



**แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี
มัลติมีเดียของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต**

**A study of approaches to Developing the use of Multimedia
Technology of Employees with a hotel in Phuket**

ณัฐญาดา นัยรอด¹, ยุทธชัย ฮาริบิน², ลุบนา นิยมเดชา³

¹⁻³ คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,

E-mail: s6310136309@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของพนักงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีมัลติมีเดียที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียในการทำงานของพนักงานภายในโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 169 คน ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ซึ่งเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.846

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย ได้แก่ คุณภาพของการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือสื่อสาร ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรทุกตัวทางด้านพฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดียและสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย, สมรรถนะในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี



Abstract

The objectives of this research were 1) To study employees' understanding of using multimedia technology. 2) To study the relationship of multimedia technology to the achievement of employees' performance. 3) To be a guideline for creating knowledge and understanding of the use of multimedia technology in the work of employees with A hotel in Phuket, 169 people. This research is a quantitative research. By collecting data with a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient and multiple linear regression analysis. The tool created by the researcher has a reliability of 0.846.

The study found that employees of with A hotel in Phuket are effective in using multimedia technology, i.e. the quality of using multimedia technology. Proficiency in the use of communication tools Benefits of using multimedia technology in the work of employees. Overall, it was at a high level. It was also found that the Pearson correlation coefficient of all variables in multimedia technology behavior and operational performance influenced multimedia technology efficiency. There was a statistically significant positive correlation at the .01 level.

Keywords: behavior in multimedia technology, operational ability, efficiency in use technology

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นบุคคลที่ต้องอาศัยรวมกันอยู่เป็นสังคม มีความสัมพันธ์ และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้นย่อมมีการติดต่อ สื่อสารกันโดยช่องทางที่หลากหลาย เนื่องจากการสื่อสารเป็นกิจกรรมพื้นฐานในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ขณะที่สังคมไทยยุคปัจจุบัน มีการใช้อุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างแพร่หลาย จนกลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน เครื่องมือสื่อสารอย่างโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ (Tablet Computer) ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือที่มีความสามารถในการทำงานมากกว่าการเป็นเครื่องมือสื่อสารอย่างเดียว กล่าวคือ ยังสามารถใช้ดู หนังสือ ฟังเพลง ถ่ายภาพ ถ่ายวิดีโอ เล่นเกม รวมถึงการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การรับส่ง



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ บริการข้อมูลข่าวสาร การชำระค่าใช้บริการต่าง ๆ และตลอดจนการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งความสามารถของโทรศัพท์มือถือดังกล่าว ช่วยให้การ ทำงาน การบันเทิงและการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการออกแบบ และพัฒนากระบวนการที่เหมาะสม สร้างสรรค์ และเป็นกิจกรรมที่เหมาะสม อันก่อให้เกิดการเรียนรู้ตาม กระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ที่ديمต่อไป

ปัจจุบันสื่อเพื่อการศึกษาพัฒนาเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สื่อหลายประเภทส่งผลให้ผู้เกิดความ สนใจที่จะเรียนรู้ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียเข้ามาผสมผสานให้สื่อการสอนนั้นมีความน่าสนใจ กระตุ้นผู้ใช้ได้ดี จากการใช้องค์ประกอบหลักทางมัลติมีเดีย ทั้งข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ ซึ่งเป็นสื่อที่มี ลักษณะเป็นตัวกลางในการนำเสนอ จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ในลักษณะของการเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by Doing) โดยเฉพาะกับผู้ใช้ที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล อายุ เนื่องจากความสามารถใน การเรียนรู้ หรือรับสารของแต่ละคนต่างกัน การใช้สื่อที่มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับความสนใจ สามารถ ทบทวนได้เมื่อตนเองต้องการ จะช่วยให้ผู้ใช้เกิดองค์ความรู้และสามารถนำไปใช้ได้จริง

สื่อประเภทมัลติมีเดีย (multimedia) เป็นสื่อชนิดหนึ่งที่มีความนิยมใช้งานกันอย่าง แพร่หลาย เพราะมีการนำองค์ประกอบของสื่อชนิดต่าง ๆ มาผสมผสานเข้าด้วยกัน เช่นข้อความ (text) ภาพนิ่ง (image) ภาพเคลื่อนไหว(animation) เสียง (sound) และวิดีโอ (video) โดยผ่านกระบวนการ ทางระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อสื่อความหมายกับผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (interactive multimedia) ประโยชน์ ที่จะได้รับจากการนำมัลติมีเดียมาประยุกต์ใช้ คือ ง่ายต่อการใช้งาน สัมผัสได้ถึงความรู้สึกร่วม สร้างเสริม ประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น คุ่มค่าในการลงทุน และเพิ่ม ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ (ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ, 2546)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของพนักงานใน บริษัทเอกชนในจังหวัดภูเก็ต กรณีศึกษา: โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยข้อมูลที่ได้หลังจาก การศึกษาค้นคว้าวิจัย สามารถทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของ พนักงานจากปัจจัยหลายๆด้าน เป็นแนวทางในการสร้างความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี มัลติมีเดียในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งได้ทราบถึงความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของ พนักงานในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของสมรรถนะในการทำงานและประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี มัลติมีเดีย



2. เพื่อศึกษาสมรรถนะในงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี
มัลติมีเดีย

สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดียและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความ
ประหยัด หรือคุ้มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และ
มีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output) ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ
พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

ประเวศน์ มหารัตน์กุล (2542 : 113-114) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการ
ใช้คนน้อยกว่างาน แต่สามารถทำงานให้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จใน รูปแบบของ
ภารกิจ นโยบายเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์แล้วแต่ผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนพอดีกับงาน และ
ยิ่งผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใดยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพได้มากเท่านั้น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 210) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่
ทำให้เกิดผลในการทำงาน

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : 13) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงาน
หรือผลสำเร็จออกมาโดย ผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้
เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้
ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

องค์ประกอบของประสิทธิภาพ

จิตติมา อัครจิตพิงค์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญ
ในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้ง
ในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากร
องค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ



Perterson and Plowman (1953: 433) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ Harrington Emerson (1913); เอกวินิติ พรหมรักษา (2555) ได้นำแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ดังนี้

การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานคือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้นจะต้องมีการค้นพบ และทดลองเป็นอย่างดีว่าวิธีการนั้นได้ผลจริง เมื่อประเมินผล สามารถบอกได้ว่าอะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร ใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสียเปล่าโดย ยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (organization's structure and its goals)

Spector (1996: 2557) ให้ความหมายว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้องให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช่เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

ความเป็นมาของสมรรถนะ

เท็อน ทองแก้ว (2549) ในปัจจุบันองค์การของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์การต้องได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับต้น ๆ มีการสำรวจพบว่า มี 708 บริษัททั่วโลกนำสมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจากจริยธรรมขององค์กร (Corporate Code Of Ethics) และ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) แสดงว่า สมรรถนะ



หลัก (Core Competency) จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้นหน่วยงานของ รัฐ และเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำมาใช้ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น

ความหมายของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547: 48) สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถทำนายไปถึงผลของการปฏิบัติงานที่เหนือชั้นกว่าคนอื่นได้อย่างมีความหมาย

สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2547: 83) สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวของบุคคลและแสดง ออกมาโดยการปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผลงานการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม และโดดเด่น ทั้งความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรม

ความสำคัญของสมรรถนะ

David C. McClelland (1960: 2503) ได้ให้ความสำคัญของสมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อย ๆ ในวงการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกต้องทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งด้วย ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร

ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547: 10-11) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป



องค์ประกอบพื้นฐานของสมรรถนะ

สัทัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547: 48) สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ แมคเคลแลนด์ (McClelland) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกันแมคเคลแลนด์ (McClelland) จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

จิรประภา อัครบวร (2549: 58) และในปี ค.ศ. 1973 แมคเคลแลนด์ (McClelland) ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สำคัญอธิบายบุคลิกลักษณะของ คนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

ความหมายของพฤติกรรมส่วนบุคคล

Sansonyuth et al. (1990: 3); Manotai (1996); Homprasert (2000: 10) พฤติกรรม หมายถึงการกระทำที่สังเกตได้ เช่น การพูด การเดิน การเต้นของหัวใจการรับรู้ การคิด การจำ และการรู้สึก การกระทำที่สังเกตไม่ได้เช่น ผู้กระทำรู้ตัว ไม่รู้ตัว หรือเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลซึ่งสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมา แล้วข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายใน และภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกตและใช้เครื่องมือทดสอบได้

องค์ประกอบของพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน

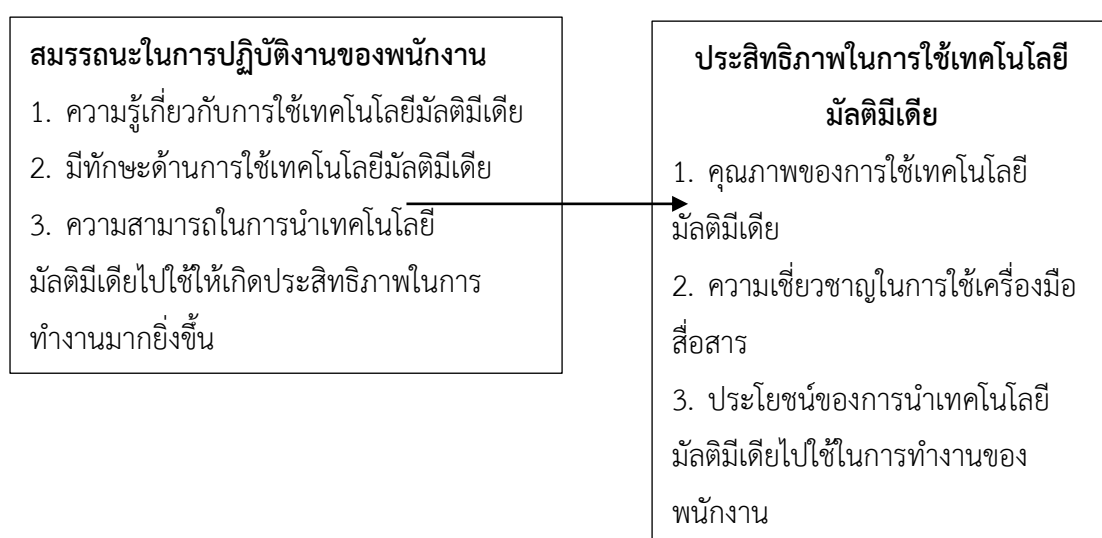
ครอนบาค (Cronbach, 1963: 68-70) จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า พฤติกรรมมนุษย์นั้น จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่างด้วยกัน ได้แก่ เป้าหมาย ความพร้อม สถานการณ์ การแปลความหมายการตอบสนองผลลัพธ์ที่ตามมาและปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นทั้งสิ้น นับว่าเป็นเงื่อนไขที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์นั่นเอง



แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534๗ นักจิตวิทยามักสนใจศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ เช่น ทศนคติ นำไปสู่พฤติกรรมของมนุษย์อย่างไร ซึ่งเมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ภายในจิตใจของมนุษย์ แล้ว สิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกต่อผู้อื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนทั้งสิ้น 304 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานทุกระดับในโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 169 คน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Krejcie & Morgan (ข้อมูล ณ วันที่ 14 พฤศจิกายน 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สำนวนเทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาระหว่าง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2565 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.2566 โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ที่ออกให้โดยคณะวิทยาการจัดการสาขา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ให้กับบุคลากร โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัด ภูเก็ต เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามให้กับพนักงานภายในโรงแรมแห่ง หนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ตอบแบบสอบถามจำนวน 169 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ความคาดหวังจากประสิทธิภาพของ การใช้งาน และ การยอมรับการใช้ระบบมัลติมีเดีย จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย และ ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วย คุณภาพของการใช้งานเทคโนโลยีมัลติมีเดีย ความเชี่ยวชาญในการใช้ เครื่องมือสื่อสาร และ ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ในการทำงานของพนักงาน จำนวน 15 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์ข้อมูลและ ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของพนักงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)



ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	N=300		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	4.23	0.79	มาก	1
มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	4.15	0.76	มาก	3
ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น	4.17	1.37	มาก	2

จากตารางที่ 1 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.23 (SD=0.79) รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยคือ 4.17 (SD=1.37) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย ค่าเฉลี่ยคือ 4.15 (SD=0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	N=300		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
คุณภาพของการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	4.07	0.77	มาก	1
ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือสื่อสาร	4.01	0.74	มาก	3
ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ในการทำงานของพนักงาน	4.03	0.71	มาก	2

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพของการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.07 (SD=0.77) รองลงมาได้แก่ ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ในการทำงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.03 (SD=0.71) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือสื่อสาร ค่าเฉลี่ยคือ 4.01 (SD=0.74) ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	28.942	2	14.471	94.191**	.000
Residual	25.503	166	.154		
Total	54.444	168			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลที่ได้จากการทดสอบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ได้จากการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดียและสมรรถนะการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4 รวมผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของพฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดียและสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	-.013	.106	-.015	-.119	.905
มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	.544	.101	.611	5.370**	.000
ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น	.078	.036	.138	.138*	.031

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาค่า Sig สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดีย และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.00 พบว่า มีจำนวน 1 ด้านได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และมีนัยสำคัญที่ระดับ .000 พบว่า มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย และความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาเขียนรายงานในรูปแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .3.785 + .544 (\text{มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย}) + .078 (\text{ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น})$$

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย		✓
มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	✓	
ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิด	✓	
ประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น		

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดียและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีส่วนส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย

2. จากการวิเคราะห์ให้ได้ซึ่งสมมติฐานข้อที่1 คือ พฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดียและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย พบว่าความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบ ด้านการยอมรับการใช้ระบบมัลติมีเดีย (A3) กับ ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย (B1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .899**



อาจสรุปได้อีกว่า ด้านการยอมรับการใช้ระบบมัลติมีเดีย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ การได้รับความไว้วางใจในการใช้สื่อมัลติมีเดียจากหัวหน้างาน และการได้รับการชื่นชมเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการใช้สื่อมัลติมีเดีย เทคโนโลยียังสามารถช่วยให้มีเวลาไปปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เพิ่ม และเมื่อมีเวลาในการปฏิบัติงานอย่างอื่นเพิ่ม เพื่อนร่วมงานยินดีให้คำแนะนำเรื่องงานทุกครั้งที่คุณขอ ฉะนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสนใจกับสื่อมัลติมีเดียภายในองค์กร

และจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต” สามารถอภิปรายผลตามพฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดียและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียได้ดังนี้

1. พฤติกรรมในการเทคโนโลยีมัลติมีเดีย

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย พบว่าความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านความคาดหวังจากการใช้ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยี กับด้านการยอมรับการใช้มัลติมีเดีย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .878** ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความคาดหวังจากการใช้ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยี และการยอมรับการใช้มัลติมีเดีย เป็นการตัดสินใจในการปฏิบัติงานมีการนำเอาแนวคิดใหม่ๆมาประยุกต์ใช้กับการทำงานสามารถนำความรู้ทักษะในการทำงานมาต่อยอดและพัฒนา ดังนั้น ส่งผลให้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมัลติมีเดียและความคาดหวังจากการใช้ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .701** ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความคาดหวังที่มากเกินไป เกิดให้การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมัลติมีเดียถูกมองข้ามไป จึงมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี กับด้านมีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .834* ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การมีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่พึงมี ส่งผลให้ด้านความรู้ด้านทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียกับความสามารถในการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .575** อาจเป็นเพราะว่า การไม่มีทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียจึงไม่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

3. ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย พบว่าความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือสื่อสาร



กับด้านประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียไปใช้ในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .869** ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การมีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือสื่อสารจึงเป็นประโยชน์แก่การทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ด้านคุณภาพของการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียกับด้านความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .823** ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือไม่มีคุณภาพมากพอ จึงมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

ดังนั้น พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องปรับตัวเนื่องจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดได้ในอนาคตและมีความรู้ความสามารถ และทักษะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและการทำงานที่ท่ายางและสะดวกขึ้น ดังนั้นส่งผลให้พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในระดับนโยบายสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการกำหนดแนวทางในการสร้างความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียในการทำงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีมัลติมีเดียของพนักงาน จะส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเกิดความตั้งใจ ทুম่ทำงานให้กับหน่วยงานเกิดเป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ในระดับการบริหารงาน ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการสร้างความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียในการทำงานของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับพนักงานในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น สร้างเสริมให้เกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียในการทำงาน โดยมุ่งเน้นไปทางด้านการยอมรับการใช้ระบบมัลติมีเดียและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมัลติมีเดีย เพื่อให้ความสนใจกับสื่อมัลติมีเดียภายในองค์กร
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยมาประกอบการสร้างความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียในการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ มีความตั้งใจทำงานจน เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมุ่งหวังหรือเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ มากกว่าที่มีอยู่ในวิจัยเล่มนี้ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนและหลากหลาย
2. นำตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมมากำหนดการสร้างความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียในการทำงานของพนักงานที่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ชัชฎา ชวรางกูร, สุนทรี แก่นแก้ว, วรรัตน์ นิยมคำ. (2563). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ เรื่อง การใช้งานโปรแกรม Adobe Audition ขั้นพื้นฐาน. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2565, จาก <https://sci2.rmutsb.ac.th/ojs/index.php/JSciTech/article/view/109/60>
- คำรัส อ่อนเจริญ.(2560). การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะเพื่อการเรียนการสอน. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2565, จาก 5087-Article Text-4867-1-10-20190214.pdf
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2565, จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771
- พาสณา เอกอุดมพงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียของสถานประกอบการในการออกแบบสื่อมัลติมีเดีย. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2565, จาก Factors Affecting The Use of Multimedia Software In The Design of The Media Corporation. (rmutsv.ac.th)
- วิทยา อินทร์สอน.(2559). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะ เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2565, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=735§ion=18&issues=28>
- อภิธา รุณวาทย์.(2561). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2565, จาก <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/project-journal/article/view/184457/129903>
- David C.McClelland. (1960). แนวคิดความสำคัญของสมรรถนะ. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2565, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=735§ion=18&issues=28>