.6 การบอกทิศทาง

บทที่ 2 ทักษะการสื่อสารในงานบริการ

- 2.1 การสื่อสารผ่านทางคำพูด
- 2.2 การสื่อสารผ่านทางน้ำเสียง
- 2.3 การสื่อสารผ่านทางภาษากาย

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

- 3.1 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง
- 3.2 การบริหารการรอ

วัตถุประสงค์

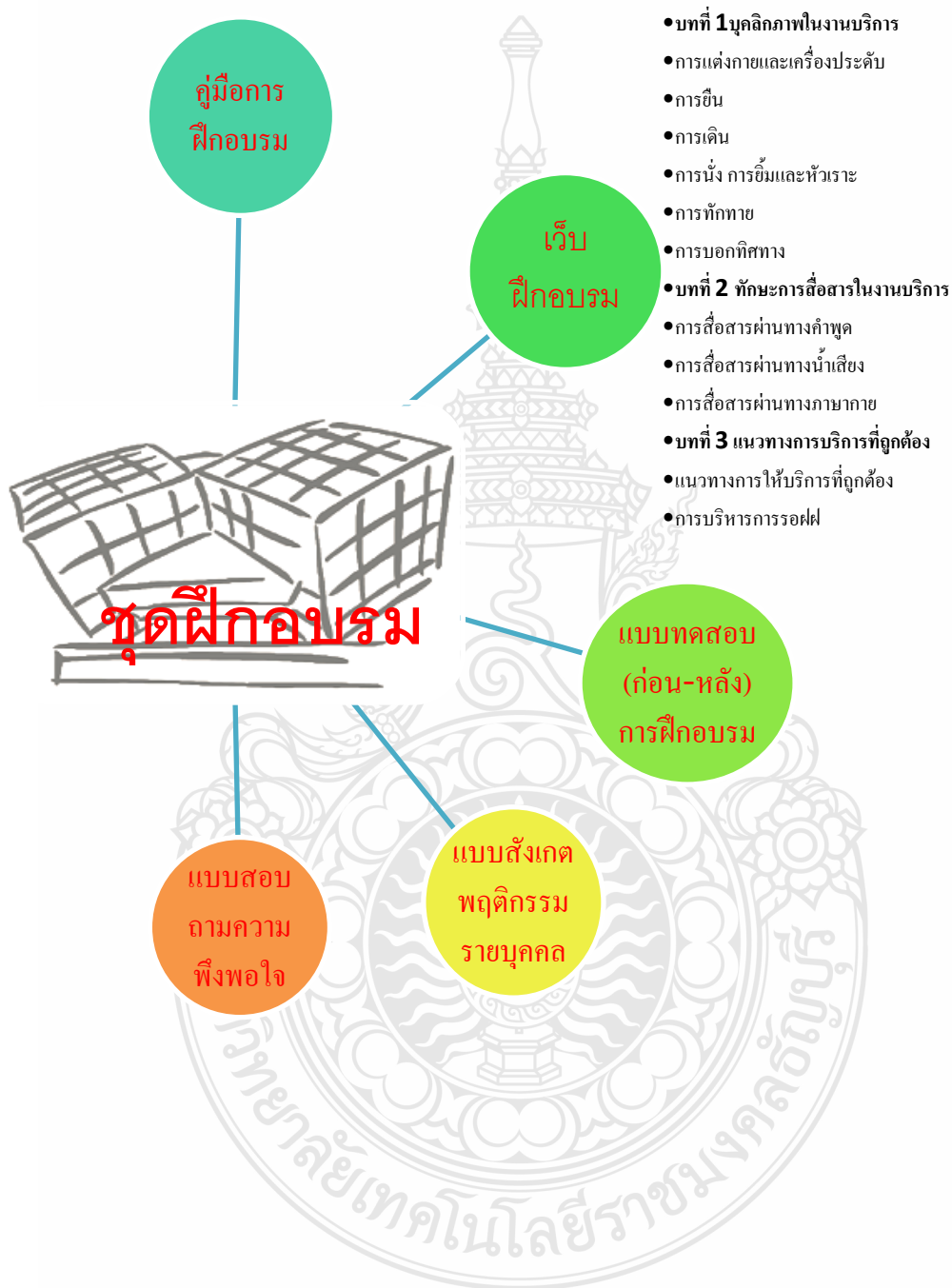
1. เพื่อให้มีทักษะด้านบุคลิกภาพในงานบริการที่เหมาะสม
2. เพื่อให้มีทักษะการสื่อสารในงานบริการที่ดี
3. เพื่อให้มีทักษะแนวทางในการบริการที่ถูกต้อง

มุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านงานบริการให้เพิ่มมากขึ้น และสามารถนำทักษะที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวม ก่อนทำการทดสอบด้วยแบบฝึกทักษะในงานบริการ ซึ่งเน้นวัดผลทักษะด้านงานบริการแบบอ้อม



โครงสร้างของชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ เรื่อง การพัฒนาทักษะในงานบริการ



กำหนดการขั้นตอนการฝึกอบรม

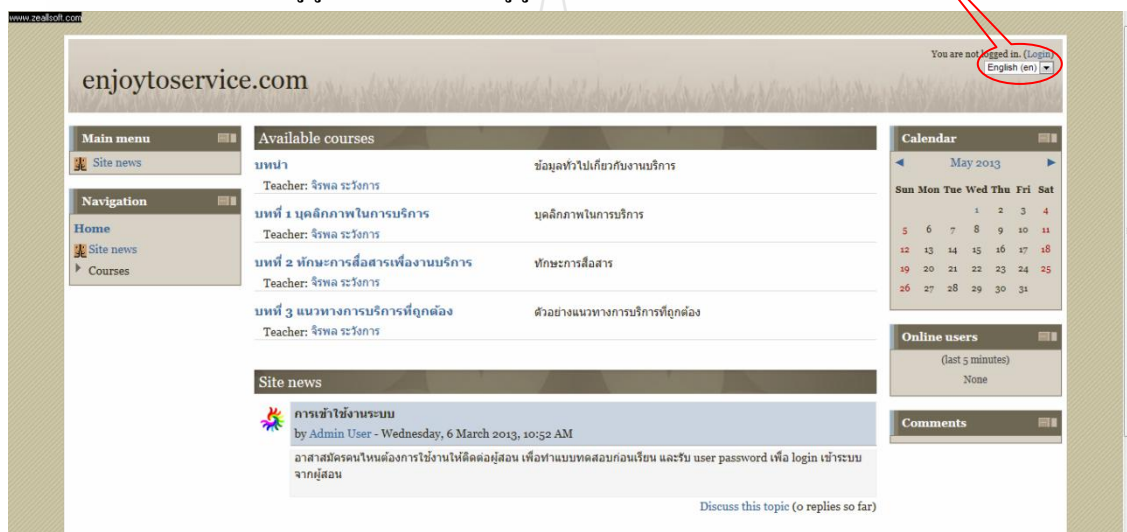
หลักสูตร “ทักษะการบริการของอาสาสมัคร อพวช.”

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม : 30 คน / สถานที่ : ใช้ห้องคอมพิวเตอร์ และบริเวณพื้นที่นิทรรศการ

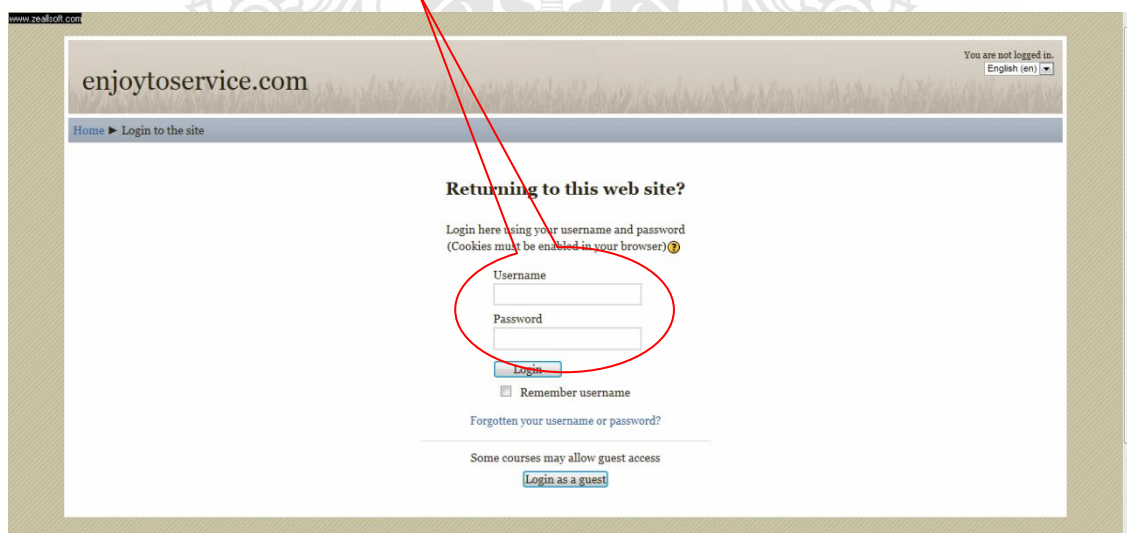
- 09.00 น. ลงทะเบียน / รับประทานอาหารว่าง
- 09.15 น. ทำแบบวัดความรู้เรื่องบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์
แห่งชาติ ก่อนฝึกอบรม(Pre-test)
- 09.45 น. กิจกรรม สร้างความรู้จักคุ้นเคย / แนะนำหลักสูตรวิธีฝึกอบรม
- 10.00 น. อบรมผ่านเว็บด้วยตนเอง
(เว็บไซต์ www.enjoytoservice.com/servicetraining) ประกอบด้วย
บทนำ รู้จักกับ อพวช. / การบริการ / ความหมาย / ลูกค้าและความต้องการ
บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ (เรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง)
บทที่ 2 ทักษะการสื่อสาร (เรียนรู้และชม VDO สาธิต การสื่อสารที่ไม่ถูกต้องพร้อม
Comments ถึงการสื่อสารที่ไม่ดี)
บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
- 12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 น. บรรยายสรุป และ ฝึกปฏิบัติทักษะการให้บริการ
- แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เป็นกลุ่มละ 5 คน มอบโจทย์กรณีตัวอย่าง
- จัดทำบทบาทสมมติ โดยบันทึกเป็นไฟล์วิดีโอ กลุ่มละ 1 เรื่อง ๆ ละ 3-5 นาที
- นำมา Upload ขึ้นบนเว็บไซต์
- 15.00 น. รับประทานอาหารว่าง
- 15.15 น. วิทยากร และสมาชิกผู้เข้าอบรม เข้าชมวิดีโอของสมาชิกทุกกลุ่ม และ ร่วมกัน
สนทนาในเว็บถึงข้อคิดเห็นถึงทักษะการบริการที่ดี และไม่ดีที่ได้ชมจากวิดีโอ
สรุปการอบรม
- 16.15 น. ทำแบบวัดความรู้เรื่องบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์
แห่งชาติ หลังฝึกอบรม(Post-test)
- 16.45 น. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการอบรม
- 17.00 น. ปิดการฝึกอบรม

วิธีการใช้เว็บสำหรับการฝึกอบรม

1. เริ่มต้นเปิด Internet Explorer จากนั้นพิมพ์ www.enjoytoservice.com/servicetraining เพื่อเข้าเว็บไซต์ ก็จะสามารถเข้าสู่เว็บไซต์ได้ดังภาพด้านล่าง จากนั้นก็ทำการ Login โดยใช้ User และ Password ที่ผู้ดูแลระบบ หรือครูผู้สอนกำหนดขึ้น



2. กรอก Username และ Password



3. เมื่อกรอกข้อมูล Username และ Password ทำการคลิกแถบคำว่า “Login” เพื่อเริ่มต้นเข้าสู่บทเรียน (สำหรับผู้เข้ารับการศึกษา วิทยากรและ ผู้ดูแลระบบ จะกำหนด Username และ Password ตามชื่อ – นามสกุล และ E-mail ของผู้เข้ารับการศึกษาที่ได้ลงทะเบียนไว้ เช่น Username : expert / Password : Exp#123456)

enjoytoservice.com

You are not logged in.
English (en)

Home ▶ Login to the site

Returning to this web site?

Login here using your username and password
(Cookies must be enabled in your browser)

Username
eou

Password

Login

Remember username

Forgotten your username or password?

Some courses may allow guest access
[Login as a guest](#)

4. หลังจากทำการ Login เรียบร้อย ก็จะเข้าสู่หน้า Home หรือหน้าหลักของเว็บไซต์ ซึ่งในหน้านี้ ผู้เรียนสามารถคลิกเข้าเรียนในบทเรียนต่างๆ ได้

enjoytoservice.com

You are logged in as จิวล ะวังการ (Logout)
English (en)

Main menu
Site news

Navigation
Home
My home
Site pages
My profile
My courses

Settings
My profile settings

My courses

บทนำ Teacher: จิวล ะวังการ	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานบริการ
บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ Teacher: จิวล ะวังการ	บุคลิกภาพในการบริการ
บทที่ 2 ทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการ Teacher: จิวล ะวังการ	ทักษะการสื่อสาร
บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง Teacher: จิวล ะวังการ	ตัวอย่างแนวทางการบริการที่ถูกต้อง

Calendar

Online users
(last 5 minutes)
จิวล ะวังการ

Messages
No messages waiting
[Messages](#)

Comments
Add a comment...
[Save comment](#)

Site news

Subscribe to this forum

การเข้าใช้งานระบบ
by Admin User - Wednesday, 6 March 2013, 10:52 AM
อาสาสมัครคนไหนต้องการใช้งานให้ติดต่อผู้สอน เพื่อหาแบบทดสอบก่อนเรียน และรับ user password เพื่อ login เข้าระบบจากผู้สอน

Discuss this topic (0 replies so far)

5. เมื่อคลิกเข้าไปในบนเนื้อหา ก็สามารถเลือกเข้าไปเรียนเนื้อหา หรือ เลือกเข้าไปทำกิจกรรมต่างๆ เช่น Chat room เพื่อถาม-ตอบ สนทนาเพิ่มเติมได้

The screenshot shows a Moodle course page for 'บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ'. The 'Topic outline' section lists several topics, with '1 Chat room' highlighted by a red circle. The navigation menu on the left includes 'My home', 'Site pages', 'My profile', 'My courses', and 'My courses' with sub-items like 'Introduction', 'chapter 1 Personality for service', 'Participants', 'Reports', 'เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ', 'Chat room', 'chapter 2 communication skill for service', and 'chapter 3 Guidelines for correct service'. The right sidebar contains sections for 'Comments', 'Latest news', 'Recent activity', and 'Upcoming events'.

6. เมื่อเลือกศึกษา “บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ” ให้เลือก Normal แล้วคลิก **Enter** เพื่อเข้าเนื้อหาบทเรียน

The screenshot shows the 'บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ' section in a Moodle course. The 'Info' tab is selected, displaying details about the activity. The 'Mode' is set to 'Normal' and the 'Enter' button is highlighted. The page title is 'บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ' and the user is logged in as 'จันทนา ธีระกิจ'.

7. ในหน้าบทเรียนจะประกอบด้วย เมนูหัวข้อเรื่อง และ หน้าหน้าบทเรียน ซึ่งสามารถเลือกหัวข้อทำการเรียน

www.zca3101.com You are logged in as จันทนา ศรีโพธิ์ (Logout)

บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

Home ► My courses ► chapter 1 Personality for service ► เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ ► บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ Exit activity

Navigation

Home

- My home
- Site pages
- My profile
- My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ
 - บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ
 - News forum
 - Chat room
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 2 Guidelines for

Chapter 4: บุคลิกภาพในงานบริการ

- 4.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ
- 4.2 กายธำ
- 4.3 กายธำ
- 4.4 กายธำ กายธำและหัวเราะ
- 4.5 กายธำทักทาย
- 4.6 กายธำอภิเษก

บุคลิกภาพในงานบริการ

บุคลิกสร้างได้ด้วยตัวคุณ พร้อมแล้วคลิกปุ่ม Start ได้เลย

START MODULE ►

8. คลิก [START MODULE](#) เพื่อเข้าสู่เนื้อหาบทเรียน

www.zca3101.com You are logged in as จันทนา ศรีโพธิ์ (Logout)

บทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ

Home ► My courses ► chapter 1 Personality for service ► เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ ► บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ Exit activity

Navigation

Home

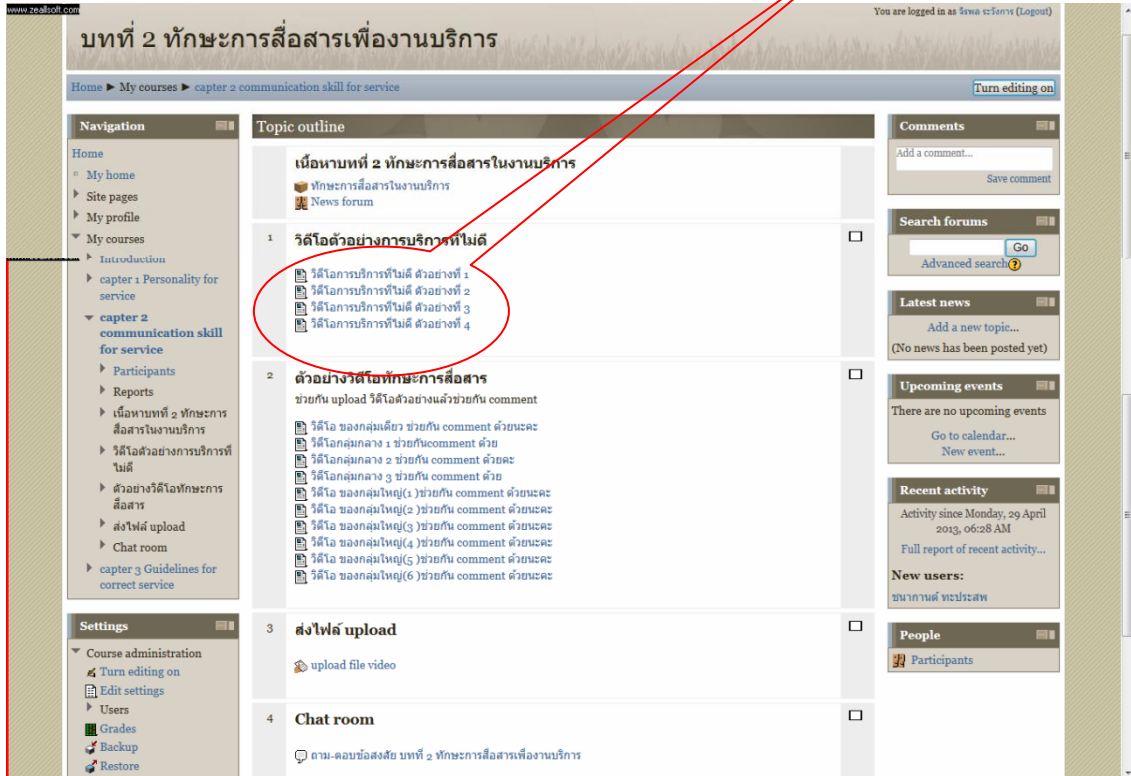
- My home
- Site pages
- My profile
- My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 1 บุคลิกภาพในการบริการ
 - บทที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ
 - News forum
 - Chat room
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 2 Guidelines for

บุคลิกภาพในงานบริการ

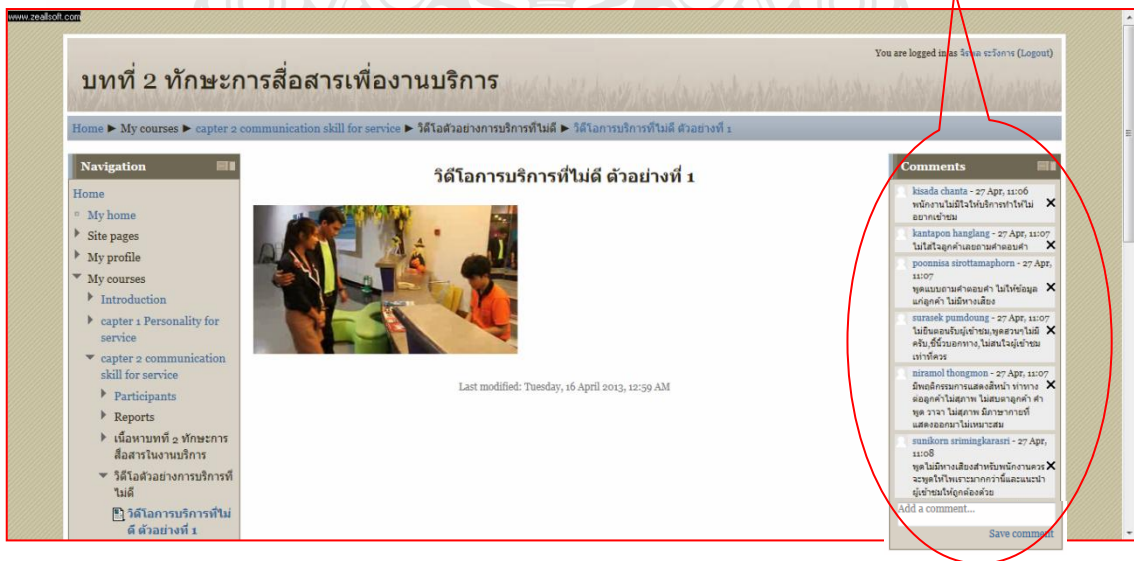
บุคลิกสร้างได้ด้วยตัวคุณ พร้อมแล้วคลิกปุ่ม Start ได้เลย

START MODULE ►

9. ในบทที่ 2 นอกจากเนื้อหาและกิจกรรม เช่น Chat room แล้ว จะมีวิดีโอสาริตทักษะการบริการในกรณีต่างๆ โดยผู้เรียนสามารถคลิกเพื่อเลือกชม



10. เมื่อได้ชมวิดีโอที่ปรากฏขึ้นผู้เรียน และวิทยากร สามารถสนทนาผ่าน Comments



11. บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

www.zeeincof.com You are logged in as จินดา ธรรมใจ (Logout)

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

Home ► My courses ► chapter 3 Guidelines for correct service Turn editing on

Navigation

- Home
- My home
- Site pages
- My profile
- My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - chapter 2 communication skill for service
 - ▼ **chapter 3 Guidelines for correct service**
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
 - Chat room
 - Topic 2

Topic outline

เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

- บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง
 - News forum
- 1 **Chat room**
 - ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
- 2
 - กรณีต่าง ๆ เหล่านี้จะมีวิธีบอกกล่าวผู้รับบริการอย่างไร

Comments

Add a comment...

Save comment

Latest news

Add a new topic...

จิตพล ธรรมใจการ 23 Apr, 11:08
ในกรณี3 จะบอกกล่าวกับผู้รับบริการอย่างไร more...

จิตพล ธรรมใจการ 23 Apr, 11:07
ในกรณี2 จะบอกกล่าวกับผู้รับบริการอย่างไร more...

จิตพล ธรรมใจการ 23 Apr, 11:06
ในกรณี1 จะบอกกล่าวกับผู้รับบริการอย่างไร more...

Older topics ...

Recent activity

Activity since Monday, 29 April 2013, 06:31 AM

www.zeeincof.com You are logged in as จินดา ธรรมใจ (Logout)

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

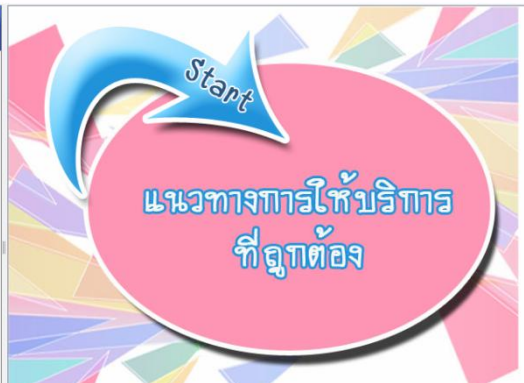
Home ► My courses ► chapter 3 Guidelines for correct service ► เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง ► บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง Exit activity

Navigation

- Home
- My home
- Site pages
- My profile
- My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 3 Guidelines for correct service
 - Participants
 - Reports
 - เนื้อหาบทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง
 - ▼ **บทที่ 3 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง**
 - News forum

chapter 6 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง

- แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง
- การรับทางรถ



www.zeeincof.com You are logged in as จินดา ธรรมใจ (Logout)

บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

Home ► My courses ► chapter 3 Guidelines for correct service ► Chat room ► ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

Navigation

- Home
- My home
- Site pages
- My profile
- My courses
 - Introduction
 - chapter 1 Personality for service
 - chapter 2 communication skill for service
 - chapter 3 Guidelines for correct service
 - Participants
 - Reports

ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3 แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

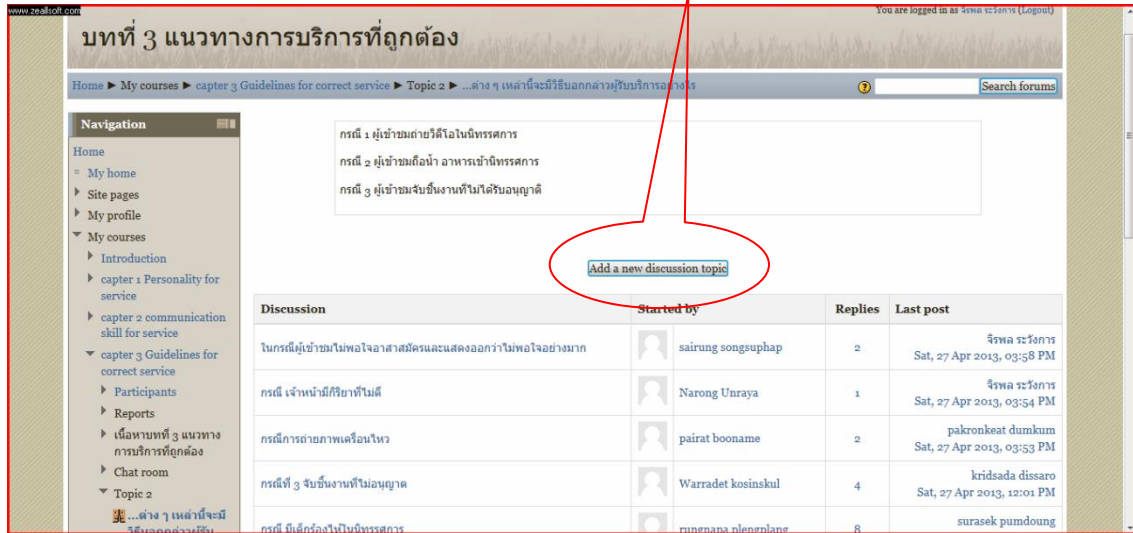
ถาม-ตอบข้อสงสัย บทที่ 3

Click here to enter the chat now

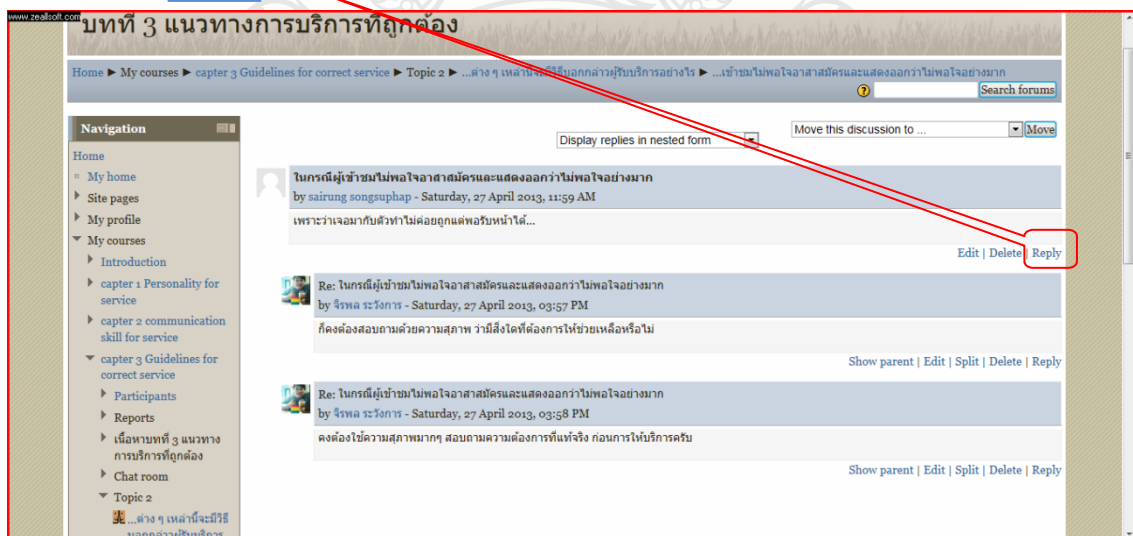
Use more accessible interface

View past chat sessions

12. ในบทที่ 3 จะมีกระทู้ที่วิทยากรตั้งขึ้นเพื่อถามถึงวิธีแก้ปัญหาเพื่อทดสอบทักษะการแก้ปัญหาในกรณีต่างๆ โดยผู้เรียนก็สามารถตั้งกระทู้ที่สงสัยเพิ่มเติมเพื่อให้วิทยากร และผู้เรียนคนอื่นร่วมกันแสดงทัศนคติในการแก้ปัญหาคณะต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะวิธีอีกด้วย



13. เมื่อมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สามารถคลิกเข้าไปในกระทู้ต่างๆ แล้วเพิ่มเติมข้อคิดเห็นโดยคลิก **Reply**



14. เพิ่ม Comments เรียบร้อย อย่าลืม

คลิก **Post to forum**

The screenshot shows a forum interface with a navigation menu on the left and a 'Your reply' form in the center. A red circle highlights the 'Post to forum' button in the bottom left corner of the form area. A red arrow points from this button to a 'Post to forum' button located at the top of the form area. The form includes fields for 'Subject', 'Message', 'Subscription', and 'Attachment', along with a 'Mail now' checkbox. The navigation menu on the left lists various site pages and courses.



ความรู้เรื่องบริการ

เอกสารความรู้เรื่องบริการ ชุดนี้ ได้รวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งหลังจากการศึกษา อาสาสมัครสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 เรื่องในการบริการ คือ

- 1) บุคลิกภาพในงานบริการ
- 2) ทักษะการสื่อสารในงานบริการ
- 3) แนวทางการบริการที่ถูกต้อง

ความหมายของการบริการ

ตาม พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คำว่า การบริการ มาจากคำสองคำ คือ

“การ” หมายถึง งาน, สิ่งที่ทำ, เรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงมีความหมายว่า งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ หรือ งานปฏิบัติรับใช้นอกจากนั้นยังหมายถึง กระบวนการ การดำเนินการ หรือ งานต่างๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงาน ได้ช่วยเหลือ อนุเคราะห์ ปฏิบัติรับใช้ อำนวยความสะดวก เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการให้บุคคลอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

“คนสำคัญที่สุดที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เขามีได้มาพึ่งเรา เราต่างหากที่ต้องพึ่งเขา การรับใช้เขานั้นคือวัตถุประสงค์ของงานของเรา เขามีใช้บุคคลภายนอก เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนี้ ในการรับใช้เขา เรามิได้ช่วยเหลืออะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา”

มหาตมะ คานธี

บทที่ 1

บุคลิกภาพในงานบริการ

บุคลิกภาพด้านต่าง ๆ ในงานด้านบริการ นั้น เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจแรกแก่ผู้รับบริการที่พบเห็น และสัมผัสขณะรับบริการต่างๆ ดังนั้นผู้ให้บริการหรืออาสาสมัครต้องมีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมในเรื่องต่อไปนี้

1.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ

1.2 การยืน

1.3 การเดิน

1.4 การนั่ง

1.5 การยิ้ม การหัวเราะ

1.6 การทักทาย

1.7 การบอกทิศทาง

1.1 การแต่งกายและเครื่องประดับ

การแต่งกายสำหรับผู้ให้บริการแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ พนักงานสวมเครื่องแบบ และพนักงานไม่สวมเครื่องแบบสำหรับอาสาสมัคร อพวช. เป็นพนักงานที่สวมเครื่องแบบ โดย อพวช. มีเครื่องแบบที่กำหนดสำหรับสวมใส่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

เสื้อ	รูปแบบจัดทำเป็นเสื้อโปโลคอปก สีเข้ม มี โลโก้ ของ อพวช. ติดอยู่บนบริเวณอกด้านขวา ซึ่งแจกให้ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน และแจกเพิ่มเมื่อปฏิบัติงานครบตามจำนวนชั่วโมงที่กำหนด
กางเกง	กำหนดให้จัดหาใส่เอง รูปแบบเป็นกางเกงสีดำ หรือสีพื้น สีเข้ม ไม่มีลวดลายแบบทรงสุภาพ ไม่มีรอยขาดหรือปะ
เข็มขัด	ลักษณะเรียบ ไม่มีลวดลายบนเข็มขัด เป็นสีดำ สีน้ำตาล สีกรมท่า
รองเท้า	รองเท้าคัทชู ลักษณะต้องหุ้มส้นเท้า ไม่มีลวดลาย สีดำ สีน้ำตาลเข้ม สีกรมท่า ถ้าเป็นรองเท้าผ้าใบ ห้ามใส่แบบเหยียบส้นรองเท้า ไม่มีลวดลาย สีดำ สีน้ำตาลเข้ม สีกรมท่า หรือสีขาว

นอกจากเครื่องแบบที่กำหนดไว้ดังกล่าวข้างต้น อาสาสมัครต้องปฏิบัติตามระเบียบการดูแลรักษา ร่างกายในรูปแบบที่องค์การฯ กำหนดมาเพื่อให้เกิดคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน ดังนี้ [2: p85]

อาสาสมัครชาย

- ตัดผมสั้น ใช้วัสดุตกแต่งทรงผมให้เป็นระเบียบ ไม่ปรกหน้าตาระหว่างการทำงาน
- รักษาผิวหนังให้สะอาด ไม่มัน ตลอดระยะเวลาการทำงาน
- อาบน้ำ รักษาความสะอาดของร่างกายเป็นประจำ วันละ 2 ครั้ง ใช้อุปกรณ์ระงับกลิ่นกาย หรือน้ำหอมถ้าจำเป็น แต่ควรเป็นกลิ่นอ่อน ๆ
- รักษาความสะอาดในช่องปาก อย่าปล่อยให้มึนกลิ่นปาก
- ตัดเล็บให้สั้น อย่าปล่อยให้เล็บสกปรกหรือแตก
- สวมเครื่องแบบที่สะอาด รีดเรียบ และไม่เป็นเครื่องแบบที่ไม่ขาด หลุดลุ่ย
- แขนง่ายซื้อเพื่อความเป็นกันเองและแสดงความรับผิดชอบต่อการบริการ
- ผู้ให้บริการไม่ควรเหน็บปากกานบนเครื่องแบบในที่ที่ไม่ได้จัดไว้เพื่อเสียบปากกา หากจำเป็นควรจำกัดเพียงค้ำเดียวเท่านั้น
- สวมเข็มขัดและร้อยรูเข็มขัดให้ครบทุกรู
- สวมถุงเท้าสีเดียวกับกางเกง
- สวมรองเท้าหนังดำหรือน้ำตาลปิดหุ้ม รองเท้าผูกเชือก และควรรักษาความสะอาดของ รองเท้า ขัดรองเท้าให้มันตลอดเวลา

อาสาสมัครหญิง

- หากตัดผมสั้น ควรใช้วัสดุตกแต่งทรงผมให้เป็นระเบียบ ไม่ปรกหน้าตาระหว่างการทำงาน
- หากไว้ผมยาว ควรรวบให้เรียบร้อย
- แต่งหน้าทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน โดยแต่งให้ดูเป็นธรรมชาติมากที่สุด ควรเติมเครื่องสำอาง ทุก ๆ 3-4 ชั่วโมง เพื่อให้ใบหน้าดูสดชื่นตลอดเวลา
- อาบน้ำ รักษาความสะอาดของร่างกายเป็นประจำ วันละ 2 ครั้ง ใช้อุปกรณ์ระงับกลิ่นกาย หรือน้ำหอมถ้าจำเป็น แต่ควรเป็นกลิ่นอ่อน ๆ
- รักษาความสะอาดในช่องปาก อย่าปล่อยให้มึนกลิ่นปาก
- ตัดเล็บให้สั้น อย่าปล่อยให้เล็บสกปรกหรือแตก
- สวมเครื่องแบบที่สะอาด รีดเรียบ และไม่เป็นเครื่องแบบที่ไม่ขาด หลุดลุ่ย
- แขนง่ายซื้อเพื่อความเป็นกันเองและแสดงความรับผิดชอบต่อการบริการ

- ผู้ให้บริการไม่ควรเหน็บปากกาบนเครื่องแบบในที่ที่ไม่ได้จัดไว้เพื่อเสียบปากกา หากจำเป็นควรจำกัดเพียงด้ามเดียวเท่านั้น
- สวมเข็มขัดและร้อยยูเข็มขัดให้ครบทุกรู
- สวมรองเท้าหนังดำหรือน้ำตาลปิดหมุด ควรเป็นสีนสูง เพราะจะทำให้ร่างกายดูสง่างาม จะสูงเท่าไรขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

1.2 การยืน [6, p141]

อาสาสมัครควรยืนให้ตัวตรง ศีรษะ ไหล่ สะโพก และปลายเท้าอยู่ในแนวเส้นตรงตั้งฉากกับพื้น ไม่ยื่นพุงไปด้านหน้า หรือปล่อยสะโพกไปด้านหลัง ผู้ชายยืนแยกปลายเท้าออกจากกันเล็กน้อย ผู้หญิงควรยืนเท้าชิด ขณะยืนไม่ควร ล้วง และ แกะ เกา ใจ จาม หาว เรอ ค้อน ถอนหายใจ ถอนขนในร่างกาย กะพริบตา ไม่พึกเช่า ไม่หันหลังให้ผู้รับบริการ ไม่ล้วงกระเป๋า

ในการยืนเตรียมพร้อมให้บริการ ที่เป็นภาษากายบอกผู้รับบริการถึงความพร้อมในการให้บริการ หากทำยื่นเป็นทางการมากเกินไป คือ ยืนหลังตรง ตัวตรง หน้าตรง มีอวางข้างลำตัว ก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด ดังนั้นอาสาสมัครควรยืนดังนี้

ในกรณียืนต่อหน้าผู้รับบริการที่เป็นชาวไทยและชาวตะวันออก

ให้ยืนตัวตรง หน้าตรง อยยิ้ม พร้อมให้บริการ และให้มือประสานกันไว้ที่หน้าท้อง ทำยื่นนี้ถือว่าเป็นท่ายืนที่ทำให้เกียรติผู้รับบริการและเป็นท่ายืนที่แสดงถึงความเคารพ ไม่ควรยื่นพึกขา

ในกรณียืนต่อหน้าผู้รับบริการชาวตะวันตก

ให้ยืนตัวตรง หน้าตรง อยยิ้มพร้อมให้บริการ ไม่ยื่นพึกขา มือไขว้หลัง พักมือไว้ที่บั้นเอว ท่ายืนนี้จะทำให้ลำตัวยืดตรง ดูสง่างาม เป็นภาษากายสื่อความหมายว่าพร้อมบริการ หากยืนต่อหน้าผู้รับบริการชาวตะวันตก ไม่ควรยื่นประสานมือไว้ด้านหน้า ลำตัว หรือ ไม่ว่าจะประสานมือกันไว้ตำแหน่งไหนก็ตาม ถือเป็นการปกป้องหรือปิดกั้นตนเอง เป็นภาษากายที่ถือว่าบุคคลนั้นต้องการอยู่ตามลำพัง ไม่ต้องการติดต่อกับผู้อื่น

1.3 การเดิน

ท่าเดินลักษณะต่าง ๆ

เมื่อเดินคนเดียว

ผู้ให้บริการควรเดินตัวตรง หลังตรง หน้าตรง ไหล่ผ่อนคลาย ขณะเดิน ตาควรมองตรงไปข้างหน้าเพื่อป้องกันการเดินชนหรือสะดุดล้ม และยังสามารถสังเกตเห็นผู้รับบริการที่ต้องการความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว เหลือบมองด้านข้างเป็นระยะ ๆ เพื่อป้องกันการเดินชนหรือตัดหน้าลูกค้า

ไม่ควรล้วงกระเป๋า หรือเอามือไขว้หลังขณะเดิน ไม่คุยกันด้วยเสียงดังเกินควร เดินให้เท่าขนานกัน ไม่เดินทางแขนกางขา ควรหลีกเลี่ยงการวิ่ง

เมื่อเดินกับผู้รับบริการ

เมื่อลูกค้ารู้ทางที่อยู่แล้ว ผู้ให้บริการควรเดินตามอยู่ทางด้านซ้ายมือของผู้รับบริการ และหากเมื่อผู้รับบริการไม่รู้ทาง ต้องเดินนำผู้รับบริการ ให้เดินนำหน้าและอยู่ทางขวามือของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่ออาสาสมัครจะสามารถใช้มือขวาพยบบอกทิศทางให้แก่ผู้รับบริการได้

เมื่อต้องก้มลงเก็บของระหว่างเดิน

ให้ยืนมาหยุดอยู่หน้าของนั้น แล้วย่อเข่าลง ขณะเก็บของพยายามให้ตัวตั้งฉากกับพื้นให้มากที่สุด

การเดินลงบันได

ให้บิดตัวเอาด้านข้างลง ทั้งนี้เพื่อความสวยงาม และเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ เพราะหากเดินลงแบบหน้าตรง หากตกบันได การบาดเจ็บจะร้ายแรง แต่หากเอาด้านข้างลง ความแรงของอุบัติเหตุจะลดลง

1.4 การนั่ง

อาสาสมัครควรนั่งหลังตรง และไม่นั่งพิงพนัก เพราะท่านั่งที่สบายเกินไปมักทำให้ง่วงและเสียสมาธิได้ อาสาสมัครหญิงควรนั่งเข่าชิด หรือแยกห่างกันไม่มากนัก รวบข้อเท้าไว้ด้วยกัน จะเกิดเป็นภาพที่สวยงาม เมื่อต้องการก้มหยิบของให้ใช้สะโพกเป็นจุดหมุน

1.5 การยิ้ม การหัวเราะ

เมื่อมองเห็นผู้รับบริการหรือระหว่างให้บริการ ให้ยิ้มพอประมาณด้วยความจริงใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจและรู้สึกอบอุ่นใจระหว่างการรับบริการ และเมื่อรู้สึกขำขันเมื่อมองเห็นสิ่งใดหรือระหว่างสนทนาและให้บริการ ไม่ควรหัวเราะเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะเป็นเรื่องขบขันมาก ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้า และไม่ใช้เสียงดังเกินควรขณะพูดกับผู้รับบริการ

1.6 การทักทาย [6, p188]

การไหว้

อาสาสมัครไทยควรทักทายโดยการไหว้ กับผู้รับบริการที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อแสดงความอ่อนน้อมแบบไทยให้ชาวต่างชาติได้ชื่นชม และบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทำให้

ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ การไหว้ที่ถูกต้อง จะต้องพนมมือไว้ระหว่างอก แล้วก้มศีรษะลงไปจรดปลายนิ้วมือขณะไหว้ผู้รับบริการ ขั้นตอนของการไหว้มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก มองผู้รับบริการ สบตาและยิ้มให้

ขั้นตอนที่สอง กล่าวทักทายผู้รับบริการ ตามด้วยชื่อลูก้าหากจำได้ เช่น “สวัสดีครับท่าน” “สวัสดีครับท่านอาจารย์” “สวัสดีครับคุณหญิงศิริ”

ขั้นตอนที่สาม เมื่อผู้รับบริการมองมายังผู้ให้บริการแล้ว อาสาสมัครก้มไหว้ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเห็นการทักทายด้วยการไหว้ของเรา

การจับมือ

การจับมือเป็นการทักทายแบบวัฒนธรรมตะวันตก บ้างครั้งถึงแม้อาสาสมัครจะทักทายเป็นผู้รับบริการด้วยการไหว้แล้ว ผู้รับบริการที่เป็นชาวตะวันตกยังต้องการ จับมือเพื่อเป็นการทักทายอีก ในการทักทายด้วยการจับมือ อาสาสมัครไม่ควรยื่นมือไปทักทายด้วยการจับมือกับผู้รับบริการก่อน ควรให้ผู้รับบริการยื่นมือมาก่อน แล้วอาสาสมัครถึงยื่นมือไปจับตอบ

1.7 การบอกทิศทาง

ในการบอกทิศทาง หรือชี้ทาง ห้ามใช้นิ้วชี้ในการชี้ทาง เพราะถือว่าไม่สุภาพอย่างมาก ควรใช้ทั้งมือชี้ในลักษณะการผายมือ(แบบมือ นิ้วเหยียดตรงทั้งหมด) หรือคว่ำมือชี้ไปในทางที่บอกทิศทาง อาจหันมายิ้มและสบสายตามกับผู้รับบริการ หรือ มองไปในทิศทางที่บอกด้วยก็ได้เพื่อยืนยันความถูกต้อง

บทที่ 2

ทักษะการสื่อสารในงานบริการ

ส่วนประกอบสำคัญในการบริการที่คืออีกส่วนก็คือการสื่อสาร ซึ่งการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารนั้นต้องอาศัยการฝึกฝน สังเกตรูปแบบที่ใช้และผลตอบรับที่ได้ระหว่างการสื่อสาร ในบทนี้เราจะศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องการสื่อสารที่ใช้ในงานบริการ ผ่านการสื่อสาร 3 ช่องทางประกอบด้วย

- 2.1 การสื่อสารผ่านทางคำพูด
- 2.2 การสื่อสารผ่านทางน้ำเสียง
- 2.3 การสื่อสารผ่านทางภาษากาย

2.1 การสื่อสารผ่านทางคำพูด

ในแต่ละวัน อาสาสมัครต้องใช้คำพูดในการ พูดคุย สื่อสารกับผู้รับบริการอยู่บ่อยครั้ง ในการสื่อสารด้วยคำพูดบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดได้ ด้วยอุปสรรคต่อการสื่อความหมาย ที่ทำให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้รับสารตีความผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้ให้บริการ อุปสรรคต่อการสื่อความหมาย เช่น การปรุงแต่งข้อมูลข่าวสาร การเลือกเฉพาะส่วนที่ต้องการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารมากเกินไป การใช้กลไกปกป้องตนเอง เป็นต้น

2.1.1 การพูดเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี [1: p117]

- เป็นการพูดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสาร
- ใช้ภาษาพูดที่เป็นภาษาเดียวกัน
- คำพูดนั้นชัดเจน เข้าใจง่ายและสุภาพ
- คำพูดนั้นจะต้องอยู่บนหลักของความจริง และมีเหตุผล
- ไม่เป็นคำพูดที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อผู้อื่น
- ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาใช้พูดติดต่อในการปฏิบัติงาน
- เป็นการพูดที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อทั้งผู้พูดและผู้ที่มาติดต่อ
- ผลของการพูดนั้น จะนำมาซึ่งประโยชน์ของส่วนรวม

- ไม่พูดในเรื่องที่ละเอียดอ่อน เช่น เรื่องศาสนา ความเชื่อ สถาบัน แม้แต่เรื่องของการที่จะต้องทำให้ผู้หนึ่งผู้ใดสูญเสียสิ่งที่ตนมีอยู่
- ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน นินทา
- ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล
- ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือสร้างความอับอาย ให้แก่ผู้ฟังหรือคนอื่น
- พูดอย่างสนใจ และเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญ
- เป็นผู้ฟังที่ดี โดยการสนใจฟังข้อปัญหา ข้อสงสัย ของลูกค้า

2.1.2 จะสื่อสารอย่างไรกับลูกค้าที่ บัว ไม่ให้ซ้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น [1: p110]

- ใช้คำสุภาพ เช่น คำว่า ขออภัย ขอโทษ เป็นต้น
- ควรพูดมีหางเสียง เช่น คะ ค่ะ ครับ เป็นต้น
- ไม่ได้เถียงแต่ใช้วิธีพยักหน้า และรับฟังแทนการนิ่งเฉย
- พูดให้ชัดเจน คำควบกล้ำต่าง ๆ เช่น *ข้างขวา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง* พูดไม่ชัดเป็น *ข้างฝา ปับปง เบี่ยนแปง* เป็นต้น
- พูดด้วยความมั่นใจ เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ ไม่พูดคำพูดที่แสดงถึงความไม่มั่นใจ เช่น “เข้าใจว่า” “รู้สึกว่” เป็นต้น
- ไม่ควรใช้คำซ้ำ หรือ ขยะคำพูด เช่น “แบบว่า” “นะครับ” เป็นต้น
- ไม่ใช้ศัพท์แสงหรือศัพท์เฉพาะที่บุคคลภายนอกไม่เข้าใจ
- หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาระดับปาก คำว่า ไอ้ มัน ให้เปลี่ยนไปใช้คำอื่นแทน เช่น ไอ้พวกนี้ เป็น คนเหล่านี้ เป็นต้น
- มีจังหวะ วรรคตอนในการพูดกับผู้รับบริการ เพื่อไม่ทำให้เข้าใจผิด เช่น ขนมหั่นนี้ มันใหม่ใหม่ อาจหมายถึง ขนมหั้ใหม่ หรือ ขนม่ใหม่ใหม่ ก็ได้ เป็นต้น

2.1.3 การใช้ภาษาเชิงบวก และภาษาเชิงลบ Positives/Negatives Language [1: p122]

เมื่อมีผู้มาติดต่อสอบถาม

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
คุณมหาไคร คุณจะติดต่อเรื่องอะไร	ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม
คุณมีธุระอะไร ต้องการอะไร	(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ)
คุณต้องการพบใคร	
คุณเป็นใคร	

มีผู้มาติดต่อธุระขณะที่เราขุ่นอยู่

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
เห็นใหม่ กำลังทำอะไรอยู่	กรุณาออสักครู่ นะครับ (คะ)
รู้ใหม่ว่า กำลังขุ่นอยู่	
ขุ่นอยู่ไม่เห็นเหอ รอก่อน	

ถ้าของหมดของไม่มีในขณะนั้น

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
ของนี้เขาเลิกใช้นานแล้ว / เซย	ประทานโทษครับ(คะ) ผม(ดิฉัน) ได้รับแจ้ง ว่าโรงงานเลิกผลิตแล้วครับ (คะ)
ของหมด คุณมาซ้าคูณไปหาซื้อที่อื่น	สินค้าขายดีมากครับ(คะ) ได้ตั้งสินค้าไปแล้ว อีกไม่กี่วันคงได้ สัก 1-2 วัน ติดต่ออีกครั้งได้ ใหม่ครับ (คะ)

ถ้าเขามาติดต่อธุระ หรือขอพบเจ้าหน้าที่ของเรา แต่เจ้าหน้าที่เราไม่ว่าง

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
เขาไม่ว่าง	ขอโทษครับ (คะ) มีอะไรจะสั่งไว้ไหมครับ ช่วงนี้เขาติดธุระสำคัญมาก
คุณชื่ออะไรเดี๋ยวมจะไปบอกเขาให้	ขอประทานโทษ ของทราบชื่อนิดเถอะครับ (คะ) เดี๋ยวมจะไปเรียนให้ท่านทราบ
คุณนัดเขาไว้หรือเปล่า	ประทานโทษครับ(คะ) นัดไว้ล่วงหน้า หรือ เปล่าครับ(คะ)

ตอนนี้ไม่รับแขก	ตอนนี้คุณ...มีแขกมากเลยครับ(ค่ะ)
ตอนนี้เขาไม่ว่าง	โทษครับตอนนี้คุณ...มีแขกอยู่ จะรอไหวไหมครับ(ค่ะ) อีกสักครูใหญ่ ๆ
วันหน้ามาใหม่	กรุณามาใหม่อีกครั้งจะได้ไหมครับ(ค่ะ)

กรณีเวลาพักเที่ยง หรือ พนักงานพัก

ภาษาเชิงลบ	ภาษาเชิงบวก
นี่ตอนเที่ยง ไม่ใช่เวลาทำงาน	ขอประทานโทษครับ ตอนนี้พนักงานที่รับผิดชอบยังไม่พร้อมครับ
ตอนนี้เวลาอะไร	จะมีอะไรให้ผมช่วยก่อนได้ไหมครับ
ตอนพัก คุณมาติดต่ออะไร	อีกสักครูก็เปิดบริการแล้วครับ

2.1.4 วิธีฟังอย่างตั้งใจ [2: p153] [1: p126]

การฟังเป็นทักษะหนึ่ง ที่จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น การฟังมีความหมายมากกว่าการได้ยินเสียงที่มากระทบเข้าสู่ประสาทโสตสัมผัสเท่านั้น แต่การฟัง ต้องใช้ความตั้งใจ การแปลความหมาย และการจดจำเสียงที่เข้ามากระตุ้นประสาทโสตสัมผัส พฤติกรรมที่จะทำให้สามารถฟังผู้รับบริการได้อย่างตั้งใจ มีดังนี้

- ใช้การสื่อด้วยสายตา เพื่อให้ผู้รับบริการรู้ว่า ผู้ให้บริการตั้งใจฟัง
- ใช้การผงกศีรษะแสดงการรับฟังและแสดงออกทางสีหน้าที่เหมาะสม เพื่อแสดงออกถึงความสนใจในสิ่งที่สนทนาอยู่

- ใช้คำถามในจังหวะที่เหมาะสม เมื่อฟังแล้วไม่เข้าใจ รอจังหวะแล้วค่อยถามในจังหวะที่เหมาะสม
- ถอดความสิ่งที่ได้ยินออกมาเป็นคำพูดของผู้ให้บริการ แล้วตอบกลับผู้รับบริการ เพื่อเป็นการให้ผู้รับบริการยืนยันว่าผู้ให้บริการเข้าใจถูกต้อง
- หยุดพูดเมื่อผู้รับบริการพูด
- อย่าพูดสอดแทรกในขณะที่ผู้รับบริการพูด
- อย่าฟังแบบจับผิดคำพูด
- อย่ากั้นหน้าทำงาน ในขณะที่เดียวกันที่พูดกับผู้รับบริการ
- จงฟังการบ่นของผู้รับบริการตลอดเวลา
- ไม่แสดงกิริยา ท่าทาง หรือทำเสียงรบกวนผู้รับบริการในขณะที่สนทนากับผู้รับบริการ

2.1 การสื่อสารผ่านทางน้ำเสียง

การใช้น้ำเสียง 5 ระดับเพื่อสื่ออารมณ์

น้ำเสียงของมนุษย์สามารถแสดงอารมณ์ได้หลากหลาย เช่น แสดงความเป็นมิตรหรือศัตรู อบอุนหรือเย็นชา กระตือรือร้นหรือเฉยชา ผู้ให้บริการควรพูดกับผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่แสดงความรู้สึกถึงความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และมีความอบอุนพร้อมทั้งความห่วงใย น้ำเสียงของผู้ให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 5 ระดับดังนี้

1. น้ำเสียงธรรมดา : เสียงปกติที่มนุษย์ใช้พูดทั่วไป ใช้พูดคุยเรื่องปกติ ให้ข้อมูล ตอบคำถาม
2. น้ำเสียงสูงขึ้นมา 1 ระดับ : ใช้เมื่อต้องการถามคำถามลูกค้า เพราะน้ำเสียงสูงสร้างความตื่นเต้นและความน่าสนใจ
3. น้ำเสียงสูงขึ้นมา 2 ระดับ : ควรใช้เมื่อต้องการสร้างความตื่นเต้น เร้าใจ น่าสนใจ เช่น เมื่อต้องการนำเสนอสินค้า โปรโมชันใหม่ เป็นต้น หรืออาจใช้ในการสร้างความมีชีวิตชีวาในการพูด
4. น้ำเสียงต่ำลง 1 ระดับ : ใช้กับประโยคคำสั่ง เพราะน้ำเสียงต่ำให้ความรู้สึกกด หรือข่ม ใช้ในการสั่งงานจะทำให้ผู้ที่รับคำสั่งเชื่อฟังและปฏิบัติตาม
5. น้ำเสียงต่ำลง 2 ระดับ : ใช้เมื่อต้องการจบเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การจบการสนทนา ในการรับคำตำหนิจากลูกค้า เป็นต้น หากใช้น้ำเสียงผิดระดับสูงไป ก็จะเป็นการยึดสถานการณ์นั้นให้นานขึ้น เพราะว่าเสียงที่สูงจะสร้างความตื่นเต้นเร้าใจ

2.3 การสื่อสารผ่านทางภาษากาย

ภาษากาย เป็นการสื่อความหมายโดยไม่ใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นจากการเคลื่อนไหวทางร่างกาย และการแสดงออกด้วยสีหน้าของผู้ส่งข่าวสารที่มีต่อผู้รับสาร ที่แสดงถึงความพอใจหรือไม่สนใจของผู้ส่งสารต่อผู้รับสารอย่างไร

2.3.1 ประเภทของภาษากาย [2: p162]

เราสามารถแบ่งภาษากายออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ภาษากายในทางบวก เช่น รอยยิ้ม ดวงตาเป็นประกาย แสดงความรู้สึกดีใจ การเลิกคิ้วขึ้นสูง ดวงตาเบิกกว้าง แสดงความรู้สึกประหลาดใจ การนั่งเอนตัวพิงเก้าอี้ โคลงศีรษะไปมา แสดงถึงความผ่อนคลาย เป็นต้น

2. ภาษากายในทางลบ เช่น คิ้วขมวด แหวดตาแข็งกร้าว กำหมัดแน่น ขบฟัน สายศีรษะ พุดเสียงดัง แสดงถึงความโกรธ แสดงออกถึงความเบื่อด้วยการลูบหน้า ลูบตา ถอนหายใจ แสดงการปิดกั้นตัวเอง ด้วยการกอดอก ไชว่ห้าง เป็นต้น

3. ภาษากายที่แสดงความรู้สึกอื่น ๆ เช่น การเกาศีรษะ การลูบคาง มือปิดปาก การมองไปมองมาพร้อมโบกมือ แปลว่า ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ คุณาพิกา แปลว่า ออดทศ หรือ รีบ

2.3.2 ภาษากาย สื่อความหมายในลักษณะต่าง ๆ (อ่านภาษากายของผู้รับบริการ)

การฝึกอ่านภาษากาย จะช่วยให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง ตัวอย่างภาษากายและความหมายที่พบเห็นกันบ่อย ๆ

ภาษากาย	ความหมาย
กอดอก	ผ่อนคลาย หนาว หรือปกป้องตนเอง
เกาศีรษะ	คันศีรษะ เหนือออก ไม่แน่ใจ จำไม่ได้
ไชว่ห้าง	ผ่อนคลาย หรือปกป้องตัวเอง ปิดกั้นตัวเอง
ลูบคาง	กำลังครุ่นคิด
ชี้นิ้ว	อำนาจคำสั่ง หรือเป็นการเน้นว่าสิ่งที่พูดเป็นสิ่งสำคัญ

ภาษากาย	ความหมาย
การยื่น	พลังอำนาจ ความตื่นตัว
ยิ้ม	พึงพอใจ มีความสุข ยินดี เป็นมิตร
กลอกตาไปมา	กำลังนึกหรือคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่
เลิกคิ้ว	ประหลาดใจ
เม้มริมฝีปาก	เครียด หรือครุ่นคิด
มือปิดปาก	กำลัง พูด/ฟัง เรื่องโกหก หรือ พูด/ฟัง เรื่องไม่จริง
สีหน้าว่างเปล่า	เบื่อ
คิ้วตก	เศร้า
ร้องไห้	เสียใจ สะเทือนใจ

หลังจากที่สามารถอ่านภาษากายของผู้รับบริการได้แล้ว ภาษากายเป็นไปในทางบวก ผู้ให้บริการควรพยายามรักษาความรู้สึกต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกในทางบวกนั้น ๆ ต่อไปให้นานที่สุด หากภาษากายที่อ่านได้เป็นไปในทางลบ ให้พยายามดึงความสนใจลูกค้าออกจากสาเหตุของความไม่พอใจนั้น

บทที่ 3

แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง

เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต ในบทนี้จึงได้รวบรวม เทคนิควิธีต่างๆ ในการให้บริการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รวมถึงกรณีตัวอย่างเพื่อให้อาสาสมัคร ใ้ใช้รับมือกับปัญหาอันอาจเกิดขึ้น ประกอบด้วย

- 3.1 เทคนิคการให้บริการที่สร้างความประทับใจ
- 3.2 การบริหารการรอ
- 3.3 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับกรณีตัวอย่าง

3.1 เทคนิคการให้บริการที่สร้างความประทับใจ

3.1.1 หลัก GUMS บริการพื้นฐานเพื่อให้เกิดความประทับใจ [2: p124]

การบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ โดยใช้หลัก GUMS ซึ่งประกอบด้วย

1. Greet the customer : ทักทายผู้รับบริการ
2. Use the customer's name : ใช้ชื่อผู้รับบริการ
3. Maintain eye contact : สบตาผู้รับบริการขณะสนทนา
4. Smile : ยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจแก่ผู้รับบริการ

เพื่อให้สามารถจดจำการบริการให้เกิดความประทับใจได้ง่าย ๆ อาจจำได้ด้วยบทกลอน

“ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายเป็นชื่อ ถือคุณภาพเป็นสำคัญ
บริการอย่างประทับใจ สิ่งสุดท้ายมิลืมขอบพระคุณ”

3.1.2 มารยาทพื้นฐานเกี่ยวกับการพูด [2: p127]

ระหว่างการให้บริการ อาสาสมัครต้องพูดคุยกับผู้รับบริการในหลายลักษณะ การพูดคุยกับผู้รับบริการจึงควรปฏิบัติ ดังนี้

- ไม่ควรหัวเราะเสียงดัง
- ไม่ใช่เสียงดังเกินควร
- เมื่อต้องพูดกับผู้รับบริการในขณะที่อาสาสมัครนั่งอยู่ ต้องลุกขึ้นขึ้นเสมอ
- พูดคุยกับผู้รับบริการเท่าที่จำเป็น
- หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้งทู่เถียงกับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะผิดหรือถูกก็ตาม

- ห้ามพูดติติง ก่อนและผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด
- ไม่พูดคำหยาบและภาษาถิ่นในการสื่อสาร

3.1.3 สรรพนามที่ควรใช้เรียกผู้รับบริการ [2: p125]

- โดยปกติควรเรียกผู้รับบริการด้วยคำว่า “ท่าน” หรือ “คุณ” แล้วตามด้วยชื่อหากจำได้ เช่น คุณกรองแก้ว ท่านวุฒิพัฒน์ เป็นต้น
- ต้องการให้ผู้รับบริการประทับใจมากขึ้น ให้เรียกผู้รับบริการที่เป็นสุภาพบุรุษ ว่า คุณผู้ชาย และให้เรียกผู้รับบริการที่เป็นสุภาพสตรีว่า คุณผู้หญิง

3.1.4 ประโยคต้องห้ามสำหรับผู้ให้บริการ 5 ประโยค [2; p128]

1. ไม่ทราบครับ (ค่ะ) I don't know
2. เราทำสิ่งนั้นให้คุณไม่ได้หรอก We can do that หรือ คุณทำอย่างนี้ไม่ได้นะ
You can't do that ควรที่จะเสนอทางเลือกให้
3. คุณจะต้อง You will have to ในประโยคที่เป็นการสั่ง ควรพูดในแนวข้อร้องจะดูสุภาพกว่า
4. รอแป็บหนึ่งนะครับ เดี่ยวมาครับ Hang on a second. I will be right back ควรพูดว่า กรุณารอสักครู่ครับ เดี่ยวผมจะกลับมาในไม่ช้าครับ
5. ขึ้นต้นประโยคด้วยคำว่า ไม่ No เช่น ไม่มีครับ เป็นต้น ไม่ควรพูดแต่คำว่าไม่ แต่ต้องเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการด้วย

3.1.5 การอธิบายกฎระเบียบขององค์กร

ในบางครั้งผู้รับบริการอาจทำในสิ่งที่ขัดต่อกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร การเข้าห้ามปรามบอกกล่าวควรทำอย่างละมุนละม่อม ใช้หลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ไม่พูดคำว่า เป็นนโยบายขององค์กร
2. ให้เหตุผลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
3. สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับบริการ
4. ไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกหมดความสำคัญ
5. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนเป็นผู้ใหญ่

ตัวอย่าง กรณีเมื่อหมดเวลาให้บริการแต่ผู้บริการต้องการใช้บริการต่อ

ควรพูดว่า ขอภัยครับ(ค่ะ) ขณะนี้พิพิธภัณฑ์ของเราปิดให้บริการแล้วครับ (ค่ะ) อีกสักครู่นี้ไฟในนิทรรศการจะดับโดยอัตโนมัติ เกรงว่าจะเป็นอันตรายต่อท่านในการเดินชม หากท่านต้องการชม

ต่อ พิพิธภัณฑของเปิดทุกวัน อังคารถึงวันศุกร์ เวลา 9.30 - 16.00 และเสาร์อาทิตย์ เวลา 9.30 -17.00 หากท่านยังไม่กลับเรามีนิทรรศการกลางแจ้งด้านนอก ไว้บริการด้วยครับ (คะ)

3.2 การบริการการรอ [2: p140]

การรอเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับการให้บริการในทุกที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราจะมีวิธีบริหารจัดการยังไงที่จะทำให้ลูกค้าพอใจในขณะที่รอ หลักในการบริการการรอคอยมีดังต่อไปนี้

3.2.1 ต้องให้ผู้รับบริการมีกิจกรรมทำระหว่างรอ

เช่น อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ ฟังเพลง ดื่มเครื่องดื่ม รับประทานอาหารว่าง หรือเดินชมสถานที่ก็ได้ การให้ลูกค้าทำกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่เบื่อ

3.2.2 ควรให้ผู้มาต้อนรับผู้รับบริการไว้ก่อน

ขณะที่ผู้รับบริการรอควรมีอาสาสมัครมาต้อนรับไว้ก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีผู้ให้บริการรับทราบการรอของเขา ซึ่งจะทำให้ลูกค้าวางใจมากขึ้นว่าเขาจะได้รับการบริการ

3.2.3 ต้องระงับความกลัวของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่รอมักเกิดความกังวลต่าง ๆ เช่น กลัวไม่ได้รับการบริการ กลัวสินค้าหมด ผู้ที่มาต้อนรับควรพูดระงับความกลัวของผู้รับบริการก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการเบาใจลง

3.2.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาในการรอ

อาสาสมัครควรประมาณเวลาให้ได้ว่าผู้รับบริการต้องรอนานเท่าใด ต้องสื่อสารกับผู้รับบริการโดยบอกระยะเวลาจริงที่ต้องใช้ในการรอ ไม่ควรแจ้งระยะเวลาการรอให้สั้นกว่าความเป็นจริง เพียงเพื่อต้องการให้ผู้รับบริการเบาใจ

3.2.5 หากเป็นไปได้ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุที่ต้องรอ

ควรแจ้งสาเหตุของการรอให้ทราบ จะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจในระยะเวลาการรอมากขึ้น

3.2.6 การรอต้องเสมอภาค

ในการรอต้องเสมอภาค โดยใช้หลัก มาก่อน ได้ก่อน ต้องไม่ให้ผู้ที่มาทีหลังได้รับการบริการก่อน ซึ่งถือเป็นความไม่เสมอภาค ย่อมจะสร้างความไม่พอใจแก่ผู้รับบริการที่มาก่อน

3.2.7 ความนานในการรอต้องน้อยกว่าคุณค่าของการบริการ

ยิ่งต้องรอนานเท่าไร คุณภาพของสินค้าและบริการที่ควรจะได้รับก็ต้องสูงมากเท่านั้น

3.2.8 หากเป็นไปได้ให้ผู้รับบริการรอเป็นกลุ่ม

การที่ผู้รับบริการรอเป็นกลุ่ม จะทำให้รู้สึกไม่เหงา แต่หากในกลุ่มนั้นมีผู้รับบริการที่พูดจาโผงผาง อาจจะยุ่งให้คนในกลุ่มที่รอด้วย ดำเนินผู้ให้บริการได้ ทำให้สถานการณ์อาจวุ่นวายไปมากกว่าเดิม

3.3 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับกรณีตัวอย่าง

การศึกษากรณีตัวอย่างจะช่วยให้เราสามารถแก้หรือรับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ อาจจะไม่ใช้วิธีที่ดีที่สุดเพราะในปัญหาเดียวกันอาจมีตัวแปรต่างๆ ที่แตกต่างกันไป แต่ก็อาจจะช่วยให้อาสาสมัครสามารถรับมือกับปัญหานั้นได้ในเบื้องต้น

กรณีที่	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
1	เมื่อผู้ชมมากและเด็กๆเกิดการแย่งกันเล่นชิงงาน คนที่เล่นก็ไม่ยอมเลิก คนไม่ได้เล่นก็ร้องโวยวาย	ควรเข้าไปทำการไกล่เกลี่ย ด้วยอาการใจเย็นและสุภาพ ชี้ให้เห็นข้อดีของการแบ่งปัน และจัดลำดับหรือกำหนดเวลาในการเล่น
2	ผู้รับบริการเล่นกับชิงงานนิทรรศการผิดวิธีแต่ไม่ยอมฟังคำอธิบาย	ขอความร่วมมือให้ยุติการเล่นชั่วคราว และพยายามลองอธิบายใหม่
3	ผู้รับบริการมาเป็นครอบครัว เมื่อลูกยังอยากเล่นชิงงานอยู่ แต่พ่อแม่ไม่ยอมอยู่แล้ว	วิเคราะห์เบื้องต้นว่าใครได้ประโยชน์ หากเด็กได้ประโยชน์อาจขอร้องให้พ่อแม่ลองฟังคำอธิบายเพิ่มเติมเพื่อความน่าสนใจ แต่หากมีการเล่นชิงงานนั้นอยู่นานแล้วก็แนะนำคุณลูกให้ลองไปเล่น/ชมชิงงานอื่นบ้างเพราะยังมีอีกหลายอย่างที่ที่น่าสนใจ
4	ผู้เข้าชมที่ดูชิงงานแล้วไม่เข้าใจ ต้องการข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม อาสาสมัครจะทำอย่างไร	เข้าไปให้คำอธิบาย โดยเริ่มจากการแนะนำให้อ่านคำอธิบายวิธีการเรียนรู้ ให้ทดลองเล่น และสอบถามความ เข้าใจ หากยังไม่เข้าใจก็ควรให้คำอธิบายเพิ่มเติมโดยใช้ภาษาหรือรูปแบบการอธิบายที่เหมาะสมกับวัยหรือประสบการณ์
5	ผู้เข้าชมต้องการให้อาสาสมัครเป็นมัคคุเทศน์พาชมและอธิบายทุกอย่างโดยละเอียด	ขอกับผู้เข้าชมว่าไม่สามารถทำได้ จากนั้นอธิบายให้เข้าใจถึงรูปแบบการบริการ ว่าทาง อพ.เรามีวิทยากรประจำในแต่ละส่วนหรือชั้นนิทรรศการซึ่งสามารถขอรับคำอธิบายได้

กรณีที	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
6	เด็กหลงกับผู้ปกครอง ร้องไห้กระจองอแง	เข้าช่วยเหลือทันที ก่อนอื่นปลอบประโลมให้ผ่อนคลายความกังวล แจ้ง co-ordinator ประจำชั้น จากนั้นพาไปยังส่วนประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เพื่อประกาศตามหาผู้ปกครองต่อไป
7	เด็ก ๆ มากับผู้ปกครองแล้วชนมาก เล่นผิดวิธี ทำลายชิ้นงาน แต่ผู้ปกครองไม่ห้าม	ขอความร่วมมือจากเด็กๆ ให้ช่วยรักษารชิ้นงาน และอธิบายวิธีการที่ถูกต้อง หากยังไม่ฟัง จึงค่อยขอความร่วมมือผู้ปกครองในการห้ามปรามตักเตือน
8	เด็กนักเรียนที่มาต่างโรงเรียนกัน รังแกกัน แ่่งเล่นชิ้นงานกัน จนชกพวกตีกัน	เมื่อพบเห็นให้รีบประเณินสถานการณ์ ว่าหากแก้ได้ด้วยตนเอง ไม่เกินกำลังเกินไปให้เข้าระงับเหตุให้ละมุนละม่อม และรีบแจ้งผู้เกี่ยวข้อง (co-ordinator ประจำชั้น, MOD และ รปภ.) หากไม่สามารถแก้เองได้ แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อช่วยระงับเหตุและแก้ไขโดยด่วน
9	เด็ก ๆ พกสีสเปรย์มาพ่น ใช้สีเขียน วาดรูปที่ชิ้นงาน อาคาร หรือ Panel อาสาฯ จะจัดการอย่างไร	1) ในกรณีที่พกมาแล้วพบเห็นก่อน ให้รีบขอความร่วมมือและแจ้งข้อมูลการชดใช้หากทำขึ้น 2) หากกระทำแล้วจึงได้พบเห็น ให้รีบเข้าห้ามปรามด้วยทำที่เป็นมิตร จากนั้นขอเชิญพบ MOD เพื่อแจ้งชดใช้ค่าเสียหายต่อไป
10	ผู้ปกครองต้องการให้อาสาสมัครอธิบายทฤษฎีโดยละเอียด แต่เด็กๆ ไม่อยากฟังเอาแต่เล่น	ใช้วิธีการแบบชวนเล่นชวนคุย จากนั้นก็ค่อยๆ สอดแทรกเนื้อหาทฤษฎีเท่าที่เด็กจะรับข้อมูลได้
11	ผู้เข้าชมเล่นชิ้นงานแล้วเกิดอุบัติเหตุ เป็นแผลเลือดไหล	เข้าช่วยเหลือหากมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลที่ถูกต้อง หากไม่ทราบให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องหรือพาไปห้องปฐมพยาบาล

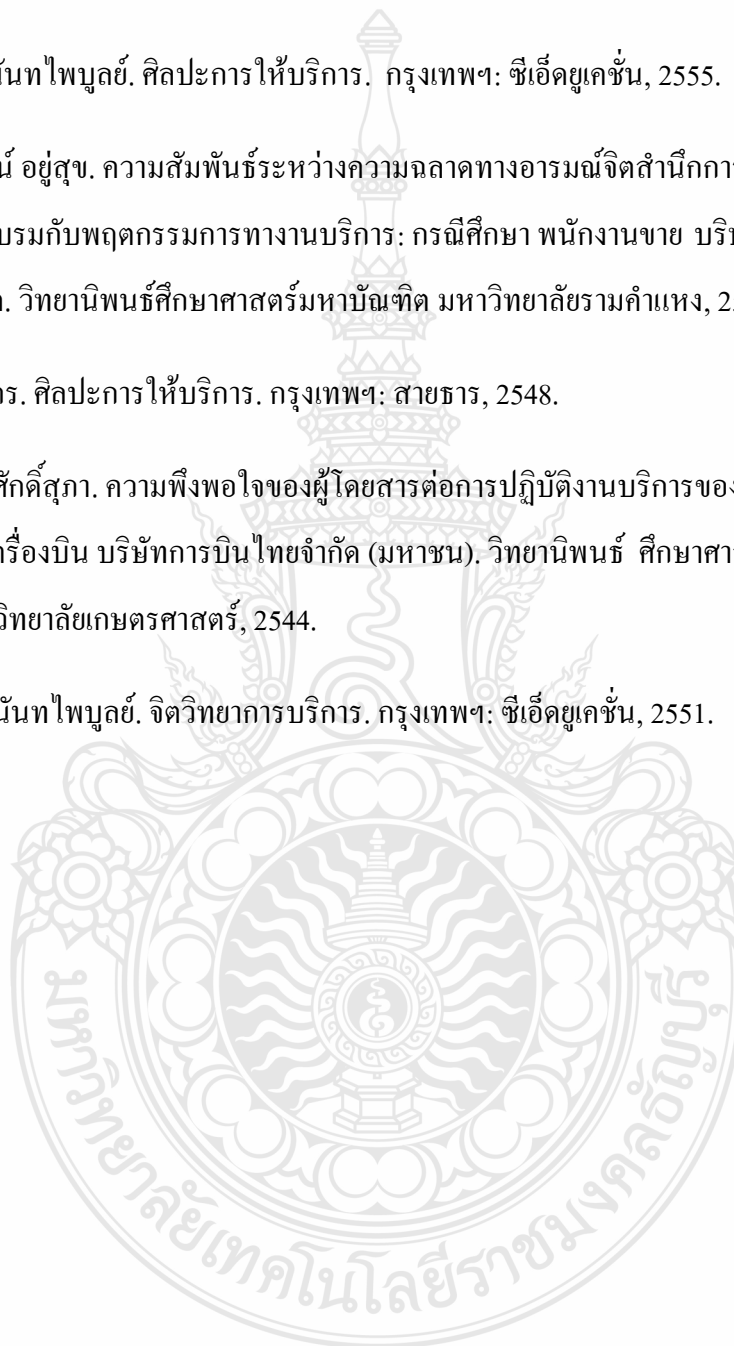
กรณีที่	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
12	ผู้เข้าชมประทับใจในตัวอาสาสมัครมาก เดินตามประกบทั้งวันและสอบถามในทุกเรื่อง	ขอกัยและขอตัวไปให้คำอธิบายผู้เข้าชมท่านอื่น หากยังตามให้พยายามอยู่ในจุดที่โล่งและปลอดภัย ป้องกันการถูกลวนลาม และแนะนำให้เดินเยี่ยมชมในจุดอื่นซึ่งมีความน่าสนใจไม่แพ้กัน แต่หากคุณลักษณะอาจมีเรื่องเกินเลขอาจขอร้องให้เลิกปฏิบัติแบบนั้นและแจ้งยังผู้ดูแลต่อไป
13	ผู้เข้าชมนำอาหาร/เครื่องดื่มเข้ามารับประทานในบริเวณส่วนจัดแสดง	ขอความร่วมมือและแจ้งข้อปฏิบัติที่ถูกต้องพร้อมแนะนำจุดบริการห้องอาหาร
14	ผู้เข้าชมถ่ายภาพเคลื่อนไหว (วิดีโอ) โดยไม่ได้รับอนุญาต	ขอความร่วมมือและแจ้งข้อปฏิบัติที่ถูกต้องพร้อมแนะนำขั้นตอนการขออนุญาตหากมีความจำเป็น
15	ถ้ามีผู้รับบริการแสดงความรักหรือแสดงกิริยาพรอกรักกันอย่างไม่เหมาะสมภายในอาคารนิทรรศการ จะทำอย่างไร	สังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรม หากดูไม่เหมาะสมสามารถแนะนำหรือขอร้องให้แสดงออกให้เหมาะสมกับสถานที่ด้วยท่าทีสุภาพ
16	ถ้าโรงเรียนไม่ได้จองเข้าชม Science show แต่ต้องการชม ซึ่งในวันนั้น Science show ทุกรอบเต็มหมดและอาจารย์โรงเรียนนี้ ไวยวาย จะดูให้ได้	ขอกัยด้วยความสุภาพ-ใจเย็น และอธิบายขั้นตอนการจองให้เข้าใจ พร้อมแสดง ตัวอย่างเอกสารการจอง ขั้นตอนวิธีการ
17	โรงเรียนจองมาดู Science show แต่โรงเรียนมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด และเราไม่สามารถจะให้โรงเรียนนี้แทรกได้ พร้อมทั้ง อาจารย์ของโรงเรียนก็ไวยวายจะเข้าชมให้ได้	ขอกัยและรีบตรวจสอบรอบการแสดงอื่นว่าสามารถจัดรอบอื่นให้ได้หรือไม่
18	ถ้ามีผู้เข้าชมมาเบ่ง จะเข้าชมฟรี บอกว่ารู้จักคนโน้น คนนี้ จะทำอย่างไร	ขอร้องให้โปรครอสักครู่ แล้วแจ้งผู้บังคับบัญชา โดยด่วน เพื่อสอบถามและดำเนินการต่อไป

กรณีที	ลักษณะปัญหา	วิธีปฏิบัติสำหรับอาสาสมัคร
19	ถ้าระหว่างซื้อตั๋วมีผู้เข้าชมเยอะมากทั้งในส่วนนิทรรศการ และสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วมีบางคนพยายามแซงคิวโดยไม่เกรงใจผู้เข้าชมคนต่อไปที่ยืนรอจะซื้อตัวยู่	ขอร้องให้รับบริการตามลำดับเพื่อความยุติธรรมในการรับบริการ
20	ถ้าระหว่างทำหน้าที่เจ้าหน้าที่มีผู้ชมเข้ามาจับทำอะไรก็ไม่ยอมไป	ขอร้องให้ช่วยหลีกเลี่ยงจากพื้นที่เพื่อความสะดวกในการให้บริการเจ้าหน้าที่แก่ผู้เข้ารับบริการท่านอื่น หากไม่มีผู้รับบริการอื่น มาซื้อบัตรอาจปิดหน้าต่างเจ้าหน้าที่หรือเปลี่ยนให้เพื่อนมาช่วยเจ้าหน้าที่จนผู้นั้นยอมหลีกเลี่ยงไป
21	พิพิธภัณฑ์เปิดให้บริการ 9.30 น. ถ้ามีผู้เข้าชมมาก่อนเวลาและยืนโวยวายว่า “ทำไมไม่เปิด 9.00 น. คนมารอเยอะแล้ว น่าจะเปิดก่อนได้”	ขอให้ทุกท่านใจเย็นและอธิบายถึงความสะดวกในการรับบริการ ว่ายังไม่พร้อมเพราะเจ้าหน้าที่กำลังเตรียมสถานที่และจะเปิดให้บริการตามกำหนด



เอกสารอ้างอิง

- [1] สมชาติ กิจจรรอง. สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาร์ท โลฟ, 2555.
- [2] จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2555.
- [3] นันทิกาญจน์ อยู่สุข. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริการ ผลการ
ฝึกรอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษา พนักงานขาย บริษัท ไทยยามาซาคิ
จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
- [4] สมิต สัมภูกร. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2548.
- [5] จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา. ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- [6] จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.



เรื่อง การบริการ

1. เมื่อพบว่าผู้รับบริการหรือผู้เข้าชม กำลังถ่ายภาพนิทรรศการในลักษณะเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นข้อห้ามของทางพิพิธภัณฑ์ คุณจะปฏิบัติอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. เมื่อหมดเวลาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์แล้ว แต่ผู้รับบริการต้องการใช้บริการต่อ อาสาสมัครควรพูดอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบประเมินพฤติกรรม

ชื่อ..... นามสกุล.....

รายการปฏิบัติ	บุคลิกภาพ			การสื่อสาร			การแก้ปัญหา		
	คะแนน			คะแนน			คะแนน		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1
ฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง (บันทึกภาพด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ นำอัปโหลดขึ้นเว็บเพื่ออภิปรายเกี่ยวกับการแสดงออกใช้ระยะเวลา 30 นาที)	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลิกภาพอย่างถูกต้องเหมาะสม	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลิกภาพได้ถูกต้อง	เมื่อปฏิบัติหรือแสดงออกด้านบุคลิกภาพอย่างใดอย่างหนึ่งได้ถูกต้อง	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารได้ถูกต้อง	เมื่อปฏิบัติหรือแสดงออกด้านบุคลิกภาพอย่างใดอย่างหนึ่งได้ถูกต้อง	เมื่อแนะนำการปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการแก้ปัญหาอย่างถูกต้องเหมาะสม	เมื่อปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะด้านการแก้ปัญหาได้ถูกต้อง	เมื่อปฏิบัติหรือแสดงออกด้านการแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งได้ถูกต้อง

.....
 วิทยาการผู้ประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ของผู้เข้ารับการศึกษา

คำชี้แจง ให้อาสาสมัครแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมแบบผสมผสาน เรื่อง การบริการของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็นระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|----------------------------------|------------|
| 5 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มาก |
| 3 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อย |
| 1 | หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเนื้อหา					
1.1 เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ					
1.2 มีความเข้าใจเรื่องบุคลิกภาพในการบริการได้ดี					
1.3 มีความเข้าใจเรื่องทักษะการสื่อสาร					
1.4 มีความเข้าใจเรื่องแนวทางการบริการที่ถูกต้อง					
2. ด้านกิจกรรม					
2.1 กิจกรรมเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่					
2.2 กิจกรรมฝึกทักษะแบบผสมผสานช่วยให้เข้าใจทักษะการบริการดีขึ้น					
3. สื่อประกอบการฝึกอบรม					
3.1 การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บทำได้ง่าย					
3.2 ขนาดของตัวอักษรมีความชัดเจนและเหมาะสม					
3.3 ขนาดของภาพที่นำเสนอมีความชัดเจน					
3.4 ระบบเสียงมีความสมบูรณ์ชัดเจนตลอดทั้งเนื้อเรื่อง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายจิรพล ระวังการ
วัน-เดือน-ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2522
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	31/446 หมู่ที่ 1 หมู่บ้านสินธานีแกรนด์วิลล์ ซอย 35 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
การศึกษา	สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำเร็จการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำเร็จการศึกษา ศึกษาศาสตรบัณฑิต (การศึกษานอกระบบ) สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	2541 - 2543 จัดหานักแสดง นายเก้าจิว โมเดลลิ่ง เอเจนซี่ 2544 - 2545 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สำนักวิชาการ ทดสอบและประเมินผล (สวป.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2545 - 2550 อาสาสมัคร พิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) 2547 - 2548 Training Officer บริษัท สไตรคพอร์ส จำกัด Training Supervisor บริษัท เดอะเบสท์ โปรโมชัน จำกัด 2550 - 2552 วิทยากร(ลูกจ้าง) องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ 2552 - 2555 วิทยากร 4 องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ 2555 - ปัจจุบัน วิทยากร 5 กองพัฒนากิจกรรม สำนักพัฒนาความตระหนักรู้ด้านวิทยาาสตร์ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)