

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนเพื่อสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน และเพื่อประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ผู้วิจัยนำเสนอตามขั้นตอนการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละของแต่ละรายการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ตอนที่ 3 ผลการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ผลการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4

จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ
อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และอายุการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	120	30.00
หญิง	280	70.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	53	13.20
25-29 ปี	148	37.00
30-34 ปี	120	30.00
35 ขึ้นไป	79	19.80
รวม	400	100.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	13.50
ปริญญาตรี	331	82.80
ปริญญาโท	15	3.80
รวม	400	100.00
4. อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	287	71.80
10 ปี	32	8.00
มากกว่า 10 ปี	81	20.20
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.00) อายุ 25-29 ปี (ร้อยละ 37.00) วุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (ร้อยละ 82.80) และอายุการทำงานน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 71.80)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงาน
กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากร มนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของตัวแปรที่เป็นคุณลักษณะ การบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ด้วยการวิเคราะห์ องค์ประกอบ (factor analysis) ดังจะได้นำเสนอในลำดับถัดไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ ความเหมาะสมของข้อมูล ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 5)

ตาราง 5

การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงาน
กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม (ตัวแปร)	KMO	Bartlett's Test of Sphericity		
			Approx Chi-square	df	Sig.
คุณลักษณะของการบริการที่ดีของ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในภาคธุรกิจเอกชน	91	.93	50739.85	4186	.000

จากตาราง 5 พบว่าการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของ การบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน พบว่า Keiser- Meyer-Olkin (KMO) มีค่าเท่ากับ .93 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .000 ซึ่งเป็นค่าที่ น้อยกว่า .05 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ มีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์

องค์ประกอบต่อไปได้ (Hair, Tatham, Anderson & Black, 1998, p. 99) และค่า Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = KMO ที่ได้มากกว่า .90 ซึ่งบ่งชี้ให้ทราบว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์ปัจจัย (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2544, หน้า 391)

ตาราง 6

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงาน กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1	47.09	51.19	51.19
2	4.02	4.37	55.56
3	3.05	3.32	58.88
4	2.70	2.94	61.83
5	2.38	2.59	64.42
6	2.07	2.25	66.67
7	1.78	1.93	68.61
8	1.67	1.81	70.43
9	1.62	1.76	72.20
10	1.46	1.59	73.79
11	1.28	1.40	75.19

จากตาราง 6 ผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ได้ 11 องค์ประกอบซึ่งมีค่า Eigen value ที่ 1 ขึ้นไป และมีจำนวนตัวแปรหรือข้อคำถามตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2545, หน้า 464)

ตาราง 7

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาครัฐกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 1

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
1. ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ	2	การวางแผนการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานของกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์	0.35
	3	การกำหนดเป้าหมายของกลุ่มและหน่วยงาน ย่อยในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการ ปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ มีความท้าทาย ซึ่งเฉพาะ วัดผลได้ สามารถ ประสบความสำเร็จในการดำเนินการได้จริง และเป็นจริง และกำหนดเวลาในการสร้าง ผลงานออกมาได้ เพื่อให้ได้ผลงานแบบก้าว กระโดด	0.54
	4	เตรียมพร้อมข้อมูลในการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ ต่าง ๆ	0.56
	5	การจัดลำดับ ระเบียบของข้อความที่จะถ่ายทอด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารนั้นดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพ	0.57
	6	ความชัดเจนในการสื่อสาร ตรงเนื้อหา และ สร้างให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้รับสื่อ	0.42
	7	ความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา (มีความรู้ภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น จีน อย่างน้อย 1 ภาษา ในระดับ การพูด การอ่าน หรือการเขียนได้)	0.56

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	8	มีความสามารถและศักยภาพในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อหน้ากลุ่มคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง	0.65
	9	การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจบุคคลอื่นในความคิดเห็นของตน	0.64
	10	กระตือรือร้นในการหาข้อมูลข่าวสาร การสืบค้น เสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม	0.54
	11	การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ	0.61
	12	การเสนอแนะแนวให้พนักงานอื่น ๆ ที่จะปรับปรุง และพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน	0.68
	13	การสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สูงกว่ามาตรฐาน	0.66
	14	มีความสามารถในการพัฒนาฝึกอบรมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	0.67
	15	การปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล	0.60
	16	การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร	0.49
	18	ความสามารถในการดำเนินการตามแผนการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0.52
	19	การปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว ระหว่างองค์กรกับลูกค้าภายในและภายนอก	0.52

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	54	การปรับปรุงมุมมองที่เป็นอุปสรรคให้เป็น โอกาสเพื่อการปฏิบัติงาน และการวางแผน	0.42
	65	ความสามารถในการสร้าง และแปร วิสัยทัศน์ให้เป็นไปตามเป้าหมายโดยได้รับ การสนับสนุน และความร่วมมือจาก ผู้ร่วมงาน	0.53

จากตาราง 7 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 มีข้อความที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
มากกว่า .40 จำนวน 19 ข้อความ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.35-0.68
ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 1 ว่า ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อ
ความสำเร็จ

ตาราง 8

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 2

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
2. ด้านภาวะผู้นำ	56	ความสามารถในการเสนอแนะ แนวทาง แก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา	0.37
	57	ความสามารถในการหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อ การป้องกันปัญหาทั้งระบบของการ ปฏิบัติงานในองค์กรในระยะยาว	0.42
	60	สามารถจัดการกับการทำงานในหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่า ต้องเผชิญความกดดันต่าง ๆ	0.55

ตาราง 8 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	61	สามารถรับสถานการณ์ความกดดันใน การทำงานที่มาจากทั้งภายใน และภายนอก หน่วยงานของตนได้อย่างไม่ย่อท้อ จนเป็นที่ ยอมรับของผู้ร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงาน ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด	0.50
	66	ความสามารถในการแปรวิสัยทัศน์มาเป็น เป้าหมายของหน่วยงานต่าง ๆ	0.75
	67	สามารถมอบหมายกระจายอำนาจ ให้กับ บุคคลในทีมงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่าง เหมาะสมโดยปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างให้เกียรติ และเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงถึงการใช้อำนาจ หน้าที่ของผู้นำและอำนาจส่วนตัวได้อย่าง ถูกต้องยุติธรรม	0.77
	68	สามารถส่งเสริมให้ทีมงาน ปฏิบัติงานอย่าง มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และสามารถมอบหมาย งานแก่บุคคลได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สมาชิก ในทีมมีขวัญ กำลังใจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป	0.71
	69	แสดงออกถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อ ทีมงาน ในความรับผิดชอบ รวมถึงการไม่ละเลยต่อ ความต้องการของสมาชิกในทีมงาน รวมทั้ง การส่งเสริม และปกป้องชื่อเสียง	0.65
	70	ติดตามผลงาน สร้างแรงจูงใจ และ ความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงานให้เกิด ขึ้นกับพนักงานนั้น ๆ ในสภาวะการณ์ปกติ และในสภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของหน่วยงานที่ดูแล	0.58

ตาราง 8 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	85	สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเอง และสามารถปรับการทำงานที่ ตนรับผิดชอบให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ได้รับ มอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	0.39
	86	สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเอง และสามารถบริหารจัดการและ ปฏิบัติงานประจำวันของตนให้เข้ากับกล ยุทธ์ โดยรวมของหน่วยงานที่ตนสังกัดได้ เป็นอย่างดี	0.43
	90	ค้นหาความต้องการที่แท้จริงและเพิ่มคุณค่า ในการให้บริการทุกครั้งที่มีโอกาส และรักษา สัมพันธภาพในระยะยาวกับผู้รับบริการ และเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ	0.61
	91	มีอัธยาศัยใจคอดี ความคิดที่เป็นบวกเสมอ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เจ้าอารมณ์ สุภาพ ให้เกียรติ แสดงออกถึงความเป็นมิตรและพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลาด้วยใจที่รักการบริการ ลูกค้าด้วยความรู้สึกที่ดีเสมอ	0.57
	92	แต่งกายสุภาพ สะอาด ปราศจากกลิ่นอันไม่ พึงประสงค์ สร้างเสริมบุคลิกให้ดูเป็นมือ อาชีพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	0.54

จากตาราง 8 พบว่า องค์ประกอบที่ 2 มีข้อความที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
มากกว่า .40 จำนวน 14 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.37-0.77
ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 2 ว่า ด้านภาวะผู้นำ



ตาราง 9

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 3

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
3. ด้านการให้ความสำคัญ กับลูกค้าเพื่อการบริการ ที่มีคุณภาพ	17	ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา ข้อข้องใจ ความกังวลใจของลูกค้า ในเวลาลูกค้า ต้องการ	0.44
	41	ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	0.56
	42	ความสามารถดูแลรับผิดชอบงานใน หน่วยงานและกลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์	0.61
	43	ความสามารถในการแสดงออกถึงความ ตั้งใจรับฟังให้เวลาและความสนใจผู้พูด	0.80
	44	สามารถซักถามในเรื่องที่ได้รับฟังเพื่อสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้องมีการทวนสิ่งที่ได้รับฟัง อย่างแม่นยำ ซึ่งสะท้อนความเข้าใจจริง	0.66
	45	สามารถตีความหมายสิ่งที่ได้รับฟังอย่าง ถูกต้อง แม้ว่าจะมีบางส่วนที่ไม่ได้ถ่ายทอด ออกมาเป็นคำพูด สามารถจับความหมาย ของภาษากายได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับอารมณ์ของคู่สนทนา	0.57
	46	ความสามารถในการตอบสนองต่อคู่สนทนา ทำให้คู่สนทนารู้สึกเชื่อใจ มั่นใจ สะดวกใจ สบายใจที่จะพูดคุย ปรึกษาและบอกความรู้สึก ของตนอย่างเปิดเผย	0.52
	47	ความสามารถในการทำความเข้าใจกับคู่ สนทนาที่มีความแตกต่างในภูมิหลัง หรือมี พื้นฐานทางความคิดที่แตกต่าง โดยสามารถ สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นได้	0.55

ตาราง 9 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	72	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับคำขออย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ	0.45
	88	สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และคาดการณ์ถึงอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานโดยสามารถกำหนดแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อตั้งรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นำเอาอุปสรรคมาเป็นโอกาสให้แก่หน่วยงานได้	0.47
	89	สามารถเข้าใจมุมมองของผู้รับบริการทั้งความต้องการ และปัญหาดูแลติดตามและเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการเหมือนหนึ่งเป็นปัญหาของตน	0.57

จากตาราง 9 พบว่า องค์ประกอบที่ 3 มีข้อความถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .40 จำนวน 11 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.44-0.80 ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 3 ว่า ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ

ตาราง 10

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 4

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
4. ด้านความรู้ความเข้าใจใน องค์กรเพื่อการดำเนินการ อย่างมีประสิทธิภาพ	48	สามารถเข้าใจและใช้รูปแบบโครงสร้าง อย่างเป็นทางการขององค์กรในประเด็นด้าน ลำดับการบังคับบัญชาภายในองค์กร และ สามารถใช้อำนาจจากตำแหน่งหน้าที่ และ กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่าง เหมาะสม	0.64
	49	สามารถเข้าใจและใช้รูปแบบโครงสร้าง อย่างไม่เป็นทางการขององค์กรได้อย่าง เหมาะสม อาทิความสามารถในการรับรู้ถึง บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขององค์กร ได้อย่างถูกต้อง และรู้จักที่จะใช้ประโยชน์ จากสิ่งที่ได้รับรู้นั้น เพื่อให้การปฏิบัติงาน ของตนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ	0.67
	50	สามารถเข้าใจและใช้บรรยากาศและวัฒนธรรม ขององค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ของตนรวมถึง มีพฤติกรรมตอบสนองต่อ สถานการณ์ต่าง ๆ ตามวัฒนธรรมขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม	0.57
	51	สามารถเข้าใจและใช้การเมืองภายในองค์กร ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน และรู้จักที่จะ ใช้ประโยชน์จากการเมือง ภายใน องค์กรได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์	0.73

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	52	สามารถเข้าใจและระบุถึงปัญหา โอกาส หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเมือง ภายในองค์กร ที่มีส่วนกระทบต่อองค์กรเพื่อ หาทางตอบสนองได้อย่างเหมาะสม	0.63
	55	ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุที่เกิด ในการปฏิบัติงานของตน และการเสนอแนะ แนวทางแก้ปัญหาได้	0.42
	58	ความอดทนต่อการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ โดยอาจขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ้างเป็น ครั้งคราว	0.41
	62	สามารถจัดการกับสภาพความกดดันทั้งจาก ภายใน และภายนอกองค์กร โดยทำให้คน ภายในองค์กร เกิดความยอมรับ และ ดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	0.51
	63	การรับทราบวิสัยทัศน์ขององค์กร พร้อม ปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้อง ของเป้าหมายขององค์กร	0.51
	64	ความสามารถในการแปรวิสัยทัศน์ ภารกิจ ขององค์กรมาเป็นเป้าหมาย	0.58
	75	การสร้างสถานการณ์ในการทำงานให้เกิด การเรียนรู้ พัฒนาซึ่งกัน และกันอยู่ตลอดเวลา โดยปฏิบัติตนเป็น ตัวอย่างที่ดีในการช่วยเหลือ และพัฒนาผู้อื่น	0.49
	76	สามารถสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับ เครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการ ทำงานและสามารถใช้ สัมพันธภาพนั้นมาใช้ ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	0.47

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	77	สามารถใช้เครือข่ายในการหาข้อมูล หรือ เพื่อรับข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน	0.58
	78	ใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในการประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ขององค์กร เพื่อให้เกิดความสำเร็จ ในระยะยาว	0.50

จากตาราง 10 พบว่า องค์ประกอบที่ 4 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .40 จำนวน 14 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.41-0.73 ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 4 ว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 11

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาครัฐกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 5

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	21	การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง และส่งเสริมให้ บุคคลในหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริตจนได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน	0.42
	28	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับเพื่อน ร่วมทีม	0.64
	29	ความสามารถการแสดงออกถึงความเคารพ บุคคลอื่นในทีม	0.62
	30	การสร้างความร่วมมือให้ทุกคนในทีมมีส่วน ร่วมในความสำเร็จขององค์กร	0.53

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	31	การแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อบุคคล ภายในทีม	0.64
	32	การสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกันเป็นทีม	0.78
	33	การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมงาน	0.67

จากตาราง 11 พบว่า องค์ประกอบที่ 5 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .40 จำนวน 7 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.42-0.78 ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 5 ว่า ด้านการทำงานเป็นทีม

ตาราง 12

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาครัฐกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 6

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
6. ด้านการบริหารภาวะ	53	ความสามารถในการปรับความคิด การกระทำ และพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีความยืดหยุ่น ในงาน และคน	0.35
	79	สามารถสร้างโอกาสในสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับผู้อื่นที่เพิ่มขึ้นและนำมาใช้ให้เกิด ประโยชน์กับองค์กร	0.65
	80	สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่ มีความกดดัน และสามารถยอมรับต่อความ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	0.71

ตาราง 12 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
	81	สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน โดยสามารถหาทางออกได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดความขัดแย้ง และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน	0.69
	82	สามารถจัดการกับความเครียดของคนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ เหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน	0.66
	83	สามารถแสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ภายใต้ความกดดันเพื่อพิสูจน์ความรู้ ความสามารถของคนรวมถึงมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	0.66
	87	สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และสามารถบริหารจัดการและปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อเสริมแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้	0.41

จากตาราง 12 พบว่า องค์ประกอบที่ 6 มีข้อความที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .40 จำนวน 7 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.35-0.71 ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 6 ว่า ด้านการบริหารภาวะ

ตาราง 13

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 7

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
7. ด้านการคิดวิเคราะห์ ปัญหาอย่างเป็นระบบ	22	ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ตระหนักถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ใน งานที่ตนรับผิดชอบ	0.59
	23	ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ และ เข้าใจในเนื้อหา รวมถึงความสัมพันธ์ในงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเพื่อน ร่วมงาน	0.65
	24	ความเข้าใจในระบบและกระบวนการของ งานและสามารถทำการบันทึกรายงานข้อมูล อย่างเป็นระบบ	0.57
	25	การวิเคราะห์ แยกแยะความสัมพันธ์ของ ระบบและกระบวนการของงานต่าง ๆ ได้ดี	0.74
	26	สามารถแยกแยะความซับซ้อนของระบบ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	0.71
	27	ความสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของ เงื่อนไข และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในขั้นตอน ของงานต่าง ๆ ในองค์กรได้	0.55
	84	สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาในสถานการณ์ ที่มีความท้าทายได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาภายใน หรือภายนอกองค์กร รวมถึง สามารถจัดการสถานการณ์ เพื่อลดความ ตึงเครียดของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ เป็นอย่างดี	0.39

จากตาราง 13 พบว่า องค์ประกอบที่ 7 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .40 จำนวน 7 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.39-0.74 ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 7 ว่า ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ

ตาราง 14

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 8

องค์ประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์ประกอบ
8. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	34	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	0.82
	35	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล	0.81
	36	ความสามารถในการเสนอแนะการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	0.71
	37	การวางแผนดำเนินการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	0.63
	38	การวางแผนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน และอนาคต	0.64

จากตาราง 14 พบว่า องค์ประกอบที่ 8 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .40 จำนวน 5 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.63-0.82 ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 8 ว่า ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 15

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน องค์กรประกอบที่ 9

องค์กรประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์กรประกอบ
9. ด้านการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่น	71	สื่อสารอย่างชัดเจนให้สมาชิกทุกคนในทีม เล็งเห็นถึงความสำคัญ และเกิดความรู้สึก ผูกพันและมุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจ ของทีมในทุก	0.55
	73	ช่วยพัฒนาศักยภาพผู้ร่วมงานอยู่เสมอเพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.53
	74	การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์การทำงาน และพัฒนาศักยภาพ ร่วมกันในทีม และเพื่อนร่วมงาน	0.50

จากตาราง 15 พบว่า องค์กรประกอบที่ 9 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบ
มากกว่า .40 จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบอยู่ระหว่าง 0.50-0.55
ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์กรประกอบที่ 9 ว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

ตาราง 16

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน องค์กรประกอบที่ 10

องค์กรประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์กรประกอบ
10. ด้านความอดทนรับผิดชอบ ต่องาน	1	การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่ตรงตาม เวลาที่กำหนดไว้	0.71
	59	สามารถแสดงออกอย่างเหมาะสมเมื่อต้องการ รับสภาพการทำงานที่มีความกดดันและจัดการ กับงานที่รับผิดชอบ	0.47

จากตาราง 16 พบว่า องค์กรประกอบที่ 10 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบ
มากกว่า .40 จำนวน 2 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบอยู่ระหว่าง 0.47-0.71
ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์กรประกอบที่ 10 ว่า ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน

ตาราง 17

การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน องค์กรประกอบที่ 11

องค์กรประกอบที่	ข้อที่	ข้อคำถาม	น้ำหนัก องค์กรประกอบ
11. ด้านความถูกต้องแม่นยำ ในการปฏิบัติงาน	20	มีความซื่อสัตย์ต่องานที่รับผิดชอบ ยึดมั่น และปฏิบัติตามสิ่งที่พูดไว้	0.48
	39	ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และงานที่ รับผิดชอบด้วยความถูกต้องแม่นยำ	0.41

จากตาราง 17 พบว่า องค์กรประกอบที่ 11 มีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบ
มากกว่า .40 จำนวน 2 ข้อคำถาม โดยมีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบอยู่ระหว่าง 0.41-0.48
ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อองค์กรประกอบที่ 11 ว่า ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้นเป็นในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบซีดีที่ผู้เรียนสามารถนำไปเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีโครงร่างบทเรียนที่นำเสนอเนื้อหาต่าง ๆ ระบุลงไปเป็นบทบรรยาย ครอบคลุมเนื้อหาตาม script โดยนำเสนอเนื้อหาทั้งที่เป็นข้อความ กราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง โดยมีเนื้อหาคอบคลุมคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานทรัพยากรมนุษย์ ทั้งหมดมี 11 องค์ประกอบ โดยได้มาจากการทำ factor analysis โดยมากำหนดเรื่องชื่อขององค์ประกอบใหม่ตามลำดับรายด้านเพื่อช่วยต่อการเขียนบทหรือกำหนดภาพที่จะใช้ประกอบสื่อในลักษณะของการประมวลเรื่องทั้งหมด ขององค์ประกอบ 11 ด้าน แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ของการเรียนรู้ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านความสามารถ คือ (1) ด้านความรู้ (knowledge) ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ (2) ด้านทัศนคติ (attitude) ประกอบด้วย ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน (3) ด้านความสามารถ (practice) ประกอบด้วย ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารวุฒิภาวะ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ทัศนคติ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังแสดงในภาคผนวก ข และภาคผนวก จ

จากนั้นขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ นักวิชาการ หรืออาจารย์มหาวิทยาลัย ที่ทำงานเกี่ยวกับหรือมีการสอนด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการบริหารจัดการองค์กร หรือการบริหารเชิงกลยุทธ์ หรือด้านการบริการ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งมีรายละเอียดการใช้เครื่องมือวัดผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยผู้เชี่ยวชาญ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบแบบประเมินเครื่องมือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านเนื้อหาและการนำเสนอ (2) ด้านภาพและการใช้ภาษา (3) ด้านการออกแบบจอภาพ (4) ด้านการจัดการในบทเรียน

และเกณฑ์คุณภาพที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ดีมาก	ให้ 5 คะแนน
ดี	ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พอใช้	ให้ 2 คะแนน
ควรปรับปรุง	ให้ 1 คะแนน

ส่วนเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2537, หน้า 85)

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง ระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง ระดับดี

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง ระดับพอใช้

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

เกณฑ์การยอมรับคุณภาพของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี ต้องมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 ขึ้นไปในแต่ละด้าน ซึ่งหมายถึงองค์ประกอบในแต่ละด้านของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องอยู่ในระดับที่ดีขึ้นไปจึงจะยอมรับว่ามีคุณภาพและสามารถนำไปทดลองใช้เครื่องมือได้

ตาราง 18

ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านเนื้อหาและการนำเสนอ			
1.1 เนื้อหาบทเรียนครอบคลุมเนื้อหาการเรียนที่คาดหวัง	4.60	0.54	ดีมาก
1.2 จัดลำดับเนื้อหาเหมาะสมกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	4.60	0.54	ดีมาก
1.3 ความเหมาะสมในการนำเข้าสู่บทเรียน	4.60	0.54	ดีมาก
1.4 เวลาในการนำเสนอมีความเหมาะสม	4.20	0.83	ดี
รวม	4.50	0.58	ดีมาก
2. ด้านภาพและการใช้ภาษา			
2.1 ความตรงตามเนื้อหาของภาพที่นำเสนอ	4.40	0.54	ดี
2.2 ขนาดภาพที่ใช้ประกอบบทเรียนที่เหมาะสม	4.20	0.83	ดี
2.3 ความเหมาะสมของภาษากับระดับผู้เรียน	4.20	0.83	ดี
รวม	4.26	0.72	ดี
3. ด้านการออกแบบจอภาพ			
3.1 แบบอักษรที่ใช้ในการนำเสนอเนื้อหาอ่านได้ชัดเจน	4.40	0.89	ดี
3.2 ขนาดตัวอักษรในการนำเสนอเนื้อหาเหมาะสม	4.40	0.54	ดี
3.3 ความเหมาะสมของการเลือกใช้สีตัวอักษร	4.00	0.70	ดี
3.4 ความเหมาะสมของการเลือกใช้สีพื้นจอภาพ	3.80	0.44	ดี
รวม	4.15	0.41	ดี
4. ด้านการจัดการในบทเรียน			
4.1 คำอธิบายการปฏิบัติในบทเรียนชัดเจน	4.40	0.54	ดี
4.2 ความต่อเนื่องของการนำเสนอเนื้อหา	4.40	0.54	ดี
4.3 การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนควบคุมบทเรียน เช่นการใช้ แป้นพิมพ์ เมาส์ และการหน่วงเวลา	4.20	0.44	ดี
4.4 ความเหมาะสมของการสรุปเนื้อหาบทเรียน	4.40	0.54	ดี
รวม	4.35	0.41	ดี
รวมทุกด้าน	4.32	0.29	ดี

จากตาราง 18 ผลการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากผู้เชี่ยวชาญโดยรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์ดี ($\bar{X} = 4.32$) ผลการประเมินรายด้านพบว่าด้านเนื้อหาและการนำเสนออยู่ในเกณฑ์ดีมาก ($\bar{X} = 4.50$) ด้านภาพและการใช้ภาษาอยู่ในเกณฑ์ดี ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการออกแบบจอภาพอยู่ในเกณฑ์ดี ($\bar{X} = 4.15$) ด้านการจัดการในบทเรียนอยู่ในเกณฑ์ดี ($\bar{X} = 4.35$)

ดำเนินการเรื่องผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป adobe flash CS3 ที่ใช้สำหรับสร้างภาพกราฟิกและมัลติมีเดียที่มีความสามารถในการตอบสนอง ต่อผู้ใช้ (interactive) ได้อย่างดี

ตอนที่ 4 ผลการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ ได้ผลดังนี้

ตาราง 19

ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่ม
ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ระหว่างก่อนและหลังการใช้สื่อ

การบริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในภาคธุรกิจเอกชน	ก่อนการทดลอง ใช้สื่อ		หลังการทดลอง ใช้สื่อ		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ความรู้ (knowledge)					
ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมี					
ประสิทธิภาพ	2.90	0.64	3.23	0.55	-10.57*
ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ	2.90	0.56	3.31	0.58	-12.79*
ทัศนคติ (attitude)					
ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ	2.91	0.60	3.42	0.49	-12.21*
ด้านภาวะผู้นำ	2.83	0.64	3.24	0.56	-11.64*
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ	3.02	0.47	3.33	0.47	-9.68*
ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน	2.61	0.94	3.16	0.72	-7.50*

ตาราง 19 (ต่อ)

การบริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในภาครัฐกิจเอกชน	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t
	ใช้สื่อ		ใช้สื่อ		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ความสามารถ (practice)					
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.09	0.46	3.55	0.50	-12.30*
ด้านการบริหารวิภาวะ	2.91	0.49	3.30	0.47	-8.47*
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.82	0.68	3.26	0.67	-12.59*
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	3.02	0.55	3.40	0.57	-6.37*
ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน	2.63	1.00	3.46	0.62	-8.11*
รวม	2.88	0.61	3.33	0.52	-18.76*

* $p < .05$

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน มี
คุณลักษณะการบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่าก่อนการ
ทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20

ผลการทดสอบความคงทนของคุณลักษณะการบริการที่ดี

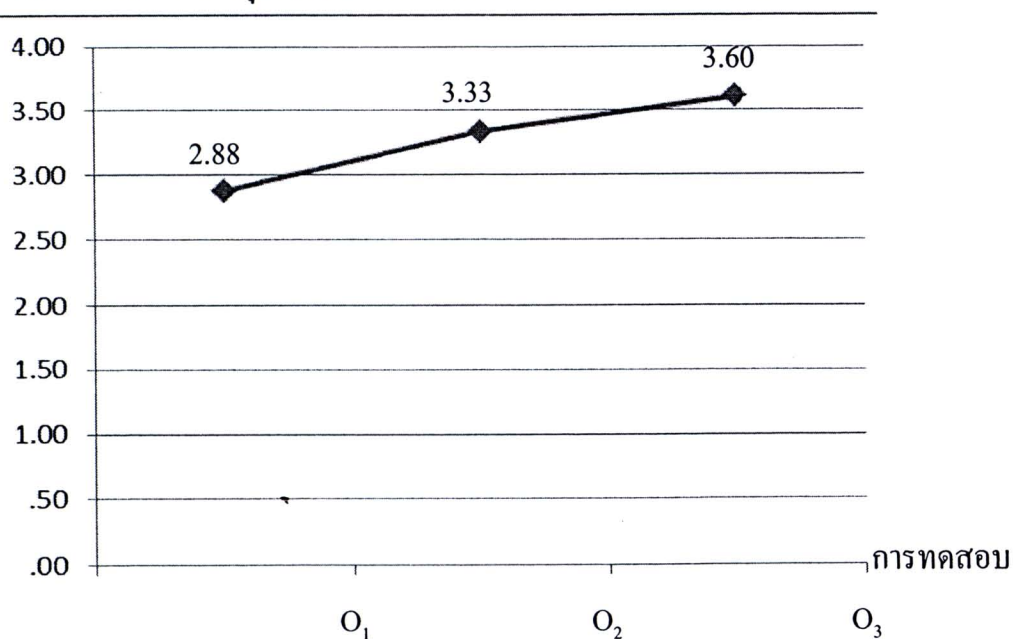
การบริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในภาครัฐกิจเอกชน	หลังการทดลอง		หลังการทดลอง		t
	สิ้นสุด (O ₂)		สิ้นสุด 3 เดือน (O ₃)		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ความรู้ (knowledge)					
ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมี					
ประสิทธิภาพ	3.23	0.55	3.60	0.53	-7.41*
ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ	3.31	0.58	3.66	0.44	-5.40*
ทัศนคติ (attitude)					
ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ	3.42	0.49	3.74	0.43	-6.88*
ด้านภาวะผู้นำ	3.24	0.56	3.68	0.56	-11.79*
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ	3.33	0.47	3.81	0.48	-8.91*
ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน	3.16	0.72	3.35	0.61	-1.94

ตาราง 20 (ต่อ)

การบริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในภาครัฐกิจเอกชน	หลังการทดลอง สิ้นสุด (O ₂)		หลังการทดลอง สิ้นสุด 3 เดือน (O ₃)		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ความสามารถ (practice)					
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.55	0.50	3.60	0.47	-.91*
ด้านการบริหารภาวะ	3.30	0.47	3.66	0.46	-6.23*
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.26	0.67	3.52	0.48	-3.94*
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	3.40	0.57	3.55	0.48	-1.95
ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน	3.46	0.62	3.46	0.64	0.00
รวม	3.33	0.52	3.60	0.46	-8.10*

* $p < .05$

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน มี
คุณลักษณะการบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 12 สัปดาห์สูงกว่า
หลังสิ้นสุดการทดลอง 12 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ทำให้คุณลักษณะการบริการที่ดีมีความคงทน ดังภาพ 3



ภาพ 3 ผลการพัฒนาคุณลักษณะและความคงทนของคุณลักษณะการบริการที่ดีของ
พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน

จากภาพ 3 พบว่า จากการศึกษาความคงทนของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน หลังจากการทดลองแล้ว 12 สัปดาห์ ยังคงมีความคงทนอยู่