

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับข้าราชการพลเรือน เรื่อง ศิลปะการให้บริการ ครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกลุ่มเดียวสอบก่อนและสอบหลัง (One group pretest posttest design)

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง ศิลปะการให้บริการในหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ ที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น

#### สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลจะสามารถใช้ฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 และผลการทดสอบก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการและบริการ ระดับ 1-3 จากส่วนราชการต่าง ๆ ประจำจังหวัดนครปฐม จำนวน 55 คน คือ ร้อยละ 85 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 64 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบทดสอบที่ใช้ในการประเมินผลการศึกษาศุภนิเทศศึกษาศาสตร์ทางไกล แบบปรนัยเลือกคำตอบชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 5 แบบทดสอบ ดังนี้ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง)

- 2.1 แบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษาศุภนิเทศศึกษาศาสตร์ มีค่าความเชื่อมั่น 0.95
- 2.2 แบบทดสอบท้ายหน่วยที่ 1 มีค่าความเชื่อมั่น 0.82
- 2.3 แบบทดสอบท้ายหน่วยที่ 2 มีค่าความเชื่อมั่น 0.82
- 2.4 แบบทดสอบท้ายหน่วยที่ 3 มีค่าความเชื่อมั่น 0.96
- 2.5 แบบทดสอบท้ายหน่วยที่ 4 มีค่าความเชื่อมั่น 0.98

2. แบบประเมินคุณภาพศุภนิเทศศึกษาศาสตร์ทางไกลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 2 ชุด คือ สำหรับผู้เชี่ยวชาญ และสำหรับผู้ศึกษาศุภนิเทศศึกษาศาสตร์ทางไกลกลุ่มตัวอย่าง แบบประเมินผล มีลักษณะเป็นการจัดอันดับคุณภาพและปลายเปิด ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีหัวเรื่องที่มุ่งประเด็น 5 เรื่อง คือ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม การประเมินผล และรูปแบบ เกณฑ์ในการยอมรับ ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ขึ้นไป แสดงว่ามีความเหมาะสม ถ้าค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3 จะต้องปรับปรุงแก้ไข

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. นำศุภนิเทศศึกษาศาสตร์ทางไกลที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการทดลองใช้จากกลุ่มทดลองแล้ว ไปทดลองใช้กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรการและบริการจากส่วนราชการต่าง ๆ ประจำจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้มอบให้สำนักงานจังหวัดนครปฐม เป็นผู้ประสานงานและเก็บรวบรวมข้อมูลให้ ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมเวลา

- 1 เดือน 18 วัน ผู้วิจัยเดินทางไปรับข้อมูลที่สำนักงานจังหวัดนครปฐมด้วยตนเอง
2. เนื่องจากการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยมิได้เป็นผู้นำเครื่องมือไปทดลองโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ในการจัดส่งชุดฝึกอบรมทางไกลให้ข้าราชการกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้แนบเอกสารและจดหมายขอความอนุเคราะห์ พร้อมชุดฝึกอบรม ดังนี้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค)
- 2.1 แบบประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม จำนวน 1 ชุด
  - 2.2 หนังสือชี้แจงวิธีการส่งแบบทดสอบและแบบประเมินกลับคืน 1 ฉบับ
  - 2.3 จดหมายขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลตอบแบบทดสอบและแบบประเมินผลจากสำนักงาน ก.พ. 1 ฉบับ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมา แล้วดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประสิทธิภาพ ชุดฝึกอบรมทางไกลตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80
  - 1.1 รวมคะแนนแบบทดสอบท้ายหน่วยย่อยทั้ง 4 หน่วย แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ
  - 1.2 รวมคะแนนแบบทดสอบหลังการศึกษาชุดฝึกอบรม แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความแตกต่างของความก้าวหน้าก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 2.1 รวมคะแนนแบบทดสอบก่อนการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ
  - 2.2 นำค่าเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล มาหาค่าความแตกต่างของความก้าวหน้าก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกล

3.1 รวมคะแนนแบบประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกล สำหรับผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

3.2 รวมคะแนนแบบประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกล สำหรับผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากผลการดำเนินการวิจัยเพื่อสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล สำหรับข้าราชการพลเรือน เรื่องศิลปะการให้บริการ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องศิลปะการให้บริการ ที่สร้างขึ้นครั้งนี้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 คือผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลสามารถทำแบบทดสอบท้ายหน่วยบทเรียนได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.11 และสามารถทำแบบทดสอบหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.65

2. ผลการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของคะแนนทดสอบก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ของผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความแตกต่างระหว่างคะแนนทดสอบก่อนและหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยผลการทดสอบหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล มีคะแนนสูงกว่าการทดสอบก่อนการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล

3. ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นในครั้งนี้โดยเฉลี่ย มีความเห็นตรงกันว่ามีความเหมาะสมมาก

## อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลที่สร้างขึ้นครั้งนี้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานและผลการทดสอบหลังการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล สูงกว่าผลการทดสอบก่อนการศึกษาชุดฝึกอบรม ได้ผลเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ นอกจากนี้ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ต่างก็มีความเห็นโดยเฉลี่ยตรงกันว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลนี้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมมาก ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ว่าการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับข้าราชการพลเรือน ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จดังกล่าวสืบเนื่องมาจากการที่ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลของ อุตัน และคณะ (1972) มาเป็นหลักในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลครั้งนี้ อุตัน และคณะ กล่าวว่า การสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ๆ 4 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนวางแผน ขั้นตอนการผลิต ขั้นตอนทดสอบต้นแบบ และขั้นตอนประเมินผล ดังมีรายละเอียดที่อภิปรายได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นวางแผน ซึ่งเป็นขั้นพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ อันได้แก่ ปรัชญาการเรียนการสอน ปัญหาการเรียนการสอน ลักษณะของผู้เรียน และทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ กำหนดจุดมุ่งหมายหลัก กิจกรรม สื่อการเรียน วิธีการประเมินผล ภารกิจนี้จะสิ้นสุดที่การเขียนโครงร่างรายละเอียดของชุดฝึกอบรม จากการศึกษาปรัชญาแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมทางไกลพบว่า การฝึกอบรมทางไกล เป็นรูปแบบของการจัดฝึกอบรมที่ยึดหลักการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นอิสระโดยถือเอาความสะดวกและความพร้อมของผู้เรียนเป็นหลัก มีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ในการเรียนรู้ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต สื่อกิจกรรม ในด้านศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน ได้ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของโครงการฝึกอบรมทางไกล จากงานวิจัยของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2534) พบว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลสมควรปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม การประเมินผล และรูปแบบ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านที่นอสรุปได้ดังนี้ ด้านวัตถุประสงค์ ควรระบุขอบเขตพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้ชัดเจน วัตถุประสงค์ของชุดวิชาและของแต่ละหน่วยควรมีความสอดคล้องกัน และให้มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา ด้านเนื้อหา ควรเพิ่มรายละเอียดของเนื้อหา จัดเรียงลำดับเนื้อหาให้มีความต่อเนื่อง ระวังอย่าให้เนื้อหาซ้ำซ้อนกัน เนื้อหาที่เป็นทฤษฎีควรเชื่อมโยง

กับหน้าที่ประสบการณ์ และในบางเนื้อหาวิชาที่กล่าวถึงข้อบกพร่องก็ควรบอกวิธีแก้ไขด้วย ด้านกิจกรรม หลักเลี้ยงการบรรยายที่คล้ายตำรา กิจกรรมควรมีความสอดคล้องกับเนื้อหาใกล้ตัวผู้เรียน เน้นการนำไปใช้ให้มากขึ้น นำเสนอด้วยความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลยให้ตรวจสอบความเข้าใจได้ทันที และมีการสรุปเมื่อจบกิจกรรม ด้านการประเมินผล ควรสร้างเป็นแบบเลือกตอบ มีจำนวนที่เหมาะสม ควรวัดระดับการเรียนรู้ที่สูงกว่าความจำแบบประเมินผลหลังการศึกษาค้นคว้าที่สมควร ไม่ควรใช้เป็นชุดเดียวกับกิจกรรมท้ายบทเรียน ด้านรูปแบบ ควรมีรูปแบบตามหลักการของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ มีคำชี้แจงวิธีการศึกษา แบบประเมินก่อนศึกษาควรอยู่ตอนต้น กิจกรรมท้ายหน่วยครบถ้วน มีภาพประกอบที่เหมาะสม การศึกษาลักษณะของผู้เรียน ในที่นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการและบริการ ระดับ 1-3 ผู้ศึกษาค้นคว้าทางไกลกลุ่มตัวอย่าง จากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน 2518 (กฎหมายและระเบียบ 2535) ด้านทรัพยากรต่าง ๆ ในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นทีมผลิต ตามหลักควรประกอบด้วย นักเทคโนโลยี นักพัฒนาหลักสูตร และผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา (ขนาด พงศ์พันธ์รัตน์, 2531) ในการกำหนดจุดมุ่งหมายหลักของชุดฝึกอบรม ควรให้มีความชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาวิชาของแต่ละหน่วยและเขียนในรูปของการระบุพฤติกรรมที่ชัดเจน ด้านการจัดกิจกรรมและสื่อการเรียน ได้ยึดหลักทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (อ้างถึงใน สมบัติ สุวรรณพิทักษ์, 2529) มาเป็นแนวคิดในการจัดกิจกรรมและจัดสื่อการเรียน หลักทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่โดยสรุปคือ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี ถ้าเรื่องนั้นมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้จริง ได้ใช้ประสบการณ์ของตนเองและต้องการความเป็นอิสระ มิใช่คอยรับคำสั่งอยู่ตลอดไป จุดเน้นของการจัดกิจกรรมก็คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนวิธีการประเมินผล วิชัย วงษ์ใหญ่ (2531) กล่าวว่า การประเมินผลเบื้องต้นและการประเมินผลหลังการเรียน อาจเป็นแบบทดสอบฉบับเดียวกันก็ได้ หรืออาจจะเป็นอีกฉบับหนึ่งก็ได้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการออกแบบชุดการเรียน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการผลิต ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์โดยทั่วไปมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดเรื่อง การเขียนเนื้อหา การจัดพิมพ์ การนำสื่อไปใช้ และการประเมินผล ในการกำหนดเรื่องจะได้มาจากวัตถุประสงค์ของโครงการ ถ้าเป็นสื่อเพื่อให้สอดคล้องกับความ

ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ก็จะมีการกำหนดเป้าหมาย สํารวจสภาพปัญหาความต้องการ เพื่อให้  
 สื่อนั้นสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ เมื่อกำหนดเรื่องได้แล้วก็นำมาเขียนเนื้อหา ซึ่งจะ  
 รวมถึงการเขียนภาพประกอบด้วย ขั้นตอนต่อไปก็จะเป็นการจัดพิมพ์ที่เป็นรูปเล่มสมบูรณ์ และนำสื่อ  
 ไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอนสุดท้ายของการผลิตก็คือ การประเมินผลสื่อเพื่อช่วยให้ทราบถึง  
 ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของสื่อต่อกลุ่มเป้าหมาย การวางแผนผลิตรายนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ  
 สิ่งที่จะต้องพิจารณาประกอบในการวางแผนผลิตรายคือ การลำดับขั้นตอนในการทำกิจกรรม การ  
 กำหนดระยะเวลาการทำกิจกรรม การกำหนดสถานที่ปฏิบัติงาน การกำหนดงบประมาณ และ  
 กำหนดบุคลากรในการทำกิจกรรมต่าง ๆ (สุวิทย์ จงตระกูลรัตน์, ม.ป.ป.) นอกจากนี้ จาก  
 การศึกษาลักษณะตำราและบทความที่ดี ปรากฏว่ามีอยู่ 5 ประการคือ (1) เป็นตำราที่ใช้ภาษา  
 อ่านเข้าใจง่าย (2) เนื้อหาถูกต้องเชื่อถือได้ ให้ความรู้ที่มีประโยชน์ (3) เขียนอย่างมีระบบ  
 ชวนอ่าน (4) ไม่ยาวเกินไป และ (5) นิพนธ์ดี รูปเล่มดี (ไพฑูรย์ สีนลารัตน์, 2526)  
 และสิ่งสำคัญที่ ฮุสตัน และคณะ (1972) ได้กล่าวถึงในการวางแผนการสร้างชุดการเรียนฯ ที่  
 จะต้องตระหนักเสมอว่ากิจกรรมและสื่อที่นำมาใช้ต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและลักษณะของผู้ศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการทดสอบต้นแบบ เป็นขั้นตอนการนำชุดฝึกอบรมทางไกลไปทดลองใช้  
 กับกลุ่มตัวอย่าง การทดลองใช้อาจใช้วิธีการแตกต่างกัน ซึ่งในการทดสอบชุดฝึกอบรมทางไกล ผู้  
 วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมทางไกลไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ครั้ง การทดลองใช้ครั้งแรก  
 แบบ 1:1 เพื่อตรวจสอบความเข้าใจด้านภาษาที่ใช้ และหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล  
 การทดลองใช้ครั้งที่สอง แบบ 1:10 เพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล แล้วเก็บรวบรวม  
 ข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ ครั้งที่สาม แบบภาคสนาม เก็บรวบรวม  
 ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อให้ประเมินประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นการประเมินผล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบประสิทธิผล  
 ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของชุดฝึกอบรมทางไกล  
 นับตั้งแต่จุดมุ่งหมาย กิจกรรมและผลที่เกิด นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลเพื่อศึกษาปฏิกิริยาของ  
 ผู้ศึกษาที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกล เวลาที่ใช้ในการศึกษา ตลอดจนการดำเนินการ ซึ่งในการ  
 ประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกล สำหรับผู้  
 เชี่ยวชาญและแบบประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกล สำหรับผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลเก็บรวบรวม

ข้อมูลโดยมีเรื่องที่มีประเด็น 5 เรื่อง คือ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม การประเมินผล และรูปแบบ

จากตารางแสดงผลการประเมินชุดฝึกอบรมทางไกลของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลที่ต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าชุดฝึกอบรมทางไกลมีคุณภาพโดยเฉลี่ย อยู่ในเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมมาก ซึ่งในการศึกษาผลการประเมินเฉพาะเรื่องเป็นรายชื่อของผู้เชี่ยวชาญพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องกิจกรรม ของชุดฝึกอบรมทางไกลทั้ง 4 เรื่อง ซึ่งได้แก่ 1) ความน่าสนใจของกิจกรรม/แบบฝึกหัด 2) ความเหมาะสมเกี่ยวกับความยากง่ายของแบบฝึกหัด/กิจกรรม 3) ความเพียงพอของการเสริมแรงและคำเฉลยของแบบฝึกหัด/กิจกรรม และ 4) ความเพียงพอของกิจกรรม อยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ยที่มีความเหมาะสม แต่เป็นคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมทางไกลของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาศึกษาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ผลปรากฏว่า ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญโดยผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยว่าคุณภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลเกี่ยวกับเรื่องกิจกรรม แบบฝึกหัด มีความเหมาะสมมาก สามารถอภิปรายรายละเอียดได้ตามลำดับดังนี้

เรื่องความน่าสนใจของกิจกรรม/แบบฝึกหัด ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเป็นเรื่องที่มีความเหมาะสม เนื่องจากในการสร้างกิจกรรม/แบบฝึกหัด ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2532) มาเป็นเกณฑ์ในการสร้าง โดยการวิจัยดังกล่าวมีข้อเสนอแนะว่า ในการสร้างกิจกรรม/แบบฝึกหัด ควรมีการนำเสนอในเรื่องที่เกิดขึ้นตามสภาพความเป็นจริง ควรเป็นกิจกรรมที่ให้ออกความคิดเห็น กิจกรรมควรเป็นแบบปรนัย หลีกเลี่ยงการบรรยายที่คล้ายตำรา กิจกรรมควรมีความสอดคล้องกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ กิจกรรมควรมีความยืดหยุ่นได้และมีการสรุปจบเมื่อจบกิจกรรม

เรื่องความเหมาะสมเกี่ยวกับความยากง่าย ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยว่าเป็นเรื่องที่มีความเหมาะสมมาก เนื่องจากผู้วิจัยได้นำแบบคิดของ ทวีป อภิสิทธิ์ (2528) ที่กล่าวถึงหลักในการสร้างสื่อการสอนทางไกลว่าสื่อจะต้องง่ายและมีชีวิตชีวา เพราะมนุษย์เราต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสื่ออยู่ตลอดเวลา มาเป็นแนวคิดในการจัดสร้างกิจกรรม



เรื่องจำนวนกิจกรรม/แบบฝึกหัดที่เพียงพอ และเรื่องการมีมีจำนวนคำเฉลยที่สามารถตรวจสอบความเข้าใจของตนเองได้ทันที ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยว่ามีความเหมาะสมมาก เนื่องจากผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนการสอนรายบุคคลของธอร์น ไคค์ มาเป็นแนวคิดในการจัดสร้างกิจกรรม ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในเรื่องการจัดการเรียนรู้ ผู้เรียนจะสามารถเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีจำนวนกิจกรรมแบบฝึกหัดที่เพียงพอ และมีการเสริมแรงบ่อย ๆ การเสริมแรง ได้แก่ การชมเชย และการเฉลยให้ทราบในทุกขั้นตอน

สำหรับเรื่องและผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยว่าเป็นเรื่องที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ของการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมไกลครั้งนี้ ได้แก่ 1) เรื่องความชัดเจนของวัตถุประสงค์ 2) เรื่องความชัดเจนของภาษาที่ใช้และ 3) เรื่องการออกแบบรูปเล่มและขนาดของฝึกอบรม

สำหรับเรื่องและผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยว่าเป็นเรื่องที่มีความเหมาะสมมากที่สุดของการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมทางไกลครั้งนี้ ได้แก่ 1) เรื่องช่วยให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสม 2) เรื่องความเกี่ยวข้องของเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 3) เรื่องภาพประกอบเนื้อหาสื่อความหมายได้ชัดเจน 4) เรื่องคำเฉลยของกิจกรรม/แบบฝึกหัดที่ตรงประเด็น โดยมีรายละเอียดการอภิปรายตามลำดับดังนี้

เรื่องช่วยให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสม และเรื่องความเกี่ยวข้องเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมมาก เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจากเอกสารงานวิจัย การศึกษาสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสถานที่ราชการต่าง ๆ การสังเกต การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้ให้บริการ ในส่วนของเอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาได้แก่ การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร (สุจิต จันทรประทีน, 2525) การศึกษาเอกสารเรื่อง การสร้างบริการสร้างความประทับใจ (สมชาติ กิจสรธง, 2534) การศึกษาเอกสารเรื่อง ปรัชญาข้าราชการ (ม.ป.ป.) การศึกษาบทความเรื่อง เทคนิคการสร้างบรรยากาศที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้ประชาชนรอรับบริการอย่างมีความสุข (เนาวรัตน์ อุตสาหกรรม, 2534) (ดูรายละเอียดในหนังสืออ้างอิงภาคผนวก ค)

เรื่องภาพประกอบเนื้อหาสื่อความหมายได้ชัดเจน ที่ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมมาก เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาข้อเสนอแนะจากงานวิจัยของ ลักษณะพานิชกุลผล (2530) ที่กล่าวว่า ภาพประกอบเนื้อหาควรต้องมีการปรับปรุงในด้านการสื่อความหมาย และงานวิจัยของ จินตนา บิลมาศ (2532) ให้ข้อเสนอแนะว่า ภาพประกอบควรมีการนำเสนอในรูปแบบเดียวกัน และไม่ควรใช้ภาพเป็นเพียงส่วนประกอบแต่ควรเป็นลักษณะภาพประกอบกิจกรรม ในการจัดวางภาพควรให้มีความสอดคล้องกัน

เรื่องคำเฉลยของกิจกรรม/แบบฝึกหัดที่ตรงประเด็น ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมมาก เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดจากการสร้างสื่อทางไปรษณีย์ของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2531) ซึ่งได้กล่าวว่า ในการสร้างกิจกรรมและคำเฉลยจะต้องสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์

และเรื่องที่ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยว่า เป็นเรื่องที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดของการประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมทางไกลครั้งนี้ ได้แก่ เรื่อง ระดับความยากของแบบทดสอบก่อนหลังการศึกษาชุดฝึกอบรม แต่ก็เป็นเรื่องที่อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับที่มีความเหมาะสม เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการสร้างกิจกรรม การจัดรายการโดยผ่านสื่อในระบบทางไกล ของทวีป อภิลิทธิ (2524) กล่าวว่าต้องมีเทคนิควิธีการไม่ให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกอึดอัดกับการเรียนหรือมีความรู้สึกว่าตนเองกำลังถูกสอนแต่จะต้องทำทเรียน หรือรายการด้วยการนำเสนอเรื่องต่าง ๆ เสมือนว่าเขาลืมไป

จากการอภิปรายผลของการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับข้าราชการ เรื่องศิลปะการให้บริการ ที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นในครั้งนี้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และผลการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมโดยส่วนรวมมีความเหมาะสมมากโดยเฉพาะความเหมาะสมในด้าน วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม การประเมินผล และรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2534) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในเรื่องการปรับปรุงสื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักงาน ก.พ.ว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลสมควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม การประเมินผลรูปแบบ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ทุกประการกล่าวคือ

1. ได้ชุดฝึกอบรมทางไกลที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้ชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีมาตรฐานสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลในเรื่องอื่น ๆ ทั้งในส่วนของสำนักงาน ก.พ. และส่วนราชการอื่น ๆ ต่อไปได้เป็นอย่างดี
3. ช่วยสนับสนุนบทบาทหน้าที่และนโยบายของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ในด้านการพัฒนาสื่อการฝึกอบรม ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการพัฒนาข้าราชการ และประสานการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาข้าราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.1 ในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีประสิทธิภาพ ผู้สร้างชุดฝึกอบรมทางไกล จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลมาแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีการฝึกอบรม ที่นอกเหนือจากต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาเฉพาะด้าน และมีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร เพราะการศึกษาหาความรู้ในด้านเทคโนโลยีการฝึกอบรมจะต้องใช้เวลาในการสะสมความรู้และประสบการณ์มาก่อนแล้วเป็นเวลานาน จึงจะทำให้เกิดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งในการศึกษาเนื้อหาเฉพาะด้านและการศึกษาเพื่อการพัฒนาหลักสูตร อาจใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้าในช่วงระยะเวลาหนึ่งก็อาจทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้
  - 1.2 ในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีการวางแผนการสร้างชุดฝึกอบรมตามขั้นตอนอย่างละเอียด โดยเฉพาะในด้านการสร้างกิจกรรมการเรียนการสอน การศึกษาบทความ คำคมของบุคคลสำคัญ เพื่อนำมาใช้ประกอบเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น อีกทั้งตลอดจนการเก็บรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับภาพประกอบที่มีความเกี่ยวข้อง เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ชุดฝึกอบรมทางไกลมีความน่าสนใจ น่าติดตามอ่านได้เป็นอย่างดี
  - 1.3 ในกรณีที่ผู้สร้างชุดฝึกอบรมทางไกลมีข้อจำกัดในด้านการสร้างภาพประกอบ

การรู้จัดรวบรวมภาพประกอบจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มาเพื่อศึกษาคัดแปลงใช้ให้เหมาะสมกับเนื้อหา ก็จะช่วยให้มีความสะดวกมากขึ้น และการเลือกใช้ภาพประกอบควรให้มีความเหมาะสมกับลักษณะเนื้อหาวิชาและกลุ่มผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล เช่น กลุ่มผู้ศึกษา ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ระดับผู้บังคับบัญชา หรือระดับปฏิบัติ เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการนำชุดฝึกอบรมทางไกลไปใช้

ในการนำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้ ควรคำนึงว่าผู้ศึกษากลุ่มทดลองและกลุ่มตัวอย่าง จำเป็นต้องมีภาระหน้าที่จากงานประจำ และโดยหน้าที่ความรับผิดชอบของสายงาน ทำให้ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมต้องมีภาระผูกพันกับงานจนไม่สามารถปลีกตัวมากทดลองใช้ชุดฝึกอบรมได้เต็มที่ หรือบางกรณีผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมต้องเร่งเวลาศึกษา ซึ่งอาจเป็นผลทำให้ผลหรือคะแนนที่วัดคลาดเคลื่อนไปได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะได้ขอความร่วมมือไปยังผู้บังคับบัญชาของผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมนั้น ๆ โดยตรง แล้วดำเนินการจัดทดลองใช้ชุดฝึกอบรมภายในสถานที่ที่ผู้วิจัยจัดให้และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการทดลองใช้ ก็อาจทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนและแม่นยำขึ้น

## 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรนำชุดฝึกอบรมทางไกลที่สร้างขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ไปทดลองใช้กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการและบริการ ระดับ 1-3 โดยแยกทดลองใช้เฉพาะส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงเดียวกัน ในแต่ละครั้งของการทดลอง เพื่อศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทางไกล และศึกษาความแตกต่างในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ของผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล

3.2 ควรนำชุดฝึกอบรมทางไกลที่สร้างขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ไปทดลองใช้กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการและบริการ ระดับ 1-3 ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนราชการส่วนภูมิภาค และส่วนราชการส่วนกลาง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทางไกล และศึกษาความแตกต่างในด้านความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล