

การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด
ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด
ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2564



นางทัศนีย์ เปียทอง
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,
Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิมสาย,
Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ed.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรหลายๆท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. พัลลภา ปิติสันต์ อาจารย์ ที่ปริกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา และแนะแนวทางในการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงยังคอยช่วยเหลือ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์วิทยาลัยการจัดการทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดประสบการณ์ทั้งในและนอก ห้องเรียน รวมถึงได้รังสรรค์วิชาความรู้มากมายที่เป็นประโยชน์อย่างมากกับผู้วิจัย จนสามารถนำความรู้ความ เข้าใจจากวิชาความรู้ที่ได้รับมาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุก ท่านทั้งเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยการจัดการมหิดล ในการประสานงาน การอำนวยความสะดวก และให้ความ ช่วยเหลือตลอดระยะเวลาในการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และอนุญาตให้ สัมภาษณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่มีโอกาสได้เรียนร่วมกันมาใน ทุกวิชา ที่ได้ช่วยเหลือ ผลักดันและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ที่สำคัญขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่ได้ให้การ สนับสนุนการศึกษาและการทำงานวิจัยฉบับนี้ด้วยดีมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ สถานศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแหล่งข้อมูลที่มีประโยชน์ แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการทุกท่านที่กำลังมองหาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ให้สามารถพัฒนาและตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อนึ่งหากงานวิจัยนี้มี ข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้และขออภัยมา ณ ที่นี้

ทัศนีย์ เปียทอง

การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

A SERVICE STUDYING FOR ADMINISTRATION OFFICE TO INCREASE CUSTOMER
SATISFICATION OF A PRIVATE SCHOOL AT PRANAKORNSRI AYUTTHAYA

ทัศนีย์ เปียทอง 6250292

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนภา ปิติสันต์, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย,
Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตตามระ, Ed.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการ
บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการบริการ
ห้องธุรการรูปแบบใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยฉบับนี้คือผู้ใช้บริการห้องธุรการที่เคยมาใช้บริการห้องธุรการ
ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวนทั้งสิ้น 31 คน จากการศึกษาพบว่า ช่วงก่อนการใช้
บริการ ผู้ใช้บริการห้องธุรการให้ความสำคัญในเรื่องอรรถาธิบายของผู้ให้บริการมากกว่าความสะดวกที่รับจากการ
บริการ ซึ่งการบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและมีความเป็นมืออาชีพจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ
จนเกิดความประทับใจได้ ช่วงระหว่างการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการห้องธุรการไม่ได้คำนึงถึงเรื่องระยะเวลาในการ
บริการเป็นสำคัญ แต่เน้นในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการห้องธุรการควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
ครบถ้วน เข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย ในส่วนของคุณภาพการบริการทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นตรงกัน
ในการให้ความสำคัญในเรื่องของระบบการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะสามารถช่วยเสริมคุณภาพการบริการ
ให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการได้มากยิ่งขึ้น ในช่วงหลังจากการใช้บริการพบว่า
ผู้ใช้บริการให้ความสนใจในเรื่องของการประสานงานของการบริการให้มีการประเมินผลหลังจากการใช้บริการทุก
ครั้งเพื่อที่จะสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น และค่าใช้จ่ายหลังจากการใช้บริการ ในเรื่องราคาที่เหมาะสมและช่องทางชำระเงินที่สะดวกเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจ

คำสำคัญ : การบริการห้องธุรการ/ ผู้ใช้บริการ/ ผู้ให้บริการ/ ความพึงพอใจ/ การออกแบบบริการ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการบริการ	5
2.1.1 ความหมายของการบริการ	5
2.1.2 แนวทางในการประเมินคุณภาพการบริการ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	12
2.2.2 แนวทางในการประเมินคุณภาพความพึงพอใจ	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบบริการ	16
2.4 กระบวนการการออกแบบบริการ	17
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	21
3.1 กลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	22
3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุด	25
4.2 ข้อมูลทั่วไปด้านการใช้บริการห้องสมุด	27
4.3 ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการห้องสมุด	31
4.3.1 อธิบายของผู้ให้บริการ	32
4.3.2 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ	33
4.3.3 ข้อมูลข่าวสารที่รับจากการบริการ	34
4.3.4 คุณภาพการบริการ	35
4.3.5 ระยะเวลาในการบริการ	36
4.3.6 การประสานงานของการบริการ	37
4.3.7 ค่าใช้จ่ายหลังการให้บริการ	38
4.4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด	39
4.5 รายงานผลการประชุมกลุ่มย่อยผู้ใช้บริการห้องสมุด	42
4.6 การปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องสมุดรูปแบบใหม่	44
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	47
5.1 อภิปรายผลการวิจัย	47
5.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องสมุด	50
5.3 ข้อเสนอแนะทางธุรกิจ	52
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	57
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด	58
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการห้องสมุด	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ค การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา(CVI)	65
ภาคผนวก ง การประเมินตรวจสอบการคัดลอกผลงานผ่าน โปรแกรมTurnitin	69
ประวัติผู้วิจัย	70



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ความหมายของการบริการ	6
2.2 แสดงหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ	11
2.3 ความหมายของความพึงพอใจ	13
2.4 แสดงหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพความพึงพอใจ	16
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องธุรการ	25



สารบัญรูปรภาพ

รูปรภาพ	หน้า
1.1 ภาพตารางแสดงจำนวนนักเรียนในโรงเรียนเอกชน ปีการศึกษา 2558 – 2562	2
2.1 เครื่องมือสร้างประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Customer Journey Map)	18
2.2 กรอบการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการ	20
3.1 แผนผังการให้บริการห้องธุรการ	23
4.1 ความถี่ของการใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องธุรการภายใน 1 เดือน	27
4.2 การบริการที่ผู้ให้บริการห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งเข้ามาให้บริการ	27
4.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับห้องธุรการของผู้ใช้บริการ	28
4.4 ปัญหาที่พบทั่วไปจากการใช้บริการห้องธุรการ	28
4.5 รูปแบบการให้บริการห้องธุรการรูปแบบเดิม	39
4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	40
4.7 รูปแบบการให้บริการห้องธุรการรูปแบบใหม่ (New Customer Journey Map)	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจการศึกษามีแนวโน้มการเติบโตที่น้อยลงเนื่องจากอัตราการเกิดที่ลดลง ทำให้โรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่กำลังเผชิญหน้ากับสภาวะทางสังคมที่มีโครงสร้างประชากรวัยเรียนที่ค่อนข้างน้อย(แนวหน้า, 2562) ด้วยสาเหตุนี้เองการแข่งขันในธุรกิจโรงเรียนเอกชนจึงมีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากโรงเรียนเอกชนต่างมีความต้องการจำนวนนักเรียนที่มากกว่าคู่แข่ง การมีจำนวนนักเรียนที่มากจะทำให้ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลเพิ่มมากขึ้นตามมา(ราชกิจจานุเบกษา, 2560) เนื่องจากโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายที่สูง เงินในส่วนนี้จะสามารถนำมาลดต้นทุนด้านการบริหารจัดการของโรงเรียนได้ส่วนหนึ่งและส่วนที่เหลือยังสามารถนำมาพัฒนาทั้งด้านวิชาการและด้านการบริการของโรงเรียนได้อีกด้วย ดังนั้นโรงเรียนเอกชนต่างต้องปรับตัวและพัฒนาด้านการบริการการศึกษาให้ดีขึ้นเพื่อการเพิ่มจำนวนเด็กนักเรียนเข้าใหม่และลดจำนวนการลาออกของเด็กนักเรียนเดิมให้น้อยลง

ผลกระทบจากการแข่งขันดังกล่าวนี้เอง ทำให้โรงเรียนเอกชนในปัจจุบันที่มีจำนวนนักเรียนลดน้อยลงประสบปัญหาปิดตัวลง โดยในปีการศึกษา 2562 มีโรงเรียนเอกชนปิดตัวลงถึง 80 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2564) จากสาเหตุดังกล่าวทำให้โรงเรียนเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับตัวและมีการพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการให้ทันสมัย พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของโรงเรียนให้เกิดความโดดเด่น

เนื่องจากการบริการสามารถสร้างข้อได้เปรียบที่แตกต่างในตลาดและสามารถสร้างรายได้เพิ่มเติมให้กับธุรกิจโรงเรียนเอกชน(สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, พิภู ฝั่งสุวรรณ, สุขุม เฉลยทรัพย์ และ ศิริโรจน์ ผลพันธิน, 2562) ต่อยอดให้โรงเรียนเอกชนมีจำนวนนักเรียนที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาในส่วนนี้ตามมาได้

ตาราง 31 จำนวนนักเรียนในโรงเรียนเอกชน ปีการศึกษา 2558 - 2562

TABLE 31 NUMBER OF STUDENTS IN PRIVATE SCHOOL, ACADEMIC YEARS 2015-2019

ประเภทโรงเรียน	ปี 2558 (2015)	ปี 2559 (2016)	ปี 2560 (2017)	ปี 2561 (2018)	ปี 2562 (2019)	เพิ่ม/(-)ลด (2561-2562)		Type of Education and School
						จำนวน Number	ร้อยละ Percent	
การศึกษาในระบบโรงเรียน	2,291,180	2,227,695	2,261,004	2,261,004	2,242,442	18,562	0.82	Formal Education
- สามัญศึกษา	2,205,400	2,180,222	2,173,941	2,174,559	2,155,019	19,460	0.89	General Education
- นานาชาติ	44,497	30,958	53,754	86,445	87,343	-898	-1.04	National Education
ศึกษานอกระบบโรงเรียน	1,263,478	1,257,911	1,270,747	1,529,312	1,494,482	34,830	2.28	Non-Formal Education
รวม	3,494,658	3,485,606	3,531,751	3,790,316	3,736,924	53,392	1.41	Total

หมายเหตุ: จำนวนนักเรียนการศึกษาเอกชนในระบบโรงเรียน ปีการศึกษา 2559 มีการปรับรวมนักเรียนประเภทและสถาบันอื่นๆ

ภาพที่ 1.1 ภาพตารางแสดงจำนวนนักเรียนในโรงเรียนเอกชน ปีการศึกษา 2558 – 2562

ที่มา: <https://opec.go.th/>

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐ เนื่องจากเป็นโรงเรียนในระบบประเภทสามัญศึกษา โดยโรงเรียนได้เปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นระดับอนุบาล ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งได้ก่อตั้งมาเป็นเวลากว่า 15 ปี(ใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียน) ด้านการบริหารงานในโรงเรียนเอกชนแห่งนี้ ได้แบ่งส่วนการบริหารงานออกเป็น 4 ฝ่าย คือฝ่ายวิชาการ ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายบริหารทั่วไปและฝ่ายการเงินซึ่งให้การบริการที่ห้องธุรการ(คู่มือการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2563) การบริการในห้องธุรการจะแบ่งเป็นงานด้านเอกสาร ด้านการเงิน รวมไปถึงการติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ซึ่งได้ให้บริการผู้ปกครองเป็นอย่างดี เนื่องจากการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) โดยมีการปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การสื่อสารภายในแบบตรงไปตรงมา รวมทั้งมีผู้อาวุโสในด้านการปฏิบัติงานธุรการคอยให้คำปรึกษา (การจัดการความรู้สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่, 2564)

การร่วมมือร่วมใจของผู้ให้บริการห้องธุรการเพื่อส่งมอบบริการที่ดีนั้นจะทำให้ผู้รับบริการหรือผู้ปกครองเกิดความประทับใจและชื่นชม ถือเป็น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงเรียน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงใหญ่, 2555) และหากผู้ให้บริการมีรูปแบบการบริการที่สามารถตอบโจทยได้ตรงใจและสร้างความพึงพอใจให้กับ

ผู้รับบริการเพิ่มเติมเข้ามา ก็จะมีส่วนช่วยให้จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการนั้นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งจะกลายเป็นจุดแข็งทางธุรกิจของโรงเรียนนั่นเอง

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเข้าใจและเข้าถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองหรือผู้ให้บริการผ่านการบริการหรือการอำนวยความสะดวก ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ และสามารถทำให้เกิดระดับความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการมีบริการที่ได้รับบริการรับฟังจากเสียงความต้องการของผู้ใช้บริการ จะสามารถตอบโต้ภัยความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการได้อย่างสูงสุดด้วย (สิทธิชัย ยกถาวร, 2554) อีกทั้งโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งยังไม่เคยได้ทำการศึกษาวิจัยทางด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการห้องธุรการของโรงเรียนแห่งนี้ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปกครองและผู้ให้บริการห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. สามารถปรับปรุงรูปแบบการบริการให้ตรงกับความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการและผู้ปกครองที่มาใช้บริการห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

1.3.1 ด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้บริการและผู้ปกครองของ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3.2. ด้านเนื้อหา

ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องธุรการ และสามารถปรับปรุงรูปแบบการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการห้องธุรการรวมถึงสร้างความความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการห้องธุรการ ได้อย่างสูงสุด

1.3.3. ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน พฤษภาคม 2564 ถึงเดือน ธันวาคม 2564

1.4 ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัย

โรงเรียนเอกชนแห่งนี้สามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยในการศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ตรงกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปกครองและผู้ให้บริการห้องธุรการของโรงเรียนไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจได้ ซึ่งความพึงพอใจอันเกิดจากการมีบริการที่ดีจะเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันกิจการของโรงเรียนเอกชนแห่งนี้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบบริการ
- 2.4 กระบวนการออกแบบบริการ
- 2.5 กรอบการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการอำนวยความสะดวกต่างๆรวมถึงการปฏิบัติรับใช้ ในขณะที่ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นสิ่งที่ไม่มิตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จและก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้วย อีกทั้งการบริการยังเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์หรือได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ (สมิต ทัศนกร, 2550) จากการค้นคว้างานวิจัย เอกสาร และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้นมีผู้วิจัยหลายท่านได้ทำการวิจัยและได้ให้นิยามและความหมายของคำว่า “การบริการ” ไว้ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของการบริการ

Kotler (2010) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติการที่บุคคลฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งการบริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าได้ โดยจะต้องมีเป้าหมายรวมถึงความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวถึงการบริการว่า เป็นการดำเนินการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน(Intangible goods) ขององค์กรหรือธุรกิจให้กับผู้ใช้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้ต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2555) ได้ให้นิยามถึงการบริการ คือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อสร้างประโยชน์หรือความพึงพอใจ แล้วทำการเสนอขาย หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายร่วมกับสินค้า

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2556) ได้กล่าวถึงการบริการคือ กิจกรรม การดำเนินการ หรือการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่ทำให้ผู้อื่นสะดวกสบายและอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งสร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่นด้วย

จรินทร์ยา แสงศิลป์มณี (2562) กล่าวว่า วัว่า การบริการคือ การดำเนินการ กิจกรรม หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการดึงดูดให้ผู้ใช้บริการให้ตัดสินใจใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น

ตาราง 2.1 แสดงความหมายของการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ปฏิสัมพันธ์	การตอบสนองต่อความต้องการ	ไม่สามารถจับต้องได้	ไม่มีสิทธิในการเป็นเจ้าของ	สร้างความพึงพอใจ
Kotler (2010)	✓		✓	✓	
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552)	✓		✓		✓
ฉัตรยาพร เสมอใจ(2555)					✓
จิตตินันท์ นันทไพบุลย์(2556)		✓			
จรินทร์ยา แสงศิลป์มณี(2562)		✓	✓		

จากการพิจารณาแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาค้นคว้าวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่าการบริการเป็นการปฏิบัติหรือการกระทำระหว่างบุคคลฝ่ายหนึ่งกับบุคคลอีกฝ่าย(Kotler , 2010;ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552) ที่สามารถตอบสนองความต้องการ(จิตตินันท์ นันทไพบุลย์,2556; จรินทร์ยา แสงศิลป์มณี, 2562) ของบุคคล

อีกฝ่ายเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจได้(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552; นัศรยาพร เสมอใจ, 2555) โดยการบริการนั้นเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้(Kotler , 2010; ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552; จรินทร์ยา แสงศิลป์มณี, 2562) และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Kotler , 2010) โดยแสดงเป็นตารางสรุปความหมายของการบริการ ดังตารางที่ 2.1

2.1.2 แนวทางในการประเมินคุณภาพการบริการ

Grönroos (1984) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการซึ่งได้แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality)เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้จากการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)คือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินผล โดยคุณภาพการบริการบริการที่กล่าวมานี้จะมีผลไปถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการซึ่งจะมีน้อยหรือมาก ก็จะขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถเกิดขึ้นได้ตามหลักมี 6 ประการดังนี้

1. การมีทักษะและการเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ผู้รับบริการมีการรับรู้ถึงผู้ให้บริการว่ามีความรู้และทักษะในงานบริการ และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบ
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและสามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) สถานที่และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมีความเหมาะสม
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ ตามที่ได้รับตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับผู้ภาวะปกติ (Recovery) เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเกิด เหตุการณ์ที่ผิดปกติ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์ กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการด้วยดีมาตลอด

Steve and Cook (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการของธุรกิจหรือองค์กรในการให้บริการ โดยสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (2013) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่า เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการประเมินคุณภาพของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งก็คือ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการแล้ว โดยในการประเมินหรือการวัดคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ Parasuraman และคณะ ได้พิจารณาถึงเกณฑ์ความสำคัญทั้ง 5 ด้านต่อไปนี้

1. สิ่ง que เห็นได้ด้วยตา (tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพรวมไปถึง บุคคลากรผู้ให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability) คือ ความถูกต้องของการบริการ การได้รับบริการตาม ข้อตกลง และการบริการที่น่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อ ลูกค้า (responsive) คือ การติดต่อกลับ เมื่อผู้ใช้บริการเรียก การ บริการอย่างรวดเร็ว การปฏิบัติตาม สิ่งที่ผู้ใช้บริการร้องขอเร่งด่วน และการยินดีช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ
4. การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (assurance) คือ ความรู้และทักษะ ของผู้ให้บริการในการ บริการ, ชื่อเสียงองค์กร, บุคลิกของผู้ให้บริการที่แสดงออกให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความสุภาพและ ปลอดภัย
5. การเอาใจใส่ (empathy) คือ การรับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการ, มีการ ติดต่อสื่อสารที่ดี, เข้าใจและรับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการ

นิติพล ภูตะ โขติ (2551) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการ 14 ข้อ แบ่งเป็น สิ่งให้ผู้ให้บริการส่งมอบ และสิ่งที่ใช้บริการได้รับดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง ผู้ให้บริการดำเนินการบริการให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างง่าย องค์กรต้องให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ท่าเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา กระบวนการของการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการรอนาน จนอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่ดีแล้วเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่นได้

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) ซึ่งก็คือ จุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ ซึ่งหากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ก็จะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้

3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ที่เกิดจากความแตกต่างของลักษณะผู้ใช้บริการในแต่ละราย โดยผู้ใช้บริการอาจมีความคาดหวังการบริการที่แตกต่างกันไป

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือการแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงรายละเอียดของการบริการต่างๆ โดยใช้ภาษาที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้อย่างง่าย

5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) โดยการมีความพร้อมในการบริการเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ได้

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถรวมไปถึงมีความชำนาญจะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้

7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) ซึ่งคุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ใช้บริการได้รับจากการบริการ โดยผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และยินดีที่จะจ่ายเงินให้กับบริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการได้ตรงตามที่ต้องการ

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) นั้นหมายถึง อธยาศัยของผู้ให้บริการเช่น ความมีน้ำใจ ความจริงใจ และความรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับผู้ใช้บริการเพื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) สิ่งที่เป็นในการบริการอีกหนึ่งสิ่งก็คือ การเอาใจใส่และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการแบบเท่าเทียมกัน โดยต้องดูแลเอาใจใส่เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ว่าถูกทอดทิ้งหรือไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ

10.ความเชื่อถือได้(Credibility) หมายถึงธุรกิจบริการที่มีการบริการที่ดี มีการบอกต่อจากผู้ใช้บริการที่เคยได้ใช้บริการรวมไปถึงมีการได้รับรางวัล ซึ่งเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือโดยให้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีมาตรฐาน จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ

11.ความไว้วางใจ (Reliability) คือการที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการได้อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับผู้ใช้บริการอื่นๆ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจเมื่อได้กลับมาใช้บริการอีก

12.การตอบสนองลูกค้า (Response) ซึ่งก็คือการบริการที่สามารถตอบสนองได้ทันทั่วทั้งที่ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดปัญหาหรือต้องการใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามได้รวดเร็วรวมถึง ปัญหาต่างๆของผู้ใช้บริการได้รับการแก้ไขได้อย่างถูกต้องด้วย

13.ความปลอดภัย (Security) โดยผู้ใช้บริการต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ โดยไม่เกิดความเสียหาย หรือไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง และไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการของผู้ให้บริการด้วย

14.การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ จากนั้นต้องค้นหาสิ่งต่างๆที่ผู้ใช้บริการต้องการเหล่านั้นมาให้บริการ หากผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาตอบสนองผู้ใช้บริการได้ก็จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตาราง 2.2 แสดงถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	นิติพล ภูตะโชติ (2551)	Parasurama n, Zeithaml and Berry (2013)	Grönroos (1984)	Steve and Cook (1995)
สิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบ				
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	✓		✓	✓
การติดต่อสื่อสาร	✓			
ความพร้อมในการบริการ	✓	✓		✓
ความรู้ของผู้ให้บริการ	✓		✓	
ความสุภาพอ่อนโยน	✓			
การให้ความสนใจลูกค้า	✓		✓	✓
ความน่าเชื่อถือได้	✓	✓	✓	✓
การตอบสนองผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	
การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	✓	✓		
สิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับ				
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	✓			✓
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	✓			✓
คุณค่าของการให้บริการ	✓			
ความไว้วางใจ	✓		✓	✓
ความปลอดภัย	✓			✓
ราคาที่เหมาะสมกับการบริการ				✓

จากการพิจารณาแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาค้นคว้าวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยแบ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการ กับ สิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งมีการวิจัยถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการคือ การเข้าถึงผู้ใช้บริการ(นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Grönroos ,1984; Steve and Cook,1995) การติดต่อสื่อสาร(นิติพล ภูตะโชติ, 2551) ความพร้อมในการบริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 2013; Steve and Cook,1995) ความรู้ของผู้ให้บริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Grönroos ,1984) ความสุภาพอ่อนโยน (นิติพล ภูตะโชติ, 2551)

การให้ความสนใจลูกค้า (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Grönroos, 1984; Steve and Cook, 1995) ความน่าเชื่อถือได้ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 2013; Grönroos, 1984; Steve and Cook, 1995) การตอบสนองผู้ใช้บริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 2013; Grönroos, 1984) การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 2013) อีกทั้งยังมีการวิจัยถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Steve and Cook, 1995) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Steve and Cook, 1995) คุณค่าของการให้บริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551) ความไว้วางใจจากการรับบริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Grönroos, 1984; Steve and Cook, 1995) ความปลอดภัยจากการรับบริการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2551; Steve and Cook, 1995) และราคาที่เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ (Steve and Cook, 1995) โดยแสดงเป็นตารางสรุปหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ดังตารางที่ 2.2

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามความหมายของ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ ความพึงพอใจยังหมายถึงความรู้สึกในจิตใจของบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งถ้าความคาดหวังของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองด้วยดีก็จะทำให้มีความพึงพอใจมาก (วิรุฬ พรรณเทวี, 2542) ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้วิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ โดยพอสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Hornby (2000) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งหมายถึง ความรู้สึกดีของบุคคลเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับในสิ่งที่ตัวเองต้องการจนเกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Cullen (2001) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อคุณภาพการบริการเช่น ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ และความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น

Kotler (2003) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการบริการ โดยระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึก ภูมิใจ พอใจ หรือผิดหวังนั้นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ

รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลแสดงออก ซึ่งเป็นผลมาจากความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยจะทำการวัดผลในผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ

อานนท์ จรวิเศษ (2554) กล่าวถึงความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ในอดีต อันเป็นความรู้สึกสองแบบของบุคคลนั้นคือ ความรู้สึกในทางบวกและทางลบ โดยความรู้สึกในทางบวกจะแสดงออกถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และในส่วนของความรู้สึกในทางลบจะแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สุวิมล คาย่อย (2555) ได้ให้หมายหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ ต่อการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ต้องการ ในระดับหนึ่ง โดยความรู้สึกจะน้อยลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์(2563) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นการทำให้ผู้ใช้บริการชอบใจและติดใจจนกลับมาใช้บริการอีกเรื่อยๆ ถือเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการ และเป็นส่วนทำให้กิจการบริการประสบความสำเร็จได้

ตาราง 2.3 แสดงความหมายของความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ความรู้สึกบวกและลบ	ความรู้สึกเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการ	ความรู้สึกต่อประสบการณ์ที่ได้รับ	ความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับ
Hornby (2000)	✓	✓		
Cullen (2001)				✓
Kotler (2003)	✓	✓		✓
รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553)	✓	✓		✓
อานนท์ จรวิเศษ (2554)	✓		✓	
สุวิมล คาย่อย (2555)	✓	✓		
อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์และคณะ (2563)	✓			✓

จากการพิจารณาแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาค้นคว้าวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบ (Hornby, 2000; Kotler, 2003; รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล,2553; อานนท์ จรวิเศษ,2554; สุวิมล คาย่อย

,2555; อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์และคณะ, 2563) เมื่อได้รับในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ(Hornby,2000; Kotler,2003; รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล,2553; สุวิมล คาย้อย,2555) อีกทั้งยังเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อประสบการณ์ (อาานนท์ จรวิเศษ, 2554) รวมถึงเป็นความรู้สึกต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ(Cullen, 2001; Kotler 2003; รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล,2553; อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์และคณะ,2563) เช่น ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ และความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ โดยผู้วิจัยได้แสดงตารางสรุปความหมายของความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2.3

2.2.2 แนวทางการประเมินคุณภาพความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความหมายถึงความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับซึ่งการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจะต้องเปรียบเทียบและประเมินภาพรวมของคุณภาพทางการให้บริการ (Su & Chen, 2016) ที่ เป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว (Hamari & Koivisto, 2017) อีกทั้งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ กับสิ่งที่คาดหวังไว้จากการใช้บริการ(James,Calderon & Cook , 2017) ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลของการให้บริการ โดยผู้ใช้บริการมักใช้หลักเกณฑ์บางประเภทในการประเมินคุณภาพความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วย(Rubogora, 2017)

Aday & Andersen (1978) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ โดยทำการประเมินจากความพึงพอใจทั้ง 6 ประเภทดังนี้

1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) แยกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานที่ให้บริการ การได้รับการดูแลเมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการ รวมถึงความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) แยกออกเป็น ผู้ใช้บริการได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการติดตามผลงานจากการให้บริการ รวมถึง ผู้ใช้บริการได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่เดียว ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถรับการบริการตามความต้องการได้

3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับจากบริการ (Information)

4.ความพึงพอใจต่ออธยาศัยของผู้ให้บริการ (Courtesy) เช่น การแสดงท่าทางอธยาศัยที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ รวมไปถึงความห่วงใยสนใจต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น

5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ซึ่งก็คือ คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ

6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) โดยเป็นค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดจากการบริการ

Millet (2012) ได้กล่าวถึงการวัดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)คือการให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2.การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการอย่างตรงเวลา

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)คือการให้บริการผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือมีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการได้มากขึ้น

Wahyono & Nurjanah (2020) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเกิดจากการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการภักดีกับสินค้าหรือการบริการที่ผู้ใช้บริการมอบให้ โดยงานวิจัยวิจัยนี้ได้กล่าวถึงสิ่งสำคัญที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการคือ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ การตอบสนองได้รวดเร็ว สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การบริการได้อย่างทันเวลา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือการบริการได้อย่างครบถ้วน การมีคุณภาพการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

มณีวรรณ ต้นไทย(2553) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการบริการในด้านต่างๆ คือ

1.ความสะดวกที่ได้รับ

2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.คุณภาพของบริการที่ได้รับ

4.ระยะเวลาในกระบวนการให้บริการ

5. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตาราง 2.4 แสดงหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ความ สะดวก สบาย	การ ประสาน งาน ของการ บริการ	ข้อมูล ข่าวสาร ที่ได้รับ	อรรถยาศัย ของผู้ ให้บริการ	คุณภาพ การ บริการ	ค่าใช้จ่าย เมื่อใช้ บริการ	ระยะ เวลาใน การให้ บริการ
มณีวรรณ ตันไทย (2553)	✓		✓	✓	✓		✓
Aday&Andersen (1978)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Millet(2012)	✓	✓		✓	✓		✓
Wahyono& Nurjanah (2020)			✓	✓	✓		✓

จากการพิจารณาแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาค้นคว้าวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการดังนี้ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (มณีวรรณ ตันไทย, 2553; Aday & Andersen, 1978; Millet, 2012) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ(Aday & Andersen, 1978; Millet, 2012) ความพึงพอใจต่อข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับจากบริการ(มณีวรรณ ตันไทย, 2553; Aday & Andersen, 1978; Wahyono& Nurjanah, 2020) ความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยของผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือความรู้สึกยินดีต้อนรับผู้ให้บริการ (มณีวรรณ ตันไทย, 2553; Aday & Andersen, 1978; Millet, 2012; Wahyono & Nurjanah, 2020) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (มณีวรรณ ตันไทย, 2553; Aday & Andersen, 1978; Millet, 2012; Wahyono & Nurjanah, 2020) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ(Aday & Andersen, 1978) และความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ (มณีวรรณ ตันไทย, 2553; Millet, 2012; Wahyono & Nurjanah, 2020) โดยผู้วิจัยได้แสดงตารางสรุปหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพความพึงพอใจดังตารางที่ 2.4

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบบริการ

Mager (2009) ได้ให้ความหมายของการออกแบบบริการว่าเป็นการทำให้จุดเชื่อมต่อนางานบริการทั้งหมดนั้นมีประโยชน์เต็มที่ที่สามารถใช้งานได้จริงและเป็นที่ต้องการในความรู้สึก

ของผู้ใช้บริการ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความแตกต่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดี ในความรู้สึกของผู้ให้บริการด้วย

Stickdorn & Schneider (2012) ได้กล่าวถึงการออกแบบบริการว่า วิทยาการแขนงใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการออกแบบชุดประสบการณ์ ซึ่งเป็นส่วนผสมของทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ สามารถสร้างคุณประโยชน์มากมายต่อผู้ให้บริการ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยการทำงานด้วย Service Design จะให้ผลลัพธ์ที่เป็นงานออกแบบระบบหรือกระบวนการบางอย่าง ที่มุ่งหวังจะมอบงานบริการแบบรอบด้านให้กับผู้ให้บริการได้

พัลลภา ปิติสันต์ และคณะ (2554) ได้กล่าวถึงการออกแบบบริการว่าเป็นการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติและภาพลักษณ์ของธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์บริการผ่านการออกแบบประสบการณ์ที่แตกต่างหรือแปลกใหม่ไปจากเดิมผ่านทุกจุดสัมผัส (Touch Point) ของการบริการไปในทิศทางเดียวกัน

จากการพิจารณาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการออกแบบบริการสามารถสรุปได้ว่า การออกแบบบริการเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและภาพลักษณ์ของธุรกิจ (พัลลภา ปิติสันต์ และคณะ, 2554) โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบชุดประสบการณ์ที่แปลกใหม่ (พัลลภา ปิติสันต์ และคณะ, 2554; Stickdorn & Schneider, 2012) ผ่านทุกจุดสัมผัส (Touch Point) หรือจุดเชื่อมต่อในงานบริการทั้งหมด (พัลลภา ปิติสันต์ และคณะ, 2554; Mager, 2009) โดยการออกแบบบริการ (Service Design) จะให้ผลลัพธ์ที่เป็นงานออกแบบระบบหรือกระบวนการบางอย่าง ที่มุ่งหวังจะมอบงานบริการแบบรอบด้านให้กับผู้ให้บริการได้ (Stickdorn & Schneider, 2012)

2.4 กระบวนการออกแบบบริการ

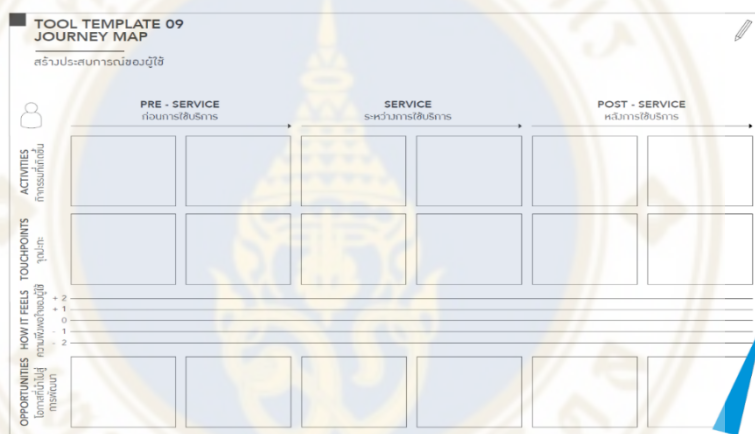
จากเอกสารการออกแบบบริการ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) ได้ระบุถึงขั้นตอนในการออกแบบบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการที่กลับไปกลับมาไม่ได้เป็นการออกแบบเป็นเส้นตรง โดยกระบวนการที่กลับไปกลับมาจะต้องทำแบบซ้ำไปซ้ำมาและเป็นกระบวนการที่มาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องประกอบด้วย 3 ขั้นตอนใหญ่ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)

ขั้นตอนแรกนี้ต้องการทำการค้นคว้าและเก็บข้อมูลในเชิงลึก โดยเฉพาะการค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวกับมานุษยวิทยาและวัฒนธรรม (Ethnography research) (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) โดยจะช่วยให้ระบุความต้องการของผู้บริการที่แท้จริง รวมถึงโอกาสทางธุรกิจที่เหมาะสมมากที่สุดได้

การสำรวจและการเก็บข้อมูลนั้นจะประกอบด้วย 3 กิจกรรมย่อยคือ การทำความเข้าใจปัญหา (understand the Challenge)

การเก็บข้อมูลเชิงลึก (Gather Insights) และการสังเคราะห์ข้อมูล (Synthesis) (ชัยรัตน์ รัตโนภาส, 2558) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการทั้งก่อนการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการให้บริการเพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการในแต่ละจุดสัมผัส (Touchpoint) และเพื่อใช้หาจุดสังเกตของปัญหาจนนำไปสู่โอกาสใหม่ๆในการที่จะช่วยให้เข้าใจมุมมองของผู้ใช้บริการได้ รวมถึงทำให้เข้าใจความเชื่อมโยงความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอนในการให้บริการอีกด้วย โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า เครื่องมือการสร้างประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Customer Journey Map) โดยเครื่องมือนี้สามารถช่วยคัดกรองจุดสัมผัสที่ไร้ประสิทธิภาพออกไป อีกทั้งยังเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจบริการได้อีกด้วย(ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) โดยแสดงได้ตามภาพที่ 2.1



รูปภาพที่ 2.1 เครื่องมือสร้างประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Customer Journey Map) ที่มา ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเสริมแนวความคิดด้านการบริการ (Creation)

การสร้างเสริมแนวความคิดด้านงานบริการ (Creation) คือ การนำผลจากการงานวิจัยในขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวความคิดด้านการบริการ (Dusit thani college, 2019) โดยการนำผลลัพธ์มาวิเคราะห์แล้วนำมาใช้ในการสร้างสรรค์ด้านการบริการ การสร้างสรรค์นี้ไม่ได้บ่งบอกถึงภาพลักษณ์ที่ดีเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายรวมถึงการสร้างประสบการณ์ร่วมที่ผู้บริการจะสามารถเชื่อมโยงกับการบริการได้ในทุกจุดสัมผัส (Touchpoint) ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังจากการให้บริการ ซึ่งในขั้นตอนการสร้างเสริมแนวความคิดการบริการประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนโดยมีดังต่อไปนี้ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557)

ขั้นที่ 1 Inform การรับรู้ในเชิงลึกเพื่อให้เข้าใจถึงรายละเอียดและสิ่งที่ได้ทำการศึกษา ซึ่งต้องนำข้อมูลจากหลายแห่งมาเชื่อมต่อกันจนนำไปสู่แนวคิดการออกแบบที่ดีและเหมาะสม

ขั้นที่ 2 Incubate ขั้นตอนนี้จะเป็นการพัฒนาแนวความคิดจากขั้นตอนที่ 1 (Inform) โดยทำซ้ำไปซ้ำมาหลายๆครั้ง ทำให้เกิดแนวทางที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เปรียบเหมือนการชอ่ยย่อยข้อมูลหลายๆเพื่อหาประเด็นสำคัญ เพื่อที่จะใช้ในการออกแบบนั่นเอง

ขั้นที่ 3 Illuminate การสร้างแนวคิดที่เกิดขึ้นนั้น บางครั้งอาจจะไม่ได้กรองจากข้อมูลโดยตรง แต่เป็นการสร้างข้อมูลจากที่อื่นๆที่นอกเหนือจากข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งเป็นการช่วยสนับสนุนแนวความคิดในการออกแบบได้

ขั้นที่ 4 Implement หลังจากการสร้างแนวความคิดในขั้นตอนที่ 3 แล้ว จะต้องนำแนวความคิดที่ได้ตกผลึกมาสร้างหรือทำให้เกิดขึ้นได้จริง

ขั้นตอนที่ 3 การนำแนวความคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)

หลังจากที่ได้แนวความคิดจากการพัฒนาในขั้นตอนการสร้างเสริมแนวความคิดด้านการบริการ (Creation) แล้ว ในขั้นตอนนี้จะเป็นการนำแนวความคิดดังกล่าวมาทดสอบเพื่อศึกษาว่าแนวความคิดที่ได้มามีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร และทำการทดสอบซ้ำๆ จนกระทั่งได้แนวความคิดที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหาที่กล่าวไว้ข้างต้น หลังจากนั้นก็นำแนวความคิดดังกล่าวไปใช้งานจริง(สิทธิชัย ศรีเจริญประมง และเปรมปรีดา ทองลา, 2559) ซึ่งสิ่งสำคัญของกระบวนการนี้คือการสร้างแบบจำลองเพื่อทดสอบแนวความคิดนี้ โดยเป็นจุดที่สำคัญของการพัฒนาการบริการ เนื่องจากสามารถทำให้การประเมิน โอกาสรวมถึงความเป็นไปได้ของระบบการให้บริการ ซึ่งหากมีข้อบกพร่องก็จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาก่อนการใช้อย่างจริงได้ ประกอบไปด้วยขั้นตอน 3 ขั้นคือ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557)

ขั้นที่ 1 การสร้างบททดสอบ (Design the test) เป็นการออกแบบทดสอบแนวความคิด ณ จุดสัมผัส และการออกแบบคำถามด้วยการทดสอบแนวความคิดตามแบบจำลองสถานการณ์ โดยวิเคราะห์ในกลุ่มผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดในการบริการนั้นมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร

ขั้นที่ 2 ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์ (Test the interaction) หลังจากที่ได้แบบจำลองรวมถึงคำถามที่ใช้ในการทดสอบเรียบร้อยแล้ว ขั้นต่อไปคือการทดสอบจริงในสถานที่ที่ได้จัดเตรียมไว้โดยมีสิ่งสำคัญคือการสังเกตการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดสัมผัส (Touch Point) ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์การประเมินผลด้วย

ขั้นที่ 3 การประเมินผลการทดสอบ (Evaluate the test) การนำแนวความคิดใดๆก็ตามที่นำมาเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการ หากไม่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับตัวผู้ให้บริการ ธุรกิจ รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการได้นั้น ก็จะถือว่าแนวความคิดนั้นไม่ประสบผลสำเร็จและไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้งานจริง การประเมินผลจากการทดสอบควรเป็น ตัวเลข ที่สามารถชี้วัดได้อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการสามารถลดระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการในทุกๆ 5 นาทีได้ ก็จะสามารถเพิ่มการให้บริการที่มากขึ้นจากเดิมได้ถึง 50% เป็นต้น

2.5 กรอบการวิจัย



รูปภาพที่ 2.2 กรอบการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการ

ที่มา (มณีวรรณ ต้นไทย, 2553; ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557; Aday & Andersen, 1978; Millet, 2012; Wahyono & Nurjanah, 2020)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) มาช่วยในการปรับปรุงรูปแบบการบริการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ห้องสมุดมีระบบการให้บริการที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยปลอดภัย ทันสมัย และสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ โดยมีการวางแผนระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

- 3.1 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดคือผู้ปกครองของนักเรียนหรือผู้ใช้บริการห้องสมุดและผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 36 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ปกครองนักเรียนหรือผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 31 คน
2. ผู้ให้บริการห้องสมุดจำนวน 5 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในลักษณะแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลและประสบการณ์ในการใช้บริการห้องสมุดที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงนั้นเป็นความต้องการให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้วางไว้ ซึ่งการเลือกตัวอย่างที่มีคุณค่ามากกว่านั้นเป็นการบ่งชี้หน่วยย่อยของประชากร ที่มีลักษณะเฉพาะมากกว่าที่จะเลือกแบบครอบคลุม โดยจะทำให้เห็นภาพรวม

ว่าลักษณะที่แสดงออกในกลุ่มย่อยกลุ่มหนึ่งนั้นจะเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเที่ยงตรงในเรื่องเฉพาะที่สนใจจนได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนด (Barrow and Others, 1989)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ โดยจะใช้แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึกมี 2 ชุด คือแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องธุรการ และแบบสัมภาษณ์บุคลากรภายในห้องธุรการ โดยแบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึกที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรมมาพัฒนาด้วย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก(In-depth Interview)ที่ใช้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการห้องธุรการ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องธุรการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของการใช้บริการห้องธุรการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องธุรการ

ส่วนที่ 4 การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการห้องธุรการ

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview)ที่ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้บริการในเรื่องของการบริการห้องธุรการทั่วไปและการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการ

3.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1. จัดทำแผนที่การให้บริการปัจจุบัน(Customer Journey) โดยการสังเกตการณ์และสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในห้องธุรการ เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการ ว่ามีกิจกรรมใดที่ผู้ให้บริการและผู้บริการมีปฏิสัมพันธ์กัน



ภาพที่ 3.1 แผนผังการให้บริการห้องสมุด

2. ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการถึงขั้นตอนการบริการในปัจจุบันด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงปัญหาที่พบจากการดำเนินงานและระบบการให้บริการของห้องสมุดในปัจจุบัน (Customer Journey) ว่าเป็นอย่างไร เข้าใจหรือไม่ ต้องการให้มีการปรับปรุงในจุดใดบ้าง รวมถึงทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงความประทับใจ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเสริมสร้างการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยใช้ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ รวมถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประเมินผลและนำมาใช้ในการออกแบบบริการห้องสมุดในขั้นตอนถัดไป

4. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ มาปรับปรุงรูปแบบการบริการรูปแบบใหม่พร้อมทั้งบันทึกลงแผนผังการให้บริการ (Customer Journey Map)

5. ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการห้องสมุดเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการบริการห้องสมุดที่ได้รับการปรับปรุงรูปแบบใหม่

3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านทำการตรวจสอบ ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด ผศ.ดร.พัลลภา ปีติสันต์ ผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนปณณวิชญ์ ดร.ฉันทนา เปียทอง และที่ปรึกษาโรงเรียนปณณวิชญ์ ดร.ณรงค์ ลากเกิน

ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่องของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลุ่มตัวอย่าง รวมไปถึงความครอบคลุมและความเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index, CVI)

2. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบด้านเนื้อหา (Data triangulation) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2549) คือการสอบถามข้อมูลจากผู้ให้บริการห้องธุรการและการสอบถามจากบุคลากรภายในห้องธุรการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบบันทึกการสัมภาษณ์และวิเคราะห์การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

Content Analysis เป็นเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายถึงเป้าหมายและจำนวนของเนื้อหาในการสื่อสารให้เห็นได้ชัดเจนอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังเป็นการวิเคราะห์ลักษณะแบบคุณภาพของสาระข้อความหรือบทความต่างๆ ที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งการระบุถึงควมมีลักษณะแบบคุณภาพทำให้ต้องพยายามรักษาความโปร่งใสและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเป็นระบบและตามเป้าหมายในการวิเคราะห์ข่าวหรือบทความ (Berelson, 1952)

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จัดกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ต้องการ โดยการนำคำศัพท์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆจากการตอบคำถามสัมภาษณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ นำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วจึงนำไปแปลความหมาย ค้นหาความเชื่อมโยงของข้อมูลในแต่ละส่วน เพื่อนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง “ การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ” ที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการห้องธุรการที่เคยมาใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 31 คน และผู้ให้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนจำนวน 5 คน ซึ่งได้รับผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การรายงานผลจากข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องธุรการ

การเก็บข้อมูลจะเก็บจากผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 31 คน โดยเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน และเพศหญิงจำนวน 21 คน สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 24 คน ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน และอาชีพปัจจุบันตามข้อมูลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องธุรการโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

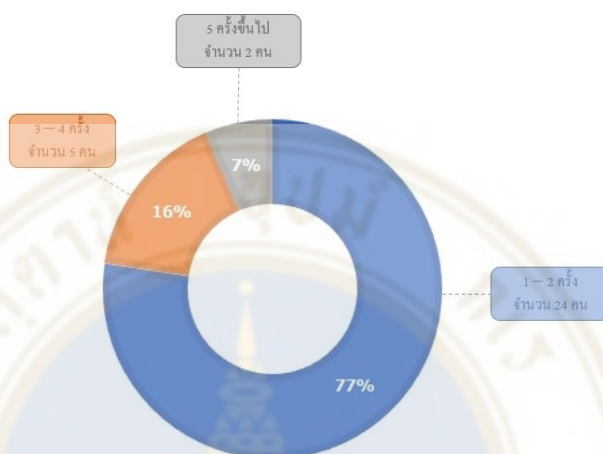
ลำดับ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
1.	หญิง	30	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
2.	หญิง	35	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	30,000 – 40,000
3.	ชาย	30	ปริญญาโท	ธุรกิจส่วนตัว	50,000 บาทขึ้นไป
4.	ชาย	37	ปริญญาโท	พนักงานเอกชน	50,000 บาทขึ้นไป
5.	ชาย	31	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	50,000 บาทขึ้นไป
6.	หญิง	33	มัธยมศึกษา	พนักงานเอกชน	40,000 – 50,000
7.	ชาย	35	ปริญญาตรี	รับราชการ	10,000 – 20,000
8.	ชาย	29	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	30,000 – 40,000
9.	ชาย	30	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	30,000 – 40,000
10.	หญิง	33	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

ลำดับ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
11.	ชาย	42	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
12.	หญิง	35	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
13.	หญิง	45	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	20,000 – 30,000
14.	หญิง	35	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	20,000 – 30,000
15.	ชาย	22	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
16.	หญิง	32	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
17.	หญิง	25	ปริญญาตรี	รับราชการ	10,000 – 20,000
18.	ชาย	32	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	30,000 – 40,000
19.	หญิง	55	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	20,000 – 30,000
20.	หญิง	26	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
21.	หญิง	32	มัธยมศึกษา	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
22.	หญิง	27	ปริญญาตรี	รับราชการ	10,000 – 20,000
23.	หญิง	37	ปริญญาโท	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
24.	หญิง	29	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
25.	หญิง	30	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
26.	หญิง	29	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
27.	หญิง	31	มัธยมศึกษา	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
28.	ชาย	28	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000
29.	หญิง	34	ประถมศึกษา	พนักงานเอกชน	20,000 – 30,000
30.	หญิง	36	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	20,000 – 30,000
31.	หญิง	37	ปริญญาตรี	พนักงานเอกชน	10,000 – 20,000

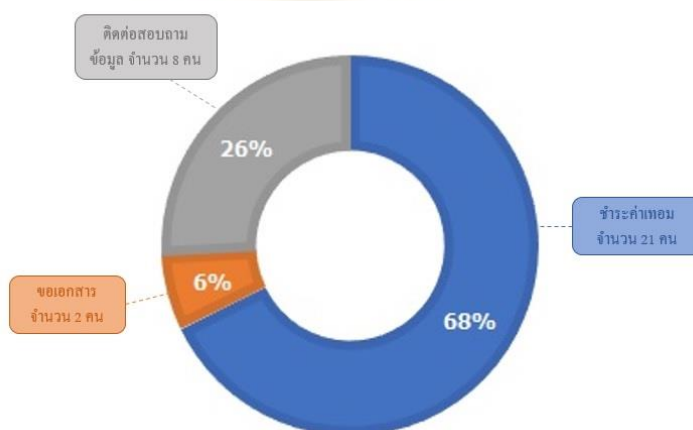
4.2 ข้อมูลทั่วไปด้านการใช้บริการห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 31 คน พบว่าคนส่วนใหญ่มีการใช้บริการห้องสมุดภายใน 1 เดือน บ่อยที่สุดคือ 1 – 2 ครั้ง รองลงมา มีการใช้บริการห้องสมุดต่อเดือนจำนวน 3 – 4 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน ตามลำดับ



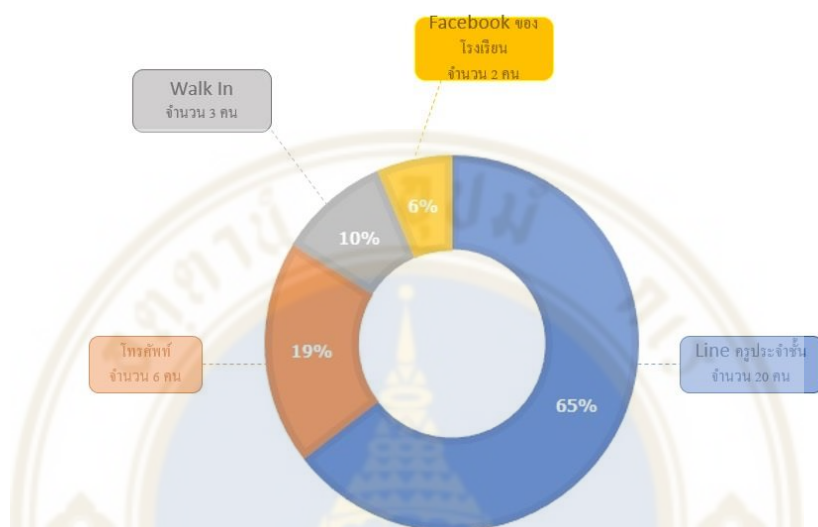
ภาพที่ 4.1 ความถี่ของการใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งภายใน 1 เดือน

โดยการบริการในห้องสมุดที่ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ การชำระค่าเทอม รองลงมาคือเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูล และการบริการทางด้านเอกสาร เช่น การขอหนังสือรับรองหรือขอใบเสร็จย้อนหลัง ตามลำดับ



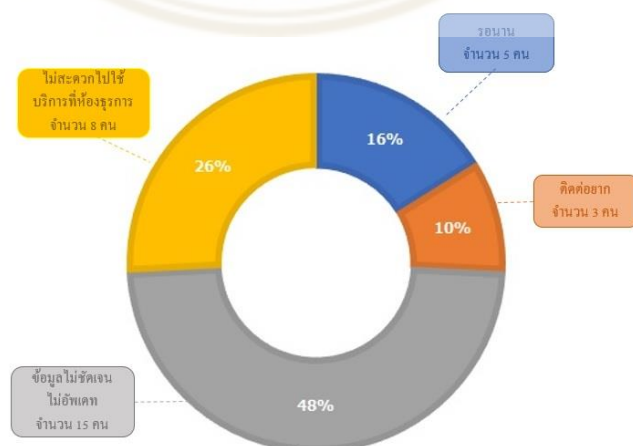
ภาพที่ 4.2 การบริการที่ผู้ใช้บริการห้องธุรการโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งเข้ามาใช้บริการ

ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด19 ผู้ใช้บริการห้องธุรการได้ติดต่อธุรการผ่านช่องทาง Line ครุประจำชั้นมากที่สุด รองลงมาคือการติดต่อห้องธุรการผ่านทางโทรศัพท์ รวมถึงมีการ Walk in และติดต่อผ่านช่องทางเพจเฟซบุคของโรงเรียนด้วยตามลำดับ



ภาพที่ 4.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับห้องธุรการของผู้ใช้บริการในช่วงสถานการณ์โควิด

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการห้องธุรการ ผู้สัมภาษณ์จำนวน 15 คนคือการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือชัดเจนและข้อมูลไม่ค่อยอัปเดต รองลงมาคือผู้ใช้บริการไม่สะดวกเดินทางไปใช้บริการที่ห้องธุรการ



ภาพที่ 4.4 ปัญหาที่พบทั่วไปจากการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 31 คนพบว่าในสถานการณ์ปกตินั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ใช้ช่องทางการติดต่อห้องสมุดคือไลน์ครูประจำชั้นจำนวน 18 คน เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือติดต่อผ่านทางโทรศัพท์จำนวน 7 คน และ ผู้ใช้บริการจำนวน 6 คนสะดวกที่จะเข้ามาติดต่อโดยการ Walk in เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คนได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านช่องทางไลน์ครูประจำชั้นเนื่องจากได้รับข้อมูลและการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการจำนวน 11 คนได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กเพจโรงเรียน และผู้ให้บริการจำนวน 1 คน เลือกที่จะใช้การโทรศัพท์สอบถามข้อมูลข่าวสารเนื่องจากต้องการคุยกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นต้น

“...ส่วนใหญ่แล้วเวลาที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับวัน เวลาที่ต้องไปจ่ายค่าเทอมหรือจำนวนค่าเทอมที่ต้องการชำระ ก็จะสอบถามไปทางไลน์ครูประจำชั้น เพราะคิดว่าครูประจำชั้นมีรายละเอียดของลูกอยู่แล้วและสามารถติดต่อที่ห้องสมุดได้ตลอดและรวดเร็ว พอแม่ถามไปครูก็รีบไปสอบถามให้เราทันที ได้เลยคำตอบเลย เรื่องข่าวสาร การขอเอกสารต่างๆของห้องสมุดและ ข้อมูลการเงินที่เราต้องจ่าย แม่คิดว่าติดต่อผ่านไลน์ครูประจำชั้นจะสะดวกกว่าเพราะครูประจำชั้นตอบไวจริงๆ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 เพศหญิง อายุ 30 ปี อาชีพพนักงานบริษัท

“...เรื่องข่าวสารจากทางโรงเรียน บางเราก็กงานยุ่งไม่ค่อยได้ดูเอกสารข่าวสารจากโรงเรียนในกระเป๋าลูกเลย ไม่ค่อยมีเวลาเลยพยายามถามๆแม่เพื่อนลูกดูว่าพอมีช่องทางติดตามข่าวสารของทางโรงเรียนได้จากทางไหนอีกบ้าง แม่ของเพื่อนลูกก็แนะนำให้ลองเช็คข่าวสารจากเพจ Facebook ของโรงเรียน พอเราลองทำดูก็สะดวกดีนะ แต่บางทีก็ได้รับข้อมูลข่าวสารบางอย่างแล้วเกิดความสงสัย แต่ก็งานยุ่งไม่มีเวลาโทรถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเลย แต่ก็พิมพ์คำถามในช่องแชททิ้งไว้แต่ไม่มีคนตอบ ถ้ามีคนตอบแชทใน Facebook ได้ตลอดก็น่าจะดีกว่านี้นะ เวลาที่มีข้อสงสัยอะไรที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ทางโรงเรียนแจ้งไว้ใน Facebook ก็จะได้พิมพ์คำถามทิ้งไว้แล้วไปทำงานต่อ ดูสะดวกดีนะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 17 เพศหญิง อายุ 25 ปี อาชีพรับราชการ

“...ปกติจะไปรับไปส่งลูกเองที่โรงเรียนอยู่แล้วเพราะทำอาชีพส่วนตัว รู้สึกว่าการเข้าไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นครูหรือผู้ให้บริการห้องธุรการ ไม่ใช่เรื่องยากนะ ถ้ามีคำถามไม่เข้าใจอะไรในข้อมูลหรือข่าวสารจากทางโรงเรียน หลังจากส่งลูกแล้วก็เดินเข้าไปถามเจ้าหน้าที่ที่ห้องธุรการเลยจะได้เคลียร์ให้จบเลย ไม่ค้างคาดี อีกอย่างการคุยกับเจ้าหน้าที่ธุรการเหมือนเป็นการได้รับการยืนยันว่าข้อมูลข่าวสารที่เราได้มีความถูกต้องอย่างแน่นอนและทำให้รู้สึกมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับมามากขึ้นด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 เพศชาย อายุ 30 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว

ส่วนของช่องทางที่ผู้ใช้บริการห้องธุรการใช้ในชำระค่าบริการต่างๆเช่น ค่าเทอม ค่าเรียนพิเศษ หรือค่าบริการรถรับส่ง นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 23 คน สะดวกเป็นการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร รองลงมาเป็นการชำระค่าบริการด้วยเงินสดจำนวน 7 คน และชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตจำนวน 1 คน

“...ในช่วงก่อนโควิด ปกติแล้วแทบจะไม่ได้ไปโรงเรียนลูกเลยเพราะงานยุ่งมาก มีไปตอนประชุมผู้ปกครองแค่นั้นเอง พอช่วงโควิดระบาดก็ Work from Home อีก อยู่ชาก็เป็นพื้นที่สี่แดงเข้มทำให้ไม่อยากออกไปไหนเลย มีไปแค่ซื้อกับข้าวแค่นั้นเอง ดินะที่มีการจ่ายค่าเทอมของคุณโดยการโอนเงินผ่านธนาคารแล้วให้ครูประจำชั้นถ่ายรูปใบเสร็จมาให้แทน ไว้สถานการณ์ดีขึ้นค่อยไปรับใบเสร็จตัวจริง การโอนผ่านธนาคารก็สะดวกดีนะอยู่ที่ไหนก็ได้โอนได้เลย แต่ถ้ามีใบเสร็จออนไลน์ด้วยก็น่าจะดี เพราะสามารถปริ้นท์เองได้ที่บ้าน ไม่ต้องคอยไปรับใบเสร็จตัวจริงที่โรงเรียนด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 10 เพศหญิง อายุ 33 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...แม่ไปรับลูกที่โรงเรียนทุกวันค่ะ แต่ตอนเช้าให้น้องไปกับรถโรงเรียน ประหยัดค่ารถได้ขานึง ทุกเย็นพอได้เวลาไปรับลูกก็จะแวะจ่ายเงินค่าเทอมที่ห้องธุรการก่อน ได้เจอเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้พูดคุยสอบถามข้อมูลที่ต้องการ ได้อัปเดตค่าเทอมที่เราผ่อนไว้ว่าเหลือเท่าไรด้วย อีกอย่างการมาจ่ายค่าเทอมที่ห้องธุรการเองก็ทำให้เรามั่นใจได้ว่าจ่ายแล้วแน่นอน เห็นผู้ปกครองท่านอื่นฝากเงินให้ลูกมาฝากครูประจำชั้นไปจ่ายอีกที บางทีก็กลัวเงินหล่นหายซะก่อนเพราะลูกยังเล็ก ผู้เดินไปจ่ายเองสบายใจกว่า ไหนๆก็ต้องมารับลูกอยู่แล้วก็เดินไปจ่ายค่าเทอมก่อนไปรับลูกซะเลย พอจ่ายเสร็จก็ได้ใบเสร็จเรียบร้อย อุ่นใจว่าจ่ายแล้วแน่นอนค่ะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 16 เพศหญิง อายุ 32 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ปกติแม่ทำงานทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ค่ะ จะมีเวลาว่างช่วงเสาร์กับอาทิตย์แค่นั้น ส่วนใหญ่พอถึงเวลาต้องจ่ายค่าเทอมแต่ละเทอมของลูกจะไปจ่ายเองวันเสาร์หรืออาทิตย์ค่ะ เพราะอยากใช้บัตรเครดิตด้วย แต่การจ่ายค่าเทอมผ่านบัตรเครดิตจะมีค่าธรรมเนียมด้วยจริงๆค่าธรรมเนียมก็ไม่ได้เยอะหรอก แค่รู้สึกไม่อยากจะจ่าย แม่รู้สึกสะดวกจ่ายค่าเทอมผ่านบัตรเครดิตนะค่ะเพราะจะได้สะสมพอยท์ในบัตรเอาไปแลกของได้ ถ้ามีโปรโมชั่นจ่ายค่าเทอมเต็มจำนวนแล้วผ่อน 0 % ผ่านบัตรเครดิตได้ด้วยสัก 3 – 4 เดือน โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมก็จะดีนะ ช่วงเวลาที่ได้ผ่อน 3 – 4 เดือนก็จะดีไม่ชนค่าเทอมของเทอมถัดไปด้วย แถมได้แต้มจากบัตรเครดิตด้วย ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียม แม่แฮปปี้ยินดีมาจ่ายค่ะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 14 เพศหญิง อายุ 35 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

ในการชำระค่าบริการต่างๆไม่ว่าจะเป็นค่าเทอม ค่าเรียนพิเศษ หรือค่าบริการรถรับส่งนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สะดวกชำระค่าบริการที่ห้องธุรการต่อครั้งอยู่ที่ 1,000 – 5,000 บาท มีจำนวน 15 คน รองลงมาสะดวกชำระค่าบริการที่ห้องธุรการต่อครั้งอยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 12 คน และ ผู้ใช้บริการจำนวน 4 คน สะดวกชำระค่าบริการที่ห้องธุรการเต็มจำนวนหรือ 10,000 บาทขึ้นไป เป็นต้น

4.3 ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการห้องธุรการ

ข้อมูลที่ใช้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการห้องธุรการประกอบด้วยคำถามใน 3 ช่วงของการบริการคือ ช่วงก่อนได้รับบริการ ช่วงระหว่างได้รับการบริการ และช่วงหลังจากการรับบริการ โดยแบ่งเป็น 7 หัวข้อหลักดังนี้คำถามช่วงก่อนการบริการ “อรรถาศัยของผู้ให้บริการ” “ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ” คำถามช่วงระหว่างการใช้บริการ “ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ” “คุณภาพการบริการ” “ระยะเวลาในการใช้บริการ” และคำถามช่วงหลังจากการใช้บริการ “การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ” “ค่าใช้จ่ายหลังจากการใช้บริการ” ซึ่งแต่ละคำถามจะประกอบไปด้วย 3 ประเด็นหลักๆ คือ “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อภาพรวมของการให้บริการในแต่ละด้าน” “ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ” และ “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการ”

4.3.1 ทัศนคติของผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 31 คน พบว่า 16 คน ได้รับการต้อนรับจากผู้ให้บริการห้องสมุดเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ มีการแต่งกายที่สุภาพทั้งในวันธรรมดาและวันหยุด มีการจัดลำดับคิวการให้บริการอยู่ตลอด รวมถึงมีการดูแลสอบถามผู้ใช้บริการอยู่เสมอ จำนวน 10 คนพบว่าทัศนคติของผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ รู้สึกเฉยๆกับทัศนคติของผู้ให้บริการเนื่องจากรีบให้บริการ และจำนวน 5 คนรู้สึกว่าทัศนคติของผู้ให้บริการยังไม่ดีเนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่บางท่านอาจมีงานติดพันอยู่ จึงอาจทำให้ยังไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ณ ขณะนั้น

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละคน มีข้อเสนอแนะและมีความคิดเห็นต่อทัศนคติของผู้ให้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกันออกไป มีทั้งคำชมและข้อเสนอแนะ ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสามารถยกคำพูดออกมาได้ดังนี้

“...ขับรถผ่านโรงเรียนบ่อยมาก เห็น โรงเรียนใหญ่โตดีเลยคิดว่าอยากให้ลูกได้เรียนที่โรงเรียนนี้ ลูกๆของเพื่อนที่ทำงานก็เรียนกันหลายคน ก็เลยพาลูกมาสมัครเรียนที่นี่ด้วย จุดแรกที่เข้าไปคือห้องสมุดของโรงเรียน ออกแบบสวยงามต่างจากที่เคยเจอมาเลย ครูธุรการให้บริการดีนะ ยิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ คอยมาถามตลอดว่ามาทำอะไร กรอกเอกสารเสร็จก็จ่ายค่าเทอมแป๊บเดียวก็เสร็จเรียบร้อยพร้อมเรียนแล้ว รู้สึกประทับใจในการทำงานของครูธุรการอยู่นะ ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 4 เพศชาย อายุ 37 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ไม่ค่อยได้เข้าไปโรงเรียน จะไปก็ตอนต้องจ่ายค่าเทอมนี้แหละ บางครั้งที่เข้าไปห้องสมุดเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบางคนก็ต้อนรับดี บางที่เจ้าหน้าที่บางคนก็ดูยุ่งๆทำงานติดพันอยู่เลย ไม่ได้มาสอบถามว่าเรามาทำอะไร ทำให้ต้องเดินไปแจ้งเองที่เคาน์เตอร์ น่าจะมีการแบ่งส่วนงานกัน ทำให้ชัดเจน จัดตำแหน่งให้เห็นชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่คนไหนต้องมาต้อนรับก็น่าจะดี จะได้มีคนคอยดูแลผู้ปกครองอยู่ตลอดเวลาที่มีผู้ปกครองเข้ามาใช้บริการ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 14 เพศหญิง อายุ 35 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...จริงๆมาจ่ายค่าเทอมบ่อยนะเพราะใช้ระบบผ่อนเลขต้องมาแทบทุกเดือน บางครั้งที่มาจ่ายค่าเทอมก็เสียๆไม่ค่อยมีผู้ปกครองมาเยอะ เลยได้เดินเข้าไปจ่ายเลยไม่ต้องรอคิว แต่บางทีก็มีความที่ผู้ปกครองมาพร้อมๆกันหลายคน ก็ต้องมานั่งวัดกันเองว่าใครจะได้จ่ายก่อน พอไม่มีคิวที่ชัดเจนบางครั้งก็โดนแซงคิวบ้าง ไม่ค่อยโอเคเลย ถ้ามีบัตรคิวคอยบริการเพิ่มเติมก็น่าจะดีกว่านี้...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 31 เพศหญิง อายุ 37 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ค่าเทอมของลูกต่อเทอมมีรายละเอียดเยอะ ไม่ว่าจะเป็นค่าเรียนพิเศษ ค่ารถรับส่ง บางทีเราก็อยากสอบถามรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้เคลียร์บ้าง เจ้าหน้าที่บางท่านก็ยินดีตอบ แต่บางครั้งถามข้อมูลไปเยอะๆเจ้าหน้าที่ก็ตอบได้บ้างไม่ได้บ้าง บางทีถามคนหนึ่งก็ได้ตอบอย่างหนึ่ง ถามอีกคนก็ได้คำตอบที่ไม่เหมือนกันทั้งๆที่เป็นคำถามเดียวกัน อยากให้ทางโรงเรียนมีการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ธุรการในเรื่องการแจ้งข้อมูลให้ผู้ปกครองรับทราบให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันก็ดีนะ จะได้ไม่สับสนด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 36 เพศหญิง อายุ 36 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.3.2 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน มีความคิดเห็นในเรื่องความสะดวกสบายโดยภาพรวมของการใช้บริการห้องธุรการที่ดี ห้องธุรการปลอดโปร่ง ทันสมัย และสะอาดน่าเข้าไปใช้บริการ อีกจำนวน 6 คน มีความคิดเห็นโดยรวมปานกลาง รู้สึกเฉยๆกับความสะดวกสบายที่ได้รับ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการพบว่า ในส่วนใหญ่นั้นมีความรู้สึกที่ดีต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการห้องธุรการ และบางส่วนก็มีข้อเสนอแนะในเรื่องความสะดวกสบายในการใช้บริการห้องธุรการเพิ่มเติม โดยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสามารถนำคำพูดออกมาได้ดังนี้

“...ต้องบอกว่าห้องธุรการโรงเรียนนี้ไม่เหมือนที่อื่นเลย ที่อื่นดูโบราณเป็นเหมือนสำนักงาน โต๊ะทำงานเยอะๆดูอึดอัดนะ แต่ห้องธุรการของโรงเรียนนี้ทันสมัยดีมาก มีความโมเดิร์นเหมือนเข้ามาลือบบี่โรงแรมใหญ่ๆเลย สะอาดตา กว้างขวาง มีเฟอร์นิเจอร์จัดวางเป็นระเบียบดูโปร่งดี รู้สึกสบายไม่อึดอัด แต่ไม่ชอบถอดรองเท้าเลย ไม่ชอบเดินบนพื้นแบบเท้าเปล่า นี่ถ้าห้องธุรการมีรองเท้าให้เปลี่ยยนน่าจะดีกว่านี้นะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 30 เพศหญิง อายุ 36 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ห้องธุรการของโรงเรียนนี้สวยดีนะ สถานที่กว้าง มีที่นั่งเยอะ สะอาดตา ทำให้รู้สึกสะดวกสบายดี แต่ในวันที่ผู้ปกครองมาจ่ายค่าเทอมเยอะๆเช่นวันประชุมผู้ปกครอง หรือวันปฐมนิเทศน์ ก็น่าจะเปิดเคาน์เตอร์เพิ่มด้วยนะ ถ้าแยกคิวจ่ายค่าเทอมกับคิวการสมัครเข้าเรียนใหม่ได้ก็น่าจะดี เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ปกครองด้วย ผู้ปกครองจะได้ไม่รู้สึกอึดอัดและนั่งแออัดกันอยู่ในห้องธุรการด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 28 เพศชาย อายุ 28 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ภาพรวมเรื่องความสะดวกสบายคืออยู่แล้ว มีน้ำให้ดื่มอยู่นะ แต่ต้องรอให้เจ้าหน้าที่หยิบให้จากตู้เย็น บางทีเจ้าหน้าที่อยู่ในห้องน้อย เจ้าหน้าที่บางคนคิดพันให้บริการลูกค้าท่านอื่นอยู่เลย ไม่มีคนหยิบน้ำมาให้ จะให้เดินไปเปิดตู้เย็นหยิบเองก็เกรงใจ น่าจะมีการบริการน้ำที่สามารถหยิบเองได้สะดวก จะได้ไม่ต้องมารอให้เจ้าหน้าที่หยิบให้ด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 25 เพศหญิง อายุ 30 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ลูกเคยเรียนจากโรงเรียนอื่นมาแล้วมาเรียนต่อที่โรงเรียนนี้ ห้องธุรการ โรงเรียนเก่า ลูกนะ ดูเซ็กซี่มีแต่โต๊ะทำงานเยอะแยะเต็มไปหมด อึดอัดมาก ออกแนวโบราณ เอกสารก็กองเยอะแยะไม่อยากจะเข้าไปเลย พอย้ายมาโรงเรียนนี้เข้าไปห้องธุรการครั้งแรกตกใจมาก ห้องธุรการดูทันสมัยมากๆ เหมือนลึบปีโรงแรมสะอาด โลง มีเคาน์เตอร์แทนโต๊ะทำงาน เก๋ดีมาก พอดีพาลูกมาสมัครเรียนแต่เข้าถ้ามีซัมมาแปบริการสักหน่อยก็น่าจะดีนะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 21 เพศหญิง อายุ 32 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.3.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ

ในส่วนของผลการสัมภาษณ์ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการของผู้ใช้บริการห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 31 คน พบว่า มีผู้ใช้บริการจำนวน 15 คนที่มีความคิดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการใช้บริการห้องธุรการโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมีความถูกต้องในระดับหนึ่ง และผู้ใช้บริการห้องธุรการอีก 15 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการใช้บริการห้องธุรการนั้นยังไม่ค่อยดี ยังคงมีความผิดพลาดอยู่บ้าง บางครั้งได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและไม่ครบถ้วน บางข้อมูลที่ได้รับก็ยังไม่อัปเดตเป็นปัจจุบัน และผู้ใช้บริการห้องธุรการจำนวน 1 คน รู้สึกเฉยๆกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการใช้บริการห้องธุรการ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องธุรการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งสามารถยกตัวอย่างได้ ดังต่อไปนี้

“...แม่ทำงานบริษัทไม่ค่อยมีเวลาว่างเลย บางทีก็ว่าจะเห็นเอกสารแจ้งข่าวสารจากทางโรงเรียนให้ไปชำระค่าเทอมหรือกิจกรรมต่างๆก็ทำให้รู้เรื่องช้าไปบ้าง อาศัยเวลาไปรับที่โรงเรียนก็คอยสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ห้องธุรการเอา แต่ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ห้องธุรการไม่ค่อยตรงกัน บางคนบอกแบบหนึ่ง บางคนบอกอีกแบบ ก็ทำให้สับสนได้ละ ไม่แน่ใจว่าคนไหนบอกถูกต้องกันแน่ น่าจะมีการคุยกันก่อนมาแจ้งให้ผู้ปกครองหรือผู้ใช้บริการทราบก็น่าจะดีนะคะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 20 เพศหญิง อายุ 26 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...พ่อไปรับไปส่งลูกที่โรงเรียนทุกวัน ส่วนใหญ่ก็แค่ส่งที่หน้าโรงเรียนแล้วกลับเลย นานๆถึงจะได้เข้าไปห้องธุรการสักที บางทีอยากรู้ข่าวสารข้อมูลจากทางโรงเรียนก็ลองดูจากเพจของโรงเรียน แต่ก็ไม่ค่อยมีคนอัปเดตเลย อยากให้เพิ่มช่องทางรับข้อมูลข่าวสารจากห้องธุรการผ่านทาง Social Media มากขึ้น จะได้รู้ข่าวสารได้ไวมากขึ้นครับ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 เพศชาย อายุ 30 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว

“...แม่ใช้บริการห้องธุรการแทบทุกเดือนเลยคะเพราะแบ่งจ่ายเทอม มีครั้งหนึ่งเคยสอบถามเรื่องค่าใช้จ่ายรถโรงเรียนไป เจ้าหน้าที่ที่คิดพันธ์ให้บริการผู้ปกครองท่านอยู่ แม่ก็ฝากเรื่องไว้ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับแต่ก็ไม่ได้รับคำตอบ ก็ต้องไปถามเองอีกรอบเจ้าหน้าที่ห้องธุรการก็ขอโทษขอโพยว่าติดให้บริการผู้ปกครอง แม่ว่าเจ้าหน้าที่ธุรการน่าจะใส่ใจรายละเอียดและติดตามข้อมูลที่ผู้ให้บริการสอบถามให้มากขึ้นกว่านี้ก็นะคะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 30 เพศหญิง อายุ 36 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...เวลามีเรื่องสงสัยเกี่ยวกับข่าวสารกิจกรรมจากทางโรงเรียน ก็จะโทรถามผ่านทางโทรศัพท์ บางครั้งก็มีคนรับสาย บางครั้งก็ไม่มีเลยจริงๆ โรงเรียนเอกก็มีเฟซบุ๊คเพจโรงเรียนที่เป็นทางการ น่าจะมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามผ่านแชทอยู่ตลอด ผู้ปกครองหรือผู้ให้บริการก็น่าจะสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงสามารถสอบถามข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายขึ้นด้วยนะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 24 เพศหญิง อายุ 29 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.3.4 คุณภาพการบริการ

ในเรื่องคุณภาพการให้บริการห้องธุรการ ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจำนวน 30 คน พบว่ามีผู้ให้บริการจำนวน 25 คน รู้สึกประทับใจและชื่นชมการบริการของห้องธุรการ เนื่องจากไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และผู้ให้บริการได้รับบริการตามความต้องการอยู่เสมอ และผู้ให้บริการอีก 4 คน มีความรู้สึกเฉยๆกับคุณภาพการบริการเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ควรได้รับอยู่แล้ว ในส่วนผู้ให้บริการห้องธุรการอีก 2 คนนั้นรู้สึกไม่ค่อยประทับใจเท่าที่ควร น่าจะมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นได้ ผู้ให้บริการห้องธุรการทั้ง 31 คนยังได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยมีตัวอย่างการสัมภาษณ์ดังนี้

“...แม่งานยุ่งมากๆ นานๆจะได้เข้าไปโรงเรียนลูกสักที เข้าไปก็รีบจ่ายค่าเทอมแล้วรีบกลับเลย บางทีเราก็อายุจะรู้ยอดค่าเทอมที่ต้องชำระได้เองนะ เดียวนี้เค้าก็ใช้ระบบออนไลน์กันทั้งนั้น ถ้าโรงเรียนมีระบบออนไลน์ให้สามารถเช็คค่าเทอมได้เองก็น่าจะสะดวกดีนะ เราจะได้รู้ข้อมูลได้เองไม่ต้องโทรไปถามว่าทำไมเหลือเท่านั้นเท่านี้ด้วยทันสมัยดีนะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 19 เพศหญิง อายุ 55 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ไปจ่ายค่าเทอมแต่ละทีแอบลุ้นว่าวันนี้จะคนเยอะมั๊ย พอไปที่ไรแจ็กพ็อตเจอคนเยอะตลอดเลย แต่พอถึงคิวใช้บริการ เจ้าหน้าที่ห้องธุรการก็บริการค่อนข้างดีและเร็วกว่าที่เคยเจอมานะ ติดอยู่อย่างเดียวเคาน์เตอร์บริการมีน้อยไป น่าจะเพิ่มอีกสักนิดจะได้ทำงานได้ไวขึ้นไปอีก หรือเปิดเคาน์เตอร์เพิ่มในช่วงที่มีคนมาพร้อมกันเยอะๆก็คินะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 15 เพศชาย อายุ 22 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...จากที่เคยใช้บริการห้องธุรการมาก็รู้สึกว่าคุณภาพการบริการห้องธุรการนี้ดีในระดับหนึ่งแล้วนะแต่ก็ยังไม่ว้าว เหมือนกับว่าถ้าสามารถปรับให้ดีขึ้นอีกสักนิดก็น่าจะดีและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น การบริการก็เร็วดีแต่บางทีก็มีผิดพลาดบ้าง ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจากระบบคอมพิวเตอร์บ้าง ถ้าสามารถปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยขึ้นก็น่าจะช่วยเหลือให้การบริการมีคุณภาพที่ดีมากยิ่งขึ้นได้นะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 26 เพศหญิง อายุ 29 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.3.5 ระยะเวลาในการบริการ

ในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 31 คนในเรื่องเกี่ยวกับระยะเวลาในการบริการนั้น พบว่าผู้ใช้บริการห้องธุรการจำนวน 24 คน ให้ความเห็นในเรื่องของระยะเวลาในการบริการของห้องธุรการนั้น มีความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และผู้ใช้บริการจำนวน 4 คนรู้สึกเฉยๆกับระยะเวลาที่ใช้บริการห้องธุรการ ในส่วนที่เหลือคือจำนวน 3 คนนั้นรู้สึกยังไม่ค่อยประทับใจกับระยะเวลาที่ใช้บริการห้องธุรการ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งสามารถยกตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“...ไปจ่ายค่าเทอมที่ห้องธุรการทุกเดือนแหละ ไปถึงก็โงะคืดมากเจอคนไม่เยอะเลยทำให้รอใช้บริการห้องธุรการไม่นานมากนัก แต่ถ้ามาติดต่อเรื่องที่ไม่ใช่ค่าเทอมก็จะนานนิดนึงแหละ ถ้ามาขอเอกสารก็ต้องกรอกข้อมูลการขอเอกสารก่อน แล้วก็ต้องรอคิวเจ้าหน้าที่ห้องธุรการมาให้บริการอีกรอบนึง ส่วนตัวคิดว่าถ้ามาขอเอกสารจะใช้เวลาานกว่ามาจ่ายค่าเทอมนะ จ่ายค่าเทอมแป๊บเดียวก็เสร็จเรียบร้อย ไม่ต้องทำอะไรยุ่งยากดี...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 13 เพศหญิง อายุ 45 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...เวลามาติดต่อห้องธุรการก็มีอยู่สองเรื่องนั่นแหละ เรื่องแรกก็จ่ายค่าเทอม อีกเรื่องก็มาขอใบรับรองของลูก ถ้าวันไหนมาจ่ายค่าเทอมก็แป๊บเดียวเสร็จเรียบร้อย แต่ถ้าวันไหนมาขอเอกสารนะ ต้องมานั่งกรอกข้อมูลเดิมๆทุกครั้งเลย น่าเบื่อมาก ถ้าลดขั้นตอนการกรอกเอกสารลงได้ก็น่าจะดีนะ น่าจะทำให้การมาขอเอกสารจากทางโรงเรียนไวขึ้น อยากให้ทุกๆการบริการของห้องธุรการสามารถทำได้ในเวลาที่รวดเร็วทุกบริการเลย...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 12 เพศหญิง อายุ 35 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.3.6 การประสานงานของการบริการ

ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของการประสานงานของการบริการนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการห้องธุรการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน พบว่าผู้ให้บริการจำนวน 24 คน ได้แสดงความคิดเห็นต่อภาพรวมของการประสานงานการบริการห้องธุรการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการว่ามีการประสานงานที่ดี การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเป็นไปอย่างชัดเจนและได้รับการบริการครบถ้วนในทีเดียว โดยภาพรวมการประสานงานของการบริการห้องธุรการรู้สึกประทับใจ ในส่วนผู้ให้บริการห้องธุรการจำนวน 7 คน ยังไม่ค่อยประทับใจในเรื่องของการประสานงานการบริการห้องธุรการ ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสามารถยกคำพูดออกมาได้ดังนี้

“...การประสานงานของห้องธุรการในวันปกติก็ราบรื่นคืออยู่นะ ไม่ค่อยเจอปัญหาอะไรเลย แต่ช่วงวันพิเศษต่างๆไม่ว่าจะเป็นวันพ่อ วันแม่ หรือวันประชุมผู้ปกครอง ก็จะมีคนมาใช้บริการห้องธุรการเยอะมากๆ และในวันพิเศษเหล่านี้เองที่จะเจอปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปกครองที่เข้ามาใช้บริการเลย น่าจะเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยประสานงานในแต่ละขั้นตอนของการบริการในวันพิเศษๆที่มีผู้ปกครองเข้ามาใช้บริการห้องธุรการเยอะๆก็น่าจะดีนะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 23 เพศหญิง อายุ 37 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...เข้าไปห้องธุรการก็ไม่ได้จะไปจ่ายค่าเทอมอย่างเดียวนะ บางทีมีข้อมูลที่ต้องการอยากรับทราบก็จะเข้าไปสอบถามที่ห้องธุรการ เจ้าหน้าที่บางคนก็ประสานงานให้ดี คิดตามเรื่องจนเสร็จเรียบร้อยได้ในเวลาที่รวดเร็ว บางคนก็ทิ้งให้รอใช้บริการหรือรอคำตอบอยู่นานมาก ไม่รู้ว่าลืมน่าจะรอคำตอบอยู่หรือเปล่านะ อยากให้การประสานงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคนก็น่าจะดีกว่านี้...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 13 เพศหญิง อายุ 45 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...การใช้บริการที่ห้องธุรการของโรงเรียนค่อนข้างโอเคอยู่นะ การประสานงานที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ห้องธุรการค่อนข้างดี แต่ก็รู้สึกว่ามีบางจุดที่ต้องปรับปรุงอยู่บ้าง แต่ก็ไม่อยากไปบอกเจ้าหน้าที่ธุรการตรงๆหรอก เดี่ยวจะมีปัญหาตามมา ถ้ามีการประเมินผลหลังจากการใช้บริการเพื่อไว้ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นก็ดีสิ จะได้กล้าบอกการบริการในจุดที่รู้สึกไม่ค่อยโอเคได้ง่ายขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 1 เพศหญิง อายุ 30 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.3.7 ค่าใช้จ่ายหลังการใช้บริการ

ในเรื่องของค่าใช้จ่ายหลังการใช้บริการนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคุ้มค่าจากการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ โดยผลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการจำนวน 31 คน ผู้ใช้บริการห้องธุรการจำนวน 29 คน รู้สึกคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและยินดีที่จะจ่าย ในส่วนของผู้ใช้บริการห้องธุรการจำนวน 1 คน รู้สึกเฉยๆกับราคาที่จ่าย และผู้ใช้บริการอีกจำนวน 1 คน รู้สึกว่าไม่ค่อยคุ้มค่าเท่าไร อาจจะแพงไปเล็กน้อย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสามารถยกคำพูดออกมาได้ดังนี้

“...ให้ลูกเรียนที่โรงเรียนนี้ตั้งแต่ชั้นเตรียมอนุบาลเลยคะ แม่รู้สึกว่าการที่โรงเรียนไม่แพงนะ จ่ายไหว รู้สึกคุ้มค่าเพราะโรงเรียนจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายให้กับลูกแบบโอเคอยู่แล้ว เคยลองถามเพื่อนๆที่ลูกๆเค้าเรียนที่อื่นกัน ที่อื่นแพงกว่านี้อีกแล้วก็คุณภาพไม่ค่อยดีเท่าโรงเรียนนี้เลย คุณไม่คุ้มเอาซะเลย นี่เดี๋ยวอีกไม่นานก็น่าจะย้ายมาเรียนที่โรงเรียนนี้กันหมดแล้ว เพราะค่าเทอมถูกมากพร้อมไปจ่ายที่ธุรการเลยคะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 17 เพศหญิง อายุ 25 ปี อาชีพรับราชการ




“...แม่มีลูกสองคนคะ อยู่อนุบาล 1 คนนึง อีกคนอยู่อนุบาล 3 จ่ายค่าเทอมที่นี้หน้ามีดเลยคะ แต่โชคดีที่ทางโรงเรียนมีการแบ่งจ่ายค่าเทอมได้แม่ก็จะแบ่งค่าเทอมของแต่ละคนตามจำนวนเดือนในแต่ละเทอมให้สามารถชำระค่าเทอมได้จบในเทอมนั้นๆได้ การแบ่งจ่ายค่าเทอมได้ทำให้แม่ประทับใจมากเพราะมีลูกสองคน เลยทำให้มีกำลังมาจ่ายที่ห้องธุรการได้ตลอดคะ แต่เรื่องใบเสร็จถ้าสามารถทำออนไลน์ได้ก็น่าจะดีกว่านี่นะคะ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 31 เพศหญิง อายุ 37 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องธุรการ

ผลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องธุรการโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้สัมภาษณ์ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีคำถามโดยใช้คำถามจำนวน 7 ข้อที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริการห้องธุรการ ได้แก่ “อธยาศัยของผู้ให้บริการ” “ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ” “ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ” “คุณภาพการบริการ” “ระยะเวลาในการใช้บริการ” “การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ” “ค่าใช้จ่ายหลังจากการใช้บริการ” พบว่า สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 31 คน ให้ความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดมีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ให้ความสำคัญในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำนวน 9 คน ให้ความสำคัญในเรื่อง อธยาศัยของผู้ให้บริการ จำนวน 4 คน ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการบริการจำนวน 3 คน ให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 2 คน ให้ความสำคัญในเรื่อง ระยะเวลาในการบริการ จำนวน 2 คน ให้ความสำคัญในเรื่องของการประสานงานการบริการ และจำนวน 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องค่าใช้จ่ายหลังการใช้บริการ

Administrative Office Customer Journey Map

Phase	ก่อนการใช้บริการ	ระหว่างการใช้บริการ	หลังการใช้บริการ
Activities กิจกรรมที่เกิดขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลอกรองเท้าก่อนเข้าใช้บริการห้องธุรการ 2. นั่งรอเจ้าหน้าที่เรียกรับบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่เรียกผู้รับบริการเข้าใช้บริการห้องธุรการ 2. เจ้าหน้าที่ธุรการให้บริการผู้รับบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ชำระเงินค่าบริการ 2. เจ้าหน้าที่ธุรการขอบคุณผู้รับบริการ
Touch Point จุดสัมผัส	Office Hall	Service Counter	Service Counter
Emotions ความรู้สึก	 Good  Normal  Bad	 Good  Normal  Bad	 Good  Normal  Bad
Opportunity	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบเรียกคิวอิเล็กทรอนิกส์ 2. มีรองเท้าเปลี่ยนให้ก่อนเข้าใช้บริการห้องธุรการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสียคิวผ่านระบบคิว 2. อัปเดต Software คอมพิวเตอร์ 3. One Stop Service 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มช่องทางสแกน QR Code ชำระค่าบริการ 2. ควรมีการประเมินผลการบริการลูกค้าเพิ่มเติมหลังการใช้บริการทุกครั้ง

ภาพที่ 4.5 รูปแบบการให้บริการห้องธุรการรูปแบบเดิม (Customer Journey Map)

นอกเหนือจากนี้หากมีการออกแบบบริการห้องธุรการแบบใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คนต้องการให้มีช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารแบบออนไลน์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามในแต่ละช่องทางได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และทันถ่วงที ผู้ใช้บริการจำนวน 5 คน มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องธุรการมีอัธยาศัยที่ดีมากขึ้น มีความกระฉับกระเฉง รวมถึงมีความพร้อมในการให้บริการที่มากขึ้นด้วย ผู้ใช้บริการจำนวน 3 คน มีความต้องการในเรื่องคุณภาพการบริการที่ดีมากขึ้น อยากให้มีระบบการบริการด้านการเงินที่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นด้วย ผู้ใช้บริการจำนวน 3 คนมีความต้องการในเรื่องความสะดวกที่ได้รับความนิยมจากการบริการ โดยมีความต้องการได้รับการดูแลจากผู้ให้บริการที่มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการจำนวน 3 คน ก็มีความต้องการให้การประสานงานของการบริการมีความคล่องตัวมากขึ้นรวมถึงมีการประเมินผลจากการบริการทุกครั้งที่ใช้บริการด้วย และผู้ให้บริการจำนวน 1 คน ให้มีความสำคัญกับเรื่องค่าใช้จ่ายจากการบริการน้อยที่สุด



ภาพที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์จำนวน 31 คน มีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในรูปแบบการบริการห้องธุรการที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถยกตัวอย่างคำพูดจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการออกมาได้ดังนี้

“...ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากห้องธุรการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการมาก ทุกวันนี้ยังรู้สึกว่าไม่ได้รับข่าวสารได้ทันที ไม่เพียงพอและไม่ค่อยชัดเจน หากมีช่องทางในการแจ้งข่าวสารที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกคน ทุกที่ ทุกเวลาได้ เช่น ไลน์เตือน หรืออีเมลแจ้งเตือนข่าวสาร หรือการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆอยู่ตลอด น่าจะดีขึ้นกว่านี้...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 23 เพศหญิง อายุ 37 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...การยินดีต้อนรับผู้ใช้บริการ รวมถึงการมี Service Mind ถือเป็นสิ่งที่ผู้มีอาชีพบริการควรมี ทัศนคติที่ดีจากผู้ใช้บริการทุกท่านเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีทุกคน รอยยิ้มที่พร้อมต้อนรับผู้ใช้บริการและการมีใจที่พร้อมบริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ฟังพอใจ และอาจจะทำให้เกิดการบอกต่อให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการห้องธุรการที่มากขึ้นกว่าเดิมได้...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 25 เพศหญิง อายุ 30 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย จะสามารถช่วยให้การทำงานมีคุณภาพที่ดีมากขึ้น และคล่องตัวขึ้น รวมถึงสามารถลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการ (Human Error) รวมถึงสามารถลดข้อผิดพลาดในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการห้องธุรการได้ ซึ่งหากมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยก็จะมีส่วนช่วยเสริมให้คุณภาพการบริการห้องธุรการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดความผิดพลาดลงได้เช่นกัน...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 8 เพศชาย อายุ 29 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...ตอนนี้สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องธุรการก็มีอยู่บ้าง เช่น ถ้าวันไหนคนมาใช้บริการห้องธุรการไม่เยอะ เจ้าหน้าที่ธุรการก็จะนำน้ำมาเสิร์ฟให้ แต่บางวันที่คนเยอะก็ไม่มีคนหยิบน้ำมาให้ เราก็ไม่กล้าไปเปิดตู้เย็นเอง ถ้าห้องธุรการมีน้ำดื่มที่สามารถหยิบดื่มเองได้ และมีรองเท้าให้เปลี่ยนก่อนเข้าใช้บริการก็ดีนะ และในวันที่พิเศษๆ เช่น วันประชุมผู้ปกครอง จะมีผู้ปกครองมาใช้บริการเยอะๆ ก็ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการอย่างเต็มที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 4 เพศชาย อายุ 37 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...การประสานงานของการบริการที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ มีการประเมินคุณภาพการบริการทุกครั้งหลังใช้บริการ หากผู้ให้บริการมีความสนใจ ผู้ใช้บริการอยู่ตลอด ใส่ใจคอยสอบถามดูแล และให้บริการได้อย่างครบถ้วน รวมถึงผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้บริการตามที่ต้องการได้ครบจบในสถานที่เดียวได้ ก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้บริการได้มากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 14 เพศหญิง อายุ 35 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

“...เมื่อก่อนเวลาจ่ายค่าเทอมก็จะจ่ายด้วยเงินสดต้องพกเงินไปเยอะๆ ต่อมาก็เปลี่ยนเป็นการโอนเงินผ่านธนาคารก็สะดวกขึ้นมาน้อยหนึ่งเพราะไม่ต้องพกเงินสดมาแล้ว แต่ปัจจุบันอยากให้มิกิวอาร์ โกดัดแลกจ่ายค่าเทอมจะได้จ่ายเงินค่าเทอมได้ง่ายขึ้น ไม่ต้องกดเลขบัญชีเองด้วยเลขบัญชีเยอะไม่ยากกด และน่าจะมีใบแจ้งชำระค่าเทอมออนไลน์ก็น่าจะสะดวกกับผู้ปกครองมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 28 เพศชาย อายุ 28 ปี อาชีพพนักงานเอกชน

4.5 รายงานผลจากการประชุมกลุ่มย่อยผู้ให้บริการห้องธุรการ (Focus Group)

จากการทำ Focus Group ของผู้ให้บริการห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ให้บริการห้องธุรการได้กล่าวถึงขั้นตอนการให้บริการเดิมของห้องธุรการดังนี้

ช่วงก่อนการให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการถอดรองเท้าก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้งเพื่อสุขอนามัยที่ดีภายในห้องธุรการที่ผู้บริการได้เข้ามาใช้บริการ

2. จากนั้นผู้บริการสามารถนั่งรอผู้ให้บริการเรียกคิวเข้าใช้บริการตามลำดับการเข้ามาใช้บริการก่อนหลัง

ช่วงระหว่างการใช้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะสอบถามการบริการที่ลูกค้าต้องการตามปกติ

ช่วงหลังจากการใช้บริการ

4. หากเป็นบริการด้านการเงินเกี่ยวกับค่าเทอมและค่าใช้จ่ายต่างๆจากการบริการของโรงเรียนผู้บริการจะชำระเงินโดยช่องทางเงินสดหรือการโอนผ่านบัญชีธนาคารและให้ใบเสร็จ

กับผู้ใช้บริการแต่หากเป็นการขอหรือรับเอกสารที่ผู้ใช้บริการต้องการจะต้องแยกไปทำกับเจ้าหน้าที่
ด้านงานทะเบียนอีกสถานที่หนึ่ง

5. เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงกล่าว
ขอบคุณถือเป็นการจบขั้นตอนการให้บริการห้องธุรการ

ซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการถึงการบริการห้อง
ธุรการทั่วไปและรูปแบบการบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการในปัจจุบันพบว่า รูปแบบการบริการที่
ใช้อยู่ในปัจจุบันค่อนข้างดีในระดับหนึ่ง แต่อาจจะมีปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำให้ได้ข้อมูล
ที่ไม่ค่อยชัดเจนในบางครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไปบ้าง รวมถึงช่องทางการ
ชำระเงินที่อยากให้มีเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้มากขึ้นด้วย

ผู้ให้บริการยังให้ข้อเสนอแนะถึงเรื่องการบริการห้องธุรการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ช่วงรอใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ หรือหลังจากใช้บริการ
โดยคิดว่าอาจจะต้องเพิ่มเติมการบริการในแต่ละช่วงดังนี้

ช่วงก่อนการให้บริการ

- ทางเดินระหว่างที่จอดรถและห้องธุรการควรมีหลังคากันแดดและฝนให้กับผู้ใช้บริการ
- ระหว่างที่ผู้ใช้บริการนั่งรอให้บริการมีทีวีให้ผู้ใช้บริการรับชมระหว่างรอให้บริการด้วย
สลับด้วยสื่อประชาสัมพันธ์จากทางโรงเรียน เช่น ประวัติโรงเรียน ภูมิทัศน์ในโรงเรียน
บรรยากาศในห้องเรียน และรางวัลพระราชทานที่ทางโรงเรียนได้รับ เป็นต้น
- มีน้ำดื่มให้ผู้ใช้บริการหยิบได้เอง

ช่วงระหว่างการให้บริการ

- ใช้ระบบเรียกคิวอิเล็กทรอนิกส์แทนการเรียกคิวจากผู้ใช้บริการโดยตรง

ช่วงหลังจากการให้บริการ

- มีการแลกนชำระค่าเทอมแทนการกดเลขบัญชีเพื่อ โอนเงินผ่านธนาคาร

ผู้ให้บริการห้องธุรการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอีกว่า หากห้องธุรการมีการปรับเปลี่ยน
รูปแบบการบริการห้องธุรการตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมแล้ว ก็จะสามารถ
สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการได้มากยิ่งขึ้น ถือเป็นประโยชน์ต่อห้องธุรการเอง
และเป็นประโยชน์กับโรงเรียนอีกเช่นเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงเรียน
อีกด้วย ในแง่ของการลงทุนเพิ่มเติมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการของห้องธุรการให้ดีขึ้นนั้น
ผู้ให้บริการให้ความเห็นตรงกันว่าทรัพยากรในห้องธุรการไม่ว่าจะเป็นกำลังคน และอุปกรณ์ต่างๆ
ในห้องธุรการสามารถปรับเปลี่ยน และจัดสรรให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด เพื่อใช้ในการ

ปรับเปลี่ยนและปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการได้ แต่อาจจะมีการลงทุนเพียงเล็กน้อยในเรื่องของระบบคอมพิวเตอร์เพื่ออัปเดตข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง แม่นยำและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4.6 การปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการรูปแบบใหม่ (New Customer Journey)

จากที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอยุธยา โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จึงได้นำผลการสัมภาษณ์มาปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการรูปแบบใหม่ซึ่งได้มีการปรับเปลี่ยนจากรูปแบบเดิมบางส่วนของกาให้บริการห้องธุรการ โดยใช้การวิเคราะห์จากหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 3 ช่วงของการใช้บริการคือ ช่วงก่อนการใช้บริการ ช่วงระหว่างการใช้บริการ และช่วงหลังจากการใช้บริการ ซึ่งหลักเกณฑ์ที่นำมาวิเคราะห์นั้นประกอบไปด้วย 7 หัวข้อ โดยในช่วงก่อนการใช้บริการได้ทำการวิเคราะห์ 2 หัวข้อคือ ทัศนคติของผู้ให้บริการ ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ช่วงระหว่างการใช้บริการได้ทำการวิเคราะห์ 3 หัวข้อคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการบริการ และช่วงหลังจากการใช้บริการได้ทำการวิเคราะห์ 2 หัวข้อคือ การประสานงานของการบริการ และค่าใช้จ่ายหลังการใช้บริการ

จากการที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพความพึงพอใจแล้วพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจอยู่ 6 หัวข้อคือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อทัศนคติของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถนำผลจากการวิเคราะห์หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการมาปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการรูปแบบใหม่ได้ดังภาพต่อไปนี้

Administrative Office: New Customer Journey Map

Phase	ก่อนการใช้บริการ	ระหว่างการใช้บริการ	หลังการใช้บริการ
Activities กิจกรรมที่เกิดขึ้น	1. มีรองท่าให้เปลี่ยนก่อนเข้าใช้บริการห้องธุรการ 2. นิ่งรอเจ้าหน้าที่เรียกบริการตามคิวออนไลน์	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2. เจ้าหน้าที่ธุรการให้บริการผู้ใช้บริการได้ทุกบริการที่ต้องการ	1. ชำระเงินค่าบริการผ่าน QR Code 2. ผู้ใช้บริการสามารถประเมินผลผู้ให้บริการหลังการใช้บริการด้วย QR Code
Touch Point จุดสัมผัส	Office Hall	Service Counter	Service Counter
Emotions ความรู้สึก	😊 Good 😐 Normal 😞 Bad	😊 Good 😐 Normal 😞 Bad	😊 Good 😐 Normal 😞 Bad

ภาพที่ 4.7 รูปแบบการให้บริการห้องธุรการรูปแบบใหม่ (New Customer Journey Map)

โดยผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการมาปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการรูปแบบใหม่ใน 3 ช่วงการบริการดังนี้

ช่วงก่อนการให้บริการ ในส่วนของผู้ใช้บริการทุกเข้าผู้ใช้บริการห้องธุรการทุกคนจะได้รับการ Morning Brief จากหัวหน้าในส่วนงานการบริการห้องธุรการเพื่อการเตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ให้บริการให้มีความพร้อมที่จะยินดีต้อนรับผู้ใช้บริการในทุกๆวัน ในส่วนของผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่ไม่ยอมถอดรองเท้าเข้าใช้บริการ เนื่องจากรู้สึกที่ไม่สะดวกเดินเท้าเปล่าเข้าใช้บริการห้องธุรการ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนให้มีการเปลี่ยนรองเท้าแทนการเดินเท้าเปล่าเข้าใช้บริการห้องธุรการ โดยมีแม่บ้านประจำจุดคอยดูแลรักษาความสะอาดในจุดนี้ รวมถึงคอยดูแลการจัดวางรองเท้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด และในช่วงก่อนเข้าใช้บริการบางครั้งที่มีผู้ใช้บริการพร้อมๆกันหลายคน ทำให้เกิดปัญหาคิวรอให้บริการที่ไม่ชัดเจน การมีเครื่องให้บริการบัตรคิวคอยบริการตามลำดับการมาใช้บริการก่อนหลังก็จะสามารถแก้ปัญหาในส่วนนี้ได้

ช่วงระหว่างการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับเรียกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเรียกคิวจากผู้ใช้บริการ การมีระบบเรียกคิวอัตโนมัติดังกล่าวนี้ทำให้ระบบการเรียกคิวเป็นทางการมากขึ้นผู้ใช้บริการจะสามารถได้ยินเสียงเรียกคิวได้ชัดเจนและทั่วถึงกว่าการใช้เสียงของผู้ให้บริการห้องธุรการเรียกคิวอีกด้วย ช่วงระหว่างการใช้บริการผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความต้องการในการใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการห้องธุรการได้ในทันที และผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการทุกๆบริการได้ในห้องธุรการที่เดียวไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านเอกสารและด้านการเงิน โดยการมีบริการในสถานที่เดียวสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้ไม่ต้องเดินไป

ติดต่อหลายสถานที่เมื่อผู้ใช้บริการห้องธุรการต้องการการบริการทั้งด้านเอกสารหรือการเงินก็สามารถได้รับการได้ครบจบในสถานที่เดียวได้

ช่วงหลังจากการใช้บริการ จะมีผู้ให้บริการด้านการเงินตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระให้ถูกต้อง ก่อนเปิดหน้าจอแสดงคิวอาร์โค้ดให้ผู้ให้บริการแสกนชำระเงินแทนการกดเลขบัญชีโอน การปรับเปลี่ยนรูปแบบการชำระเงินจากการโอนผ่านธนาคารเป็นการแสกนคิวอาร์โค้ดเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการด้านการชำระเงิน ทำให้ผู้ใช้บริการห้องธุรการรู้สึกว่าการชำระเงินง่ายขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งการแสกนคิวอาร์โค้ดชำระเงินจะมีเงินยอดเงินที่ต้องชำระปรากฏในทันทีโดยไม่ต้องกดยอดเงินเอง ผู้ให้บริการห้องธุรการเพียงแค่ตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินและกดชำระได้ทันที ถือเป็นการทำงานให้การชำระเงินที่ง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น หลังจากชำระเงินเรียบร้อยแล้วผู้ใช้บริการก็จะได้รับใบเสร็จพร้อมประทับตราโรงเรียน จากนั้นผู้ใช้บริการสามารถประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการห้องธุรการผ่านคิวอาร์โค้ด หากไม่สะดวกประเมินทันทีสามารถถ่ายรูปแล้วทำการประเมินการใช้บริการห้องธุรการในภายหลังได้ การประเมินผลการใช้บริการนั้นสามารถนำมาปรับปรุงการบริการธุรการให้ดีขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้นต่อไปได้

บทที่ 5

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือเพื่อศึกษารูปแบบการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 31 คน และผู้ให้บริการห้องสมุดจำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 2 ชุด ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 1 ชุด และแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการห้องสมุดจำนวน 1 ชุด จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คนนั้นสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 อภิปรายผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นเพศชายจำนวน 10 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 21 คน ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี (จำนวน 16 คน) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 24 คน) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท (จำนวน 18 คน)

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุด 1 – 2 ครั้งต่อเดือน โดยการบริการที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดมากที่สุดคือ การชำระค่าเทอม ในช่วงสถานการณ์ปกติ และช่วงโควิดระบาดผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้ช่องทางการติดต่อข้อมูลข่าวสารกับทางห้องสมุดคือการติดต่อสื่อสารผ่านไลน์ครูประจำชั้นมากที่สุด ในการใช้บริการทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องข้อมูลที่ได้รับไม่ค่อยชัดเจน และไม่อัปเดต ในส่วนของการชำระค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดผู้ถูกสัมภาษณ์สะดวกเป็นการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารมากที่สุด

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการห้องธุรการ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในเรื่องความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการห้องธุรการสามารถแบ่งเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการห้องธุรการมีความต้องการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ

ผู้ใช้บริการห้องธุรการจำนวนมากมีความต้องการในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการใช้บริการห้องธุรการที่ต้องมีความถูกต้องชัดเจน และครบถ้วนมากที่สุด รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการห้องธุรการควรมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบันเสมอ ผู้ใช้บริการห้องธุรการให้ความสำคัญเรื่องนี้มาเป็นอันดับแรกเนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากห้องธุรการมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อผู้ใช้บริการห้องธุรการเพื่อไม่ให้เกิดการเข้าใจผิดหรือความสับสนในการใช้บริการห้องธุรการ

ลำดับที่ 2 อรรถาธิบายของผู้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการห้องธุรการต้องการให้ความสำคัญในเรื่องของการต้อนรับและความใส่ใจจากผู้ให้บริการห้องธุรการเป็นลำดับถัดมาเนื่องจากการต้อนรับ บุคลิกภาพ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ถือเป็นสิ่งประทับใจสิ่งแรกๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องพบเจอก่อนการให้บริการ หากผู้ใช้บริการมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับผู้ใช้บริการห้องธุรการได้อย่างเต็มที่ มีบุคลิกภาพที่ดี และสามารถสื่อสารพูดคุยกับผู้ใช้บริการได้อย่างสุภาพเรียบร้อย ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีตามมาได้

ลำดับที่ 3 คุณภาพของการบริการ

สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ความสำคัญในอันดับถัดมาคือการมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อเสริมคุณภาพการบริการห้องธุรการให้ดีขึ้นได้ ผู้ใช้บริการห้องธุรการมองว่าการระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยจะสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องธุรการได้มากที่สุด ทำให้การบริการห้องธุรการมีความคล่องตัว และสามารถลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดจากเจ้าหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น (Human Error) หากการบริการต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการในห้องธุรการทั้งด้านเอกสารและด้านการเงิน มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยรองรับก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้นได้

ลำดับที่ 4 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ

ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการผู้ใช้บริการห้องธุรการมีความต้องการให้มีการบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการได้มากขึ้นกว่าเดิม เช่นการเปลี่ยนรองเท้าก่อนเข้าใช้บริการ และน้ำดื่มไว้คอยบริการ เป็นต้น โดยที่ผู้ใช้บริการ

ให้ความเห็นว่าการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มเติมจากการบริการเดิมที่มีอยู่จะทำให้ผู้ใช้บริการห้องธุรการรู้สึกประทับใจที่มากขึ้นกว่าเดิมได้

ลำดับที่ 5 การประสานงานของการบริการ

เรื่องการประสานงานของการบริการห้องธุรการที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการห้องธุรการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นอันดับถัดมา เนื่องจากการประเมินคุณภาพการให้บริการก็เป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญเพื่อที่จะสามารถนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นในอนาคตได้รวมถึงการบริการครบจบในสถานที่เดียว จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากขึ้นด้วย

ลำดับที่ 6 ค่าใช้จ่ายจากการบริการ

ในเรื่องค่าใช้จ่ายจากการบริการนั้นผู้ใช้บริการมองในเรื่องของช่องทางการชำระค่าบริการที่หากมีความทันสมัยและสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้มากและคล่องตัวที่สุดก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการห้องธุรการได้ตีมากขึ้น

5.1.2 อภิปรายผลที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อยผู้ให้บริการห้องธุรการ

ผู้ให้บริการห้องธุรการมีความเห็นตรงกันในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการห้องธุรการเกิดความพึงพอใจตามมาไม่ว่าจะเป็นการทำหลังคาระหว่างที่จอดรถผู้ปกครองมายังห้องธุรการ การมีน้ำดื่มบริการตนเองได้ ระบบเรียกคิวอัตโนมัติ และการสแกนบาร์โค้ดชำระค่าเทอม ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญมาเป็นอันดับต้นๆ ผู้ให้บริการห้องธุรการได้ให้ความเห็นอีกว่า ความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนนั้น คือการทำให้ธุรกิจมีความอยู่รอดและมีความยั่งยืน การมีสภาพคล่องทางการเงินและการมีเงินทุนหมุนเวียนก็เป็นสิ่งสำคัญในการนำมาพัฒนาทั้งส่วนงานวิชาการและงานบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็เป็นผลพวงมาจากการมีบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบายมากที่สุด ผู้ดำเนินธุรกิจนั้นจะต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อให้ทันกับยุคสมัยรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงรูปแบบการบริการอาจจะต้องเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป และอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนมุมมอง และความคิดให้เจ้าหน้าที่ห้องธุรการทุกคนรู้สึกได้ถึงความสำคัญของการบริการที่สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เมื่อผู้ใช้บริการพึงพอใจก็เกิดการบอกต่อ ทำให้มีผู้ใช้บริการมาสนับสนุนกิจการของโรงเรียนที่

มากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงเรียนด้วย ที่สำคัญธุรกิจของโรงเรียนจะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้เลยหากขาดการสนับสนุนที่ดีจากผู้ปกครองหรือผู้ใช้บริการนั่นเอง

5.2 ข้อเสนอแนะแนวทางทางการปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

แนวทางการปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการ โดยยึดหลักการประเมินความพึงพอใจทั้ง 6 ประเภท โดยแบ่งเป็นช่วงการให้บริการตามแผนผังการบริการ (Customer Journey Map) ของห้องธุรการทั้ง 3 ช่วงคือก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการและหลังการใช้บริการได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ความสำคัญในช่วงก่อนการใช้บริการซึ่งมี 2 ประเด็นคืออรรถศาสตร์ของผู้ใช้บริการและความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งในเรื่องอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการเป็นสิ่งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากกว่าความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยการมีบริการที่มีความเป็นมืออาชีพจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ซึ่งความเชื่อมั่นในการบริการนี้เองสามารถทำได้ผ่านการให้บริการของผู้ให้บริการห้องธุรการทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา ทวีผล (2550) ที่กล่าวว่า การต้อนรับผู้ใช้บริการเป็นเสน่ห์ที่สำคัญของอรรถศาสตร์ผู้ให้บริการ การมีท่าทางที่กระตือรือร้นจะเป็นการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบซึ่งหากปฏิบัติได้อย่างจริงจังก็จะทำให้การบริการสำเร็จได้ด้วยดี ทำให้ชนะใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกของผู้ใช้บริการ การที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นนั้นพนักงานจึงควรใส่ใจในด้านนี้มากขึ้น และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช และคณะ (2558) ที่ได้ระบุไว้ว่าภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจมาจากการที่ผู้ให้บริการมีอรรถศาสตร์ที่ดีให้เกียรติและให้บริการด้วยความสุภาพ ห้องธุรการควรมีการยกระดับมาตรฐานการบริการ โดยการฝึกอบรมพนักงานให้เห็นความสำคัญของงานบริการอยู่เสมอ ทำให้ผู้ใช้บริการห้องธุรการรู้สึกได้ว่าเป็นตัวแทนของโรงเรียนที่จะสามารถสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการห้องธุรการของโรงเรียนได้

5.2.2 จากผลการวิจัยพบว่าในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการช่วงระหว่างการใช้บริการห้องธุรการซึ่งมี 3 ประเด็นคือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการบริการ ผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ความสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับและคุณภาพการบริการ

มากที่สุด นอกจากนี้ผู้ใช้บริการห้องธุรการไม่ได้คำนึงถึงระยะเวลาในการบริการ โดยในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นผู้ใช้บริการห้องธุรการได้ให้ความสำคัญในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเข้าใจง่ายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช เพ็ชรความสุข (2558) ได้กล่าวว่าสิ่งที่ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีก็คือการบริการที่ถูกต้องไม่ซ้ำซ้อนมีขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจนเพื่อให้นักศึกษาได้รับประโยชน์มากที่สุด และในส่วนของคุณภาพการบริการทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการมีความคิดเห็นตรงกันในการให้ความสำคัญในเรื่องของระบบการให้บริการผ่านวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะสามารถช่วยเสริมคุณภาพการบริการให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการได้มากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัชชา ศิริวัฒน์ (2547) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการคือความเชี่ยวชาญและความถูกต้องแม่นยำของการบริการ มีการให้บริการที่รวดเร็วและมีระบบการให้บริการที่ทันสมัย ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

5.2.3 จากผลการวิจัยเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องธุรการช่วงหลังจากการใช้บริการมี 2 ประเด็นคือการประสานงานของการบริการและค่าใช้จ่ายหลังจากการใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ความสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับการประสานงานของการบริการ และค่าใช้จ่ายหลังจากการใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการห้องธุรการมีความต้องการในเรื่องการประสานงานของการบริการ ที่จะให้มีการประเมินผลหลังจากการใช้บริการทุกครั้งเพื่อที่จะสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) กล่าวว่าผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นซึ่งเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พึงพอใจโดยเกิดจากการประเมินผลของงานซึ่งเป็นการประเมินความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินของผู้ใช้บริการเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้ ประเด็นที่สองคือเรื่องค่าใช้จ่ายหลังจากการใช้บริการ โดยทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการมีความคิดเห็นตรงกันในเรื่องราคาที่เหมาะสมและช่องทางการชำระเงินที่สะดวก โดยมองว่าการมีราคาเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิกิตต์ รัชตะทรัพย์ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจรวมถึงไม่เสียดายที่จะทำการจ่ายเงินชำระค่าบริการเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวังไว้ ที่สำคัญหากมีช่องทางการจ่ายเงินที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการก็จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวกสบายในการชำระเงินมากยิ่งขึ้นเช่น การมี

คิวอาร์โค้ดสแกนชำระค่าเทอมแทนการกดเลขบัญชีโอนเงินค่าเทอม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภิสรา รอดบุญ (2563) ที่ได้กล่าวว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมากกับการบริการที่มีการรองรับการชำระเงินผ่าน QR Code หรือการจ่ายบิลด้วยการสแกนบาร์โค้ด เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะทางธุรกิจ

ข้อเสนอแนะทางธุรกิจในการปรับปรุงรูปแบบการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการ โดยสามารถทำการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องทำการปรับปรุงรูปแบบการบริการตามลำดับก่อนหลังได้ดังนี้

1. แผนระยะสั้นภายในระยะเวลา 1 ปี ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องธุรการในเรื่องของช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทั้งผู้ใช้บริการห้องธุรการเดิม และบุคคลทั่วไปให้ได้รับทราบถึงรายละเอียดของการบริการของห้องธุรการ ข่าวสารต่างๆจากทางโรงเรียนได้อย่างละเอียดชัดเจนในทันทีเช่น การมีผู้ให้บริการห้องธุรการดูแลเว็บไซต์ของทางโรงเรียนที่เป็นทางการและมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารจากทางโรงเรียนอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งดูแลเพจในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆและสร้าง Content ที่น่าสนใจเกี่ยวกับทางโรงเรียนอยู่เสมอ รวมถึงในอนาคตหากมีการวางระบบ Chatbot ให้สามารถโต้ตอบและให้คำแนะนำด้านการบริการของโรงเรียนและการบริการห้องธุรการในเบื้องต้นแบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถอัปเดตข้อมูลข่าวสารได้ทันถ่วงทีมากยิ่งขึ้น

2. แผนระยะยาวในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในอนาคตที่ทันสมัย เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องธุรการและนำมาปรับใช้ในระบบการบริการห้องธุรการให้มีประสิทธิภาพที่ดีในอนาคต การมีระบบ ERP เข้ามาบริหารจัดการก็จะสามารถเชื่อมโยงการทำงานทั้งการบริการห้องธุรการและการบริการในโรงเรียนทุกส่วนให้มีความเชื่อมโยง ความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น สามารถลดปัญหา Human Error ในทุกส่วนการทำงาน ซึ่งก็จะทำให้การทำงานทุกส่วนทุกแผนกมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นเช่น หากผู้ปกครองต้องการทราบว่านักเรียนขึ้นรถเบอร์ไหน รอบไหน ก็สามารถสอบถามได้ทางทั้งครูประจำชั้นหรือผู้ให้บริการห้องธุรการได้ทันที ทางครูประจำชั้นและผู้ให้บริการห้องธุรการก็ไม่ต้องสอบถามกันเอง เนื่องจากมีข้อมูลในระบบ ERP ที่ครบถ้วนและเชื่อมโยงกันทั้งด้านการบริการและด้านวิชาการที่ทั้งครูประจำชั้นและผู้ให้บริการห้องธุรการสามารถเรียกดูได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถแจ้งผู้ปกครองได้ทันถ่วงที ทำให้ผู้ปกครองเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในการบริการของทางโรงเรียนมากยิ่งขึ้น ในส่วนของแผนระยะยาวเรื่องของการมี

ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้นอาจจะต้องใช้เงินลงทุนที่สูงขึ้น จึงต้องมีการวางแผนการลงทุนในส่วนนี้ให้มีความละเอียดรอบคอบ ซึ่งก็อาจจะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าหากห้องธุรการมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเรียบร้อยแล้ว ยังมีประเด็นในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในด้านของประสิทธิผลการให้บริการห้องธุรการดังต่อไปนี้

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปในส่วนของระเบียบวิธีการวิจัย เพื่อให้การเก็บข้อมูลนำมาใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยที่ชัดเจนและละเอียดมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยควรแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ตามระดับชั้น คือผู้ใช้บริการห้องธุรการของนักเรียนระดับชั้นอนุบาล ประถม และมัธยม เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงความต้องการบริการของผู้ใช้บริการหรือผู้ปกครองในแต่ละระดับชั้นได้เช่น ผู้ปกครองระดับชั้นอนุบาลอาจมีความต้องการการบริการที่เกี่ยวข้องกับเด็กเล็กและผู้ปกครองระดับชั้นประถมและมัธยมอาจมีความต้องการด้านการบริการที่เกี่ยวข้องกับเด็กโต เช่น ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลอาจมีความต้องการให้มีมุมของเล่นสำหรับเด็กระหว่างรอใช้บริการห้องธุรการหรือผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมและมัธยมอาจมีความต้องการให้มีมุมกาแฟบริการในห้องธุรการ เป็นต้น การแบ่งกลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์ตามระดับชั้นก็จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและความต้องการของผู้ปกครองได้ทุกระดับชั้นอย่างทั่วถึง และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยได้ละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. การทำวิจัยครั้งต่อไปยังมีประเด็นในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้านการปรับปรุงรูปแบบการบริการ ซึ่งในโรงเรียนเอกชนมีหลายส่วนงานที่สามารถนำการปรับปรุงรูปแบบการบริการไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงรูปแบบให้การบริการห้องสหกรณ์ การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในโรงอาหาร หรือการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งก็จะทำให้ระบบการบริหารจัดการภายในโรงเรียนทุกส่วนงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีมากยิ่งขึ้นได้

บรรณานุกรม

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558. (2558).
 พิษณุโลก:สำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร.
- คู่มือหลักการบริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้. (2555). กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมวิชาการ
 และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- จรินทร์ยา แสงศิลป์มณี. (2562). การบริการสไตล์ญี่ปุ่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม
 กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่(สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการบริการธุรกิจญี่ปุ่น). สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2562). เด็กเกิดน้อยจะยุบโรงเรียนหรือทางเลือกอื่นที่สร้างสรรค์. สืบค้นเมื่อ 25
 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.naewna.com/politic/columnist/41733>
- ชัยรัตน์ รัตโนภาส. (2558). การพัฒนางานออกแบบการบริการท่องเที่ยวเพื่อการปั่นจักรยาน
 (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัด
 หนองคาย(วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แนวปฏิบัติสำหรับสถานศึกษาในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ประเทศไทย. (2563).
 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 1-10.
- พัลลภา ปีติสันต์, ชัญญา เหลียวรุ่งเรือง,สมบุญ เกียรติรุ่งเรืองดี และวรวิทย์ ศัลยวุฒิ. (2554). การ
 บริหารประสบการณ์ของลูกค้า. วารสาร Quality for Marketing and Branding, 18(167):
 94-95
- ภาณุเดช เพียรความสุข (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริม
 วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (รายงานการวิจัยสำนัก
 ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2553). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
 คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ(วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจ
 มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รดาณัฐ เต๋นศักดิ์ตระกูล. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุงอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยานของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด). มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น. กรุงเทพฯ
- ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการกำหนดมาตรการช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนเอกชนเป็นเงินอุดหนุน รายบุคคล. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 34(ตอนพิเศษ 279 ง), 1-2.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน(วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา).มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภิสรา รอดบุญ (2563). ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ TCDC. (2557). คู่มือออกแบบบริการ. สืบค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2564, จากhttps://web.tcdc.or.th/upload/Service_Design_Workbook_by_TCDC.pdf
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549).วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 14) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, พิภู ผ่องสุวรรณ, สุขุม เฉลยทรัพย์ และศิโรจน์ ผลพันธิน. (2562). ส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับโรงเรียนเอกชน. วารสารมหาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 7(1), 22.
- สิทธิศักดิ์ รัชตะทรัพย์. (2561). การออกแบบบริการสำหรับอพาร์ทเมนต์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน(วิทยานิพนธ์ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิทธิชัย ยกถาวร. (2554). การออกแบบรูปแบบการบริการสำหรับผู้ป่วยนอกของแผนก หูดอกมูกในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์โดยใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพ(สารนิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง และเปรมปรีดา ทองลา. (2559). แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศ(รายงานผลการวิจัย). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (รายงานผลการวิจัย). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- Aday ,L.N., & Andersen, R. (1978). Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. *Social Science and Medicine*. 12: 28.
- Barrow. J., Cox P, Sepich. R., and Spivak, R. (1989). Student Needs Assessment Surveys: Do they predict student use of services. *Journal of College Student Development*.
- Berelson, D. 1952. *Content Analysis in Communicative Research*. New York: The Free Press.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44.
- Stickdorn, M. & Schneider J. (2012). *This is Service Design Thinking*. BIS Publisher. 1: 28-34.
- Wahyono, Ulfa Nurjanah. (2020). Building Customer Loyalty through Strategy Experiential Marketing, Service Quality, and Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*. 9(2), 127.



ภาคผนวก ก



วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

งานวิจัยเรื่อง

“การศึกษาระบบบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่ง
หนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ผู้วิจัย: นางทัศนีย์ เปียทอง

นักศึกษาระดับปริญญา สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแนวทางสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ที่ใช้
บริการห้องธุรการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาระบบบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับ
ผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษารูปแบบการบริการห้องธุรการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการ
ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชน
แห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- เพื่อปรับปรุงรูปแบบบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียน
เอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก
เรื่อง การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด
ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ :
2. สถานภาพ :
3. อายุ (ปี) :
4. ระดับการศึกษา :
5. รายได้ส่วนตัว (บาท) :
6. อาชีพปัจจุบัน :

ส่วนที่ 2: คำถามทั่วไปด้านการใช้บริการห้องสมุด

1. ระยะเวลาที่ใช้บริการห้องสมุดต่อเดือน โดยเฉลี่ยเป็นเท่าใด
2. ท่านใช้บริการห้องสมุดในด้านใดบ้าง
3. ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ท่านได้ใช้บริการห้องสมุดในช่องทางใดบ้างหรือไม่อย่างไร
4. ท่านพบปัญหาใดในการใช้บริการห้องสมุดบ้าง
5. ท่านติดต่อกับผู้ให้บริการห้องสมุดผ่านช่องทางใดบ้าง
6. ท่านรับข้อมูลข่าวสารของผู้ให้บริการห้องสมุดผ่านช่องทางใดบ้าง
7. ท่านชำระค่าบริการที่ห้องสมุดในรูปแบบไหนบ้าง
8. ในการชำระค่าบริการที่ห้องสมุดของท่านต่อครั้งเป็นจำนวนเท่าใด

ส่วนที่ 3: คำถามความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ก่อนการใช้บริการ

3.1 ทัศนคติของผู้ให้บริการ

1. ทัศนคติของผู้ให้บริการ โดยรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อการต้อนรับของผู้ให้บริการ
3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการท่วงท่าและการสนใจผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการตามลำดับคิว
6. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการอย่างไรบ้าง

3.2 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ

1. ความสะดวกสบายโดยภาพรวมจากการใช้บริการห้องสมุดเป็นอย่างไร
2. ท่านรู้สึกอย่างไรกับบริเวณส่วนการให้บริการของห้องสมุด
3. ท่านรู้สึกอย่างไรในการได้รับการดูแลอยู่เสมอจากผู้ให้บริการเมื่อต้องการ
4. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการห้องสมุดอย่างไรบ้าง

ระหว่างการใช้บริการ

3.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

1. ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมในการใช้บริการห้องสมุดเป็นอย่างไร
2. ข้อมูลและข่าวสารที่ท่านได้รับการบริการมีความถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่อย่างไร
3. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อรายละเอียดการให้บริการระหว่างการใช้บริการห้องสมุด

4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารการบริการห้องสมุดจากช่องทางใดบ้าง
5. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากห้องสมุดอย่างไรบ้าง

3.4 คุณภาพการให้บริการ

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการห้องสมุดเป็นอย่างไร
2. คุณภาพด้านกระบวนการให้บริการห้องสมุดเป็นอย่างไร
3. ท่านมีความต้องการในคุณภาพการบริการห้องสมุดเป็นแบบใดอย่างไร
4. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านคุณภาพการให้บริการห้องสมุดอย่างไรบ้าง

3.5 ระยะเวลาในการบริการ

1. ภาพรวมของระยะเวลาในการบริการเป็นอย่างไร
2. ท่านรู้สึกอย่างไรกับระยะเวลาที่ใช้ในการบริการ
3. ระยะเวลาที่ท่านเข้าใช้บริการทุกครั้งเท่าเดิมหรือไม่อย่างไร
4. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการห้องสมุดอย่างไรบ้าง

หลังการใช้บริการ

3.6 การประสานงานของการบริการ

1. ภาพรวมของการประสานงานของการบริการห้องสมุดเป็นอย่างไร
2. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการประเมินผลหลังจากการใช้บริการห้องสมุด
3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการได้รับการบริการในสถานที่เดียว
4. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของการประสานงานของห้องสมุดอย่างไรบ้าง

3.7 ราคา/ค่าใช้จ่าย

1. ภาพรวมของราคา/ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้องสมุดเป็นอย่างไร
2. ท่านรู้สึกอย่างไรกับราคา/ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ
3. ท่านรู้สึกอย่างไรกับช่องทางในการชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ

4.ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับราคา/ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้อง
 ธุรการอย่างไรบ้าง

ส่วนที่ 4 การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการห้องธุรการ

- 1.หากมีการออกแบบบริการห้องธุรการรูปแบบใหม่ ท่านคิดว่าการบริการด้านใด
 ที่ควรมีการปรับปรุง เพราะเหตุใด
- 2.การบริการห้องธุรการเรื่องใดเป็นเรื่องที่ท่านคิดว่าสำคัญ เพราะเหตุใด
- 3.ท่านคิดว่าช่องทางไหนมีความเหมาะสมที่สุดสำหรับท่านในการรับการบริการ
 ห้องธุรการ
- 4.โปรดเรียงลำดับรูปแบบการบริการห้องธุรการที่ท่านให้ความสำคัญโดยให้
 เรียงจาก 1 (สำคัญมากที่สุด) ถึง 7 (สำคัญน้อยที่สุด)

() ทัศนคติของผู้ให้บริการ	() ความสะดวกสบาย
() ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	() การบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ
() ระยะเวลาการให้บริการ	() การประสานงานการบริการ
() ค่าใช้จ่ายหลังจากการให้บริการ	

.....ขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ.....

ภาคผนวก ข



วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

งานวิจัยเรื่อง

“การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่ง
หนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ผู้วิจัย: นางทัศนีย์ เปียทอง

นักศึกษาระดับปริญญา สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแนวทางสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องธุรการ เพื่อเก็บ
รวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของ
โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการทั่วไปของห้องธุรการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา
- เพื่อศึกษาปัญหาที่พบเจอในการให้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก
เรื่อง การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดการ
ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุดการ
การให้บริการทั่วไป

1. ปัจจุบันห้องสมุดการมีการบริการห้องสมุดการในด้านใดบ้าง
2. ขั้นตอนการบริการที่ห้องสมุดการมีอะไรบ้าง
3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับขั้นตอนการบริการห้องสมุดการ
4. ท่านคิดว่าการบริการห้องสมุดการเหมาะสมกับผู้ใช้บริการหรือไม่อย่างไร
5. ท่านคิดว่าการบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการควรมีรูปแบบอย่างไรบ้าง

การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดการ

1. ท่านคิดว่าห้องสมุดการจะได้รับประโยชน์ในการมีการบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการอย่างไร
2. ท่านคิดว่ารูปแบบการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างไรบ้าง
3. รูปแบบการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ จะทำให้ภาพลักษณ์การบริการห้องสมุดการเป็นอย่างไร
4. ท่านมีแนวคิดอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากการมีรูปแบบการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการบ้าง
5. เพื่อการบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ท่านคิดว่าควรมีการลงทุนเพิ่มเติมหรือไม่อย่างไร
6. หากต้องลงทุนเพิ่มเติม ท่านคิดว่าการบริการที่สร้างความพึงพอใจมีความคุ้มค่าหรือไม่อย่างไร
7. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง

.....ขอบคุณท่านที่ให้ควาร่วมมือ.....

ภาคผนวก ก



การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI)

งานวิจัยเรื่อง

“การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่ง
หนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า

1. ศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริการห้องสมุดที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยแบบสัมภาษณ์ มีทั้งหมด 2 ชุด ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การกำหนดระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 4 ระดับ

- ระดับ 4 หมายถึง สอดคล้องอย่างยิ่ง
- ระดับ 3 หมายถึง สอดคล้อง
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่สอดคล้อง
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

$$\text{ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI)} = \frac{\text{จำนวนข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คนเห็นว่าสอดคล้องกัน}}{\text{จำนวนข้อคำถามทั้งหมด}}$$

ผลการคำนวณ CVI แบบสัมพัทธ์ชุดที่ 1

แบบสัมพัทธ์ผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุดของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ข้อ	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	คะแนน
1	4	4	4	1
2	4	4	4	1
3	4	4	4	1
4	4	4	4	1
5	4	4	4	1
6	4	4	4	1
7	4	4	4	1
8	4	4	4	1
9	4	4	4	1
10	4	4	4	1
11	4	4	4	1
12	4	4	4	1
13	4	4	4	1
14	4	4	4	1
15	4	4	4	1
16	4	4	4	1
17	4	4	4	1
18	4	4	4	1
19	4	4	4	1
20	4	4	4	1
21	4	4	4	1
22	4	4	4	1
23	4	4	4	1

ข้อ	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ระดับความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	คะแนน
24	4	4	4	1
25	4	4	4	1
26	4	4	4	1
27	4	4	4	1
28	4	4	4	1
29	4	4	4	1
30	4	4	4	1
31	4	4	4	1
32	4	4	4	1
33	4	4	4	1
34	4	4	4	1
35	4	4	4	1
36	4	4	4	1
37	4	4	4	1
38	4	4	4	1
39	4	4	4	1
40	4	4	4	1
41	4	4	4	1
42	4	4	4	1
43	4	4	4	1
44	4	4	4	1
45	4	4	4	1
46	4	4	4	1
47	4	4	4	1
48	4	4	4	1
49	4	4	4	1
รวม				49

ค่า CVI สำหรับแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 = $49/49 = 1$

ผลการคำนวณค่า CVI แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริหารห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน


ข้อ	ระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	คะแนน
1	4	4	4	1
2	4	4	4	1
3	4	4	4	1
4	4	4	4	1
5	4	4	4	1
6	4	4	4	1
7	4	4	4	1
8	4	4	4	1
9	4	4	4	1
10	4	4	4	1
11	4	4	4	1
12	4	4	4	1
รวม				12

ค่า CVI สำหรับแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 = $12/12 = 1$

จากการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสัมภาษณ์ทั้ง 2 ชุดพบว่า ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 และ ชุดที่ 2 มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งถือได้ว่าแบบสัมภาษณ์ทั้ง 2 ชุดมีความสอดคล้องกับเนื้อหาของงานวิจัยฉบับนี้

ภาคผนวก ง
การประเมินตรวจสอบการคัดลอกผลงาน
ผ่านโปรแกรม Turnitin

[Tassanee Piathong](#) [User Info](#) [Messages \(1 new\)](#) [Student](#) [English](#) [Help](#) [Logout](#)



[Class Portfolio](#)
[My Grades](#)
[Discussion](#)
[Calendar](#)

NOW VIEWING: HOME > CMMULIBRARY

Class Homepage

This is your class homepage. To submit to an assignment click on the "Submit" button to the right of the assignment name. If the Submit button is grayed out, no submissions can be made to the assignment. If resubmissions are allowed the submit button will read "Resubmit" after you make your first submission to the assignment. To view the paper you have submitted, click the "View" button. Once the assignment's post date has passed, you will also be able to view the feedback left on your paper by clicking the "View" button.

Assignment Inbox: CMMULibrary

Assignment Title	Info	Dates	Similarity	Actions
CMMULibrary	?	Start 02-Sep-2020 3:11PM Due 31-Dec-2022 11:59PM Post 31-Dec-2021 12:00AM	12% <div style="width: 100px; height: 10px; background-color: #76923c; margin: 0 auto;"></div>	Resubmit View Download

จากการประเมินอักษรวิสุทธิ์ผ่านโปรแกรม Turnitin พบว่างานวิจัยฉบับนี้มีค่าที่ได้ คือ 12 %
ถือว่ามีความผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 25 %