

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนถึงคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน เพื่อศึกษาความพร้อมของการบริการและนำเสนอการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจเอกชน

ขั้นตอนที่ 2 สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

1. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความรู้ ทักษะ และความสามารถระหว่างคะแนนเฉลี่ยก่อนการอบรมกับหลังสิ้นสุดการอบรมทันที
2. ทดสอบความคงทนโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยหลังสิ้นสุดการอบรมทันที และหลังจากการอบรมไปแล้ว 12 สัปดาห์

#### ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการบริการที่ดี ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนเพื่อนำมาวิเคราะห์

องค์ประกอบ (factor analysis) สำหรับหาข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในขั้นที่ 1 มีดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานของบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทที่ให้บริการอาหารจานด่วน (quick service restaurants) ที่ได้รับการบริการจากพนักงานในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 35,192 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 กรกฎาคม 2553)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามในขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน คือ พนักงานที่ได้รับการบริการจากกลุ่มพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling) ดังนี้
  - 2.1 สุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทอาหารจานด่วน โดยการสุ่มอย่างง่ายแบบวิธีจับฉลาก 10 บริษัท ซึ่งมีจำนวนประชากร ดังนี้

#### ตาราง 1

จำนวนประชากร พนักงานของบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทที่ให้บริการอาหารจานด่วน (Quick Service Restaurants) ในประเทศไทย

| พนักงานของบริษัทเอกชน                | ประชากร |
|--------------------------------------|---------|
| Chester's Food Company Limited       | 2,090   |
| MK Restaurant Company Limited        | 12,250  |
| Oishi Group Company Limited          | 4,298   |
| S&P Syndicate Public Company Limited | 5,380   |
| The Pizza Company Limited            | 4,507   |
| Swensen's (Thailand) Company Limited | 2,645   |

ตาราง 1 (ต่อ)

| พนักงานของบริษัทเอกชน                      | ประชากร |
|--------------------------------------------|---------|
| SLRT Company Limited                       | 2,188   |
| Dairy Queen (Thailand) Company Limited     | 1,228   |
| Burger King (Thailand) Company Limited     | 500     |
| The Coffee Club (Thailand) Company Limited | 106     |
| รวม                                        | 35,192  |

จากตาราง 1 ซึ่งมีจำนวนประชากรรวม 35,192 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 กรกฎาคม 2553) เนื่องจากการทำวิจัยส่วนมากนั้น ผู้วิจัยไม่สามารถที่จะศึกษาข้อมูลจากทุกหน่วยของประชากรได้ เพราะต้องสิ้นเปลืองงบประมาณและเวลาโดยไม่จำเป็น ผู้วิจัยจึงหันมาศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วอ้างอิงผลไปสู่ประชากร และจากข้อมูลจำนวนประชากรที่มีจำนวนแน่นอน (สมบูรณ์ สุริยวงศ์, บุญมี พันธุ์ไทย, สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และสมจิตรา เรืองศรี, 2553, หน้า 98) ผู้วิจัยจึงใช้การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamané ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ดังนี้ โดยการใช้สูตรของ Yamané สูตร  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$  (สุวิมล ติรกานันท์, 2548, หน้า 174) โดยที่ n คือขนาดตัวอย่าง N คือ ขนาดประชากร และ E คือค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (สมบูรณ์ สุริยวงศ์, บุญมี พันธุ์ไทย, สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และสมจิตรา เรืองศรี, 2553, หน้า 98) ในที่นี้ผู้วิจัยใช้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 ซึ่งคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อให้เป็นขนาดที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบ (factor analysis) ซึ่งวิจัยผู้คำนวณออกมาได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 395 คน

ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเลือกจากพนักงานในภาคธุรกิจเอกชนที่ 10 บริษัท ที่จะต้องมีประสบการณ์ในงานไม่น้อยกว่า 2 ปีที่ได้รับการบริการจากพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลจากพนักงานที่มีหลากหลายระดับความรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์กรแบบโควตา (quota sampling) อย่างไม่เป็นไปตามสัดส่วนตามขนาดของประชากร

(บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2544, หน้า 194) เนื่องจากการดำเนินการและการบริหารงานในธุรกิจประเภทอาหารจานด่วนนี้มีลักษณะการบริหารที่คล้ายคลึงกัน คือดำเนินการคิดค้นผลิตภัณฑ์ ดำเนินการผลิตเพื่อให้บริการจำหน่ายอาหารจานด่วนให้กับลูกค้า และพนักงานขององค์กรทั้งหมดก็ได้รับการดูแลและบริการจากพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์เช่นกัน จึงมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในองค์กรที่ได้รับการบริการจากพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ที่เท่ากันคือบริษัทละ 40 คน ดังปรากฏในตาราง 2 ดังนี้

## ตาราง 2

จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง พนักงานของบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทที่ให้บริการอาหารจานด่วน (Quick Service Restaurants) ในประเทศไทย

| พนักงานของบริษัทเอกชน                      | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|--------------------------------------------|---------|---------------|
| Chester's Food Company Limited             | 2,090   | 40            |
| MK Restaurant Company Limited              | 12,250  | 40            |
| Oishi Group Company Limited                | 4,298   | 40            |
| S&P Syndicate Public Company Limited       | 5,380   | 40            |
| The Pizza Company Limited                  | 4,507   | 40            |
| Swensen's (Thailand) Company Limited       | 2,645   | 40            |
| SLRT Company Limited                       | 2,188   | 40            |
| Dairy Queen (Thailand) Company Limited     | 1,228   | 40            |
| Burger King (Thailand) Company Limited     | 500     | 40            |
| The Coffee Club (Thailand) Company Limited | 106     | 40            |
| รวม                                        | 35,192  | 400           |

### เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีขั้นตอนการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน
2. สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
  - ส่วนที่ 1 ปังจัยส่วนบุคคล
  - ส่วนที่ 2 คุณลักษณะการบริการที่ดี
3. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด
  - ระดับคะแนน
  - 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
  - 4 หมายถึง ระดับมาก
  - 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
  - 2 หมายถึง ระดับน้อย
  - 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
4. ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของงานวิจัยนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลให้อาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิพนธ์ ตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้อง และความเหมาะสมของเครื่องมือ
2. กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ดังนี้
 

มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงานในบริษัทเอกชนในด้านการทรัพยากรมนุษย์หรืออยู่ในระดับบริหารมาไม่น้อยกว่า 15 ปี หรือ เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่มีผลงานด้านการสอนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือ เป็นที่ปรึกษา



ด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หาค่าความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (content validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence--IOC) ปรากฏว่าได้ค่าสูงกว่า .05 ทุกข้อ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพที่ยอมรับได้ (สุวิมล ติรกันันท์, 2546, หน้า 140) ทดลองกับกลุ่มพนักงานทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบ Item total correlation และค่าความเชื่อมั่นได้ค่าดังตาราง 3

3. คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อริสา ตำรอง อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3.2 อาจารย์ ดร. กล้าหาญ ฌ น่าน อาจารย์ประจำภาคการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร

3.3 ดร. เทิดทูน ไทศรีวิชัย Corporate Director and Senior Consultant, NeuroLeadership, Thailand

3.4 อาจารย์บุญนุช สุขทาพจน์ อาจารย์ประจำสาขานิเทศศาสตร์สื่อดิจิทัล คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

3.5 นายทวีเกียรติ เจริญคุณานนท์ รองประธานอาวุโสฝ่ายปฏิบัติการบุคคล ทรัพยากร ธนาคารยูโอบี ประเทศสิงคโปร์

ตาราง 3

แสดงคุณภาพรายด้านขององค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

| องค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการที่ดีของ<br>พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์<br>ในภาคธุรกิจเอกชน | ค่า IOC   | ค่าอำนาจจำแนก<br>แบบ Item total<br>correlation | ค่าความ<br>เชื่อมั่น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|----------------------|
| 1. ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ                                      | 0.60-1.00 | 0.28-0.93                                      | 0.96                 |
| 2. ด้านภาวะผู้นำ                                                                          | 1.00-1.00 | 0.48-0.94                                      | 0.96                 |
| 3. ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการ<br>ที่มีคุณภาพ                              | 1.00-1.00 | 0.14-0.85                                      | 0.90                 |

ตาราง 3 (ต่อ)

| องค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการที่ดีของ<br>พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์<br>ในภาครัฐกิจเอกชน | ค่า IOC   | ค่าอำนาจจำแนก<br>แบบ Item total<br>correlation | ค่าความ<br>เชื่อมั่น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|----------------------|
| 4. ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการ<br>อย่างมีประสิทธิภาพ                   | 0.80-1.00 | 0.26-0.94                                      | 0.96                 |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม                                                                    | 1.00-1.00 | 0.38-0.84                                      | 0.85                 |
| 6. ด้านการบริหารดูแลภาวะ                                                                  | 1.00-1.00 | 0.35-0.83                                      | 0.86                 |
| 7. ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ                                                  | 1.00-1.00 | 0.49-0.83                                      | 0.88                 |
| 8. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ                                                            | 1.00-1.00 | 0.52-0.86                                      | 0.86                 |
| 9. ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น                                                         | 1.00-1.00 | 0.53-0.72                                      | 0.76                 |
| 10. ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน                                                           | 1.00-1.00 | 0.63-0.86                                      | 0.91                 |
| 11. ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน                                                  | 1.00-1.00 | 0.47-0.81                                      | 0.95                 |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน  
ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารผู้วิจัย  
อื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้อยู่แล้ว รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจาก อินเทอร์เน็ต  
ตำราหนังสือต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่มาหลักทางวิชาการ บทความ เพื่อใช้เป็น  
ข้อมูลประกอบการวิจัย รวมทั้งการศึกษานวัตกรรมต่าง ๆ ของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ  
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการสอบถามบุคคลที่มีสายสัมพันธ์ หรือเกี่ยวข้องใน  
การทำงาน

2. จัดส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำส่งแบบสอบถามโดยผ่านไปยังฝ่ายทรัพยากร  
มนุษย์ของบริษัทที่ให้บริการอาหารจานด่วนในประเทศไทย 10 บริษัทตามที่ได้กำหนด  
ไว้เบื้องต้น โดยผู้วิจัยระบุระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามคืนไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น  
เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถาม

สามารถส่งผ่านฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่ตนสังกัดอยู่หรือส่งกลับมายังผู้วิจัยได้โดยตรง

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม กลับคืนได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งพบว่า ทุกฉบับมีความสมบูรณ์

4. สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดีเรื่องคุณลักษณะของการบริการที่ดี ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

5. ประเมินความเหมาะสมของโครงร่างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน

6. ได้โครงร่างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

7. ทดลองและประเมินผลการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดีโดยกำหนดระยะเวลาการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปทดลองเรียนรู้ด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนดไว้ คือ 12 สัปดาห์ ดังปรากฏในขั้นตอนที่ 3

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS for Window เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา หาค่า การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percent)

2. สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อจัดกลุ่มองค์ประกอบของคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ผู้วิจัยนำผลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อหาค่า communality ซึ่งเขียนด้วย  $h^2$  เป็นค่าความแปรปรวนที่แต่ละฉบับ (ด้าน) แบ่งให้กับแต่ละองค์ประกอบ เป็นส่วนที่ชี้ถึงว่าแต่ละฉบับ (ด้าน) วัดองค์ประกอบนั้นร่วมกับตัวแปรอื่นมากน้อยเพียงใด ค่า Eigen values เป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบรวมในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 1 จึงจะถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ๆ ที่แท้จริง ส่วน factor loading เป็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่แต่ละฉบับ และหาค่า Keiser-Meyer-Olkin Measure of

Sampling Adequacy = KMO ค่า KMO ที่มีค่ามากกว่า .90 ข้อมูลมีความเหมาะสมในระดับดีมาก ซึ่งเป็นค่าบ่งชี้ให้ทราบว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์ปัจจัย (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2544, หน้า 391) โดยการศึกษาความสัมพันธ์ (correlation) ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณจำนวนมากที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะนำไปสู่การจัดกลุ่มตัวแปร ซึ่งมีจำนวนมากให้เป็นปัจจัยเพียงไม่กี่ปัจจัย แต่ต้องมี 2 ปัจจัย โดยที่ตัวแปรในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรในปัจจัยนั้น ๆ มากกว่าตัวแปรในปัจจัยอื่น ๆ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2545, หน้า 464) และหลังจากการหมุนแกนแล้วการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลังการหมุนแกนควรพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เกิน 0.30 ขึ้นไป (สุภามาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชณีกุล ภิญญญา นุวัฒน์, 2551, หน้า 111)

## ขั้นตอนที่ 2 สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการ ที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

1. ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการสรุปจากแบบสอบถามหลังการทำ factor analysis แล้วได้คุณลักษณะ 11 ด้านใหม่มาร่างคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนขึ้นเป็นโครงร่างในการที่จะผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้นวัตกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของซีดีแบ่งออกเป็น (1) ด้านความรู้ (knowledge) ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ (2) ด้านทัศนคติ (attitude) ประกอบด้วย ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน (3) ด้านความสามารถ (practice) ประกอบด้วย ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหาร ภาวะผู้นำ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ทัศนคติ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จากนั้นนำเสนอต่อผู้ทรง

คุณวุฒิ จำนวน 5 คน ที่มีคุณสมบัติเป็นผู้มีความรู้เป็นความสามารถ นักวิชาการ หรือ อาจารย์มหาวิทยาลัย ที่ทำงานเกี่ยวกับหรือมีการสอนด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือ การบริหารจัดการองค์กร หรือการบริหารเชิงกลยุทธ์ หรือด้านการบริการ โดยมี ประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 15 ปี

2. ส่งร่างเนื้อหาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพัฒนาเนื้อหาว่าคุณลักษณะ การบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แสดงความคิดเห็นตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. แก้ไขเพิ่มเติมร่างเนื้อหาของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน และ นำมาจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้นวัตกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของซีดี ฝึกอบรม

4. ดำเนินการจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้นวัตกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใน รูปแบบของซีดีจนแล้วเสร็จเพื่อให้ได้ต้นฉบับ

### ขั้นตอนที่ 3 ประเมินการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะของการ บริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

กำหนดแบบแผนการการประเมินสื่อ โดยมีขั้นตอน คือ ใช้แบบแผนการทดลอง และประเมินแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลอง (the one group pre-test, post-test design) ดังนี้ (Babbie, 2004, p. 241)

|          |                                                                                            |       |     |       |       |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|-------|
|          | $S_{EX}$                                                                                   | $O_1$ | $X$ | $O_2$ | $O_3$ |
| เมื่อ    |                                                                                            |       |     |       |       |
| $S_{EX}$ | หมายถึง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองด้วยการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) |       |     |       |       |

- O<sub>1</sub> หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถ เกี่ยวกับการบริการที่ดีของกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนก่อนการทดลองโดยผู้บังคับบัญชาของพนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมิน
- X หมายถึง สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน
- O<sub>2</sub> หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถ เกี่ยวกับการบริการที่ดี และคุณลักษณะการบริการที่ดีคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนหลังจากจบการทดลองโดยผู้บังคับบัญชาของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมิน
- O<sub>3</sub> หมายถึง คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนหลังจากการวัด O<sub>2</sub> ผ่านไปประมาณ 12 สัปดาห์ โดยผู้บังคับบัญชาของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมิน

จากแบบแผนการทดลองมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (S<sub>EX</sub>) ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ที่จะนำเอาสื่อนวัตกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไปทดลองเรียนรู้ด้วยตนเอง จำนวน 30 คนที่เป็นพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน
2. ก่อนทำการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ผู้วิจัยจะขอให้ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มทดลองการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนได้ทำการประเมินระดับของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน (O<sub>1</sub>)
3. หลังจากนั้นจะเริ่มทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (X) กับกลุ่มทดลอง โดยกำหนดระยะเวลาการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี ไปทดลองในระยะเวลาที่กำหนดไว้คือ 12 สัปดาห์ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ดังนี้

3.1 สื่อดีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี โดยจะมีรายละเอียดของเนื้อหาการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการประเมิน โครงร่างเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว

3.2 แบบประเมินระดับของคุณลักษณะของการบริการที่ดีซึ่งผ่านการประเมินแล้วจากผู้เชี่ยวชาญ

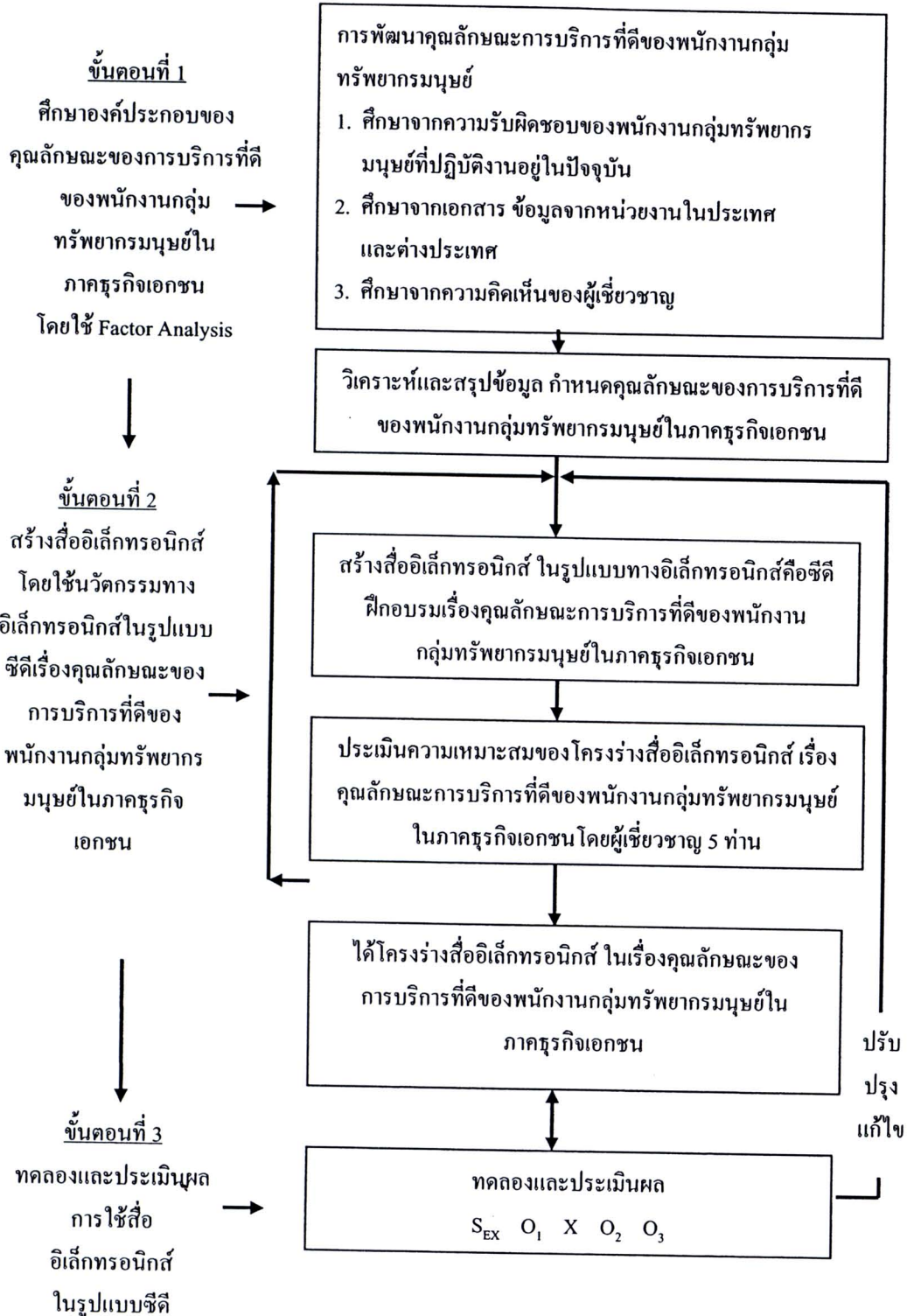
3.3 หลังทำการทดลองในการทำให้กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ด้วยตนเองสื่อดีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี แล้วผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนี้ทำการประเมินระดับคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ( $O_2$ ) อีกครั้งด้วยแบบประเมินฉบับเดิมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วเปรียบเทียบระดับการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนก่อนการทดลอง ( $O_1$ ) ด้วย  $t$  test แบบ dependent

3.4 ประเมินความคงทนหลังจากประเมินหลังการทดลอง ( $O_2$ ) ผ่านพ้นไป 12 สัปดาห์ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานกลุ่มทดลองนี้ได้ประเมินระดับการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ( $O_3$ ) อีกครั้งหนึ่ง แล้วเปรียบเทียบระดับการพัฒนาคุณลักษณะหลังการทดลอง ( $O_2$ ) โดยใช้  $t$  test แบบ dependent

3.5 เมื่อดำเนินการทดลองและประเมินความเป็นไปได้ของเนื้อหาของสื่อดีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี ในเรื่องคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนโดยใช้นวัตกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผลิตสื่อดีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี ครบตามขั้นตอนแล้ว จะทำให้มีเนื้อหาและรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีความเป็นไปได้ถูกต้องในการนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งจะสามารถนำไปเผยแพร่ให้กับพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

4. กลุ่มตัวอย่างการทดลอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองหลักสูตรในครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาคธุรกิจเอกชนที่เป็นธุรกิจอาหารจานด่วนหรือทำงานบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจอาหารจานด่วนจำนวน 30 คน โดยขอความร่วมมือผ่านหัวหน้างานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อนำไปดำเนินการและรวบรวมส่งแบบประเมินของ  $O_1$   $O_2$  และ  $O_3$  คืนมาให้ผู้วิจัยเพื่อทำการวิเคราะห์

## สรุปขั้นตอนในการวิจัย



ภาพ 2 ขั้นตอนในการวิจัย