



การพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยผู้ดูแลกิจกรรมนิสิตของพนักงาน
กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

สุภัทรา อภัยพิชัย

คุณภูมินทร์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา 2554

b 00252864

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247590

การพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน
กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน

สุภัทรา อังกสิทธิ์



คุษฎีนิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE DEVELOPMENT OF GOOD SERVICE QUALITIES IN PRIVATE
BUSINESS SECTOR HUMAN RESOURCES EMPLOYEES USING
ELECTRONIC MEDIA

SUPATTRA ANGKASITH

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. โนบิต อินทวงศ์)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. คุณหญิงอารมณั์ ฉนวนจิตร)

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พพิพิธ)

คณะกรรมการสอบบัญชีนิพนธ์
.....*สุคนธ์ อดิเรก*.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. รัชจวน คำวชิรพิทักษ์)

(3)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องคุณูปนิพนธ์ การพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ชื่อผู้เขียน นางสุภัทรา อังกสิทธิ์

ชื่อปริญญา ปรัชญาคุณูปบัณฑิต

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณูปนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. โฉมิต อินทวงศ์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย
3. รองศาสตราจารย์ ดร. คุณหญิงอารมณ ฉนวนจิตร

247590

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน (2) เพื่อสร้างสื่ออบรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน และ (3) เพื่อประเมินสื่ออบรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทที่ให้บริการอาหารจานด่วน (Quick Service Restaurants) ในประเทศไทย จำนวน 35,192 คน ผู้วิจัยจึงใช้การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamané ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นเครื่องมือวัดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อจัดกลุ่มองค์ประกอบของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม

ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน และนำผลที่ได้ สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ ซีดี ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณลักษณะของการ บริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) ได้ 11 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับตาม factor loading ดังนี้คือ ด้านการมุ่งมั่น พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อ การบริการที่มีคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมี ประสิทธิภาพ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารวุฒิภาวะ ด้านการคิดวิเคราะห์ ปัญหาอย่างเป็นระบบ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน และด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน

2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์เรื่องการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีลักษณะรูปแบบเป็นสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี มีลักษณะดังนี้ คือ เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้เรียนสามารถ เรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยสามารถจะใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้โดยจะครอบคลุมองค์ประกอบ คุณลักษณะการบริการที่ดี 11 องค์ประกอบ สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะนำเสนอเนื้อหาทั้งที่เป็น ข้อความ กราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง โดยการออกแบบลักษณะของ จอภาพที่ผู้เรียนจะได้เห็นบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการระบุเนื้อหาต่าง ๆ ลงไปใน บทบรรยาย และมีผู้บรรยายเสียง

3. ผลการประเมินหลังการทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์พบว่าพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน มีการพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีหลังการ ทดลองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน และจากการศึกษาความคงทนของการใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์พบว่าพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน หลังจากการ ทดลองแล้ว 12 สัปดาห์ คุณลักษณะการบริการที่ดียังคงมีความคงทนอยู่

ABSTRACT

Dissertation title The Development of Good Service Qualities in Private
Business Sector Human Resources Employees Using
Electronic Media

Student's Name Mrs. Supattra Angkasith

Degree Sought Doctor of Philosophy

Field of Study Human Resources Development

Academic Year 2011

Advisory Committee

- | | |
|--|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Dr. Khosit Intawongse | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Dr. Boonmee Punthai | |
| 3. Assoc. Prof. Dr. Khunying Arom Chanuanjit | |

247590

In this dissertation, the researcher investigates (1) the elements of good service qualities evinced by human resources employees in the private business sector that can be inculcated through the use of electronic media. Furthermore, the researcher describes (2) the development of electronic training media fostering good service qualities in these employees. Finally, the researcher evaluates (3) the electronic training media that was developed for the aforementioned training purposes.

On the basis of an extrapolation of the Taro Yamané formula at the reliability level of 95 percent, the researcher selected a sample population consisting of 400 employees who were employed by private companies engaged in the fast food restaurant business in Thailand from a research population totaling 35,192 employees. The instrument of research was a tool used to measure the development of good service qualities in human resources employees working in the private business sector. In order to group the elements of these good service qualities, the researcher conducted factor analysis of the pertinent data collected. The results obtained were thereupon used in the construction of pedagogical electronic media in the form of a compact disc (CD).

Findings are as follows:

1. The results of the study of elements of the qualities of good service provided by human resources employees in the private business sector found that factor analysis isolating eleven elements of good service qualities were as follows: In descending order of factor loading, these qualities were perseverance; leadership; customer orientation indicative of high quality service; knowledge and understanding of the organization allowing operational efficiency; teamwork; management maturity; systematic analysis of problems; the use of information technology; assisting others; tolerance and responsible adherence to duty; and accuracy in job performance.

2. The electronic media involving the development of good service qualities for these employees took the form of a CD. Such media are a type of

electronic media that allows for self-learning without formal tutelage. In this case, the electronic media covers eleven elements of the qualities of good service provision. The CD presents contents in the form of texts, graphics, still pictures, moving pictures, and sound, all of which are designed to be displayed on a computer screen. Contents are identified along with subtitles and narrators.

3. The results of the post-trial evaluation of the electronic media showed that the employees under study developed the qualities of providing good service at a higher level after the trial use of the CD than before the trial use at the statistically significant level of .05 in an overall picture and in each aspect. The study of the lasting effects of the use of the CD showed that the employees under study displayed lasting effects by virtue of evincing the qualities of good service provision twelve weeks after having completed training.

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร. โฉมิต อินทวงศ์ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี
พันธุ์ไทย รองศาสตราจารย์ ดร. คุณหญิงอารมณ ฉนวนจิตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้
ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และเป็นกำลังใจ
ในการวิจัยตลอดทุกขั้นตอน รวมทั้งขอแนะนำอันทรงคุณค่าจากคณะกรรมการสอบ
ป้องกันคุษฎีนิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร. รัญจวน คำวชิรพิทักษ์ ประธานกรรมการ
สอบคุษฎีนิพนธ์ และ ดร. นนทวัฒน์ สุขผล กรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง
ในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
แก่ผู้วิจัยอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย

ความสำเร็จในการทำคุษฎีนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนและได้รับ
กำลังใจเป็นอย่างดีจากครอบครัวอันเป็นที่รักและเคารพ คือ คุณพ่อประเสริฐ อังกสิทธิ์
คุณแม่พจนา อังกสิทธิ์ น้องชาย ดร. วรพจน์ อังกสิทธิ์ บุตรีนางสาวพัชรวิดี นาวานุเคราะห์
และพี่เลี้ยง นางสาวอัมพร ไชยพวล ตลอดจนความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วย-
ศาสตราจารย์เสริมศักดิ์ สุรวัตรถน นาวาอากาศโทหญิง ดร. ชมสุภัค ครุฑทะ ผู้ช่วย-
ศาสตราจารย์ ดร. อริสา สำรอง อาจารย์ ดร. กล้าหาญ ณ น่าน อาจารย์ภาสกร เรืองวานิช
นายยุทธนา สมบัติบุรณ์ นายธานินทร์ กมลรัตน์ นางสาวศศลักษณ์ ทองปานดี และเพื่อน
ๆ ทุกท่านโดยเฉพาะเพื่อน ที่จังหวัดพิษณุโลกนางสาวชุติมณฑา หมั่นไพลย์

ผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์ที่ได้จากคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ให้กับองค์กรภาคเอกชน
ที่จะนำความรู้ที่ศึกษาวิจัยไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร องค์กร และเพื่อการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศชาติต่อไป

สุภัทรา อังกสิทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(9)
สารบัญตาราง.....	(13)
สารบัญภาพประกอบ.....	(15)
 บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามในการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่จะได้รับ	10
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
คุณลักษณะการบริการที่ดี.....	12
การสร้างสื่ออบรมโดยใช้นวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปของซีดี เพื่อ พัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในภาคธุรกิจเอกชน	133
การวิเคราะห์องค์ประกอบ	169
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	177

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	185
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการบริการที่ดีของ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน	185
ขั้นตอนที่ 2 สร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะการ บริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน	193
ขั้นตอนที่ 3 ประเมินการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนา คุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในภาคธุรกิจเอกชน	194
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	198
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	199
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน	200
ตอนที่ 3 ผลการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์	218
ตอนที่ 4 ผลการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์	221
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	225
สรุปผลการวิจัย	225
การอภิปรายผล	227
ข้อเสนอแนะ	240
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	243
ข เครื่องมือวัดคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน (หลังทำ factor analysis)	257

บทที่	หน้า
ค เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	268
ง แบบประเมินความเหมาะสมของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนา คุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน	279
จ Script การสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์	282
ฉ คำแนะนำในการเรียนรู้สื่ออบรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง.....	307
บรรณานุกรม	310
ประวัติผู้เขียน.....	323

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากร พนักงานของบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทที่ให้บริการอาหารจานด่วน (Quick Service Restaurants) ในประเทศไทย	186
2 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง พนักงานของบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทที่ให้บริการอาหารจานด่วน (Quick Service Restaurants) ในประเทศไทย...	188
3 แสดงคุณภาพรายข้อและทั้งฉบับขององค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน.....	190
4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และอายุการทำงาน.....	199
5 การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงาน กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน.....	200
6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงาน กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน.....	201
7 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 1	202
8 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 2	204
9 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 3	207
10 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 4	209
11 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 5	211

ตาราง	หน้า
12 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 6	212
13 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 7	214
14 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 8	215
15 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 9	216
16 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 10	217
17 การจัดกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน องค์ประกอบที่ 11	217
18 ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อสื่ออบรมอิเล็กทรอนิกส์.....	220
19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณลักษณะการบริการที่ดีระหว่างก่อน และหลังการใช้สื่อ	221
20 ผลการทดสอบความคงทนของคุณลักษณะการบริการที่ดี	222

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	184
2 ขั้นตอนในการวิจัย.....	197
3 ผลการพัฒนาคุณลักษณะและความคงทนของคุณลักษณะการบริการที่ดี ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน.....	223