

T161709

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ สำหรับพนักงานผู้ให้บริการในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ชื่อผู้เขียน : นายกิตติพรพรรณ จันทร์หลง

ชื่อปริญญา : ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : หลักสูตรและการสอน

ปีการศึกษา : 2545

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

1. รองศาสตราจารย์ ดร. นิรมล ศตวุฒิ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สุคนธ์ ภูริเวทย์
3. รองศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์ศรี ปาณะกุล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) รวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ สำหรับพนักงานผู้ให้บริการในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสำหรับพนักงานผู้ให้บริการในองค์กรหรือหน่วยงาน และ 3) ตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสำหรับพนักงานผู้ให้บริการในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จำนวน 3 รอบ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 21 คน ประกอบด้วย นักวิชาการฝึกอบรม การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและจิตวิทยา 5 คน ผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงาน 7 คน และนักฝึกอบรมหรือวิทยากรผู้บรรยายในเรื่องการพัฒนางานบริการ จำนวน 9 คน และหลังจากพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแล้ว ทำการตรวจสอบคุณภาพโครงสร้างหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน จากสาขาวิชาซึ่งแตกต่างกันคือ นักพัฒนาหลัก-

สูตร นักจิตวิทยาหรือพฤติกรรมศาสตร์ ผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงาน นักพัฒนาการฝึกอบรม และนักพัฒนาการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม และความสอดคล้องขององค์ประกอบหลักสูตร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคเคลฟายของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 พบว่า ทุกสาระในทุกองค์ประกอบของหลักสูตรมีความเหมาะสมมาก การกระจายตัวของคำตอบในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันสูงมาก และจากการตรวจสอบคุณภาพโครงร่างหลักสูตร พบว่าทุกองค์ประกอบของหลักสูตรมีความเหมาะสม ในส่วนของความสอดคล้องขององค์ประกอบหลักสูตร มีเพียง 4 องค์ประกอบที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินว่ายังไม่มีความสอดคล้องและแนะนำให้ปรับปรุงและพัฒนา คือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร กับเป้าหมายของหลักสูตร และวิธีการและกิจกรรมประกอบการฝึกอบรมกับเนื้อหาการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้หลักสูตรมีความสอดคล้องและสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ABSTRACT

TE 161709

Thesis Title : The Training Course Development to Increase
Positive Attitude for Service Providers in
Organizations Using the Delphi Technique

Student's Name : Mr. Kittipat Chanlong

Degree Sought : Master of Education

Major : Curriculum and Instruction

Academic Year : 2002

Advisory Committee:

1. Assoc. Prof. Dr. Niramom Satawut Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Sukhon Puriveth
3. Assoc. Prof. Dr. Saksri Panakul

The objectives of this research were to develop and assess a training course designed to enhance positive attitudes of employees towards service provision. The training course so developed was based on information gathered from professionals in various fields.

Three-round surveys were done using the Delphi technique in order to solicit ideas and opinions from 21 training professionals: five human resource development professionals and psychologists, seven executives in organizations and nine training professionals in the service development field.

After the training program had been developed, it was assessed by 5 professionals from different fields, using the Item-Objective Congruence (IOC) and arithmetic mean, including training program development professionals, psychologists, executives in organizations, and trainers.

Results from the third-round survey conducted as such revealed that the procedures, details and components of the training program were properly set. Accordingly, it could be concluded that the answers collected from the professionals were closely related, as shown by the low deviation of the answers. Moreover, the results derived from the training program's evaluation showed that all elements concerning the training program were set properly and effectively. As recommended by the professionals, there were only four elements that should be adjusted due to the fact that they did not seem to relate to the training program. Those elements were the goals and objectives of the training program, the training activities and the content. All these were corrected as recommended by the professionals resulting in a more complete and effective training program.