

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ:

กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

The Strategy Development for The Best Practice of Organization:

The Case Study of Faculty of Education, Burapha University

ดร.สมชาย พัทธเสน*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน คือขั้นตอนที่ 1 การสร้างกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 20 คน ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 213 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย พบว่า 1) การสร้างกลยุทธ์จากผู้เชี่ยวชาญ ด้านการพัฒนาทักษะ ได้แก่ ส่งเสริมให้มีความคิดวิเคราะห์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ส่งเสริมการอบรมหลักสูตรเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ 2) ด้านการพัฒนาให้บริการ ได้แก่ ส่งเสริมให้ทุกคนใช้กิริยาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้ทุกคนมีจิตสาธารณะ ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ ส่งเสริมให้ทุกคนมีน้ำใจ เสียสละ และอ่อนน้อมถ่อมตนในการให้บริการ ส่งเสริมให้ทุกคนทำงานแบบกัลยาณมิตร ให้ขวัญและกำลังใจต่อผู้ร่วมงานด้วยกัน 3) ด้านการพัฒนาจริยธรรม ได้แก่ เสริมสร้างให้ทุกคนตื่นตัวและพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา พึงตระหนักให้ยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พึงยกย่องให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีซึ่งกันและกัน พึงตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ 4) ด้านการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ส่งเสริมให้แต่ละฝ่ายมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่สามารถใช้ในการอ้างอิงได้ พัฒนาระบบการทำข้อมูลลงใน Web page ของแต่ละฝ่าย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยพัฒนาและปรับปรุงการทำงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : กลยุทธ์การพัฒนา/สู่ความเป็นเลิศ/การให้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to investigate strategy for personnel development towards service excellence at Faculty of Education, Burapha University. This study consisted of two phrases as follows: 1) developing strategy for personnel development by interviewing 20 experts, and 2) checking practical possibility by using a five-Likert scale survey with 213 personnel at Faculty of Education, Burapha University. The statistics used in this study were means and standard deviation.

The results were as follows:

1. Experts reported that personnel development should include skill development, including enhancing analytical thinking, self-problem-solving, enhancing workshop training in order to increase knowledge and other skills necessary for work, and developing English skills. Experts also suggested service development, including enhancing politeness in tone and smile, enhancing service mine, promoting devotion at work, and developing friendly atmosphere network. Additionally, experts suggested that personnel development should include moral development, consisting of preparing readiness for work, raising awareness of professional morals and ethics, respecting each other, and focusing on work achievement. Finally, expected suggested information technology development, including promoting the creation of database, developing a webpage in each department, and revising work system using technology.

2. The result of checking practical possibility revealed that the suggested guidelines by experts were possible at the moderate level.

บทนำ

กลยุทธ์การบริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์การสู่ความเป็นเลิศ (Excellence) การบริหารองค์การสู่ความสำเร็จนั้น จะต้องมีการพัฒนาหลายๆ ด้านให้มีความสมดุลและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป คือการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและสังคม การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อการบริหารองค์การ ซึ่งได้แก่ ลูกค้า คู่แข่งขัน ผู้สนับสนุน และผู้ควบคุม เพราะฉะนั้น การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จจะต้องอาศัยการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบและเป็น กระบวนการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินการกลยุทธ์ การควบคุมและการประเมินกลยุทธ์ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว จะต้องกระทำให้สอดคล้องสัมพันธ์ในเชิงระบบและกระบวนการที่เรียกว่า การวิเคราะห์ลูกโซ่แห่งคุณค่า เพื่อให้การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือบริหารองค์การเพื่อสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขัน (ชาบุญณรงค์ พรุ่งโรจน์, 2548)

บุคลากรทุกคนเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์การ และเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จ และความอยู่รอดขององค์การ เมื่อบุคลากรทางการ

ศึกษาที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้กิจกรรมของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ดีขึ้น ในทางการศึกษาก็เช่นเดียวกันการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษานับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เพราะวิทยาการต่างๆ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้เจริญก้าวหน้า มีการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคนิคของการทำงานอยู่เสมอ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2536 หน้า 56)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรตามลักษณะของการบริหารงานในลักษณะของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐซึ่งมีหน่วยงานราชการแต่ก็ไม่ใช่เอกชน ต้องบริหารงานตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย และคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มีการวางแผนการบริหารเฉพาะ ดังนั้น การสื่อสารการบริหารงานคณะศึกษาศาสตร์ จึงต้องคล่องตัวรวดเร็วมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่เนื่องด้วยบุคลากร และผู้บริหารมีลักษณะการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงานในกรอบของราชการมาเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี และรวมทั้งในระบบเริ่มของการเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดให้บุคลากรที่เป็นราชการอยู่ก่อนหน้าของการเปลี่ยนแปลงและสมัครใจยังสามารถคงสิทธิ์ของการเป็นข้าราชการอยู่ได้ จึงมีผลให้ระบบหลายอย่างยังอยู่ในระหว่างของการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (คณะศึกษาศาสตร์, 2554)

จากสภาพและเหตุผลดังกล่าว บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าองค์กรจะมีแผนกลยุทธ์หรือแผนธุรกิจดีอย่างไรก็ตาม แต่หากไม่มีบุคลากรที่มีความพร้อมเป็นผู้ขับเคลื่อนแล้วก็จะไม่เกิดผลสำเร็จ ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานฝ่ายบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการ

ให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อที่จะได้กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ: กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ความสำคัญของการวิจัย

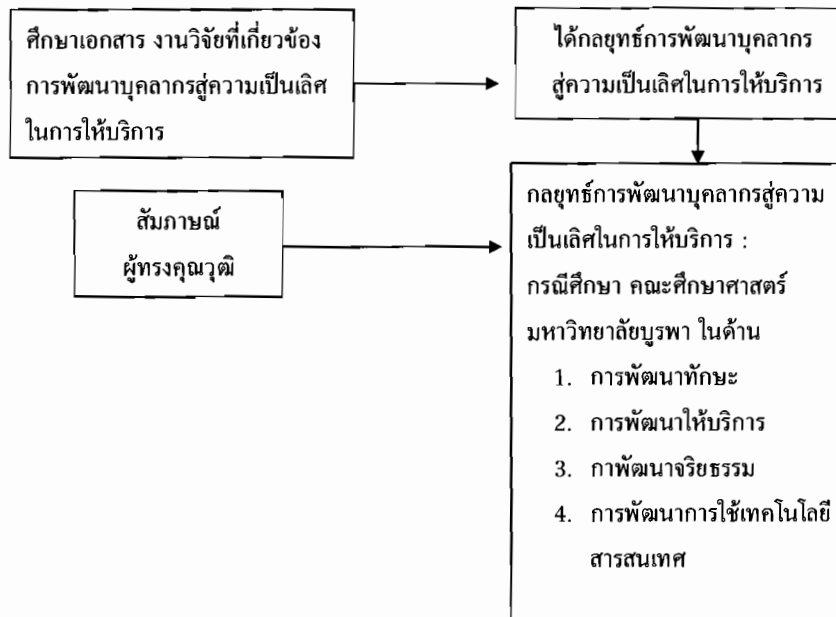
ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้าน โดยสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้อย่างเป็นรูปธรรม และนำไปสู่การพัฒนาเพื่อกำหนดทิศทาง การให้บริการที่เหมาะสมในอนาคตต่อไป

คำถามการวิจัย

1. กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านเป็นอย่างไร
2. ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษากลยุทธ์การพัฒนากุศลกรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558 ในกลยุทธ์ที่ 11 และกลยุทธ์ที่ 12 (คณะศึกษาศาสตร์, 2554) ได้กรอบการพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาทักษะ การพัฒนาการให้บริการ การพัฒนาจริยธรรม และการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนากุศลกรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ จำนวน 20 คน จากนั้นนำไป ศึกษาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์ โดยบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 213 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ได้จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 319 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเป็นไปตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน

(Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 213 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1) ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การพัฒนากุศลกรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยยึดหลักการแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาสภาพปัจจุบันของคณะศึกษาศาสตร์ รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างกลยุทธ์ โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 20 คน

2) นำข้อมูลจากข้อที่ 1 มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปเป็นประเด็นรายข้อกลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากร คู่เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3) นำข้อมูลข้อที่ 2 ไปศึกษาความเป็นไปได้ ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์โดยสอบถามความคิดเห็นจาก กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 213 คน

4) สรุปและนำเสนอกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร คู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิด ปลายเปิดที่สร้างขึ้นโดยนำเอาทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์มา ประยุกต์เข้ากับการพัฒนา ได้กรอบการพัฒนาเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาทักษะ การพัฒนาให้บริการ การพัฒนา จริยธรรม และการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำมาวิเคราะห์ผล เป็นความถี่ และอันดับ จากนั้นนำข้อมูลไปสร้างเป็น แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ได้ จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ฉบับที่ 1 มาสร้างเป็น แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ กลยุทธ์ ี่มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ฉบับที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยส่งหนังสือเชิญเป็น ผู้เชี่ยวชาญ และแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย นัดวันที่จะ สัมภาษณ์ จากนั้นนำคำสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์เชิง เนื้อหา (content analysis) เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ด้วยตนเอง

เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของกลยุทธ์การพัฒนา บุคลากรคู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ฉบับที่ 1 ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน โดยผู้วิจัยได้นำข้อความ ที่เป็นข้อสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ และนำไปสัมภาษณ์มา แจกแจงความถี่ และจัดอันดับ จากนั้นนำไปสร้างเป็น แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับที่ 2 การตรวจสอบความ เป็นไปได้ของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรคู่ความเป็น เลิศในการให้บริการเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิด มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ี่ ีความเห็นว่าเป็นผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพา ควรมีกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรคู่ความเป็น เลิศในการให้บริการ ดังนี้ 1) ด้านการพัฒนาทักษะ ได้แก่ ส่งเสริมให้มีความคิดวิเคราะห์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ส่งเสริมการอบรมหลักสูตรเชิง ปฏิบัติการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและด้านอื่น ๆ ที่ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมพัฒนาทักษะ ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ 2) ด้านการพัฒนาให้บริการ ได้แก่ ส่งเสริมให้ทุกคนใช้กิริยาจาสุภาพ น้ำเสียง ไพเราะ และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ส่งเสริมให้ทุกคนมี จิตสาธารณะ ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้วยความ เต็มใจ ส่งเสริมให้ทุกคนมีน้ำใจ เสียสละ และอ่อนน้อม ถ่อมตนในการให้บริการ ส่งเสริมให้ทุกคนทำงานแบบ กัลยาณมิตร ให้ขวัญและกำลังใจต่อผู้ร่วมงานด้วยกัน 3) ด้านการพัฒนาจริยธรรม ได้แก่ เสริมสร้างให้ทุก คนตื่นตัวและพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดเวลา พึงตระหนักให้ยึดมั่นในหลักคุณธรรมและ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน พึงยกย่องให้เกียรติและ

เคารพในศักดิ์ศรีซึ่งกันและกันพึงตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ 4) ด้านการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ส่งเสริมให้แต่ละฝ่ายมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่สามารถใช้ในการอ้างอิงได้ พัฒนาระบบการทำข้อมูลลงใน Web page ของแต่ละฝ่าย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย พัฒนาและปรับปรุงการทำงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนานุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่ามีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนานุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนออภิปรายผลการศึกษาความเป็นไปได้จากบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อยืนยันความเป็นไปได้ของกลยุทธ์การพัฒนานุคลากรสู่ความเป็นเลิศ ในการอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนานุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ: กรณีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการพัฒนานุภาคนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นมาก ซึ่งในการบริหารงานจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลาที่องค์กรดำเนินอยู่ วิธีการพัฒนานุภาคนั้น มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละสายงาน คณะศึกษาศาสตร์ก็เช่นเดียวกันมีบุคลากรสายผู้สอนและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งในแต่ละปีคณะศึกษาศาสตร์จะมีการส่งเสริมและให้ทุนบุคลากรไปพัฒนาตนเองเป็นประจำทุกปี โดยมีโครงการทุนอุดหนุนเพื่อการพัฒนา ด้านวิชาการของบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2557 และทุนโครงการพัฒนานุภาคนระดับปริญญาโท

มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557 สอดคล้องกับ นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2534 หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงความรู้ทางทักษะที่จะนำไปสู่ความเชี่ยวชาญ (technical skill) ว่าการทำอะไร ๆ ได้อย่างคล่องแคล่วหรือชำนาญ ต้องอาศัยการฝึกปฏิบัติซ้ำ ๆ บ่อย ๆ จนเกือบเป็นอัตโนมัติ เช่น ความรู้งานธุรการต่าง ๆ ได้แก่ การจัดสำนักงาน การพิมพ์งานสารบรรณ เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับทักษะด้านนี้ เมื่อฝึกหัดปฏิบัติซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญก็จะเป็นส่วนเสริมสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรศ หักกะยานนท์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนานุภาคน สายสนับสนุนทางวิชาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลงานวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนทางวิชาการมีความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเอง และความต้องการลาศึกษาต่อ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1.1 ด้านการพัฒนาทักษะ บุคลากรสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเห็นว่าการพัฒนานุภาคนุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการมีความเป็นไปได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การพัฒนาทักษะไม่ว่าจะเป็นการไปฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน การลาศึกษาต่อ ก็คือการไปเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรและการได้รับการพัฒนาทักษะ รวมถึงการได้รับความชำนาญในการทำงาน นั่นคือ รู้จักการใช้ความรู้ทางเทคนิคต่าง ๆ (Technical Knowledge) ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Ability) และทัศนคติที่มีต่อการทำงาน (Attitude) บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ก็เช่นเดียวกัน ได้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น การไปศึกษาต่อต่างประเทศ และในประเทศ การไปฝึกอบรม การไปนำเสนองานวิจัย โดยที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามแผนของตนเองอยู่เสมอ จึงทำให้การพัฒนา ด้านการพัฒนาทักษะอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์นภา จิระนคร (2542, หน้า 17)

พบว่า การพัฒนาทักษะบุคลากร เป็นวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจ ตลอดจนทำให้มีการสร้างความเจริญงอกงามในด้านความคิด การกระทำ การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้มีความก้าวหน้า เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับ นงลักษณ์ สิบสืบผล (2542, หน้า 29) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการเปลี่ยนแปลงบุคคลให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและ มีการพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่ต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการในการพัฒนา มีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ วัตถุประสงค์ คัดเลือกวิธีการลงมือปฏิบัติและการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงงานต่อไป

1.2 ด้านการพัฒนาการให้บริการ บุคลากร สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเห็นว่ากลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการมีความเป็นไปได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการพัฒนาให้บริการ เป็นลักษณะการบริการที่ประกอบไปด้วย ความมีน้ำใจ ความเป็นกันเอง ความสนใจและความห่วงใย การใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยน ไพเราะ ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกที่ดี บุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ก็เช่นเดียวกันมีความตระหนักว่าการทำให้คนอื่นพอใจ คนอื่นชื่นชอบ คนอื่นได้รับความประทับใจในการให้บริการ จะทำให้บุคลากรในคณะมีความสุขที่ได้ให้บริการ ประกอบกับความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการยอมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ และในขณะเดียวกัน การส่งเสริมให้ทุกคนมีน้ำใจ เสียสละและอ่อนน้อมถ่อมตนในการให้บริการ การส่งเสริมให้ทุกคนมีจิตสาธารณะ ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ การส่งเสริมให้ทุกคนใช้กิริยาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเป็นสิ่ง

การสร้างระบบการทำงานให้มีบรรยากาศเป็นกัลยาณมิตร การให้กำลังใจ การชื่นชม และการส่งเสริมความสุขให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน บุคลากรทุกคนใช้กิริยาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ซึ่งบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ได้กระทำอยู่แล้ว จึงส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ เวคิน นพนิตย์ (2541, หน้า 29) กล่าวว่า การทำให้คนอื่นพอใจ การทำให้คนอื่นชื่นชอบ การทำให้ผู้อื่นได้รับบริการประทับใจเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความปรารถนาเป็นอย่างยิ่ง และ เสนอ อินทรสุขศรี, (2538, หน้า 9-10) กล่าวว่า ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ได้แก่ คุณภาพด้านการให้บริการ (การต้อนรับเอาใจใส่ที่ดี) คุณภาพด้านการรักษาพยาบาลที่ดี สิ่งแวดล้อมที่ดี ค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสม ภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงที่ดี ผู้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล บุคลากรอื่นๆ และมีกลวิธีดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริการ ประกอบด้วย การปรับสภาพแวดล้อม การปลูกจิตสำนึกและทัศนคติ การให้มี service mind การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน การให้ทุกคนมีส่วนร่วม เช่น โครงการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ การให้คำชมเชย การให้รางวัลตอบแทน สวัสดิการ การมีมนุษยสัมพันธ์

1.3 ด้านการพัฒนาจริยธรรม บุคลากร สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเห็นว่ากลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการมีความเป็นไปได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจริยธรรม หมายถึง ความประพฤติที่ถูกต้อง ดึงตามตามกฎเกณฑ์ทางสังคม ซึ่งเกิดจากการมีคุณธรรมเป็นพื้นฐานของจิตใจ รู้ผิดชอบชั่วดี มีการใช้สติปัญญาและเหตุผล คิดอย่างไตร่ตรอง อะไรควรทำ หรือไม่ควรทำ และตัดสินใจเลือกประพฤติสิ่งที่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ เพื่อนำมาซึ่งประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม สิ่งเหล่านี้ทำให้นักวิชาการในคณะศึกษาศาสตร์มีความตื่นตัวและตอบสนองต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา ให้

เกียรติเคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมวิชาชีพและผู้อื่น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีสติ รอบคอบ รอบรู้ มีความเชื่อมั่นและใช้วิจารณญาณในการประกอบวิชาชีพประกอบ กับความรู้สึกลึกซึ้งดีชอบชั่วดี กฎเกณฑ์และมาตรฐาน ความประพฤติตามหลักคุณธรรม กฎหมาย เพื่อสร้าง ประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม โดยนำความรู้สติ ปัญญาพิจารณาไตร่ตรองว่า อะไรควรทำไม่ควรทำ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจความขัดแย้งและเลือก ประพฤติกระทำที่ถูกต้องเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ที่ได้ปฏิบัติอยู่แล้ว จึงทำให้บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มีความต้องการพัฒนาด้านจริยธรรมอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับ ลอ อุดางกูร (2543, หน้า 99) กล่าวว่า จริยธรรม เกิดจากการใช้วิจารณญาณที่ต้อง อาศัยความรู้ความเข้าใจหลายด้านเกี่ยวกับธรรมชาติของ มนุษย์ สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นเนื้อหาที่ถ่ายทอดได้ โดยคำพูดเป็นลายลักษณ์อักษรและการกระทำ เป็นสิ่งที่ บุคคลจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนาปัญหาในการพิจารณา ผิดชอบชั่วดีและตัดสินใจประพฤติก่อให้เกิดเป็นธรรม ซึ่ง วรศักดิ์ วรธัมโน (2540, หน้า 115-116) กล่าวว่า จริยธรรม คือ กฎเกณฑ์ความประพฤติของมนุษย์ที่เกิดขึ้นโดยใช้ปัญญาและเหตุผล หรือรู้จักคิดอย่างไตร่ตรอง แยกแยะ ความดี ชั่ว ควรไม่ควร ผู้มีจริยธรรมจึงเป็น บุคคลที่มีเหตุผล ความรู้ ความเข้าใจเพียงพอ เพื่อปฏิบัติ สำหรับความเป็นมนุษย์ให้เกิดความสุขแก่ตนเองและ ผู้อื่น อีกทั้ง จินตนา ยูนิพันธ์ (2543, หน้า 29-30) กล่าวว่า ผู้มีจริยธรรม คือ ผู้ที่แสดงออกเหมาะสมตาม หลักคุณธรรมที่มีอยู่ในใจตนตามลักษณะของกลุ่มที่ตน สังกัดอยู่ จริยธรรมวิชาชีพ คือ หลักเกณฑ์ความถูกต้อง ทางวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ จุลรอด (2540) ได้ศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาล ตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อประชาชนของสมาคม พยาบาลแห่งประเทศไทย โรงพยาบาลประสาทสงขลา พบว่า ผู้ป่วยมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรม ของพยาบาล ด้านการปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ความรู้ความ สามารถอย่างเต็มที่และป้องกันอันตราย อันจะมีผลต่อ

สุขภาพของผู้ป่วย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีสติ ตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และ รักษาความลับของผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี

1.4 ด้านการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ บุคลากรสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเห็นว่ากลยุทธ์การพัฒนา บุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการมีความเป็นไป ได้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการรวบรวม ข้อมูล เพื่อประมวลผล รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้บุคลากรจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบ ต่างๆ และนำไปยังผู้ที่มีสิทธิ์ได้รับสารสนเทศเพื่อใช้ ในการปฏิบัติงาน การบริหาร หรือการตัดสินใจ โดย มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการอำนวยความสะดวก รวมทั้งเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของระบบ เมื่อ บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ได้ทราบคุณลักษณะของการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายแล้วว่ามีความ สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน ความเชื่อถือด้านข้อมูล มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีความปลอดภัยของระบบ และเห็นว่ามีความเหมาะสมมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระบบ การทำงานด้วยมือ จึงส่งผลต่อการยอมรับของบุคลากร คณะศึกษาศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้อง กับ วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา (2542, หน้า 2-3) ได้กล่าว ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น ส่ง และรับข้อมูล ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกและค้นคืน เครือข่ายสื่อสาร ข้อมูลอุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม รวมทั้งระบบที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ ส่วน ครรชิต มาลัยวงศ์ (2537, หน้า 104) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นชื่อเรียกเทคโนโลยีหลัก สองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี สื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยใน การจัดเก็บ บันทึกและประมวลผลข้อมูลและความรู้ จำนวนมาก ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้

สามารถส่งข้อมูลและความรู้ไปยังผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วและประหยัด ส่วน อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2534, หน้า 303) กล่าวว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องศึกษาลักษณะการทำงานของคอมพิวเตอร์อย่างกว้างขวางและวิเคราะห์งานทางด้านการพยาบาลว่า งานส่วนไหนจำเป็นต้องนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ ถ้าใช้แล้วจะได้ประโยชน์คุ้มค่า และบริหารการพยาบาลจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยให้สามารถวิเคราะห์งาน และการวางแผน ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพยาบาลร่วมกับผู้เชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มองเห็นสิ่งที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและบุคลากรของตน ยอมรับในสิ่งใหม่ ๆ จะต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรในองค์กรมุ่งมั่นในคุณภาพ สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง เรียนรู้ที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาอย่างชาญฉลาด กล่าวคือ ไม่เพียงแต่ “ใช้เป็น” หรือ “ใช้ได้” แต่ต้องรู้จักนำมาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานและลักษณะของวิชาชีพ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ : กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ 1) การพัฒนาทักษะ คือ ควรที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรให้มีความคิดวิเคราะห์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง 2) การพัฒนาการให้บริการ ควรที่จะส่งเสริมให้ทุกคนเป็นผู้ที่มีอารมณ์มั่นคง รับผิดชอบหน้าที่ ควบคุมอารมณ์ได้ดีต่อปัญหาและอุปสรรค 3) การพัฒนาจริยธรรม ควรที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีระบบการอำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือต่อผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน 4) การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรใช้ระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ง่าย ต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร การเงิน พัสดุ ยานพาหนะ สวัสดิการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ คณะศึกษาศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ
3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายในการให้บริการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เอกสารอ้างอิง

- คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). *แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557*. สำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2537). *พจนานุกรมไอที*. กรุงเทพฯ: งานมัลติมีเดีย ฝ่ายศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดลอม.

- จุฑารัตน์ จุลรอด. (2540). *ความคิดเห็นของผู้ป่วยในโรงพยาบาลประสาทสงขลาที่มีต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล*. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. (2548). *การสร้างดัชนีและเกณฑ์ประเมินคุณภาพด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม*. รายงานการวิจัย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). กรุงเทพฯ: อาร์ตแอนด์พาร์ท อีพีเค.
- ทิพย์ณา จิระนคร. (2542). *ศึกษาความต้องการการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นงลักษณ์ สิ้นสืบผล. (2542). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534) *การฝึกอบรมหัวหน้าฝ่ายพัฒนาบุคคล สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.
- ล่อ หุตางกูร. (2543). *พลังวิชาชีพทางคุณภาพ จริยธรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล*. ใน *รายงานการประชุมวิชาการโครงการพัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตด้านจริยธรรม ณ โรงแรมเอเชีย วันที่ 5-6 กันยายน 2543*. สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เรศ หักกะยานนท์. (2546). *การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา*. งานนิพนธ์การจัดการการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการศึกษาทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรศักดิ์ วรธัมโน. (2540). *พุทธจริยธรรมเพื่อมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ธรรมสภา.
- วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- เวคิน นพินิตย์. (2541). *สร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยบริการศิลป์*. นครราชสีมา: เดอะโปรเฟสชั่นนอลแอสโซซิเอตออฟไทยแลนด์.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2536). *การบริหารการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: จีระการพิมพ์.
- เสนอ อินทรสุขศรี. (2538). *โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ*. จันทบุรี: โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2534). *กระบวนการบริหารการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. เชียงใหม่ : ภาควิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(30), 608.