

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน (2) เพื่อสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน และ (3) เพื่อประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจเอกชน

ขั้นตอนที่ 2 สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน พบว่า 11 องค์ประกอบ ได้แก่
  - 1.1 องค์ประกอบที่ 1 คือ ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ
  - 1.2 องค์ประกอบที่ 2 คือ ด้านภาวะผู้นำ
  - 1.3 องค์ประกอบที่ 3 คือ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ

1.4 องค์ประกอบที่ 4 คือ ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 องค์ประกอบที่ 5 คือ ด้านการทำงานเป็นทีม

1.6 องค์ประกอบที่ 6 คือ ด้านการบริหารวิฤภาวะ

1.7 องค์ประกอบที่ 7 คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ

1.8 องค์ประกอบที่ 8 คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.9 องค์ประกอบที่ 9 คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

1.10 องค์ประกอบที่ 10 คือ ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน

1.11 องค์ประกอบที่ 11 คือ ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน

ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์เรื่องการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีลักษณะรูปแบบเป็นซีดี ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะนำเสนอเนื้อหาทั้งที่เป็นข้อความ กราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง โดยการออกแบบลักษณะของจอภาพที่ผู้เรียนจะได้เห็นบนหน้าจคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการระบุเนื้อหาต่าง ๆ ลงไปในบทบรรยาย และมีผู้บรรยายเสียง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป adobe flash CS3 ที่ใช้สำหรับสร้างภาพกราฟิกและมัลติมีเดียที่มีความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้ (interactive) ได้อย่างดี ผลการประเมินความเหมาะสมของโครงร่างการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์เรื่องคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.60-4.80 กล่าวคือผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าทุกองค์ประกอบของโครงร่างการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังมีรายละเอียดคือผลการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากผู้เชี่ยวชาญโดยรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ดี ( $\bar{X} = 4.32$ ) ผลการประเมินรายด้านพบว่าด้านเนื้อหาและการนำเสนออยู่ในเกณฑ์ดีมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านภาพและการใช้ภาษาอยู่ในเกณฑ์ดี ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านการออกแบบจอภาพอยู่ในเกณฑ์ดี ( $\bar{X} = 4.15$ ) ด้านการจัดการในบทเรียนอยู่ในเกณฑ์ดี ( $\bar{X} = 4.35$ )

3. ผลการประเมินหลังการทดลองใช้สื่อ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีคุณลักษณะการบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีคุณลักษณะการบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความคงทนอยู่ หลังการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แล้ว 12 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



### การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนสามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน 11 องค์ประกอบ สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ และรวมเหตุผลของผู้วิจัย ซึ่งอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้โดยจัดกลุ่มตามการเรียนรู้เป็น 3 ด้านใหญ่ คือ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านความสามารถ

#### 1.1 ด้านความรู้

1.1.1 องค์ประกอบที่ 1 ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การพัฒนาระบบการบริการที่ดีให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องให้ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพกับบุคลากร ด้วยการจัดอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสมกับบุคลากรทั้งหมดขององค์กร กล่าวคือ การบริการที่ดีเริ่มต้นด้วยการศึกษาและสิ้นสุดด้วยการศึกษา การจัดการการบริการที่ดีที่ได้นั้น ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญที่ส่งผลต่อการปรับปรุงการบริการที่ดีและการเพิ่มผลผลิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการเรียนรู้ ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐานประ-

การหนึ่งของการพัฒนาการบริการที่ดีในองค์กร (Goetsch & David, 2001, p. 102) ผลที่ได้จากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มทักษะและความชำนาญเพื่อการผลิตผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีการบริการที่ดี แม้จะต้องใช้เงินลงทุนและเวลามากแต่ผลที่ได้จะมีความคุ้มค่าเพราะจะทำให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายกับสิ่งที่ไม่มีการบริการที่ดีและลดความสูญเสียต่าง ๆ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541, หน้า 40) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเครื่องมือในการสร้างความตระหนักและความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการที่ดี เป็นกลยุทธ์หลักของการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาวัฒนธรรมการบริการที่ดี (สมาน อัสวภูมิ, 2542, หน้า 134)

1.1.2 ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การจัดการด้วยความจริงเป็นการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ (ซึ่งมีกระบวนการ สำคัญคือ การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาโดยใช้แนวทางทางวิทยาศาสตร์) เนื่องจากการดำเนินงานใด ๆ ก็ตามในองค์กรต้องมาจากการตัดสินใจก่อนเริ่มปฏิบัติงาน (Goetsch & David, 2001, p. 159) รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ การมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นกระบวนการของการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับสมาชิกในองค์กรการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบในระดับของตนเองในองค์กร เพราะบุคลากรจะเป็นผู้ใกล้ชิดกับปัญหาหรือมีโอกาสอยู่ในตำแหน่งที่จะตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงในกระบวนการของตนเองได้ดี (Omachonu & Ross, 1995, p. 81) นอกจากนี้การคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ขององค์กรในปัจจุบันจะต้องมีการจัดเก็บผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ด้านสารสนเทศต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อความพร้อมในการใช้งานของบุคลากรในการตัดสินใจโดยเฉพาะองค์กรที่เน้นการปรับปรุงการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง (Freed & Klugman, 1997, p. 175; Oakland, 2000, p. 207)

## 2. ด้านทัศนคติ

2.1 ด้านความมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อการบริการ-

ที่ดีของการก้าวไปสู่ความสำเร็จ องค์กรที่ต้องการรักษาระดับการบริการหรือภายใต้การแข่งขันกับคู่แข่งภายนอกได้นั้น ควรให้ความสนใจกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของกระบวนการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ไม่หยุดนิ่ง (Goetsch & Davis, 2001, p. 204) ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อให้ตรงกับความต้องการหรือทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในด้านคุณภาพ (Frazier, 1997, p. 11) นอกจากนี้การมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ ยังถูกออกแบบมาเพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุถึงวัฒนธรรม การขับเคลื่อนด้วยคุณภาพ กล่าวคือบุคลากรแต่ละคนจะคิด ปฏิบัติ และกล่าวถึงแต่เรื่องคุณภาพตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน (Besterfield, 1999, p. 104) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นการบูรณาการระหว่างความมุ่งมั่นกับกระบวนการ หรือระหว่างการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง กับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Lewis & Smith, 1994, p. 95) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdulla (2004) ได้สำรวจทัศนคติของนักศึกษาทางไกลที่มีต่อศักยภาพของผู้สอนทางไกล ค้นพบว่าศักยภาพ 10 อันดับแรก ที่มีความสำคัญที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ (1) ความรู้ (2) ทักษะการอำนวยความสะดวกกลุ่ม การอภิปราย (3) ทักษะการจัดระบบงาน (4) ทักษะการวางแผน (5) ประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษ (6) ทักษะการนำเสนอ (7) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคล (8) ทฤษฎีและรูปแบบการเรียนรู้ (9) รูปแบบและกลยุทธ์ในการสอน (10) ทักษะการใช้ อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน โดยข้อมูลจากการสำรวจทัศนคติของนักศึกษาทางไกล ที่มีต่อศักยภาพ ของผู้สอนทางไกลนั้นถือได้ว่าทักษะในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคล ถือเป็นศักยภาพ ใน 10 อันดับแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก จึงสอดคล้องกับสิ่งที่ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนมีการพัฒนาคุณลักษณะของการ บริการที่ดีอยู่ในระดับมากในธุรกิจการบริการ โดยเฉพาะเรื่องทักษะในการติดต่อ สื่อสารระหว่างบุคคล ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์กับพนักงานใน องค์กรล้วนต้องมีเป้าหมาย เพื่อมุ่งมั่นให้ได้ความสำเร็จร่วมกันโดยทุกฝ่าย ให้ความ ร่วมมือกัน ซึ่งเห็นได้ว่าพนักงานมีความรับผิดชอบที่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยมี การวางแผนการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานของกลุ่มทรัพยากร- มนุษย์ และมีการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มและหน่วยงานย่อยในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์

ในเรื่องการปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีความท้าทาย ซึ่งเฉพาะวัดผลได้ สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินการได้จริง และเป็นจริง และกำหนดเวลาในการสร้างผลงานออกมาได้ เพื่อให้ได้ผลงานแบบก้าวกระโดด เนื่องจากพนักงานมีความมุ่งมั่นและผูกพันต่อองค์กร พร้อมให้ความร่วมแรงร่วมใจกันในการสร้างพลังในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จไปได้ด้วยดี ซึ่งพนักงานในองค์กร ล้วนมีเป้าหมายต่อความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และเกิดการบริการที่ดี

2.2 ด้านภาวะผู้นำ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก ภาวะผู้นำมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการจัดการกลยุทธ์ด้านการบริการ ในการเป็นผู้ริเริ่มการปรับปรุง การกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคุณภาพ ผู้นำที่มีความเข้มแข็งในเรื่องการบริการจะเป็นผู้พัฒนาระบบและกระบวนการคุณภาพได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้นำจึงควรมีความรู้พื้นฐานปรัชญาของหลักการ คุณภาพและการนำไปสู่การปฏิบัติ (Freed & Klugman, 1997, p. 137) และเพื่อให้เป้าหมายการสร้างระบบคุณภาพเป็นไปอย่างยั่งยืนและทั่วถึง ผู้นำยังต้องมีบทบาทต่อการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ กล่าวคือต้องมีบทบาทในการเป็นผู้ริเริ่มและให้การสนับสนุน วิสัยทัศน์ของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรอีกด้วย (Watson & Gryn, 2001, p. 225)

2.3 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การบริการที่ดีถูกกำหนดโดยลูกค้า การให้ความสำคัญกับลูกค้า (customer focus) จึงเป็นจุดมุ่งหมายหลักประการหนึ่งของการจัดการการบริการที่ดี ความเข้าใจในลูกค้า การทำให้ลูกค้าพึงพอใจความสามารถทำให้ตรงหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง รวมทั้งการคาดคะเนความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องล้วนแล้วแต่เป็นแนวทางสำคัญของการปรับปรุงการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ในการเน้นที่ลูกค้าของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ลูกค้าที่องค์กรให้ความสำคัญมี 2 ประเภท คือ ลูกค้าภายใน (internal customer) ได้แก่ บุคลากรภายในองค์กร และลูกค้าภายนอก (external customer) ได้แก่ ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ให้บริการ ผู้ส่งมอบ (supplier) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder)

หุ้นส่วน/พันธมิตร (partnership) และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ นั้น สอดคล้องกับ Burrill and Ledolter (1999, p. 74) ที่ได้เพิ่มการจัดลูกค้าประเภทที่สามนอกเหนือจากลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอกซึ่งได้แก่ สังคม (society) ที่ได้รับผลกระทบทางอ้อมจากการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากการจัดการการบริการที่ด้นั้นเริ่มต้นในองค์กรภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม จึงทำให้นักวิชาการด้านการจัดการการบริการที่จะใช้ศัพท์สำหรับเรียกผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการโดยทั่วไปว่า “ลูกค้า” (customer)

2.4 ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความอดทนรับผิดชอบต่องานเป็นการที่องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรในการใช้ความรู้ ทรัพยากร และโอกาสในการกระทำการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จ เป็นการให้อำนาจและความรับผิดชอบเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากร และทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Stamatis, 1996, p. 138) มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดสถานะที่เรียกว่า “ชนะ/ชนะ” (win/win situation) ในองค์กร (Lashley, 2001, p.11) ความอดทนรับผิดชอบต่องานเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้สร้างแรงจูงใจและการเพิ่มผลผลิต โดยบุคลากรจะมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีส่วนช่วยในความเจริญก้าวหน้าในงาน ช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเองและความเป็นมืออาชีพมากขึ้น (Goetsch & David, 2001, p. 53; Pfeiffer & Dunlop, 1990, pp. 11-12) นอกจากนี้ความอดทนรับผิดชอบต่องานยังต้องการการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการสนับสนุนบุคลากรในทุก ๆ ระดับให้มีความรู้สึกที่สามารถทำในสิ่งที่แตกต่างออกไป และให้ความช่วยเหลือในการเรียนรู้ในเรื่องความมั่นใจและทักษะในการดำเนินการ (Clutterbuck & Kernaghan, 1994, pp. 12-13) และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพโดยการปรับเปลี่ยนทัศนคติและความสามารถของตนเอง (Oakland, 2000, pp. 26-27)

### 3. ด้านความสามารถ

3.1 ด้านการทำงานเป็นทีม พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การทำงานของแต่ละบุคคลจะมีความสามารถเฉพาะตนในการแก้ปัญหาของงาน แต่ในการปฏิบัติงานบางครั้งอาจมีความซับซ้อนเกินกว่าที่บุคคลเพียงคนเดียวจะดำเนินการตามลำพังได้

การทำงานเป็นทีมจึงเป็นการใช้ความรู้ความสามารถจากบุคคลหลายๆ คนร่วมกันแก้ไข ปัญหา ให้ลุ่ลงไปได้ คุณลักษณะของการบริการที่ดี จึงต้องขยายการทำงานเป็นทีมไป ให้ทั่วทั้งองค์กรรวมทั้งการใช้เพื่อการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาย่างกว้างขวาง ไม่ใช่จำกัดอยู่เพียงงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรหรือการจัดการเท่านั้น ทีมงานต้องขยาย ไปยังบุคลากรทั้งฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ต้องมีการปลูกฝังให้บุคลากร มีจิตสำนึก และการสร้างบรรยากาศสนับสนุนในการทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งมี จุดมุ่งหมายร่วมกันที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2541, หน้า 9) การทำงานเป็นทีมเป็นแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาใน องค์กรในการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ และแนวทางการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรรับรู้ในงาน (Freed & Klugman, 1997, p. 97)

3.2 ด้านการบริหารวุฒิภาวะ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะของ การบริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับการบริหารวุฒิภาวะ ในการยกระดับความสามารถของ องค์กร เนื่องจากคุณลักษณะของการบริการที่ดีนอกเหนือจากต้องการการมีส่วนร่วมของ บุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับแล้ว ยังถือเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการใช้การบริหารวุฒิ ภาวะ ที่แตกต่างกันไปในการดำเนินการ เพื่อให้องค์กรสามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลาง การแข่งขันและการเปลี่ยนแปลง การบริหารวุฒิภาวะ ด้านการบริการที่ดีถือได้ว่าเป็น กระบวนการในการปรับปรุงบุคลากรภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุถึง เป้าหมายขององค์กร เป็นสิ่งที่ช่วยในการกำหนดพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร และ ถ่ายทอดไปสู่ระดับปฏิบัติการ ให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Burrill & Ledolter, 1999, p. 301) ส่งผลถึงการปรับปรุง การบริการที่ดีอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กรและเปรียบเสมือนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นใน การสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งมั่นในการบริการที่ดี (Lewis & Smith, 1994, p. 113)

3.3 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาค ธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีใน

การเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นการนำเอาคำอธิบายบทเรียนมาบรรจุไว้ในคอมพิวเตอร์ แล้วนำบทเรียนนั้นมาแสดงแก่ลูกค้า เมื่อพนักงานอ่านคำอธิบายแล้ว คอมพิวเตอร์ก็จะทดสอบความเข้าใจว่าถูกต้องหรือไม่ หากไม่ถูกต้องก็จะมีคำอธิบายเนื้อหาเพิ่มเติมให้เข้าใจมากขึ้น แล้วถามซ้ำอีก ซึ่งปัจจุบันมีการพัฒนาถึงระดับใช้สื่อประสม และใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุผลสัมฤทธิ์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับรังสรรค์ สุกันทา (2546) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สำหรับบุคลากรขององค์กรธุรกิจ พบว่า รูปแบบการเรียนรู้ที่ใช้มากที่สุด คือ การเรียนรู้ที่มีวิทยากรเป็นผู้สอน และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง องค์กรธุรกิจได้ใช้อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ตธุรกิจ การติดตามข้อมูลข่าวสาร การฝึกอบรมทักษะ และการเรียนรู้ อิสระตามที่สนใจ ปัจจัยสำคัญจากการทดลองใช้โครงการฝึกอบรมผ่านเว็บ ได้แก่ ผู้เรียนเห็นคุณค่าและสนใจการฝึกอบรม ระบบของการฝึกอบรมผ่านเว็บได้ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ในกระบวนการฝึกอบรมทุกขั้นตอน วิทยากรสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน สำหรับปัญหาสำคัญ ได้แก่ ผู้เรียนมีข้อจำกัดเรื่องเวลา และปัญหาเฉพาะบุคคล ผู้สอนตอบสนองกลับช้า และระบบของเว็บไซต์ขัดข้องทางเทคนิค บางช่วง จากผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีส่วนร่วมได้สนับสนุนให้ผู้เรียน ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์กรธุรกิจเกิดการพัฒนาทักษะ และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยผู้เรียนได้แสวงหาความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ อื่น ๆ อ่านหนังสือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในที่ทำงาน บางคนได้ศึกษาเพิ่มเติมจากหลักสูตรที่เปิดสอนแบบชั้นเรียนปกติ และผู้เรียนยังเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าสิ้นสุดการอบรมผ่านเว็บแล้ว ซึ่งได้มีการนำเอาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์จริง

3.4 ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การปรับปรุงการบริการที่ดียังต่อเนื่องขึ้นอยู่กับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในองค์กร ระบบการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นกับสมาชิกในองค์กรจะช่วยสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นสิ่งสนับสนุนในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความสำคัญของด้าน

การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นยังส่งผลในระดับองค์กร ผลตามมาที่สำคัญขององค์กรที่ได้รับรางวัลการบริการที่ดี คือ เป็นการยกย่องว่าองค์กรนั้นมีจุดเด่นในงานที่มีการพัฒนาโปรแกรมการปรับปรุงการบริการที่ดีที่มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น โดยผลสุดท้ายลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินในการบริการที่ดีของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ระบบการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นกับสมาชิกในองค์กรยังเป็นปัจจัยพื้นฐานในความต้องการของมนุษย์ เป็นการกระตุ้นความรู้สึกรักของบุคลากรในลักษณะการสร้างแรงจูงใจและการเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรอีกด้วย (George & Weimerskirch, 1998, p. 110)

3.5 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญในการพัฒนาการบริการที่ดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และให้เป็นไปตามกรอบแนวนโยบายและเป้าประสงค์หลักของประเทศที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศและสามารถแข่งขันในเวทีโลก การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการติดตามและประเมินผลในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญ มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองความต้องการจากภายนอกเพียงอย่างเดียว แต่ยังตอบสนองความต้องการขององค์กรที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศและภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนา การจัดการบริการที่ดีอาศัยเทคนิคการประเมินผลและการตรวจสอบเป็นเครื่องมือช่วยประเมินความพร้อม เปรียบเทียบการทำตามเกณฑ์มาตรฐาน กระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และแสวงหาการปฏิบัติการที่เป็นเลิศ การปฏิบัติการที่เกี่ยวกับการบริการที่ดี รวมทั้งความเห็น ความเชื่อ และประเพณีปฏิบัติ จัดเป็นวัฒนธรรมการบริการที่ดีที่ดีต้องมีความเข้าใจและต้องมีการประเมิน การเข้าใจวัฒนธรรมการบริการที่ดีซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรประเภทหนึ่ง จะช่วยให้นำการจัดการการบริการที่ดีไปปฏิบัติได้เหมาะสมมากขึ้น และบางครั้งหากผลการประเมินพบว่ายังมีจุดอ่อนในเรื่องใด อาจจำเป็นต้องมีการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่ดีขึ้นมาใหม่ควบคู่ไปกับการหาทางลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานที่นิยมใช้กันมากและเป็นเทคนิคการประเมินที่สอดคล้องกับการวัดการบริการที่ดีขององค์กรได้แก่ การประเมินตนเอง (self-assessment) เนื่องจากการประเมินตนเองเป็นเทคนิคในการวัดด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานภายในองค์กร (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 332) การประเมินตนเองยังเป็น

การทบทวนกิจกรรมขององค์กรที่ครอบคลุมและทำเป็นประจำ กระตุ้นให้เกิดการปรับปรุง องค์กรเป้าหมายคือการระบุจุดแข็งและหาโอกาสปรับปรุงการบริการที่ดี การวัดที่เป็น ระบบและการทบทวนการดำเนินการมีความสำคัญกับกิจกรรมการจัดการ การประเมิน ตนเองจะทำให้เข้าใจในความแตกต่างระหว่างจุดแข็งกับบริเวณที่ต้องปรับปรุง โดยการ- มุ่งเน้นในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร กระบวนการ และประสิทธิภาพ โดยในองค์กร ที่ประสบความสำเร็จทั่วไปถือได้ว่าการประเมินตนเองเป็นกิจกรรมตามปกติที่ต้องปฏิบัติ สอดคล้องกับ ดนัย เทียนพุ่ม (2543, หน้า 26-39) การบริการลูกค้า (customer service) คือการจัดทำอย่างดีที่สุดเพื่อส่งมอบสินค้าผลิตภัณฑ์ บริการให้ลูกค้าในทุกกระบวนการ โดยตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามี ประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้นในคุณภาพการบริการและวกกลับมาใช้บริการอีก และ การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (quality customer service) เป็นเรื่องขององค์กรที่ได้ นำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าเพื่อหุ้นส่วนธุรกิจเช่น ลูกค้า เจ้าของธุรกิจ และพนักงาน โดยมี ความเชื่อว่า การควบคุมมาตรฐานและการวัดผลงานที่มุ่งสู่คุณภาพนั้นควรใช้ทุกส่วน ในองค์กร โดยอาศัยการอ้างอิงจากลูกค้า จึงทำให้พนักงาน กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาค ธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี โดยเฉพาะความสามารถดูแล รับผิดชอบงานในหน่วยงานและกลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์ ความใส่ใจในคุณภาพงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่และงานที่ได้รับผิดชอบ ด้วยความถูกต้องแม่นยำ โดยใช้วินัย วัตรกรรม การบริการยกระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อระดับและคุณภาพการบริการเพิ่มคือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่หรือบริการใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด ปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ เก่า ๆ ให้ดูใหม่หรือแตกต่างจากเดิม สร้างความแตกต่าง ให้ต่างจากคู่แข่งในสินค้า/ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ หาช่องทางการจัดจำหน่ายที่คู่แข่งตามไม่ทัน การบริการหลัง การขายที่ยืดเยื้อยาวนานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Mendez (1994) ได้วิจัยเรื่อง การ- ฝึกอบรมในองค์กรค้าปลีก จำนวน 5 แห่งในสเปน พบว่า มีองค์กรค้าปลีก 2 แห่ง ซึ่งมี ขนาดเล็กไม่มีหน่วยงานฝึกอบรม มีแต่เพียงนโยบายการฝึกอบรมของฝ่ายบุคคล องค์กร- ค้าปลีก แห่งที่สามมีนโยบายการฝึกอบรมที่เน้นคุณภาพโดยรวมขององค์กร ส่วนอีก 2 แห่ง เป็นองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งมีการจัดสรรงบประมาณ โดยเฉพาะสำหรับการฝึกอบรม

และยังให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม โดยเห็นว่ามีผลต่อการเจริญเติบโตขององค์กร อย่างไรก็ตามนโยบายการจัดการฝึกอบรมของทุกองค์กรจะถูกวางแผนจากผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร หรือการจัดทำร่วมกันระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายบุคคล แต่มีเพียงองค์กรเดียวเท่านั้นที่มีการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ กล่าวโดยสรุปพบว่า องค์กรค้าปลีกในสเปนที่มีขนาดต่างกัน จะมีการบริหารงานฝึกอบรมที่แตกต่างกัน โดยองค์กรค้าปลีกขนาดเล็กจะไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานฝึกอบรมโดยตรง ส่วนองค์กรค้าปลีกขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม โดยสรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดี และตระหนักถึงการใส่ใจในเรื่องคุณภาพเป็นอย่างยิ่ง และในเรื่องการมีคุณลักษณะเรื่องความซื่อสัตย์ในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal attribute) ของตัวคุณเองที่คนอื่นมองหรือรับรู้ในตนเองว่าเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์หรือไม่ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงผลต่อเนื่องไปยังหน่วยงานและองค์กรของตน ทั้งนี้คุณลักษณะของความซื่อสัตย์จะมีความสำคัญและส่งผลต่อตัวเอง และต่อหน่วยงานหรือองค์กรของตน

## 2. ผลการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์

2.1 พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน คະแนนเฉลี่ยคุณลักษณะการบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยนำผลการศึกษา และผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากขั้นตอนที่ 1 และ 2 มาใช้เป็นแนวทางในการร่างพัฒนารูปแบบประกอบด้วย สภาพปัญหาความจำเป็นของคุณลักษณะ กำหนดจุดมุ่งหมายของสื่ออิเล็กทรอนิกส์และหน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย จุดประสงค์การเรียนรู้ ขอบเขตเนื้อหา แนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้ พร้อมทั้งเอกสารประกอบหลักสูตร ประกอบด้วย แผนการอบรม และเอกสารประกอบการอบรม จากผลการตรวจสอบคุณภาพของโครงร่างหลักสูตรพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และมีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ สำหรับกระบวนการในการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการเรียนการสอนที่มีจุดมุ่งหมายที่จะตอบสนอง

ความแตกต่างระหว่างบุคคลของลูกคำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเป็นรายบุคคล เป็นการผสมผสานหลักการของบทเรียนโปรแกรม (program instruction) ของสกินเนอร์ (skinner) และเครื่องช่วยสอนของเพรสซี่ (pressey) การใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อแทนสิ่งพิมพ์ทำให้บทเรียนมีความสมบูรณ์มากขึ้น การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีลักษณะการเรียนรู้ที่เป็นขั้นตอนดังนี้ (บุญเกื้อ ควรหาเวช, 2542, หน้า 69-71) (1) ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน (2) ขั้นการเสนอเนื้อหา (3) ขั้นคำถามและคำตอบ (4) ขั้นการตรวจคำตอบ (5) ขั้นของการปิดบทเรียน โดยผู้วิจัยได้ผสมผสานกับนวัตกรรม นำมาพัฒนาคัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงกว่าเดิมทั้งยังช่วยประหยัดเวลา และแรงงานอีกด้วยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิดานันท์ มลิทอง (2543, หน้า 255-278) ในวงการศึกษาริเอกว่า นวัตกรรมการศึกษา (educational innovation) นวัตกรรมการศึกษา หมายถึง นวัตกรรมที่จะช่วยให้การศึกษาและการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ลูกคำเกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม เกิดแรงจูงใจในการเรียนด้วยนวัตกรรมเหล่านั้นและประหยัดเวลาในการเรียน ปัจจุบันนำมาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ในลักษณะการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นฐาน (Computer-Based Instruction--CBI) โดยมีการเสนอในลักษณะสื่อประสมเชิงโต้ตอบ (interactive multimedia) ซึ่งเดิมหมายถึงการนำสื่อหลายประเภทมาใช้ร่วมกันทั้งวัสดุ อุปกรณ์และวิธีการ แต่ปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ร่วมด้วยจึงหมายถึง การนำอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องเล่นซีดีรอม เครื่องเสียงระบบดิจิทัล เครื่องเล่นแผ่นวีดิทัศน์ ฯลฯ มาร่วมกันเสนอเนื้อหาข้อมูลที่เป็นตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหวและเสียงเป็นต้น โดยเนื้อหาในสื่อประสมมีลักษณะที่จะไม่เรียงลำดับเป็นเส้นตรง สามารถเชื่อมโยงกันได้ตลอดเวลาโดยเป็นการอ่านในลักษณะข้อความหลายมิติ (hypertext) และสื่อหลายมิติ (hypermedia) นอกจากนั้นนวัตกรรมในลักษณะสื่อประสมยังให้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ แผ่นวีดิทัศน์เชิงโต้ตอบ ความเป็นจริงเสมือน อินเทอร์เน็ต ซีวีดี ดีวีดี และการสอนบนเว็บ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเสนอเนื้อหาบทเรียนด้วยการบันทึกโปรแกรมเป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ในรูปแบบซีดี ซึ่งมีการผสมผสานสื่อหลายลักษณะเข้าด้วยกันได้แก่ คำบรรยาย ภาพกราฟิก

ภาพเคลื่อนไหวและเสียง สามารถให้ลูกค้าได้เรียนรู้ด้วยตนเองโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องช่วยผู้สอน การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเสนอเนื้อหาบทเรียนปฏิบัติการ ด้วยการบันทึกโปรแกรมเป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเพื่อประกอบการทดลอง ให้ลูกค้าได้เรียนรู้ด้วยตนเองในแต่ละขั้นตอนของการทดลองรวมถึงแสดงผลการทดลอง ที่ถูกต้อง จากนั้นให้ลูกค้าได้ฝึกทักษะทำการทดลองด้วยตนเอง โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ในรูปแบบที่มีเกม ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะการบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลอง ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่าก่อนการทดลอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Almond (2001) ที่ได้วิจัยเรื่องการศึกษาผลของการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในเรื่องสนธิสัญญา แบบดั้งเดิม ระหว่างประเทศในแถบภูมิภาคตะวันออกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักเรียนมัธยมตอนต้นจำนวน 24 คน ผลการวิจัย พบว่า ผลการทดสอบหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน อย่างมีนัยสำคัญ

2.2 พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน คะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะ การบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ยังคงมีความคงทนอยู่ หลังการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แล้ว 12 สัปดาห์ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าทุก คุณลักษณะที่ดีสูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นเป็นเพราะ ตั้งแต่ก่อนเข้ารับการเรียนรู้ซึ่งผู้เข้ารับการทดลองเห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็น มีความมุ่งมั่นที่สมัครเข้าการทดลอง และคาดหวังที่จะนำไปใช้ในการทำงานตั้งแต่แรก ในขณะที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการบูรณาการทั้งเนื้อหาความรู้ และสอดแทรกการ ปรับทัศนคติไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและ แสดงว่าพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นผู้เรียนได้มีการนำความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ได้รับจากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ในองค์กรได้จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริการที่ดีได้ เป็นผลสืบเนื่อง มาจากการที่ผู้เข้าอบรมมีผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น และมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากบันทึกอนุทินการเรียนรู้ รวมทั้งการที่ผู้วิจัยนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีมาประยุกต์ ใช้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง หลังสิ้นสุดการอบรมจนกระทั่ง กลับไป ปฏิบัติจริงในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ จริยา เหนียนเฉลย (2546, หน้า 171) ที่ว่า การนำเทคโนโลยีเพื่อมาใช้สนับสนุนการเรียนรู้หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ว่า สามารถ

ให้การเรียนรู้ประสบความสำเร็จและผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว เช่น ในรูปแบบของซีดี ที่ทำให้นักเรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกแหล่งในโลกที่อยู่ในเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับ Kirkpatrick ได้อธิบาย ว่าการนำความรู้ และทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากนักน้อยเพียงไร หรือ การที่ผู้เรียนจะเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานได้นั้นมีเงื่อนไข 5 ประการ คือ (1) ผู้เข้ารับการอบรมต้องปรับปรุงตนเอง (2) ผู้เข้ารับการอบรมต้องรู้จักจุดอ่อนของตนเอง (3) ต้องทำงานในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง (4) ต้องมี ผู้ชำนาญให้ความช่วยเหลือ และ (5) ต้องมี โอกาสที่จะทำตามความคิดที่เกิดขึ้นใหม่ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของซึ่งสอดคล้องกับ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2538, หน้า 6); ยืน ภู่วรรณ (2538, หน้า 24); วิชัย วงษ์ใหญ่ (2539, หน้า 44) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาความรู้ และทักษะจากเทคโนโลยี ด้วยการนำนวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในคอมพิวเตอร์ที่ลูกค้าแต่ละคน สามารถเรียนรู้ได้ตามระดับความสามารถ ความยากง่าย ด้วยอัตราการเรียนรู้ที่เร็วช้าแตกต่างกันอย่างมีความเหมาะสมในความสามารถ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ระบบมัลติมีเดียที่ใช้กับคอมพิวเตอร์เป็นระบบที่เน้นการตอบโต้ กล่าวคือ เมื่อคอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้สามารถตอบโต้ในลักษณะเวลาจริง การโต้ตอบจึงทำให้รูปแบบของการใช้งานมีความเหมาะสม และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น ในแวดวงการศึกษา มัลติมีเดียมีความเหมาะสมสำหรับองค์ประกอบการเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสื่อที่ตอบรับกับประสาทสัมผัสได้มากกว่า ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะการบริการที่ดีหลังสิ้นสุดการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ยังคงมีความคงทนอยู่ หลังการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้ว 12 สัปดาห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สบพันธ์ ชิตานนท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ตรวจสอบอาคาร พบว่า ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นการประเมินพฤติกรรม การมีส่วนร่วมในการอบรมพบว่าอยู่ในระดับมาก และด้านผลลัพธ์การอบรมหลังการอบรม 2 เดือนพบว่าผลการปฏิบัติงานการตรวจสอบอาคารอยู่ในระดับมาก



## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งมีข้อเสนอแนะหลังได้ผลการวิจัย ดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับใช้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยมีแนวทางให้พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทำงานสนับสนุนพนักงานทุกคนให้สร้างและผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพในองค์กรต่อเนื่องไป ซึ่งองค์กรสามารถทำได้โดยออกแบบและพัฒนารูปแบบคุณลักษณะของการบริการที่ทำให้พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์เกิดแรงจูงใจและสนับสนุนให้เกิดโอกาสให้นุคลากรได้ทำงานที่มีการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองด้วยเครื่องมือที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และเพิ่มคุณค่าให้งานที่ทำโดยทำให้พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ลูกค้าภายในคือพนักงานทั้งหมดทุกคนในองค์กร โดยให้มีความอิสระในการทำงานตั้งแต่การวางแผน การควบคุม การมีอำนาจตัดสินใจในกระบวนการทำงานของตน การกำหนดนโยบาย และการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรขององค์กรซึ่งจะสร้างคุณค่าและความเชื่อมั่นในการสร้างสรรค์ผลงานและการบริการและทำให้พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ตระหนักได้ถึงความสำคัญของพวกเขาที่มีต่อองค์กรและพนักงานอื่น ๆ ทุกคน รวมไปถึงการได้รับทราบข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการให้บริการกับลูกค้าในองค์กรและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น พัฒนาตนเองโดยไม่ต้องมีคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา แต่พัฒนาตนเองแบบยั่งยืนและสร้างรากฐานให้องค์กรและบุคลากรทุกคนในองค์กรมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

2. องค์กรควรให้การเอาใจใส่และสนับสนุนคิดตามการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพมากขึ้นและใส่ใจในรายละเอียดของการทำงานของบุคลากรกลุ่มนี้และคำนึงถึงความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ และเปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มนี้มีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้เครื่องมือที่เรียนรู้ด้วยตนเองที่เป็นสื่อที่ทันสมัยไปกับองค์กร รวมไปถึงถึงการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานภายนอกองค์กร และอำนวยความสะดวกในเรื่องข้อมูลข่าวสารและการค้นหาทางสื่อต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ในการให้บริการลูกค้าในองค์กรและสร้างคุณค่าและผลงานต่อองค์กร รวมไปถึงการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มากขึ้น และยิ่งไปกว่านั้นองค์กรต้องแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้การยอมรับและเห็นคุณค่าของผลงานที่เกิดจากคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ โดยการให้การยกย่องชมเชย การให้เกียรติ และยอมรับข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นที่จะช่วยให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีผลงานสูง และให้ความยุติธรรมอย่างเสมอภาคและโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมไปถึงการที่องค์กรก็ต้องมีกระบวนการในการประเมินผลการทำงานและการให้บริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งรวมไปถึงให้ผลตอบแทนที่ทั้งเป็นตัวเงินและอื่น ๆ ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกับตลาดได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างให้พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์มีแรงใจและแรงกายในการผลิตผลงานและการบริการที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

3. องค์กรควรนำคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 11 ประการดังกล่าวแล้วไปพัฒนาให้เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสรรหา คัดเลือกและว่าจ้างรวมไปถึงการฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณลักษณะและบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และมีแนวโน้มที่จะมีคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรต่อไปเรื่อย ซึ่งจะเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในเรื่องการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนยังมีแนวทางในการศึกษาได้อีกหลายประการ ได้แก่

1. ควรศึกษารูปแบบในการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ในองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ/หรือองค์กรภาคเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็กในธุรกิจแขนงต่าง ๆ
2. ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบของสื่อการเรียนรู้เพิ่มเติมจากเครื่องมือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นในรูปแบบซีดี ให้เป็นลักษณะการเรียนรู้ online (e-learning) เพื่อเผยแพร่การเรียนรู้ด้วยตนเองในการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ในองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ/หรือองค์กรภาคเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็กในธุรกิจแขนงต่าง ๆ
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร