

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

กันยายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย

เรียน ท่านพนักงานที่ได้รับบริการจากพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์

ผ่านฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ข้าพเจ้า นางสาวศุภตรา อังกลีสิทธิ์ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังศึกษาวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ
เกี่ยวกับ “คุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากร
มนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ”

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานใน
องค์กรภาคธุรกิจเอกชนที่ใช้บริการ/ได้รับบริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ซึ่งเป็นกลุ่ม เป้าหมายที่สามารถให้ความเห็นในเรื่องคุณลักษณะของการบริการที่ดีของ
พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน ในครั้งนี้

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะทำให้ไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน
หรือหน่วยงานหรือองค์กรของท่าน ไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และไม่มี
การเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปผลรวม
เท่านั้น

ขอความกรุณาช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็น
จริงมากที่สุด เพื่อข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยและพัฒนาคุณลักษณะ
การบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการบริการอาหารจานด่วน
ต่อไปเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาการบริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร
ภาคเอกชนต่อไป

หลังจากที่ตอบแบบสอบถามครบสมบูรณ์แล้ว ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านกรุณา
ช่วยนำแบบสอบถามใส่ซองที่แนบมาและส่งคืนผู้วิจัยภายใน 1 สัปดาห์ หรือ คืนผ่านที่
กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของท่านซึ่งผู้วิจัยจะไปขอรับเอกสารคืน

หากมีข้อสงสัยในแบบสอบถามประการใด หรือต้องการทราบผลการวิจัยใน
ภาพรวมกรุณาติดต่อผู้วิจัยที่หมายเลขโทรศัพท์ 08-5484-8825 หรือ e-mail address:
supattra.angkasith@hotmail.com

ผู้วิจัยมุ่งมั่นจะทำการวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยมาสร้างนวัตกรรมสื่ออิเล็กทรอนิกส์
เพื่อการเรียนรู้เรื่องคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน
กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ในความอนุเคราะห์
ของท่านมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือยิ่ง

สุภัทรา อังกสิทธิ์

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน

กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร โครงการหลักสูตรปริญญา
ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ได้คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ที่
จะนำไปใช้สำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจ
เอกชน (2) ได้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพเรื่องคุณลักษณะของการบริการที่ดีของ
พนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน (3) บริษัทเอกชนอื่น ๆ สามารถนำผล
ที่ได้การวิจัยที่จะได้ไปประยุกต์ใช้พัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม
ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้น ๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่ม
ทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรต่อไป

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา
อายุการทำงาน

ตอนที่ 2 การบริการของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกับ
พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

ขอคิดเห็นที่ท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการวิจัยนี้เท่านั้น และจะถูกเก็บ
ไว้เป็นความลับ โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตอบให้ตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากร
มนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนมีทั้งหมด 16 หน้า กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ระหว่างทำหาก
ท่านเมื่อย กรุณาพักสักครู่แล้วจึงทำต่อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง ข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณารอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ อายุต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-29 ปี ☐ 30-34 ปี ☐ 35 ขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. อายุการทำงาน

☐ น้อยกว่า 10 ปี ☐ 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามนี้เป็นการถามเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน
 คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับของการความคิดเห็น หรือการมีสภาพที่เป็นจริง ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ					
1. การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
2. การวางแผนการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานของกลุ่มทรัพยากรมนุษย์					
3. การกำหนดเป้าหมายของกลุ่มและหน่วยงานย่อยในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีความท้าทาย ซึ่งเฉพาะ วัดผลได้ สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินการได้จริง และเป็นจริง และกำหนดเวลาในการสร้างผลงานออกมาได้ เพื่อให้ได้ผลงานแบบก้าวกระโดด					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
4. เตรียมพร้อมข้อมูลในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ					
5. การจัดลำดับ ระเบียบของข้อความที่จะถ่ายทอด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
6. ความชัดเจนในการสื่อสาร ตรงเนื้อหา และสร้างให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้รับสื่อ					
7. ความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา (มีความรู้ภาษาต่างประเทศได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น จีน อย่างน้อย 1 ภาษา ในระดับการพูด การอ่าน หรือการเขียนได้)					
8. มีความสามารถและศักยภาพในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อหน้ากลุ่มคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง					
9. การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจบุคคลอื่นในความคิดเห็นของตน					
ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
10. กระตือรือร้นในการหาข้อมูลข่าวสารการสืบค้น เสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม					
11. การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
12. การเสนอแนะแนวทางให้พนักงานอื่น ๆ ที่จะปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
13. การสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สูงกว่ามาตรฐาน					
14. มีความสามารถในการพัฒนา ฝึกอบรมให้เกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา					
15. การปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า					
16. การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร					
17. ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา ข้อข้องใจ ความกังวลใจของลูกค้า ในเวลาลูกค้าต้องการ					
18. ความสามารถในการดำเนินการตามแผนการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
19. การปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว ระหว่างองค์กรกับลูกค้าภายในและภายนอก					
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต					
20. มีความซื่อสัตย์ต่องานที่รับผิดชอบยึดมั่นและปฏิบัติตามสิ่งที่พูดไว้					
21. การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง และส่งเสริมให้บุคคลในหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตจนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ					
22. ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ตระหนักถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ในงานที่ตนรับผิดชอบ					
23. ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ และเข้าใจในเนื้อหา รวมถึงความสัมพันธ์ในงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านการคิดเชิงวิเคราะห์					
24. ความเข้าใจในระบบและกระบวนการของงานและสามารถทำการบันทึกรายงานข้อมูลอย่างเป็นระบบ					
25. การวิเคราะห์ แยกแยะความสัมพันธ์ของระบบและกระบวนการของงานต่าง ๆ ได้ดี					
26. สามารถแยกแยะความซับซ้อนของระบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					
27. ความสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของเงื่อนไข และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนของงานต่าง ๆ ในองค์กรได้					
ด้านการทำงานเป็นทีม					
28. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมทีม					
29. ความสามารถในการแสดงออกถึงความเคารพบุคคลอื่นในทีม					
30. การสร้างความร่วมมือให้ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร					
31. การแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อบุคคลภายในทีม					
32. การสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม					
33. การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมงาน					
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
34. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน					
35. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล					
36. ความสามารถในการเสนอแนะการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
37. การวางแผนดำเนินการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
38. การวางแผนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน และอนาคต					
ด้านการใส่ใจในเรื่องคุณภาพ					
39. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และงานที่รับผิดชอบด้วยความถูกต้องแม่นยำ					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
40. ความใส่ใจในคุณภาพงาน					
41. ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
42. ความสามารถดูแลรับผิดชอบงานในหน่วยงานและกลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์					
ด้านการรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ					
43. ความสามารถในการแสดงออกถึงความตั้งใจรับฟัง ให้เวลาและความสนใจผู้พูด					
44. สามารถซักถามในเรื่องที่ได้รับฟังเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง มีการทวนสิ่งที่ได้รับฟังอย่างแม่นยำ ซึ่งสะท้อนความเข้าใจจริง					
45. สามารถตีความหมายสิ่งที่ได้รับฟังอย่างถูกต้อง แม้ว่าจะมีบางส่วนที่ไม่ได้ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด สามารถจับความหมายของภาษาากายได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับอารมณ์ของคู่สนทนา					
46. ความสามารถในการตอบสนองต่อคู่สนทนา ทำให้คู่สนทนาารู้สึกเชื่อใจ มั่นใจ สะดวกใจ สบายใจที่จะพูดคุย ปรีกษาและบอกความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผย					
47. ความสามารถในการทำความเข้าใจกับคู่สนทนาที่มีความแตกต่างในภูมิหลัง หรือมีพื้นฐานทางความคิดที่แตกต่าง โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นได้					
ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กร					
48. สามารถเข้าใจและใช้รูปแบบโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์กร (formal structure) ในประเด็นด้านลำดับการบังคับบัญชาภายในองค์กร และสามารถใช้อำนาจจากตำแหน่งหน้าที่ และกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างเหมาะสม					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
49. สามารถเข้าใจและใช้รูปแบบ โครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม อาทิความสามารถในการรับรู้ถึงบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขององค์กรได้อย่างถูกต้องและรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้รับรู้นั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของคนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
50. สามารถเข้าใจและใช้บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของคนรวมถึงมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ตามวัฒนธรรมขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม					
51. สามารถเข้าใจและใช้การเมืองภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน และรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากการเมืองภายในองค์กรได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์					
52. สามารถเข้าใจและระบุดังปัญหา โอกาส หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองภายในองค์กร ที่มีส่วนกระทบต่อองค์กร เพื่อหาทางตอบสนองได้อย่างเหมาะสม					
ด้านความสามารถในการพลิกแพลง					
53. ความสามารถในการปรับความคิด การกระทำ และพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีความยืดหยุ่นในงาน และคน					
54. การปรับปรุงมุมมองที่เป็นอุปสรรคให้เป็นโอกาสเพื่อการปฏิบัติงาน และการวางแผน					
ด้านการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์					
55. ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดในการปฏิบัติงานของตน และการเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาได้					
56. ความสามารถในการเสนอแนะ แนวทางแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา					
57. ความสามารถในการหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อการป้องกันปัญหาทั้งระบบของการปฏิบัติงานในองค์กรในระยะยาว					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านอดทนต่อความกดดัน					
58. ความอดทนต่อการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ โดยอาจขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ้างเป็นครั้งคราว					
59. สามารถแสดงออกอย่างเหมาะสม เมื่อต้องรับสภาพการทำงานที่มีความกดดัน และจัดการกับงานที่รับผิดชอบได้					
60. สามารถจัดการกับการทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าต้องเผชิญความกดดันต่าง ๆ					
61. สามารถรับสถานการณ์ความกดดันในการทำงานที่มาจากทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานของตนได้อย่างไม่ย่อท้อ จนเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด					
62. สามารถจัดการกับสภาพความกดดันทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร โดยทำให้คนภายในองค์กร เกิดความยอมรับ และดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
ด้านทักษะการสานต่อวิสัยทัศน์					
63. การรับทราบวิสัยทัศน์ขององค์กร พร้อมปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้องของเป้าหมายขององค์กร					
64. ความสามารถในการแปรวิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์กรมาเป็นเป้าหมาย					
65. ความสามารถในการสร้าง และแปรวิสัยทัศน์ให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยได้รับการสนับสนุน และความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน					
66. ความสามารถในการแปรวิสัยทัศน์มาเป็นเป้าหมายของหน่วยงานต่าง ๆ					
ด้านภาวะผู้นำ					
67. สามารถมอบหมายกระจายอำนาจ ให้กับบุคคลในทีมงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเหมาะสมโดยปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างให้เกียรติและเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้นำและอำนาจส่วนตัวได้อย่างถูกต้องยุติธรรม					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
68. สามารถส่งเสริมให้ทีมงาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และสามารถมอบหมายงานแก่บุคคลได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ สมาชิกในทีมมีขวัญ กำลังใจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานต่อไป					
69. แสดงออกถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อทีมงานในความรับผิดชอบ รวมถึงการไม่ละเลยต่อความต้องการของสมาชิกในทีมงาน รวมทั้ง การส่งเสริม และปกป้องชื่อเสียงของทีมงาน					
70. ติดตามผลงาน สร้างแรงจูงใจ และความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้น ๆ ในสภาวะการณ์ปกติและในสภาพที่ เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของหน่วยงาน ที่ดูแล					
71. สื่อสารอย่างชัดเจนให้สมาชิกทุกคนในทีมเล็งเห็นถึงความสำคัญ และเกิดความรู้สึกร่วมกันและมุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ ทีมในทุกสถานการณ์					
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
72. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับคำขอ อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ					
73. ช่วยพัฒนาศักยภาพผู้ร่วมงานอยู่เสมอเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
74. การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และพัฒนาศักยภาพร่วมกันในทีม และเพื่อนร่วมงาน					
75. การสร้างสถานการณ์ในการทำงานให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาซึ่งกัน และกันอยู่ตลอดเวลา โดยปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการ ช่วยเหลือ และพัฒนาผู้อื่น					
ด้านสร้างเครือข่าย					
76. สามารถสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานและสามารถใช้สัมพันธภาพนั้นมาใช้ ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					



คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
77. สามารถใช้เครือข่ายในการหาข้อมูล หรือเพื่อรับข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน					
78. ใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของ องค์กร เพื่อให้เกิดความสำเร็จในระยะยาว					
79. สามารถสร้างโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพิ่มขึ้นและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร					
ด้านการควบคุมตนเอง					
80. สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน และสามารถยอมรับต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
81. สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน โดยสามารถหาทางออกได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดความขัดแย้ง และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน					
82. สามารถจัดการกับความเครียดของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน					
83. สามารถแสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ภายใต้ความกดดันเพื่อพิสูจน์ความรู้ ความสามารถของตน รวมถึงมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม					
84. สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาในสถานการณ์ที่มีความท้าทายได้ เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นปัญหภายใน หรือภายนอกองค์กร รวมถึงสามารถจัดการสถานการณ์ เพื่อลดความตึงเครียดของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี					
ด้านความสามารถด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจ					
85. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง และสามารถปรับการทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
86. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง และสามารถบริหารจัดการและปฏิบัติงานประจำวันของคนให้เข้ากับกลยุทธ์โดยรวมของหน่วยงานที่ตนสังกัดได้เป็นอย่างดี					
87. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และสามารถบริหารจัดการและปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อเสริมแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้					
88. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และคาดการณ์ถึงอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน โดยสามารถกำหนดแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อดึงรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นำเอาอุปสรรคมาเป็นโอกาสให้แก่หน่วยงานได้					
ด้านทัศนคติและบุคลิกภาพ					
89. สามารถเข้าใจมุมมองของผู้รับบริการทั้งความต้องการและปัญหา ดูแลติดตามและเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการเหมือนหนึ่งเป็นปัญหาของตน					
90. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงและเพิ่มคุณค่าในการให้บริการทุกครั้งที่มีโอกาส และรักษาสัมพันธภาพในระยะยาวกับผู้รับบริการ และเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ					
91. มีอัธยาศัยใจคอดี ความคิดที่เป็นบวกเสมอ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่เจ้าอารมณ์ สุภาพ ให้เกียรติ แสดงออกถึงความเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาด้วยใจที่รักการบริการลูกค้าด้วยความรู้สึกที่ดีเสมอ					
92. แต่งกายสุภาพ สะอาด ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ สร้างเสริมบุคลิกให้ดูเป็นมืออาชีพ เหมาะสมกับกาลเทศะ					

ภาคผนวก ข

เครื่องมือวัดคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน
กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน (หลังทำ factor analysis)

**เครื่องมือวัดคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน
(หลังทำ factor analysis)**

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง คือระดับของคุณลักษณะในแต่ละข้อ
ที่พนักงานของท่านมี

คุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาค
ธุรกิจเอกชนที่ท่านต้องประเมินให้พนักงานของท่านในชุดนี้มี 11 ด้าน คือ

- ด้านที่ 1 ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ
- ด้านที่ 2 ด้านภาวะผู้นำ
- ด้านที่ 3 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ
- ด้านที่ 4 ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ด้านที่ 5 ด้านการทำงานเป็นทีม
- ด้านที่ 6 ด้านการบริหารวิฤติภาวะ
- ด้านที่ 7 ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- ด้านที่ 8 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ด้านที่ 9 ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
- ด้านที่ 10 ด้านความความอดทนรับผิดชอบต่องาน
- ด้านที่ 11 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน

จำนวนข้อรวมทุกด้านดังกล่าวมีทั้งหมด 91 ข้อ ขอให้ท่านโปรดทำการประเมินทุกข้อ
ซึ่งตัวเลข 1-5 แสดงความหมายของแต่ละระดับดังนี้

5	หมายถึง	พนักงานมีคุณลักษณะในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	พนักงานมีคุณลักษณะในระดับมาก
3	หมายถึง	พนักงานมีคุณลักษณะในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	พนักงานมีคุณลักษณะในระดับน้อย
1	หมายถึง	พนักงานมีคุณลักษณะในระดับน้อยที่สุด

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ 1. การวางแผนการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานของกลุ่มทรัพยากรมนุษย์					
2. การกำหนดเป้าหมายของกลุ่มและหน่วยงานย่อยในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีความท้าทาย โดยเฉพาะ วัตถุประสงค์ สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินการได้จริง และเป็นจริง และกำหนดเวลาในการสร้างผลงานออกมาได้ เพื่อให้ได้ผลงานแบบก้าวกระโดด					
3. เตรียมพร้อมข้อมูลในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ					
4. การจัดลำดับ ระเบียบของข้อความที่จะถ่ายทอด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. ความชัดเจนในการสื่อสาร ตรงเนื้อหา และสร้างให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้รับสื่อ					
6. ความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา (มีความรู้ภาษาต่างประเทศได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น จีน อย่างน้อย 1 ภาษา ในระดับการพูด การอ่าน หรือการเขียนได้)					
7. มีความสามารถและศักยภาพในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อนักกลุ่มคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง					
8. การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจบุคคลอื่นในความคิดเห็นของตน					
9. กระตือรือร้นในการหาข้อมูลข่าวสาร การสืบค้น เสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม					
10. การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ					
11. การเสนอแนะแนวทางให้พนักงานอื่น ๆ ที่จะปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
12. การสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สูงกว่ามาตรฐาน					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
13. มีความสามารถในการพัฒนา ฝึกอบรมให้เกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา					
14. การปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล					
15. การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร					
16. ความสามารถในการดำเนินการตามแผนการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
17. การปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว ระหว่างองค์กรกับลูกค้าภายในและภายนอก					
18. การปรับปรุงมุมมองที่เป็นอุปสรรคให้เป็น โอกาสเพื่อการปฏิบัติงาน และการวางแผน					
19. ความสามารถในการสร้าง และแปรวิสัยทัศน์ให้เป็นไปตามเป้าหมายโดยได้รับการสนับสนุน และความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน					
ด้านภาวะผู้นำ					
20. ความสามารถในการนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา					
21. ความสามารถในการหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อการป้องกันปัญหาทั้งระบบของการปฏิบัติงานในองค์กรในระยะยาว					
22. สามารถจัดการกับการทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าต้องเผชิญความกดดันต่าง ๆ					
23. สามารถรับสถานการณ์ความกดดันในการทำงานที่มาจากทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานของตนได้อย่างไม่ย่อท้อจนเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด					
24. ความสามารถในการแปรวิสัยทัศน์มาเป็นเป้าหมายของหน่วยงานต่าง ๆ					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
25. สามารถมอบหมายกระจายอำนาจ ให้กับบุคคลในทีมงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเหมาะสมโดยปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างให้เกียรติและเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้นำและอำนาจส่วนตัวได้อย่างถูกต้องยุติธรรม					
26. สามารถส่งเสริมให้ทีมงาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และสามารถมอบหมายงานแก่บุคคลได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สมาชิกในทีมมีขวัญ กำลังใจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป					
27. แสดงออกถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อทีมงานในความรับผิดชอบ รวมถึงการไม่ละเลยต่อความต้องการของสมาชิกในทีมงาน รวมทั้งการส่งเสริม และปกป้องชื่อเสียงของทีมงาน					
28. ติดตามผลงาน สร้างแรงจูงใจ และความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้น ๆ ในสภาวะการณ์ปกติและในสภาพที่เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของหน่วยงานที่ดูแล					
29. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง และสามารถปรับการทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
30. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง และสามารถบริหารจัดการและปฏิบัติงานประจำวันของตนให้เข้ากับกลยุทธ์โดยรวมของหน่วยงานที่ตนสังกัดได้เป็นอย่างดี					
31. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงและเพิ่มคุณค่าในการให้บริการทุกครั้งที่มีโอกาส และรักษาสัมพันธภาพในระยะยาวกับผู้รับบริการ และเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ					
32. มีอัธยาศัยใจกอดี ความคิดที่เป็นบวกเสมอ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่เจ้าอารมณ์ สุภาพ ให้เกียรติ แสดงออกถึงความเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้บริการทุกเวลาด้วยใจที่รักการบริการถูกคำด้วยความรู้สึกที่ดีเสมอ					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
33. แต่งกายสุภาพ สะอาด ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ สร้างเสริมบุคลิกให้ดูเป็นมืออาชีพ เหมาะสมกับกาลเทศะ					
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ					
34. ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาข้อข้องใจ ความกังวลใจของลูกค้า ในเวลาลูกค้าต้องการ					
35. ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
36. ความสามารถดูแลรับผิดชอบงานในหน่วยงานและกลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์					
37. ความสามารถในการแสดงออกถึงความตั้งใจรับฟัง ให้เวลาและความสนใจผู้พูด					
38. สามารถซักถามในเรื่องที่ได้รับฟังเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง มีการทวนสิ่งที่ได้รับฟังอย่างแม่นยำ ซึ่งสะท้อนความเข้าใจจริง					
39. สามารถตีความหมายสิ่งที่ได้รับฟังอย่างถูกต้อง แม้ว่าจะมีบางส่วนที่ไม่ได้ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด สามารถจับความหมายของภาษากายได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับอารมณ์ของคู่สนทนา					
40. ความสามารถในการตอบสนองต่อคู่สนทนา ทำให้คู่สนทนารู้สึกเชื่อใจ มั่นใจ สะดวกใจ สบายใจที่จะพูดคุย ปรีक्षाและบอกความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผย					
41. ความสามารถในการทำความเข้าใจกับคู่สนทนาที่มีความแตกต่างในภูมิหลัง หรือมีพื้นฐานทางความคิดที่แตกต่าง โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น					
42. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับคำขออย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
43. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และคาดการณ์ถึงอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน โดยสามารถกำหนดแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อตั้งรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นำเอาอุปสรรคมาเป็นโอกาสให้แก่หน่วยงานได้					
44. สามารถเข้าใจมุมมองของผู้รับบริการทั้งความต้องการและปัญหา คูลงติดตามและเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการเหมือนหนึ่งเป็นปัญหาของตน					
ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ					
45. สามารถเข้าใจและใช้รูปแบบโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์กร ในประเด็นด้านลำดับการบังคับบัญชาภายในองค์กร และสามารถใช้อำนาจจากตำแหน่งหน้าที่ และกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม					
46. สามารถเข้าใจและใช้รูปแบบโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม อาทิความสามารถในการรับรู้ถึงบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขององค์กร ได้อย่างถูกต้อง และรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้รับรู้นั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของตนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
47. สามารถเข้าใจและใช้บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนรวมถึงมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ตามวัฒนธรรมขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม					
48. สามารถเข้าใจและใช้การเมืองภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน และรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากการเมืองภายในองค์กร ได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์					
49. สามารถเข้าใจและระบุถึงปัญหา โอกาส หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองภายในองค์กร ที่มีส่วนกระทบต่อองค์กร เพื่อหาทางตอบสนองได้อย่างเหมาะสม					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
50. ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดในการปฏิบัติงานของตน และการเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาได้					
51. ความอดทนต่อการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ โดยอาจขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ้างเป็นครั้งคราว					
52. สามารถจัดการกับสภาพความกดดันทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร โดยทำให้คนภายในองค์กร เกิดความยอมรับ และดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
53. การรับทราบวิสัยทัศน์ขององค์กร พร้อมปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้องของเป้าหมายขององค์กร					
54. ความสามารถในการแปรวิสัยทัศน์ การกิจขององค์กรมาเป็นเป้าหมาย					
55. การสร้างสถานการณ์ในการทำงานให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาซึ่งกัน และกันอยู่ตลอดเวลา โดยปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการช่วยเหลือ และพัฒนาผู้อื่น					
56. สามารถสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานและสามารถใช้สัมพันธภาพนั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
57. สามารถใช้เครือข่ายในการหาข้อมูล หรือเพื่อรับข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน					
58. ใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ขององค์กร เพื่อให้เกิดความสำเร็จในระยะยาว					
ด้านการทำงานเป็นทีม					
59. การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง และส่งเสริมให้บุคคลในหน่วยงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตจนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
60. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมทีม					
61. ความสามารถการแสดงออกถึงความเคารพบุคคลอื่นในทีม					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
62. การสร้างความร่วมมือให้ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร					
63. การแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อบุคคลภายในทีม					
64. การสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม					
65. การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมงาน					
ด้านการบริหารวุฒิภาวะ					
66. ความสามารถในการปรับความคิด การกระทำ และพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีความยืดหยุ่นในงาน และคน					
67. สามารถสร้างโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นเพิ่มขึ้นและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร					
68. สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน และสามารถยอมรับต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
69. สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน โดยสามารถหาทางออกได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดความขัดแย้ง และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน					
70. สามารถจัดการกับความเครียดของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน					
71. สามารถแสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ภายใต้ความกดดันเพื่อพิสูจน์ความรู้ ความสามารถของตน รวมถึงมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม					
72. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และสามารถบริหารจัดการและปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อเสริมแผนกลยุทธ์ขององค์กร ได้					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ					
73. ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ตระหนักถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ในงานที่ตนรับผิดชอบ					
74. ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ และเข้าใจในเนื้อหา รวมถึงความสัมพันธ์ในงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน					
75. ความเข้าใจในระบบและกระบวนการของงานและ สามารถทำการบันทึกรายงานข้อมูลอย่างเป็นระบบ					
76. การวิเคราะห์ แยกแยะความสัมพันธ์ของระบบและกระบวนการของงานต่าง ๆ ได้ดี					
77. สามารถแยกแยะความซับซ้อนของระบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					
78. ความสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของเงื่อนไข และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนของงานต่าง ๆ ในองค์กรได้					
79. สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาในสถานการณ์ที่มีความท้าทายได้ เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นปัญหาภายใน หรือภายนอกองค์กร รวมถึงสามารถจัดการสถานการณ์ เพื่อลดความตึงเครียดของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี					
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
80. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน					
81. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล					
82. ความสามารถในการเสนอแนะการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
83. การวางแผนดำเนินการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
84. การวางแผนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน และอนาคต					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
85. สื่อสารอย่างชัดเจนให้สมาชิกทุกคนในทีมเล็งเห็นถึงความสำคัญ และเกิดความรู้สึกผูกพันและมุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของทีม					
86. ช่วยพัฒนาศักยภาพผู้ร่วมงานอยู่เสมอเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
87. การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และพัฒนาศักยภาพร่วมกันในทีม และเพื่อนร่วมงาน					
ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน					
88. การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
89. สามารถแสดงออกอย่างเหมาะสม เมื่อต้องรับสภาพการทำงานที่มีความกดดัน และจัดการกับงานที่รับผิดชอบได้					
ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน					
90. มีความซื่อสัตย์ต่องานที่รับผิดชอบ ยึดมั่นและปฏิบัติตามสิ่งที่พูดไว้					
91. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และงานที่รับผิดชอบด้วยความ ถูกต้องแม่นยำ					

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสื่ออิเล็กทรอนิกส์

แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเครื่องมือสื่ออิเล็กทรอนิกส์
เรื่อง คุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่ม
ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับของการ
ความคิดเห็นตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับดีมาก
- 4 หมายถึง ระดับดี
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับพอใช้
- 1 หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5 ดีมาก	4 ดี	3 ปานกลาง	2 พอใช้	1 ควร ปรับปรุง
1. ด้านเนื้อหาและการนำเสนอ					
1.1 เนื้อหาบทเรียนครอบคลุมเนื้อหาการเรียนรู้ที่คาดหวัง					
1.2 จัดลำดับเนื้อหาเหมาะสมกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง					
1.3 ความเหมาะสมในการนำเข้าสู่บทเรียน					
1.4 เวลาในการนำเสนอมีความเหมาะสม					
2. ด้านภาพและการใช้ภาษา					
2.1 ความตรงตามเนื้อหาของภาพที่นำเสนอ					
2.2 ขนาดภาพที่ใช้ประกอบบทเรียนที่เหมาะสม					
2.3 ความเหมาะสมของภาษากับระดับผู้เรียน					
3. ด้านการออกแบบจอภาพ					
3.1 แบบอักษรที่ใช้นำเสนอเนื้อหาอ่านได้ชัดเจน					
3.2 ขนาดตัวอักษรในการนำเสนอเนื้อหาเหมาะสม					
3.3 ความเหมาะสมของการเลือกใช้สีตัวอักษร					
3.4 ความเหมาะสมของการเลือกใช้สีพื้นจอภาพ					
4. การจัดการในบทเรียน					
4.1 คำอธิบายการปฏิบัติในบทเรียนชัดเจน					
4.2 ความต่อเนื่องของการนำเสนอเนื้อหา					
4.3 การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนควบคุมบทเรียน เช่น การใช้แป้นพิมพ์ เมาส์ และการหน่วงเวลา					
4.4 ความเหมาะสมของการสรุปเนื้อหาบทเรียน					

แบบประเมินผล

แบบประเมินผล การพัฒนาคุณลักษณะของการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชน (สำหรับผู้บริหาร)

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง คือระดับของคุณลักษณะในแต่ละข้อ
ที่พนักงานของท่านมี

คุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจเอกชนที่ท่าน
ต้องประเมินให้พนักงานของท่านในชุดนี้มี 11 ด้าน คือ

- ด้านที่ 1 ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ
- ด้านที่ 2 ด้านภาวะผู้นำ
- ด้านที่ 3 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ
- ด้านที่ 4 ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ
- ด้านที่ 5 ด้านการทำงานเป็นทีม
- ด้านที่ 6 ด้านการบริหารภูมิภาวะ
- ด้านที่ 7 ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- ด้านที่ 8 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ด้านที่ 9 ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
- ด้านที่ 10 ด้านความความอดทนรับผิดชอบต่องาน
- ด้านที่ 11 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน

จำนวนข้อรวมทุกด้านดังกล่าวมีทั้งหมด 91 ข้อ ขอให้ท่านโปรดทำการประเมินทุกข้อ

ซึ่งตัวเลข 1-5 แสดงความหมายของแต่ละระดับดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | พนักงานมีคุณลักษณะในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พนักงานมีคุณลักษณะในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | พนักงานมีคุณลักษณะในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พนักงานมีคุณลักษณะในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | พนักงานมีคุณลักษณะในระดับน้อยที่สุด |



คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ					
1. จัดทำเป้าหมาย แผน และ โครงการในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
2. กำหนดพันธกิจ และปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ร่วมของสถาบันเป็นการปรับปรุงคุณภาพในระยะยาว					
3. ใช้สารสนเทศจากการประเมินเพื่อระบุกระบวนการที่มีโอกาสในการปรับปรุง รวมทั้งการใช้ผลประเมินในเรื่อง ค่าใช้จ่ายในคุณภาพ ด้อย การวิจยตลาดในเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันกับสินค้า หรือบริการของลูกค้า วัฒนธรรมคุณภาพ และระบบอย่างกว้าง ๆ มาประกอบ การพิจารณา					
4. กำหนดกระบวนการที่ต้องได้รับการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับตัว และเวลาที่ใช้					
5. การสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศการปรับปรุง เป็นการจัดเก็บข้อมูล การปรับปรุงที่เสร็จสิ้นหรือมีความก้าวหน้า เพื่อให้ขั้นตอนต่อไป นำไปใช้ได้					
6. มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา ในระดับการพูด การอ่าน หรือการเขียนได้					
7. มีความสามารถและศักยภาพในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร หรือ ความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อหน้ากลุ่มคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง					
8. มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจบุคคลอื่นในความคิดเห็นของตน					
9. ใช้ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ประกอบการดำเนินงาน					
10. จัดตั้งทีมงานการปรับปรุงการดำเนินงาน					
11. พัฒนาศักยภาพ ในเรื่องกระบวนการ เครื่องมือ ทักษะ และการปฏิบัติที่เหมาะสมกับการปรับปรุงการดำเนินงาน					
12. การสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นเกิดความคิดสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สูงกว่ามาตรฐาน					
13. การเสริมสร้างพลังอำนาจและเน้นการมีส่วนร่วม					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
14. การปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล					
15. การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร					
16. ความสามารถในการดำเนินการตามแผนการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
17. การปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว ระหว่างองค์กรกับลูกค้าภายในและภายนอก					
18. ใช้หลักการวัฏจักร PDCA ในการปรับปรุงการดำเนินงาน					
19. การเสริมสร้างพลังอำนาจและเน้นการมีส่วนร่วม					
ด้านภาวะผู้นำ					
20. มีการค้นหาสาเหตุและการติดตามตรวจสอบจุดบกพร่องในระบบอย่างต่อเนื่องและหาทางแก้ไข					
21. ความสามารถในการหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อการป้องกันปัญหาทั้งระบบของการปฏิบัติงานในองค์กรในระยะยาว					
22. มีความสามารถในการสร้างความร่วมมือ และเน้นการสร้างทีมงาน					
23. มีความรู้ความเข้าใจในปรัชญาของระบบการบริการที่ดี					
24. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย นโยบาย และแผนด้านคุณภาพอย่างชัดเจน					
25. มีการสื่อสาร ชี้แจงรายละเอียดการจัดการคุณภาพให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเข้าใจ					
26. มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ					
27. แสดงออกถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อ ทีมงานในความรับผิดชอบ รวมถึงการไม่ละเลยต่อความต้องการของสมาชิกในทีมงาน รวมทั้งการส่งเสริม และปกป้องชื่อเสียงของทีมงาน					
28. มีการสร้างระบบการวัดและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
29. สามารถแสดงถึงการรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง และสามารถปรับการทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
30. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการ โครงสร้างองค์การ การกระจายอำนาจ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
31. มีการสร้างความมั่นใจ ความพึงพอใจ และการมุ่งมั่นแก่ลูกค้า					
32. มีการศึกษาและการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง					
33. แต่งกายสุภาพ สะอาด ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ สร้างเสริมบุคลิกให้ดูเป็นมืออาชีพ เหมาะสมกับกาลเทศะ					
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ					
34. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่น และบรรยากาศที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง					
35. การปรับปรุงการดำเนินการจากผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการใช้ข่าวสารที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพ					
36. การยอมรับสิ่งที่บุคลากรภายในองค์การปรับปรุงงานของตนให้ตรงตามความต้องการผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง					
37. รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการบริการ					
38. ค้นหาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตรวจสอบว่ามีกระบวนการและระบบใดที่ไม่สร้างคุณค่าให้กับผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้แก้ไข					
39. การเพิ่มความสามารถ และเสริมสร้างพลังอำนาจให้บุคลากร					
40. การลงทุนที่เน้นไปในทิศทางเพื่อการพัฒนาและนวัตกรรมเพื่อบริการลูกค้า					
41. สร้างความสัมพันธ์และสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
42. กำหนดวิธีการวัดประเมินความพึงพอใจของลูกค้า					
43. การสนับสนุน โครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรให้กับบุคลากรที่ต้องใกล้ชิดกับผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
44. เน้นความร่วมมือของบุคลากร เพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันและการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า					
ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ					
45. มีการวางแผนการฝึกอบรมและการศึกษาตามความเหมาะสมและมีความต่อเนื่อง					
46. วิธีการกำหนดตัวบุคคลที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมหรือการศึกษาโดยเน้นการมีส่วนร่วม					
47. มีการสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
48. โปรแกรมการฝึกอบรมและการศึกษาเป็นไปตามความต้องการของหน่วยงาน					
49. มีระบบการประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรและหลักสูตรทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรมและการศึกษา					
50. จัดระบบการสร้างแรงจูงใจตามความเหมาะสมเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ					
51. จัดโปรแกรมการให้ความรู้และพัฒนาทักษะทางด้านการจัดการคุณภาพที่เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ					
52. มีนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ในการฝึกอบรมและการศึกษาที่ชัดเจน					
53. รูปแบบการฝึกอบรมและการศึกษาที่หลากหลาย					
54. องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบคุณภาพ					
55. การสร้างสถานการณ์ในการทำงานให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา โดยปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการช่วยเหลือ และพัฒนาผู้อื่น					
56. สามารถสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานและสามารถใช้สัมพันธภาพนั้นมาให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
57. สามารถใช้เครือข่ายในการหาข้อมูล หรือเพื่อรับข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน					
58. ใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของ องค์กร เพื่อให้เกิดความสำเร็จในระยะยาว					
ด้านการทำงานเป็นทีม					
59. ทีมงานรับรู้ในบทบาทหน้าที่ พันธกิจ ความรับผิดชอบ และเข้าใจ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน					
60. ความมุ่งมั่นและความร่วมมือของทีมงานในการดำเนินงานให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
61. มีโครงสร้างของทีมงานที่ชัดเจน					
62. มีระบบการคัดเลือกสมาชิกทีมงานที่เหมาะสม					
63. มีระบบการตอบแทนที่เหมาะสมกับทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างแรงจูงใจ					
64. มีบรรยากาศของความไว้วางใจกัน เปิดเผย					
65. มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมงาน					
ด้านการบริหารวิฤติภาวะ					
66. การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ร่วม วัตถุประสงค์ พันธกิจ เป้าหมาย นโยบาย และแผน ด้านคุณภาพขององค์กร โดยมีความยืดหยุ่น ในงาน และคน					
67. กำหนดมาตรฐานและดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพหลัก และการ ประเมินผลดำเนินการ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร					
68. สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน และ สามารถยอมรับต่อความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เน้นการ มีส่วนร่วมของบุคลากร					
69. สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน สร้าง วัฒนธรรมที่ส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง					
70. สามารถจัดการกับความเครียดของตนเองการกำหนดปัจจัยแห่ง ความสำเร็จด้านการบริการที่ดี					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
71. การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาคุณภาพ					
72. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร					
ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ					
73. ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ตระหนักถึงเน้นการเสริมสร้างพลังอำนาจ กระจายการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร					
74. ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ และเข้าใจในเนื้อหา รวมถึงความสัมพันธ์ในงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน					
75. ความเข้าใจในระบบและกระบวนการของงาน และใช้แนวทางการตัดสินใจด้วยเหตุผล					
76. ความพร้อมของสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศของบุคลากรเพื่อประกอบการตัดสินใจ					
77. สามารถแยกแยะความซับซ้อนของระบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					
78. การใช้ความจริงที่เป็นประโยชน์ เป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการตัดสินใจ โดยใช้หลักการการจัดการด้วยความจริง					
79. มีการประเมินความเหมาะสมของแนวทางการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา					
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
80. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน					
81. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล					
82. ความสามารถในการเสนอแนะการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
83. การวางแผนดำเนินการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
84. การวางแผนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน และอนาคต					

คุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 85. เชื่อมโยงรางวัลและประสิทธิภาพที่มีความเหมาะสม โดยใช้สำหรับบุคคลที่เป็นตัวอย่างในการช่วยเหลือผู้อื่น					
86. การใช้ระบบรางวัลสำหรับประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การช่วยพัฒนาศักยภาพผู้ร่วมงานอยู่เสมอเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
87. ส่งเสริมความเชื่อที่ว่าประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความช่วยเหลือเกื้อกูลให้เกิดขึ้นกับการดำเนินการขององค์การและการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นรายบุคคลรวมทั้งทีมงาน					
ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน 88. มีความเข้าใจในความสามารถ ความมุ่งมั่น และความต้องการในการปฏิบัติงานให้ดีของบุคลากร					
89. สามารถแสดงออกอย่างเหมาะสม เมื่อต้องรับสภาพการทำงานที่มีความกดดัน และมีการจัดการให้เกิดความคล่องตัว การตอบสนองที่รวดเร็ว					
ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน 90. มีความซื่อสัตย์ต่องานที่รับผิดชอบ ยึดมั่นและปฏิบัติตามสิ่งที่พูดไว้					
91. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					

ภาคผนวก ง

แบบประเมินความเหมาะสมของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ
การบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน

**แบบประเมินความเหมาะสมของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ
การบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน**

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนา
คุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ใน
ภาคธุรกิจเอกชน มีความเหมาะสมให้ตรงกับความเป็นจริง

ระดับความเหมาะสม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พอใช้
ระดับ 1	หมายถึง	ควรปรับปรุง

ความเหมาะสมของการใช้สื่อ	5 ดีมาก	4 ดี	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 ควร ปรับปรุง
1. ด้านเนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
1.1 สอดคล้องกับหัวข้อ					
1.2 กำหนดหัวข้อเนื้อหาที่มีความเหมาะสม					
1.3. การจัดเรียงลำดับเนื้อหาที่มีความเหมาะสม					
1.4 ครอบคลุมกับสิ่งที่จำเป็นสำหรับหัวข้อ					
1.5 มีความสำคัญต่อการเรียนรู้					
1.6 เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้					
2. กิจกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.1 สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา					
2.2 การนำเข้าสู่บทเรียนสอดคล้องกับเนื้อหา					
2.3 กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้น					
2.4 สร้างบรรยากาศการเรียนรู้					

ความเหมาะสมของการใช้สื่อ	5 ดีมาก	4 ดี	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 ควร ปรับปรุง
2.5 กระตุ้นให้เกิดความคิด					
2.6 มองเห็นภาพรวมของการบริการ					
3. ภาพและการใช้ภาษา					
3.1 เรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย					
3.2 สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา					
4. การวัดและการประเมินผล					
4.1 วิธีวัดประเมินผลมีความเหมาะสม					
4.2 วิธีวัดโดยการประเมินด้วยหัวหน้างาน					
4.3 การวัดและประเมินผลก่อนการใช้สื่อมีความเหมาะสม					
4.4 การวัดและประเมินผลหลังการใช้สื่อมีความเหมาะสม					
5. ด้านการจัดการในบทเรียน					
5.1 คำอธิบายการปฏิบัติในบทเรียนชัดเจน					
5.2 การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนควบคุมบทเรียน เช่น การใช้เป็นพิมพ์ แม่สี และการหน่วงเวลา					

ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณ

ภาคผนวก จ
Script การสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์

Script การสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจ
 เอกชนที่ท่านต้องเรียนรู้มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถ
 ประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ คือ

ด้านความรู้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมี
 ประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ

ด้านทัศนคติ

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ

องค์ประกอบที่ 4 ด้านภาวะผู้นำ

องค์ประกอบที่ 5 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 6 ด้านความความอดทนรับผิดชอบต่องาน

ด้านความสามารถ

องค์ประกอบที่ 7 ด้านการทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบที่ 8 ด้านการบริหารวุฒิภาวะ

องค์ประกอบที่ 9 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 10 ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

องค์ประกอบที่ 11 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
1. ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ	1. เข้าใจในรูปแบบโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการ คือองค์กรที่จัดโครงสร้างขององค์กรไม่รัดกุม ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ไม่กำหนดความสัมพันธ์ของสมาชิกองค์กร ถือเป็นเครื่องมือที่ใช้แสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดองค์กรว่าแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยอะไรบ้าง แต่ละหน่วยมีความสัมพันธ์กันอย่างไร รู้ว่าบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขององค์กรคือใคร และรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ	1. การบรรยาย 2. เกม
	2. มีความเข้าใจในรูปแบบโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการ คือองค์กรที่จัดโครงสร้างขององค์กรไม่รัดกุม ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ไม่กำหนดความสัมพันธ์ของสมาชิกองค์กร (organization chart) เป็นเครื่องมือที่ใช้แสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดองค์กรว่าแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยอะไรบ้าง แต่ละหน่วยมีความสัมพันธ์กันอย่างไร รู้ว่าบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขององค์กรคือใคร และรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	3. บรรยายกาสององค์กรยังมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวัง ของสมาชิกในองค์กรต่อองค์กรประกอบต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความพอใจที่จะอยู่ในองค์กร ทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะบรรยากาศสององค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	1. การบรรยาย 2. เกม
	4. มีความเข้าใจ และเข้าใจองค์กรของตน เพื่อจะได้วางตัวได้เหมาะสม ท่ามกลางพวกเขาได้อย่างกลมกลืน เวลาทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่นควรยึดแนวประสานงานตลอดเวลาที่ทำงานนอกจากจะต้องทำงานแบบรู้จริงรู้ลึกแล้ว ยังต้องรู้จักพัฒนาตัวเอง การมีฝักมีฝ่ายมีพรรคมีพวกจะทำให้มีน้ำหนักรวม และการต่อรองที่น้ำหนักมากขึ้น มีคนเกรงอกเกรงใจ จึงควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์ และเหมาะสม	1. การบรรยาย 2. เกม
	5. เข้าใจถึงปัญหาในชีวิตการทำงาน คนที่มีอิทธิพลในอันที่จะทำให้เราได้เจริญก้าวหน้า หรือตกต่ำอยู่กับที่นั่นคือคนที่เป็หัวหน้าเราโดยตรง ถ้าเขาเป็นคนให้โอกาสเป็นคนที่ชอบเปิดโอกาสให้ลูกน้องทั้งฝึกทั้งสอนงาน ปกป้อง และสนับสนุนเราก็โชคดี มีความเป็นไปได้สูงที่จะเจริญ	1. การบรรยาย 2. เกม



คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และควรนำมาปรับใช้กับองค์กรอย่างเหมาะสม	
2. ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ	1. การที่บุคลากรภายในองค์กรสามารถเข้าใจภาพรวมขององค์กร และเห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ องค์กรต้องสร้างรูปแบบและแนวคิดการคิดอย่างเป็นระบบไว้ให้ทั่วทั้งองค์กรรวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับได้ตระหนักถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ในงานที่ตนรับผิดชอบ	1. การบรรยาย 2. เกม
	2. การที่บุคลากรภายในองค์กรสามารถคิดอย่างเป็นระบบ และเข้าใจในเนื้อหา รวมถึงความสัมพันธ์ในงาน โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม จะช่วยพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เท่าเทียมและทันกัน	1. การบรรยาย 2. เกม
	3. การกระตุ้นส่งเสริมการอ่าน การฟัง การร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ ทำความเข้าใจกับการนำความรู้ใหม่ที่ได้รับรวมเข้ากับความรู้ดั้งเดิม หรือประสบการณ์ที่มีอยู่ พร้อมทั้งทำการบันทึกรายงานข้อมูลอย่างเป็นระบบได้	1. การบรรยาย 2. เกม
	4. การจำแนก แยกแยะ จัดหมวดหมู่ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกันในเนื้อหาของเรื่อง กระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ สามารถทำให้มองเห็นความสัมพันธ์ได้	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	อย่างสอดคล้องและกระชับ โดยไม่ทำให้เกิดความสับสน โดยอาศัยการฝึกฝนเป็นประจำ	
	5. สามารถจำแนกประเภทข้อมูล เปรียบเทียบ และมีความคิดรวบยอดสามารถประเมินค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล รู้จักพิจารณาข้อดี-ข้อเสีย, ความถูกต้อง-ผิด, ระบุสาเหตุ-ผล, ค้นหาคำตอบเลือกวิธี และมีปฏิภาณในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ	1. การบรรยาย 2. เกม
	6. สามารถอธิบายความสัมพันธ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนของงานต่าง ๆ ในองค์กรเกิดความถูกต้องเหมาะสม มีความคิดริเริ่ม มีจินตนาการ สามารถคาดการณ์และกำหนดเป้าหมายได้	1. การบรรยาย 2. เกม
	7. สามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เผชิญหน้ากับความท้าทายในหน้าที่การงานของเราได้ หรือมีแรงบันดาลใจมากพอในการที่จะเปลี่ยนแปลงความสับสนวุ่นวาย และความวิตกกังวลที่พบเห็นกันอยู่เสมอ ๆ ในสถานที่ทำงาน ให้กลายมาเป็นโอกาสที่มีคุณค่าต่อการยกระดับปัญญา เพื่อลดความตึงเครียดของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี	1. การบรรยาย 2. เกม

ด้านทัศนคติ

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
3. ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา อย่างต่อเนื่องเพื่อ ความสำเร็จ	1. การปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนภายใน หน่วยงานที่รับผิดชอบ เอาใจใส่ติดตาม ผลอย่างสม่ำเสมอ ไม่ทอดทิ้ง ยอมรับ ผิดชอบผลของหน้าที่การงานที่ตนเอง และไม่ปิดความรับผิดชอบในหน้าที่ของ ตนเองแก่ผู้อื่น	1. การบรรยาย 2. เกม
	2. การกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม และ หน่วยงานย่อยในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่องการปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์ และที่เราต้องการสื่อถึงโดยตรง และ เป้าหมายที่มีความท้าทายอยู่ที่การจะต้อง ทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและ จุดประสงค์ ซึ่งเฉพาะ วัดผลได้ สามารถ ประสบความสำเร็จในการดำเนินการได้ จริง และเป็นจริง ตรงตามเวลาที่กำหนด เวลา	1. การบรรยาย 2. เกม
	3. การจัดเตรียม และการรวบรวมข้อมูล ขององค์กรที่มีอยู่นำมาจัดทำเป็นหมวดหมู่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ได้เก็บ รวบรวมไว้ พร้อมสามารถนำมาใช้งาน ได้อย่างเหมาะสม	1. การบรรยาย 2. เกม
	4. การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องราวที่ ถ่ายทอดตามความเหมาะสม สะสมความรู้ ความคิดและประสบการณ์ ที่มีคุณค่า มีประโยชน์ แล้วรวบรวม เรียบเรียงความรู้ ความคิดเหล่านี้ให้มีระเบียบ เพื่อที่จะได้ ถ่ายทอดให้ผู้ฟังเข้าใจได้โดยง่าย	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	5. มีทักษะในการใช้ภาษา สื่อความหมาย ได้อย่างกระชับ ชัดเจน เลือกใช้ถ้อยคำที่ เข้าใจง่ายเหมาะสมกับวัยของผู้ฟัง และ การออกเสียงให้ถูกต้องตามหลักภาษา	1. การบรรยาย 2. เกม
	6. เป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร โดยมีความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารได้ ทำให้สามารถเข้าถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่าย และกว้างขึ้น เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับ วัฒนธรรมของเจ้าของภาษา และนำไปใช้ ได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ	1. การบรรยาย 2. เกม
	7. การจัดระเบียบความคิดที่ปรากฏเป็น กระบวนการการนำเสนอข้อมูล การ จัดลำดับตามเหตุการณ์ จัดลำดับตาม สถานที่ จัดลำดับตามเหตุผล และเป็น กลางเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้	1. การบรรยาย 2. เกม
	8. การรู้จักจัดลำดับความคิดให้เป็นระเบียบ การเลือกถ้อยคำที่เหมาะสมถ่ายทอด ออกมาเป็นภาษาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย สามารถชี้ชวน โน้มน้าว ชักนำไปบุคคล อื่นมองเห็นประโยชน์ ชักนำ และให้ ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ	1. การบรรยาย 2. เกม
	9. มีความกระตือรือร้นในการค้นหาข่าวสาร ด้วยความสนใจอย่างจริงจัง การกระตุ้น ความสนใจ และความต้องการในการ เสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ อย่างต่อเนื่อง	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	10. ปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร และตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง	1. การบรรยาย 2. เกม
	11. เสนอแนะแนวคิดแปลกใหม่ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพนักงานในองค์กรได้มีการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีการกระตุ้นการคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์แนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน	1. การบรรยาย 2. เกม
	12. สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยทำให้เกิดความสนใจ และท้าทายที่จะต้องทำอะไรแปลกใหม่ขึ้น โดยใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงหาแนวทางใหม่ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และได้ผลดียิ่งขึ้น	1. การบรรยาย 2. เกม
	13. การฝึกอบรม การสอนงาน การให้คำปรึกษาหารือ การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น มุ่งเน้นการสร้างบุคลากรให้มีความสมบูรณ์ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ เสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ สามารถทำงานได้ตามจุดประสงค์	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	14. การปรับปรุง ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยมเป็นที่ยอมรับ และมีการทำงานเป็นมาตรฐานสากล เพื่อนำพองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ	
	15. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีความเข้าใจในความต้องการของพนักงานที่มาขอคำปรึกษา สามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำได้ถูกต้องเหมาะสม และเข้าใจงานที่รับผิดชอบอย่างลึกซึ้ง คุณภาพการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ไว้วางใจได้	1. การบรรยาย 2. เกม
	16. พนักงานควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้อง และเหมาะสม รู้และเข้าใจงานที่รับผิดชอบอย่างลึกซึ้ง คุณภาพการบริการที่ง่ายคุ้นเคย คุ่มค่า คุณภาพ ชื่อเสียง และปลอดภัย	1. การบรรยาย 2. เกม
	17. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พร้อมให้ บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ความคล่องตัวและตรงต่อเวลามุ่งเน้นอนาคต การให้ความมั่นใจ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความ	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	เชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ การตอบสนองลูกค้า การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ การให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก	
	18. การเปิดใจที่จะยอมรับความคิดเห็นใหม่ที่แตกต่างไปจากที่เคยเข้าใจ มองดูปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทำได้โดยการเปลี่ยนมุมมอง ข้อดีอาจจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดของวิกฤต หรือการนำผลกระทบของวิกฤตไปใช้นำปัญหา หรือผลกระทบของปัญหาหนึ่งไปแก้ อีกปัญหาหนึ่ง เมื่อเห็นปัญหาแล้วคิดแก้ไขเพื่อพัฒนาระดับสติปัญญาให้ก้าวหน้าขึ้น	1. การบรรยาย 2. เกม
	19. สามารถนำกลยุทธ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในการสร้าง และแปรวิสัยทัศน์ให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยขอความช่วยเหลือ และขอรับการสนับสนุนความร่วมมือจากผู้ร่วมงานด้วยดี	1. การบรรยาย 2. เกม
4. ด้านภาวะผู้นำ	1. การติดตามผลการปฏิบัติ การวิเคราะห์ ประสานงาน และเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	2. การหาแนวทางในการป้องกันปัญหาทั้งระบบนั้นหลายฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น และมีเวลาดัดสินใจนานขึ้น แล้วแต่ปัญหาที่เกิดขึ้น ดำเนิน การเจาะลึก หรือวิจัยเพื่อสนับสนุน	1. การบรรยาย 2. เกม
	3. การตัดสินใจตามความเหมาะสม สรรหา และปรับปรุงข้อมูลที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจให้ทันสมัยอยู่เสมอ	
	4. การจัดการกับงานในหน่วยงาน หากต้องเผชิญกับความกดดันต่าง ๆ หากเราสามารถจัดการได้ก็จะส่งผลให้งานบรรลุผลสำเร็จ เกิดการพัฒนา นำเอาศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เต็มที่ และทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. การบรรยาย 2. เกม
	5. สามารถรับและจัดการสถานการณ์ความกดดันในการทำงานที่มาจากทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานของตนได้อย่างไม่ย่อท้อ มีความเพียรพยายามความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด	1. การบรรยาย 2. เกม
	6. วิสัยทัศน์ของหน่วยงานควรบ่งบอกว่า จะมีส่วนทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริงได้อย่างไร ในประเด็นสำคัญต่าง ๆ แปรวิสัยทัศน์ของหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ด้วยการกำหนดเป้าหมายแผนปฏิบัติการและงบประมาณ	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	7. การให้พนักงานหรือทีมงานมีอำนาจในตัวเอง มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือทำสิ่งต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์กร โดยปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างให้เกียรติและเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้นำ และอำนาจส่วนตัว ได้อย่างถูกต้อง มีความยุติธรรม ซึ่งจะทำให้พนักงานได้ใช้ความคิด ความอ่าน ประสบการณ์ การหยั่งรู้ และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อช่วยให้องค์กรมีการปรับปรุง และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	1. การบรรยาย 2. เกม
	8. ผู้นำสามารถส่งเสริมให้บุคคลในทีมทำงานร่วมกันอย่างประสานงานภายในกลุ่ม โดยการรวมตัวของกลุ่มคนที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน มีความเชื่อมั่นในทีมของตนเอง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และสามารถมอบหมายงานแก่บุคคลได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สมาชิกในทีมมีขวัญ กำลังใจ เพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับเวลาที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	9. ผู้นำต้องแสดงออกถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อทีมงานในความรับผิดชอบ รวมถึงการไม่ละเลยต่อความต้องการของสมาชิกในทีมงาน รวมทั้งการส่งเสริม และปกป้องชื่อเสียงของทีมงาน	1. การบรรยาย 2. เกม
	10. หัวหน้างานควรจะเข้าใจเรื่องของการต้องการของพนักงาน โดยปลูกฝังให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ และความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้น ๆ ในสภาวะการปกติ และในสภาพที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่ดูแล	1. การบรรยาย 2. เกม
	11. มีความเข้าใจและรับรู้จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง สามารถนำจุดอ่อนที่มีว่าอะไรบ้างที่สามารถเปลี่ยนให้เป็นจุดแข็งได้ และสามารถปรับการทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เกิดผลงานตามที่ถูกคาดหวังและได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	1. การบรรยาย 2. เกม
	12. มีความเข้าใจและรับรู้เข้าใจจุดอ่อน และจุดแข็งของตนเอง โดยนำจุดแข็ง และจุดอ่อนนั้นมาบริหารจัดการ และปฏิบัติงานประจำวันของตนให้เข้ากับกลยุทธ์ โดยรวมของหน่วยงานที่ตนสังกัดได้เป็นอย่างดี	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	13. คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมทั้งเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการพร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ	1. การบรรยาย 2. เกม
	14. พนักงานให้บริการโดยใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำทักทายเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับ บริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม บริการด้วยการต้อนรับ ที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า	1. การบรรยาย 2. เกม
	15. พนักงานต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่ง เป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	ไหว้ว หรือตกทายเหมาะสม กิริยา สุภาพ ถือเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน	
5. ด้านการให้ความ สำคัญกับลูกค้าเพื่อ การบริการที่มี คุณภาพ	1. พนักงานต้องมีความรับผิดชอบในการ แก้ไขปัญหาของลูกค้า พร้อมแจ้งข้อมูล ให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อไม่ให้ผู้รับ บริการรู้สึกว่าตนเองถูกทอดทิ้ง ไม่ได้ ได้รับความสนใจ ความกีดหน้าของการ ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้า ได้รับคำอธิบายที่พอใจความรวดเร็วใน การรับบริการ	1. การบรรยาย 2. เกม
	2. สามารถตอบสนองความต้องการ และ สร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างเต็ม ความสามารถ เพื่อจุดมุ่งหมายที่ทำให้ ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพของสินค้า และ บริการรักษา ระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าได้	1. การบรรยาย 2. เกม
	3. สามารถบริหาร การดำเนินงาน หรือการ ปฏิบัติงานใด ๆ ในหน่วยงานของตนตาม นโยบายที่วางไว้ โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคลทั้งในและหน่วยงาน อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายงานใดให้ รับผิดชอบเพื่อความ สำเร็จของหน่วยงาน จะปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ด้วยความรับผิดชอบ การให้ข้อมูล และ ให้ความช่วยเหลือกับกลุ่มงานทรัพยากร มนุษย์ เพื่อให้กลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดผลงานที่ มีคุณภาพที่สุด เพื่อตอบสนองสิ่งที่ ผู้รับบริการคาดหวังได้	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	4. ฟังด้วยความตั้งใจ เป็นการฟังอย่างมีสมาธิ จิตใจจดจ่อกับเรื่องที่ฟัง สนใจ เล็งเห็นประโยชน์จากการฟังอย่างแท้จริง ไม่ฟังด้วยจำใจ หรือถูกบังคับ ให้เวลาในการรับฟัง และให้ความสนใจอย่างจริงจัง เต็มที่เมื่อผู้ใช้ บริการของความช่วยเหลือ	1. การบรรยาย 2. เกม
	5. ให้ความสนใจซักถามในเรื่องที่ได้รับฟัง เมื่อเกิดข้อสงสัย หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง มีการทวนสิ่งที่ได้รับฟังเพื่อให้เกิดความชัดเจน เพื่อจะให้บริการ ได้ตรงความคาดหวังและเกิดความพึงพอใจ	1. การบรรยาย 2. เกม
	6. การตีความหมาย และเข้าใจสิ่งที่ได้รับฟังอย่างถูกต้อง ด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง กิริยาอาการ ฟังด้วยใบหน้า อิ่มเอมแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้พูด แสดงสีหน้าพอใจในการพูด มีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับอารมณ์ของกลุ่มสนทนา	1. การบรรยาย 2. เกม
	7. สร้างความสนใจและความต้องการที่จะฟัง ผู้ฟังที่ดีต้องให้ความสนใจกับเรื่องที่ฟัง แม้ว่าเรื่องที่ฟังจะไม่ตรงกับความสนใจของตนเองก็ตาม ทำให้กลุ่มสนทนา รู้สึก เชื่อใจ มั่นใจ สะดวกใจ สบายใจที่จะพูดคุย ปรึกษา และบอกความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผย	

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	8. ฟังด้วยความอดทนแม้จะมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้พูดก็ควรมีโอกาสรับฟังอย่างสงบ การฟังเรื่องราวที่มีคุณค่ามีประโยชน์จากผู้อื่น ช่วยพัฒนาสติปัญญาแก่ผู้ฟัง การได้รับข้อคิดเห็นที่มีประโยชน์ทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ได้	1. การบรรยาย 2. เกม
	9. ความมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก หรือการทำให้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถอย่างจริงใจ	1. การบรรยาย 2. เกม
	10. มีความเข้าใจ รับรู้เข้าใจจุดอ่อน และจุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ โดยนำจุดแข็ง และจุดอ่อนนั้นมาบริหารจัดการและปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อเสริมแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้	1. การบรรยาย 2. เกม
	11. มีความเข้าใจ ทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ สามารถดำเนินการแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ มีการบริการที่เป็นมิตรสุภาพ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ	1. การบรรยาย 2. เกม
6. ด้านความความอดทนรับผิดชอบ ต่องาน	1. การมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้บรรลุความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ยอมรับผลการกระทำนั้น และพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	2. การตีความหมายและเข้าใจสิ่งที่ได้รับฟังอย่างถูกต้อง ด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง กิริยาอาการ ฟังด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้พูด แสดงสีหน้าพอใจในการพูด มีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับอารมณ์ของกลุ่มสนทนา	1. การบรรยาย 2. เกม

ด้านความสามารถ

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
7. ด้านการทำงานเป็นทีม	1. ปฏิบัติตามตัวอย่างพนักงานที่ดี หรือผู้บริหารในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต จะปฏิบัติตนเองให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงานรุ่นต่อ ๆ ไป ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน การปฏิบัติตนเองให้มีความน่าเชื่อถือได้ จะได้รับการยอมรับการกล่าวถึงในทางที่ดีจากบุคคลรอบข้างไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง	1. การบรรยาย 2. เกม
	2. ร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของตนเอง ให้คำปรึกษาแนะนำและชักจูงเมื่อจำเป็น ร่วมกันประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหายุ่งยากอุปสรรคร่วมกัน ทุกคนต่างเอื้ออาทรช่วยเหลือกันและกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งในทีม และภายในองค์กร	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	3. การแสดงออกโดยการให้ความเคารพผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางคำความคิด และการให้เกียรติซึ่งกันและกันทั้งในทีม และในองค์กร	1. การบรรยาย 2. เกม
	4. การหล่อหลอมให้เกิดการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการให้เกิดขึ้น มีแรงจูงใจปรารถนาที่จะให้เป้าหมายของทีมประสบผลสำเร็จ นุคคลภายในทีมจะพยายามสร้างผลงานด้วยการช่วยเหลือร่วมมือกันเพื่อความสำเร็จขององค์กร	1. การบรรยาย 2. เกม
	5. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำและสมบูรณ์ เป็นที่ไว้วางใจต่อบุคคลภายในทีมได้ตลอดเวลาในทุกสถานการณ์	1. การบรรยาย 2. เกม
	6. มีความตั้งใจที่จะทำงานตลอดเวลาและเต็มใจให้ความร่วมมืออย่างดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น การให้กำลังใจซึ่งกันและกันภายในทีม ตลอดจนทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างดียิ่ง	1. การบรรยาย 2. เกม
	7. มีการตัดสินใจได้เฉียบขาดและแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กรได้ดีมีการวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบ ละเอียดถี่ถ้วน สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างดี และมุ่งผลสำเร็จของทีมและองค์กรเป็นหลัก	1. การบรรยาย 2. เกม
8. ด้านการบริหารวุฒิภาวะ	1. การปรับเปลี่ยนความคิดให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปรับพฤติกรรมให้คล่องแคล่ว คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	สภาพแวดล้อมขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว ว่องไวสามารถรักษาธุรกิจสินค้า และ บริการลูกค้า การปรับให้เข้ากับ เปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	
	2. การสร้างโอกาสในการหา เครือข่ายที่ เพิ่มขึ้น โดยการมองหาพันธมิตรทาง ธุรกิจและเครือข่ายใหม่ และมีการนำ เครือข่ายมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร	1. การบรรยาย 2. เกม
	3. สาเหตุของความเครียดมาจากหลาย ด้าน ทำให้ส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจ ซึ่งการทำงานต่าง ๆ มีความกดดันภายใต้ การทำงานนั้นขึ้นอยู่กับสภาวะต่าง ๆ ว่า มีความกดดันมากน้อยเพียงใด ควร แสวงหาทางเลือกในการช่วยให้ผ่านพ้น ความกดดันด้วยการหาวิธีที่จะทำให้ ตนเองรู้สึกสบาย ทำงานให้สำเร็จโดยไม่ ต้องเครียดได้ และสามารถยอมรับต่อ ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	1. การบรรยาย 2. เกม
	4. ความเครียดมาจากหลายด้านทำให้ ส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจไม่ว่าจะ เป็นการทำงาน มีความกดดันภายใต้การ ทำงานทั้งนั้นขึ้นอยู่กับสภาวะต่าง ๆ ว่ามี ความกดดันมากน้อยเพียงใดควรแสวงหา ทางเลือกในการช่วยให้ผ่านพ้นความ กดดันด้วยการหาวิธีที่จะทำให้ตนเองมี ความรู้สึกสบาย ทำงานให้สำเร็จโดยไม่ ต้องเครียดได้ โดยสามารถหาทางออก ได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดความขัดแย้ง และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	5. สำรวจตนเองว่าชีวิตประจำวันของท่านมีอะไรบ้างที่ท่านเกิดความเครียด โดยพยายามตั้งสติและใช้ปัญญาหาทางแก้ไข เลือกทางแก้ที่ดีที่สุด การตั้งเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะกระทำ และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน	1. การบรรยาย 2. เกม
	6. การจัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของงาน มุ่งเน้น และจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อศักยภาพของตนเองและขององค์กร ภายใต้ความกดดันเพื่อพิสูจน์ความรู้ ความสามารถของตน รวมถึงมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	1. การบรรยาย 2. เกม
	7. มีความเข้าใจและรับรู้และเข้าใจจุดอ่อน และจุดแข็งของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ โดยนำจุดแข็ง และจุดอ่อนนั้นมาบริหารจัดการและปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อเสริมแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้	1. การบรรยาย 2. เกม
9. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. สามารถนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคล มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	2. เทคโนโลยีหลายอย่างได้ถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กร พนักงานจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการขยายขอบเขตของความรู้ใหม่ และสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	1. การบรรยาย 2. เกม
	3. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถที่จะนำมาประยุกต์ในหลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงานและวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ลง แต่ยังคงรักษา หรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น	1. การบรรยาย 2. เกม
	4. การตั้งเป้าหมายในการทำงานอยู่ตลอดเวลา พร้อมกับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดย การตั้งเป้าหมายในการทำงาน และพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง คิด และทำอย่างเป็นระบบ การจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนลงมือทำ สร้างทัศนคติ และการลงมือปฏิบัติ	1. การบรรยาย 2. เกม
	5. สามารถบริหาร จัดการ ดำเนินงาน หรือ การปฏิบัติงานใด ๆ ในหน่วยงานของตน โดยการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับงานในปัจจุบัน และรองรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยในอนาคต	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
10. ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	1. การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงาน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร และเกิดความรู้สึกร่วมกันและมุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของทีม	1. การบรรยาย 2. เกม
	2. พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถผู้ร่วมงานด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างมีทิศทางที่ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. การบรรยาย 2. เกม
	3. การสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และแบ่งปันองค์ความรู้ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาศักยภาพร่วมกันในทีม และเพื่อนร่วมงาน	1. การบรรยาย 2. เกม
	4. การมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้บรรลุความสำเร็จตามความมุ่งหมายยอมรับผลการกระทำนั้น และพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น	1. การบรรยาย 2. เกม
	5. การตีความหมายและเข้าใจสิ่งที่ได้รับฟังอย่างถูกต้อง ด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง กิริยาอาการ ฟังด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้พูด แสดง	1. การบรรยาย 2. เกม

คุณลักษณะ	เนื้อหา	กิจกรรม
	สีหน้าพอใจในการพูด มีใจกว้างรับฟัง อย่างสงบ มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับอารมณ์ของกลุ่มสนทนา	
11. ด้านความถูกต้อง แม่นยำในการ ปฏิบัติงาน	1. ยึดมั่นในการทำงานด้วยความมุ่งมั่น จริงใจ จริงจัง อย่างต่อเนื่องรักษาความลับ ผลประโยชน์ และทรัพย์สินต่าง ๆ รับฟัง และไม่นำข้อมูลของผู้อื่นมาเปิดเผย การ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและไม่บิดเบือนจาก ความเป็นจริง และการปฏิบัติตามระเบียบ ของบริษัท	1. การบรรยาย 2. เกม
	2. มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หน้าที่ของ ตนเอง ทราบถึงขั้นตอนของระบบงาน และวิธีการทำงานที่ถูกต้อง พนักงานทุก คน ทุกระดับ และทุกหน่วยงานทำงาน อย่างมีระบบ ทำอย่างเชิงวิชาการ อ้างอิง ข้อมูล และมีหลักการที่สมเหตุสมผล เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอปฏิบัติ งานให้มีความละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง แม่นยำเป็นที่ยอมรับเชื่อถือได้ และไม่มี ข้อผิดพลาดเพื่อก่อให้เกิดการบริการที่ดี	1. การบรรยาย 2. เกม

ภาคผนวก ก
คำแนะนำในการเรียนรู้สื่ออบรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง



**คำแนะนำในการเรียนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง เรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะ
การบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานทรัพยากรมนุษย์
ในภาคธุรกิจเอกชน**

วัตถุประสงค์หลักของการเรียนสื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้เรื่องการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชน คือ ต้องการให้ผู้เรียนซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์เรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อตนเองและองค์กร

1. ก่อนเรียนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้เรียนจะต้องนำแบบประเมินระดับคุณลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจเอกชนไปให้หัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมิน
2. ผู้เรียนเข้าสู่บทเรียนโดยศึกษาด้วยตนเองไปที่ละบทเรียน ซึ่งประกอบไปด้วย 11 บทเรียน คือ (1) ด้านความรู้ (knowledge) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจในองค์กรเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ (2) ด้านทัศนคติ (attitude) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความสำเร็จ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ ด้านความอดทนรับผิดชอบต่องาน และ (3) ด้านความสามารถ (practice) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารภาวะ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ทัศนคติ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เมื่อเรียนบทเรียนครบทุกองค์ประกอบทั้ง 11 ด้านแล้ว ก็ให้ทบทวนความสำคัญของบทเรียนโดยการเล่นเกม โดยต้องเล่นผ่านเกมแต่ละเกมจึงสามารถไปเล่นเกมต่อไปได้
4. จากนั้นหากผู้เรียนต้องการทบทวนบทเรียนอีกก็สามารถเข้าสู่การเรียนรู้ด้วยตนเองได้ในบทเรียนที่ต้องการตามความพึงพอใจ

5. หลังจากการเรียนรู้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ครบแล้ว ก็จะเป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนต้องให้หัวหน้างานประเมินระดับคุณลักษณะการบริการที่ดีของผู้เรียนอีกครั้งเพื่อดูการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ดีของตนเพื่อดูว่ามีหัวข้อใดที่ต้องพัฒนาบ้าง

6. สำหรับหัวหน้างาน ก็ต้องศึกษาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อให้สามารถประเมินระดับคุณลักษณะการบริการที่ดีของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณลักษณะการบริการที่ได้ประสิทธิภาพของพนักงานกลุ่มทรัพยากรมนุษย์

บรรณานุกรม

- กนกกร ปราชญ์นคร. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการ
ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดจังหวัด. ปรินูญานิพนธ์การศึกษา-
ดุขฉฐิบัณตติต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กนกนุข วสุธารัตน์. (2548). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการเสริมสร้างความฉลาด
ทางอารมณ์แห่งตนสำหรับนักศึกษาพยาบาล. ปรินูญานิพนธ์การศึกษาดุขฉฐิบัณตติต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กระทรวงสาธารณสุข, กรมอนามัย. (2547). การจัดฝึกอบรมภายในประเทศ. ค้นเมื่อ
23 มีนาคม 2552, จาก http://www.anamai.mophgo.th/finance/manual/lesson06_01.doc
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, ภาควิชาสถิติ.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2).
อรุณการพิมพ์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2535). องค์การและการจัดการงานบุคคล. นนทบุรี: สำนักพิมพ์-
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2550). การวางแผนและการบริหารระบบสารสนเทศ. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2539). เรียนรู้: วิธีสู่ความสำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพ-
มหานคร: สำนักพิมพ์ซัคเซสมีเดีย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2545). การคิดเชิงเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-
ซัคเซสมีเดีย.
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2545). จิตวิทยาการบริหาร: ทักษะและประสบการณ์. วารสาร-
บริหารการศึกษา มศ, 1(2), 5-6.

- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์: สารคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- จริยา เหนียนเฉลย. (2546). *เทคโนโลยีการศึกษา Educational technology*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- จักรพันธ์ จันทรัมย์ และมนิสรุา เจนวิทยาพันธ์. (2553). *จิตวิทยาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ*. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2553, จาก http://catadmin.cattelcom.com/training/SiminarDoc/service_doc%5B1%5D.pdf
- จินตนา บุญบงการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทนา จันทรัมย์. (2541). *รายงานการวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษา: การศึกษากับพัฒนาคุณธรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ชนินทร์ พิทยาวิรัช. (2547). *วิกฤติเศรษฐกิจธุรกิจ NPL สถาบันการเงินจะอยู่รอดได้อย่างไร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรโสภณ.
- ชูชัย สมิตธิไกร. (2544). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระ ประवालพฤษย์. (2538). *การพัฒนาศักยภาพและการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ, หน่วยศึกษานิเทศก์.
- ดนัย เทียนพูน. (2543). *วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการหลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: รัชการพิมพ์.
- ทอง ทองเต็ม. (2552). *คุณลักษณะและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2552, จาก <http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=778>
- ทวีศักดิ์ รูปสิงห์. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุสำหรับบุคลากรทีมสุขภาพ*. คุยวินิพนธ์ปรัชญาคุยวินิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ทองฟู ศิริวงศ์. (2536). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. (2535). *สื่อสารการตลาดแบบครบวงจรเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพมหานคร: ทิปปิง พอยท์.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. จันทบุรี: โรงพิมพ์อนันต์ศิลป์.
- บุญเกื้อ ควหาเวช. (2542). *นวัตกรรมการศึกษา* (แก้ไขปรับปรุงใหม่ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ SR Printing.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญวดี มนตรีกุล ณ อยู่ธยา. (2540). *พุทธจริยธรรมกับการพัฒนาที่ยั่งยืน: ศึกษาวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *รูปแบบของการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์ดี.
- พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตโต). (2540). *การพัฒนาที่ยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา.
- พิสมัย ปโชติการ. (2538). *การบริการส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เอช เอ็น กรุป.
- ไพโรจน์ อุทิศ. (2547). *วิธีการฝึกอบรม*. ค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2552, จาก <http://it.ripa.ac.th/courseware2/detail/chapter8/c813.htm>
- ภาวิธ ทองโรจน์. (2547). *การสาธิตสื่อชนิดมัลติมีเดีย*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันวิทยบริการ, ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง.
- มนัส รัตนคติก ณ ภูเก็ต. (2544). *พัฒนาคน พัฒนาจิตใจ*. *วารสารครูเชียงราย*, 35(204), 3-11.

- มานิตย์ จันทิราษ. (2536). *มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ธนาการ-
แหลมทอง.
- เมธี ปิยะคุณ. (2547). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีที่สุด*. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2553,
จาก [http://www.stou.ac.th/ Thai/Offices/Oce/Knowledge/2-46/page8-2-46.html](http://www.stou.ac.th/Thai/Offices/Oce/Knowledge/2-46/page8-2-46.html)
- เย็น ภู่วรรณ. (2538). *การบริหารงานสำนักงาน*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รังสรรค์ สุกันทา. (2546). การรู้สารสนเทศ: วัดความสามารถที่จำเป็นเพื่อการเรียนรู้
ตลอดชีวิต. *วารสารครุศาสตร์*, 28(3), 18-20.
- รัตนพร ไกรถาวร. (2545). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การประถมศึกษาแห่งชาติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และ
การประกันคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2537). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). *การฝึกอบรม: คู่มือการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย วงศ์ใหญ่. (2539). *ทัศนศิลป์ศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือการเรียนรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร:
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วินิจ เกตุขำ. (2535). *มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วินิจ เทือกทอง. (2550). *การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis)*. ค้นเมื่อ 19 มิถุนายน
2554, จาก <http://www.ssru.ac.th/linkssru/Department/Research/ce5.htm>
- วิบูลย์ บุญยชโรกุล. (2545). *คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร:
ด่านสุทธาการพิมพ์.

- วิยะดา วรณานันท์. (2546). *การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์ทริม มีเดีย.
- วิเศษศักดิ์ โกทรอาษา. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: เชิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2538). *วิธีทางสถิติเพื่อการพัฒนาคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-ธรรมสาร.
- ศุภนิศย์ โชครัตนชัย. (2536). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สุภรัตน์ โชติกัญญาณ. (2545). *แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- สบพันธ์ ชิตานนท์. (2551). *การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ตรวจสอบอาคาร*. ศูนย์นิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด บางโม. (2539). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: นำอักษรการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2545). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จูนพับลิชชิง.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพมหานคร: เอชเอ็น-การพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). *การพัฒนาทีมงานบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมบูรณ์ สุริยวงศ์, บุญมี พันธุ์ไทย, สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และสมจิตรา เรืองศรี. (2553). *วิจัยและสถิติทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร หิรัญรัตน์. (2542). การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนกับอัตราการหมุนเวียน
ของพนักงานร้านอาหารบริการด่วน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2547). *รวมบทความทางการประเมินโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมาน รังสิโยภักดิ์. (2540). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สุขุม เฉลยทรัพย์, จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ และวิชา นิมพลี. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุชาดา กิระนันท์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศทางสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล.
กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.

สูตรรัตน์ ครุฑกะ. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพยาบาล ในระบบบริการสุขภาพในอนาคต. ดุษฎีนิพนธ์-ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุปราณี ศรีฉัตรากิมข. (2524). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาพร พิศาลบุตร และขงยุทธ เกษสาคร. (2545). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: วี.เจ. พรินติ้ง.

สุภามาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชนีกุล ภิญโญพานุวัฒน์. (2551). สถิติ
วิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพ-
มหานคร: มิสชั่น มีเดีย.

สุภาวดี สรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริหารที่ดี
ของพนักงานชนกรประจำธนาคาร. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุมาลี สันติพลวุฒิ. (2541). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: การวัดคุณภาพชีวิตของประชากร-ไทย และผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 38(1), 65-92.

สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2542). *ทฤษฎีการจูงใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุวิมล ตีรกันันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2544). *การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาดยุคทวิวิธีการ โฆษณา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สามเกลอ.

อชาญญา รัตนอุบล. (2540). *กระบวนการการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน.

อานวย แสงสว่าง. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์-ทิพวิสุทธิ.

Abdulla, A. G. (2004). Distance learning students' perceptions of the online instructor roles and competencies. *Dissertation Abstracts International*, 65(07), 2409-A. (UMI No. 3137394)

Ackoff, R. (1999). *Ackoff's best: His classical writings on management*. New York: Wiley & Sons.

Almond, P. (2001) The sub-national embeddedness of international HRM. *Human Relations*, 64(4), 531-551.

Anderson, R. E. (1991). *Multivariable data Analysis*. Upper Saddle Rives, NJ: Prentice-Hall.

- Astin, A. W. (1993). *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- Babbie, E. (2004). *The Practice of social research* (10th ed.). Belmont, CA: Thomson.
- Bell, D., McBride, P., & Wilson, G. (1994). *Managing quality*. Malden, MA: Blackwell.
- Besterfield, D. C. (1999). *Total quality management* (2nd ed.). New York: Prentice-Hall.
- Bounds, G. M., Dobbins, G. H., & Fowler, O. H. (1995). *Management: A total quality perspective*. Cincinnati, OH: South-Western College.
- Bright, D., & Williamson, B. (1995). *Management and rewarding performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Burrill, C. W., & Ledolter, J. (1999). *Achieving quality through continual improvement*. New York: John Wiley & Sons.
- Castetter, W. B. (1992). *The personnel function in education administration*. New York: Macmillan.
- Clutterbuck, D., & Kernaghan, S. (1994). *The power of empowerment: Release the hidden talents of your employees*. London: Kogan Page.
- David, C. M. (2001). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 45-48.
- Dixon, E. (2002). *SixSigma dictionary*. Retrieved October 10, 20011, http://www.isixsigma.com/dictionary/Customer_Focus-8.htm

- Doherty, M. (1994). Probability versus non-probability sampling in sample surveys. *The New Zealand Statistics Review*, 19(4), 21-28.
- DuBrin, A. J. (1998). *Leadership: Research findings, practice, and skills*. Boston: Houghton Mifflin.
- Evans, I. M., & Murdoff, R. (1978). *Psychology for a changing world* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Frazier, A. (1997). *A roadmap for quality transformation in education*. Boca Raton, FL: St. Lucie.
- Freed, J. E., & Klugman, M. R. (1997). *Quality principles and practices in higher education*. Phoenix, AZ: American Council on Education and The Oryx.
- Freed, J. E., & Klugman, M. R. (1997). *Quality principles and practices in higher education*. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- George, S., & Weimerskirch, A. (1998). *Total quality management: Strategies and techniques proven at today's most successful companies* (2nd ed.). New York: Wiley & Sons.
- Goetsch, D., & Davis, S. B. (2001). *Total quality handbook*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Goldstein, I. L. (1993). *Training and development*. Retrieved September 3, 2009, from <http://www.albany.edu/psy/courses/341/iyer/lect/feb22.html>
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2004). *Managing human resources* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Good, C. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.

- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Lexington, MA: Lexington.
- Gryna, F. M. (2001). Quality culture in small business: Four case studies. *Quality Progress*, 34(1), 41-48.
- Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis with readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hakes, C. (1996). *The corporate self assessment handbook for measuring business excellence* (3rd ed.). London: Chapman & Hall.
- Hammer, M., & Champy, J. (1984). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. New York: Harper Collins.
- Harbison, F. A., & Myers, C. A. (1964). *Education manpower of human resource*. New York: McGraw-Hill.
- Hendricks, K. B., & Singhal, V. R. (1996). Quality awards and the market value of firm: An empirical investigation. *Management Science*, 42(11), 415-436.
- Hodgetts, R. M. (1993). *Modern human relations at work* (5th ed.). Boca Raton, FL: St. Lucie.
- Hodgetts, R. M. (1993). *Modern human relations at work* (5th ed.). Chicago, IL: Dryden.
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control?*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Jones, J., & Mathias, J. (1994). *Staff appraisal training and total quality management*. New York: Routledge.

- Jones, S. (1996). *Developing a learning culture: Empowering people to deliver quality, innovation and long-term success*. London: McGraw-Hill.
- Karapetrovic, S., & Willborn, W. (2001). Audit and self-assessment in quality management: Comparison and compatibility. *Managerial Auditing Journal*, 16(6), 366-377.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (1991). *The front office operation*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kearsley, G. (1985). *Training for tomorrow*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Khodabandeh, A., & Palazzi, P. (1995). *Software development: People process technology*. Retrieved February 15, 2009, from <http://ipt.web.cern.ch/IPT/Papers/Sopron94/>
- Lashley, C. (2001). Empowerment: HR strategies for service excellence. *International Journal of Hospitality Management*, 12(2), 36-39.
- Lewis, R. G., & Smith, D. H. (1994). *Total quality in higher education*. Boca Raton, FL: St. Lucie.
- Marsh, J. (1994). *A quality journey: The experience of avon training and enterprise council*. New York: Routledge.
- McGehee, W., & Thayer, P. W. (1961). *Training in business and industry*. New York: Wiley.
- McKeen, J. D., & Smith, H. A. (2003). *Making IT happen*. Retrieved February 15, 2009, from <http://www.wiley-vch.de/publish/en/books/bySubjectBA00/bySubSubjectBA00/0-470-85087-6/?sID=p2qlnooj68su7htl8qrrc2qjt3>

- Milakovich, M. E. (1995). *Improving service quality: Achieving high performance in the public and private sectors*. Boca Raton, FL: St. Lucie.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). *Developing human resource* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Norman, L. M. (1971). *Introduction to psychology*. Boston: Houghton Muffin.
- Oakland, J. (2000). *Total quality management: Text with cases* (2nd ed.). Boston, MA: Butterworth-Heinemann.
- Omachonu, V. K., & Ross, J. E. (1995). *Principle of total quality*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Orr, E., & Persson, M. (2003). *Performance indicators for measuring performance of activities in knowledge management projects*. New York: McGraw-Hill.
- Pace, W. R., Smith, P. C., & Mills, G. E. (1991). *Human resource development: The field*. River, NJ: Prentice-Hall.
- Renold, A., & Iwinski, I. (1995). *Multimedia training developing technology-based system*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P. (1998). *Organization behavior* (8th ed.). New York: Garland.
- Sallis, E. (1993). *Total quality management in education*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schauerman, S., Manno, D., & Peashy, B. (1994). *Listen to the voice of the customer*. London: Routledge.

- Scott, W. G., & Mitchell, T. R. (1972). *Organization theory* (2nd ed.). River Edge, NJ: World Scientific.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- Stahl, M. J. (1995). *Management: Total quality in a global environment*. Reading, MA: Blackwell.
- Stamatis, D. H. (1996). *Total quality service: Principles, practices, and implementation*. Boca Raton, FL: St. Lucie.
- Thiagarajan, T., & Zairi, M. (1997). A Review of total quality management in practice: Understanding the fundamentals through examples of best practice applications. *The TQM Magazine*, 9(5), 344-356.
- Watson, M. A., & Gryna, F. M. (2001). Quality culture in small business: Four case studies. *Quality Progress*, 34(1), 41-48.
- Whitely, A. (1991). *The six values of a quality culture*. Retrieved February 15, 2009, from <http://www.execpc.com/cwlpudent/6values.html>
- William, H. L., Gilbert, D., & Guthrie, S. B. (1977). Equity in local service distribution. *Public Administration Review*, 37(4), 98-108.
- Williams, R. S. (1998). *Performance management: Perspectives on employee*. Boston: International Thomson Business Press.
- Wright, A. (1991). *Management of organizations*. Chicago: Irwin.
- Wright, P. M., & Noe, R. A. (1996). *Management of organizations*. Chicago: Irwin.
- Wright, P., Mondy, R. W., & Noe, R. M. (1996). *Human resource management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสุภัทรา อังกสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	19 มิถุนายน 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีอักษรศาสตรบัณฑิต จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรชั้นสูง จากวินเซอร์แอนด์เมเดนเฮดคอลเลจ วินเซอร์ ประเทศอังกฤษ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ด้านการบริหาร จากสคินท์ร แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ด้านปฏิบัติการบริหารชั้นสูง จากมหาวิทยาลัยเซาท์ออสเตรเลีย อดิเลด ประเทศออสเตรเลีย ปีการศึกษา 2553
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	รองประธานอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเอชเอสบีซี ประเทศไทย



