

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมทางไกลสำหรับข้าราชการพลเรือน  
เรื่อง ศิลปะการให้บริการ



นางสาวพนัญช์ ช่างทอง

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการศึกษาเอกโรงเรียน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-583-382-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018946

111787648/1

**THE DEVELOPMENT OF A DISTANCE TRAINING PACKAGE FOR CIVIL  
SERVICE OFFICERS ON THE ART OF SERVICE**



**Miss. Potjane Shoaytong**

**คุณย์วิทยทรัพย์ากร**  
**จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**  
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education  
Department of Non-Formal Education

**Graduate School**

**Chulalongkorn University**

**1993**

**ISBN 974-583-382-7**

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับข้าราชการพลเรือน  
เรื่อง ศิลปะการให้บริการ

โดย

นางสาวพจนีย์ ช่างทอง

ภาควิชา

การศึกษานอกโรงเรียน

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุรกุล เจริญธรรม



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภักย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา พุ่มไพศาล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรกุล เจริญธรรม)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิวัฒน์ ปิตยานนท์)

..... กรรมการ  
(นางจินตนา บิลมาศ)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

พจนีย์ ช่วยทอง : การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับข้าราชการพลเรือน เรื่อง  
ศิลปะการให้บริการ (THE DEVELOPMENT OF A DISTANCE TRAINING  
PACKAGE FOR CIVIL SERVICE OFFICERS ON THE ART OF SERVICE)  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุรกุล เจนอบรม 228 หน้า  
ISBN 974-583-382-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่องศิลปะการให้บริการ  
และเพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลที่สร้างขึ้น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกลุ่มเดียว  
สอบก่อนและสอบหลัง กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานธุรการและบริการระดับ  
1-3 จากส่วนราชการต่าง ๆ ประจำจังหวัดนครปฐม จำนวน 55 คน ที่สุ่มได้โดยวิธีการสุ่มแบบ  
แบ่งชั้นตามสัดส่วนของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบก่อนและหลังการศึกษาชุด  
ฝึกอบรมทางไกล แบบทดสอบท้ายหน่วยและแบบประเมินผลชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับผู้เชี่ยวชาญ  
และผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล

ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. ชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.11/88.65 สูงกว่าเกณฑ์  
มาตรฐาน 80/80 ที่กำหนด
2. ผลการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ผู้ศึกษา  
ชุดฝึกอบรมทางไกลมีความรู้ความสามารถสูงขึ้นหลังจากการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้เชี่ยวชาญและผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ชุดฝึก  
อบรมทางไกลนี้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมมาก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ..... การศึกษานอกโรงเรียน  
สาขาวิชา ..... การศึกษานอกระบบโรงเรียน  
ปีการศึกษา ..... 2536

ลายมือชื่อนิสิต ..... WLS 6240  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... สุรกุล เจนอบรม  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## C442577 : MAJOR NON - FORMAL EDUCATION  
KEY WORD: DEVELOPMENT / DISTANCE TRAINING PACKAGE / CIVIL SERVICE  
OFFICERS / THE ART OF SERVICE.

POTJANEE SHOAYTONG : THE DEVELOPMENT OF A DISTANCE TRAINING  
PACKAGE FOR CIVIL SERVICE OFFICERS ON THE ART OF SERVICE. THESIS  
ADVISOR : ASSOC. PROF. Ph.D. SURAKUL JANOBROM 228 pp. ISBN  
974-583-382-7

The purposes of this research were to develop a distance training package on "The art of service" and to find the efficiency of the package. The sample were 55 civil service officers, level 1-3, who were responsible for the administrative job and service from various departments of Nakhon Pathom Province. The sample were randomized by multistage random sampling. The instruments of this research were the pretest and posttest, the unit tests, and package-evaluating form for the experts and civil service officers.

The following were the major findings

1. The efficiency of the package is 85.11/88.65, which is 80/80 above the standard.
2. The results of the implementation indicated that the civil service officers gained more knowledge after studying the package at .05 significant level.
3. The experts and the civil service officers approved that the package was qualified at the standard level.



ภาควิชา..... การศึกษานอกโรงเรียน  
สาขาวิชา..... การศึกษานอกระบบโรงเรียน  
ปีการศึกษา..... 2536

ลายมือชื่อนิสิต..... *W. S. S. S.*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Surakul Janobrom*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความสนับสนุนจากบุคคลหลายท่าน เริ่มตั้งแต่ได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุรกุล เจนอบรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ คณะอาจารย์ภาควิชาการศึกษาออกโรงเรียน เพื่อนข้าราชการสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ทุกท่านที่ได้กรุณาให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมถึงข้าราชการส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดนครปฐม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณณรงค์ วิริยะศิริวิริยะ หัวหน้าฝ่ายแผนและโครงการ สำนักงานจังหวัดนครปฐม ที่ได้กรุณาให้ความสนับสนุน เรื่องการดำเนินการทดสอบเครื่องมือ และการเก็บรวบรวมข้อมูล แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผู้เชี่ยวชาญประจำโครงการฝึกอบรมทางไกล สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้กรุณาเป็นผู้ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ในการจัดทำชุดฝึกอบรมทางไกล ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวิจัย และท้ายที่สุด บิดา มารดา ผู้เป็นกำลังใจ และผู้ให้ทุกสิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับทุนบางส่วนจากทุนอุดหนุนการวิจัย ของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาข้าราชการ และประเทศชาติโดยส่วนรวม

พจนีย์ ชั่วทอง

สารบัญ



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	10
	สมมติฐานของการวิจัย.....	10
	ขอบเขตของการวิจัย.....	10
	ข้อตกลงเบื้องต้น.....	12
	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	12
	ข้อจำกัดของการวิจัย.....	13
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	14
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
	ความหมายของการฝึกอบรมทางไกล.....	16
	แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมทางไกล.....	17
	ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทางไกล.....	19
	สื่อในระบบการเรียนการสอนทางไกล.....	24
	- ประเภทของสื่อในระบบการเรียนการสอนทางไกล.....	25
	- ความรู้เกี่ยวกับชุดฝึกอบรมทางไกล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
- องค์ประกอบของการเรียนการสอนทางไกล.....	34
- องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล.....	35
- ลักษณะของชุดฝึกอบรมทางไกล.....	38
- การสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดฝึกอบรมทางไกล.....	46
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสิ่งพิมพ์.....	51
- ลักษณะสื่อสิ่งพิมพ์ที่ดี.....	51
- ขั้นตอนการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์.....	52
- การวางแผนผลิตสื่อสิ่งพิมพ์.....	53
ชุดวิชาศิลปะการให้บริการ.....	54
สรุปกรอบความคิดในการวิจัย.....	55
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
การกำหนดตัวแปรที่ศึกษา.....	62
การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือในการวิจัย.....	65
การดำเนินการวิจัย.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล.....	72
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	88
อภิปรายผล.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	95
รายการอ้างอิง.....	97



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
ข. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	108
ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	110
ง. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอน.....	204
ประวัติผู้เขียน.....	228



ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	63
2	74
3	75
4	77
5	79
6	82
7	205
8	210
9	213
10	216
11	219
12	222
13	225

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ขั้นตอนการดำเนินงานการฝึกอบรมทางไกล.....	5
2	รูปแบบบทเรียนสำเร็จรูปแบบนวนอน.....	31
3	รูปแบบบทเรียนสำเร็จรูปแบบสาขาหรือแบบแตกกิ่ง.....	32
4	ขั้นตอนการสร้างบทเรียนโมดูล.....	41
5	แสดงกิจกรรมแบบกิจกรรมเดียว และแบบหลายกิจกรรมแต่เลือกเพียง กิจกรรมเดียว.....	42
6	แสดงกิจกรรมแบบหลายกิจกรรมต่อเนื่องโดยเรียงลำดับ.....	43
7	แสดงกิจกรรมแบบหลายกิจกรรมแต่ไม่ต่อเนื่อง และแบบหลายกิจกรรมที่มีทั้ง ต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง.....	44
8	ภาพรวมของชุดฝึกอบรมทางไกล.....	45
9	หลักการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล.....	58
10	กรอบความคิดในการวิจัย.....	60

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย