บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม เป็นงานวิจัยและพัฒนาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยเป็น ดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 ได้มาจากการสัมภาษณ์ถึงสภาพปัญหา และสาเหตุของปัญหาในการให้บริการโดยสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน

ข้อมูลส่วนที่ 2 ได้มาจาการเก็บข้อมูล คุณลักษณะส่วนบุคล และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผู้วิจัยนำข้อมูลส่วนที่ 1 และ 2 มาวิเคราะห์ และพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ และดำเนินการตามแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลส่วนที่ 3 ได้มาจากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มผู้รับบริการชุดเดิม จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ หลังจากการใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ สภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการเพื่อนำผลการศึกษาไปทำการวิเคราะห์สรุปปัญหาในการให้บริการ และสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ประชากรที่ทำการศึกษาเชิงปริมาณในครั้งนี้มีผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ใช้อาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ จำนวน 1,492 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างมี จำนวน 400 คน และศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ให้บริการ เป็นเจ้าหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ จำนวน 20 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในการวิจัย นำเสนอทั้งรูปแบบของการบรรยายความและตารางพร้อมการบรรยาย โดยการนำเสนอตามที่ได้ดำเนินการ คือ ศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยการเก็บข้อมูล คุณลักษณะส่วนบุคล และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยการเก็บข้อมูล คุณลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้อาคาร จำนวน 400 คน และเก็บข้อมูล คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการและสภาพสาเหตุของปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการให้บริการ ในการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์เพื่อสร้างยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับการบริการ

ได้มาจากข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (n = 400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	228	57.00
หญิง	172	43.00
อายุ (ปี)		
17 – 25	74	18.50
26 – 35	164	41.00
36 – 45	129	32.30
45 ปีขึ้นไป	33	8.30
อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว	30	7.50
รับจ้าง	325	81.30
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	8.30
อื่น ๆ	12	3.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏวิทยาลงกรณ์

ตาราง 2 (ต่อ) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (n = 400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา-มัธยมศึกษา	6	1.50
อนุปริญญา	66	16.50
ปริญญาตรี	304	76.00
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีช่วงอายุ ระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.30 ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้าง จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4.1.2 ลักษณะงานการให้บริการ

จากการที่มีผู้มารับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ภายในอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม สามารถจำแนกตามลักษณะงาน เพื่อที่จะสามารถให้การปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการได้ เป็นไปตามลักษณะงาน ที่มีผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจในหน่วยงานแต่ละฝ่าย จึงจำแนกผู้รับบริการตามลักษณะงาน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามลักษณะงานแต่ละฝ่าย ($n = 400$)

ลักษณะงานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายวิศวกรรม	163	40.75
ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก		
ด้านความรู้ความสามารถ		
ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ		
ฝ่ายดูแลอาคาร	117	29.25
ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก		
ด้านความรู้ความสามารถ		
ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ		
ฝ่ายธุรการ	120	30.00
ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก		
ด้านความรู้ความสามารถ		
ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ		

จากตาราง 3 พบว่าผู้รับบริการมารับบริการฝ่ายวิศวกรรมมากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาเป็นฝ่ายธุรการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และฝ่ายดูแลอาคารน้อยที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

4.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับการบริการก่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ได้มาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการโดยรวมของผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน จำแนกออกเป็นด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบและระบบการให้บริการ ก่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับการบริการก่อนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ($n = 400$)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\overline{X}$	*S.D.*	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก	1.72	.15	น้อยที่สุด
2. ด้านความรู้ความสามารถ	1.72	.16	น้อยที่สุด
3. ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ	1.72	.16	น้อยที่สุด
รวมเฉลี่ย	1.72	.09	น้อยที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจก่อนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\overline{X} = 1.72$, $S.D. = .09$) พิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกๆ ด้าน

ผู้วิจัยได้นำประเด็นการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดของผู้รับบริการทั้งหมดนี้ เพื่อไปเป็นประเด็นประกอบการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ เพื่อทำการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมถึงสาเหตุและเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาซึ่งจะเป็นกระบวนการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

4.1.4 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและหน่วยงานที่สังกัด ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ($n = 20$)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	60.00
หญิง	8	40.00
อายุ (ปี)		
18 – 25	8	40.00
26 – 35	7	35.00
37 – 45	3	15.00
45 ปี ขึ้นไป	2	10.00
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
5,000 – 10,000	14	70.00
10,001 – 20,000	5	25.00
20,000 บาทขึ้นไป	1	5.00
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	5	25.00
ปวส./อนุปริญญา	8	40.00
ปริญญาตรี	6	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	5.00
ระยะเวลาทำงาน (ปี)		
1 – 3	8	40.00
4 – 6	5	25.00
7 – 9	6	30.00
9 ปีขึ้นไป	1	5.00

ตาราง 5 (ต่อ) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ($n = 20$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
ฝ่ายวิศวกรรม	10	50.00
ฝ่ายดูแลอาคาร	5	25.00
ฝ่ายธุรการ	5	25.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน เป็นชาย 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เป็นหญิง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมามีรายได้ 10001-20000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระยะเวลาทำงานส่วนใหญ่ใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และหน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายวิศวกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน เป็นฝ่ายดูแลอาคารและฝ่ายธุรการ จำนวนฝ่ายละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม

4.1.5 สภาพและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการ

สภาพปัญหาจากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับการบริการแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในระหว่างวันที่ 10 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2551 ประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละฝ่ายทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ปรับปรุงเนื้อหาและข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้รับการบริการ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มากกว่า ร้อยละ 75.50 มีความคิดเห็นว่าปัญหาการให้บริการเกิดจากบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการ รองลงมา ร้อยละ 22.50 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องบางเรื่อง จากระบบงานที่ต้องทำงานตามขั้นตอน และยังขาดจิตสำนึกในการทำงานด้านบริการทำให้เรื่องที่ควรจะดำเนินการได้เร็วกลับล่าช้า ต้องแก้ปัญหาโดยการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยต้องการให้มีวิธีการเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะให้พนักงานในการให้บริการที่ดี ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมเชิงวิชาการ เรื่องของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยให้เหตุผลต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นการให้บริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ และในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำและควรอบรมในแนวทางที่ให้วิชาการทั้งกลุ่ม เพราะจะทำให้มีความรู้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้ พนักงานบางส่วนมีความคาดหวังจากการฝึกอบรมว่าจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการอบรมจะทำให้พัฒนางานได้ จึงควรต้องมีการกระตุ้นเตือนและการฝึกอบรมก็น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น มีจิตสำนึกไปในทางที่ดี จะเป็นการจัดฝึกอบรมให้เหมาะสมกับบุคลากร ปัญหาและเวลา จะทำให้ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรม และนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานในชีวิตประจำวันได้

พนักงานส่วนที่เหลือ มีความคิดเห็นที่เป็นกลางต่อการจัดฝึกอบรม เนื่องจากเห็นว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคน ไม่ใช่ทำกันง่ายๆ เช่นให้ความเห็นว่า “อบรมไปก็เท่านั้น ไม่เห็นได้ประโยชน์อะไรเพราะเห็นทำดีได้ไม่นานก็เป็นเหมือนเดิมอีก” หรือ “ไปอบรมทุกครั้งก็ไม่เห็นจะได้อะไรเลย เสียเวลาเปล่า ๆ”

ส่วนประเด็นอื่น ๆ พนักงาน มีความคิดเห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ นอกจากการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้แล้ว ยังต้องการผู้ที่ให้คำปรึกษา ในช่วงสภาวะฉุกเฉิน ในการตัดสินใจได้ทันท่วงทีในการทำงานด้านการบริการ เพื่อความรวดเร็วและให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับการบริการ

4.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาแผนยุทธศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากประเด็นปัญหาที่พบ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการต้องการให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่จำเป็นต้องรู้ โดยผู้ให้การบริการคาดหวังว่า การฝึกอบรมจะสามารถเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ พัฒนาทักษะที่เหมาะสม เข้าใจแนวทางปฏิบัติเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริงในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเวลาต่อไปได้ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เข้าใจเจตนารมณ์ขององค์กร สร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความรับผิดชอบในการทำงานด้านการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยโครงการฝึกอบรมจะเกิดประโยชน์มาก ถ้าผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นว่าการเข้าร่วมการฝึกอบรม จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี เช่น การมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัล การได้ความรู้ ความเข้าใจ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพอย่างแท้จริง และทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ความสำเร็จหรือผลการฝึกอบรมที่ดีเยี่ยมนั้น จะมีผลดีต่อการทำงานของพวกเขาทั้งหลาย

ผู้วิจัยมีแนวคิดว่า การฝึกอบรมจะสามารถแก้ปัญหาได้บ้างในเวลาที่จำกัด และถ้าทำอย่างต่อเนื่องอย่างเหมาะสม ก็สามารถที่จะทำให้ผู้ให้การบริการได้รับความรู้ทางวิชาการ ทักษะ เจตคติที่ดี และสามารถนำเทคนิคใหม่ๆ จากกิจกรรมในการอบรม มาปรับปรุงในการทำงานครั้งต่อๆ ไป ในการอบรมสามารถสรุปปัญหาต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์แก้ไขเพื่อนำกลับไปใช้ตามความเหมาะสม เช่น แต่งตั้งที่ปรึกษาที่มีความสามารถในด้านเทคนิคที่ใช้ในระบบ โดยให้อำนาจการตัดสินใจ ได้จัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อยเป็นประจำเพื่อประสานงานแต่ละฝ่ายให้เกิดการประสานงานที่ดี จัดสรุปงานที่มีปัญหาค้างเก่าของทุกวันในตอนเช้า สร้างหลักประกันเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจเพื่อการต่อยอดในการทำงาน เป็นต้น มาพิจารณาเพื่อใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการที่จะสามารถทำให้เพิ่มคุณภาพในการให้การบริการได้ด้วย

4.1.7 แนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์คุณภาพการให้การบริการ โดยนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาพัฒนา ดังนี้

1) การจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องของความพึงพอใจต่ำ และเพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพของผู้ให้บริการที่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมเชิงวิชาการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากข้อมูลการฝึกอบรมที่มีส่วนมากจะอบรมเฉพาะด้านกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ เป็นเฉพาะบุคคล ทำให้รับรู้แต่เฉพาะเรื่อง ผู้วิจัยจึงต้องการให้จัดการฝึกอบรมที่แตกต่างจากเดิม ให้เป็นแนววิชาการแทรกสาระเกี่ยวกับการให้บริการที่ทุกคนควรรู้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการให้การบริการได้ โดยจัดฝึกอบรมพนักงานทั้งหมดเพราะทุกส่วนมีลักษณะของงานที่จะต้องให้บริการทั้งสิ้น ในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยให้จัดหัวข้อการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิทยากรที่มี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดทั้งด้านวิชาการ การดำเนินกิจกรรมสัมพันธ์ให้เชื่อมโยงกับเรื่องของการให้บริการการจัดโครงการฝึกอบรมบุคลากร ถือเป็นยุทธศาสตร์ที่จะใช้ในการแก้ปัญหาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้นในการให้บริการ แต่การกำหนดโครงการที่ดีจะต้องมีการระบวนการที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา จึงจะสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ โครงการฝึกอบรมบุคลากรที่องค์การได้จัดขึ้นนั้นทำหน้าที่ปรับปรุง เพิ่มพูน ส่งเสริม สร้างเจตคติ และสนับสนุน ให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแลงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ซึ่งการจัดโครงการฝึกอบรม มีรายละเอียดดังนี้

(1) วิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่ได้จากผู้รับการบริการและผู้ให้การบริการรวบรวมข้อมูลที่มีความเป็นไปได้ในการทำงานอย่างถูกต้อง โดยประชุมกับส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง

(2) เพื่อดำเนินการโครงการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ "โครงการยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้การบริการและสร้างคุณภาพผู้ให้บริการ" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม มีคุณภาพในการทำงานที่ดี มีความรู้ ความสามารถ เกิดเจตคติความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคต เกิดทักษะและความรับผิดชอบในการทำงานมากยิ่งขึ้น สามารถทำหน้าที่ในการให้การบริการอย่างมีสำนึก รับผิดชอบ ยิ้มแย้มแจ่มใส ติดตามงานกระตือรือร้น เร่งรัดการทำงานให้รวดเร็วให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับการบริการ

(3) วิธีการฝึกอบรม โดยเน้นผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ ใช้เวลาการอบรมเป็น 4 ครั้ง ๆ ละวัน ใช้วันหยุดสุดสัปดาห์ สาเหตุที่ไม่สามารถหยุดงานได้เพราะต้องให้การบริการโดยที่จะมีการประเมินผลของการอบรมในแต่ละครั้ง วิธีการประเมินคือให้ผู้รับการอบรม เมื่อกลับมาทำงานตามปกติหลังจากที่ได้เข้ารับการอบรมใน 1 ครั้ง ให้ประเมินตนเองและนำปัญหาที่ได้นำกลับมาสรุปในการอบรมครั้งต่อไป ในการอบรมครั้งนี้ ใช้สถานที่ภายในห้องประชุมของ อาคารนิติบุคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม พร้อมทั้งเชิญวิทยากรที่มีความสามารถในแต่ละด้านมาให้ความรู้ เช่น การให้การบริการที่ดี เทคนิคการสื่อสารให้คนรักและเข้าใจ ทำงานอย่างไรได้รวดเร็วและถูกต้อง ในการอบรมทุกครั้งผู้เข้ารับการอบรมจะได้ไปเป็นผู้ใช้บริการตามสถานที่ต่าง ๆ ที่มีการให้การบริการที่คล้ายกับการให้บริการของผู้รับการอบรม เพื่อนำปัญหาและข้อดีกลับมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุ พร้อมทั้งนำส่วนที่ดีมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำมาใช้กับตนเองต่อไป หัวข้อและรายละเอียดการอบรมมีดังนี้

ก. กิจกรรมการอภิปรายในแต่ละกลุ่มย่อย

ข. สะท้อนสภาพปัญหาของแต่ละทีมในการทำงาน

ค. แสดงออกตามทัศนคติในความบันเทิงของกลุ่มที่นำเสนอ

ง. กิจกรรมเกมเชื่อมความสัมพันธ์

จ. การเดินทางไปดูงานนอกสถานที่แล้วนำข้อดีข้อเสียมาวิเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ฉ. แต่ละกลุ่มนำเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไข

ช. แต่ละกลุ่มสรุปและเสนอแนะสิ่งสร้างสรรค์แก่องค์กรในแต่ละครั้งของการอบรม

(4) หัวข้อการฝึกอบรม เพื่อคุณภาพในการให้การบริการ ประกอบด้วย

ก. คุณสมบัติที่ดีในการให้การบริการ

ข. ความรู้ ความเข้าใจ เจตคติที่ดีในการให้บริการ

ค. วิถีชีวิตอยู่อย่างพอเพียง

ง. ชีวิตก้าวหน้าด้วยรอยยิ้ม

จ. ยุทธศาสตร์คืออะไร

ฉ. การเป็นผู้ให้ย่อมดีกว่าเป็นผู้รับ

2) การประเมินผลการฝึกอบรม โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในด้านบุคคล 3 ท่าน เฝ้าสังเกตการทำงานของผู้ให้การบริการที่ได้เข้ารับการอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้ให้การบริการพร้อมให้คะแนนหลังจากการอบรมในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาของการอบรม ผู้วิจัยนำแบบประเมินของผู้ให้การบริการในแต่ละครั้งที่มีการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่สรุปประสิทธิภาพในด้านต่างๆ แต่ละด้านดังนี้

(1) ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ในจำนวนผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 20 คน ผ่านเกณฑ์จากการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ คิดเป็นร้อยละ 87.75 ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีข้อเสนอจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ต้องแก้ไขบางส่วนของบุคลากร เช่น การยิ้มที่ยังไม่เป็นธรรมชาติ และบางคนอาจมีความในใจที่ต้องให้ส่วนที่รับผิดชอบเข้าไปแก้ไขและควรเฝ้าระวังในจุดบกพร่องเหล่านี้

(2) ด้านความสามารถ ในจำนวนผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 20 คน ผ่านเกณฑ์จากการประเมิน คิดเป็นร้อยละ 85.50 ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิในการปฏิบัติงานจริงในความคล่องตัวของการทำงานควรส่งเสริมให้มีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในด้านการทำงานของแต่ละบุคคล หรือการอบรมให้ตรงหน้าที่ตามสายงานที่แต่ละฝ่ายปฏิบัติงาน

(3) ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้ลงความเห็นในเรื่องนี้เป็นความสำคัญ และได้ประเมินการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 93.50 แต่ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านได้แนะนำว่า การที่ให้การบริการในด้านนี้ อาจจะเพิ่งผ่านการอบรม เมื่อปล่อยเวลานานไปอาจจะกลับสู่สภาพเดิม จึงควรจะมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของผู้ให้การบริการ หรือควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความคิดเห็นเดือนละครั้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4.1.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ ภายหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นกลุ่มผู้รับบริการชุดเดิม จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามในระยะที่ 1 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วย 3 คน ได้ติดตามนำแบบสอบถามส่งมอบให้กับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อขอความร่วมมือที่จะพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อไป โดยมีรายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ($n = 400$)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\overline{X}$	*S.D.*	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก	3.86	.09	มาก
2. ด้านความรู้ความสามารถ	3.85	.09	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ	3.86	.09	มาก
รวมเฉลี่ย	3.86	.05	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายหลังการดำเนินการพัฒนายุทธศาสตร์คุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\overline{X} = 3.86$, $S.D. = .05$) พิจารณาในทุกๆ ด้านของความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

4.1.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

	n	$\overline{X}$	*S.D.*	*df*	*t*-test	p-value
ก่อนการพัฒนา	400	1.72	.09			
				399	-390.312	.000
หลังการพัฒนา	400	3.86	.05			

*p< 0.05

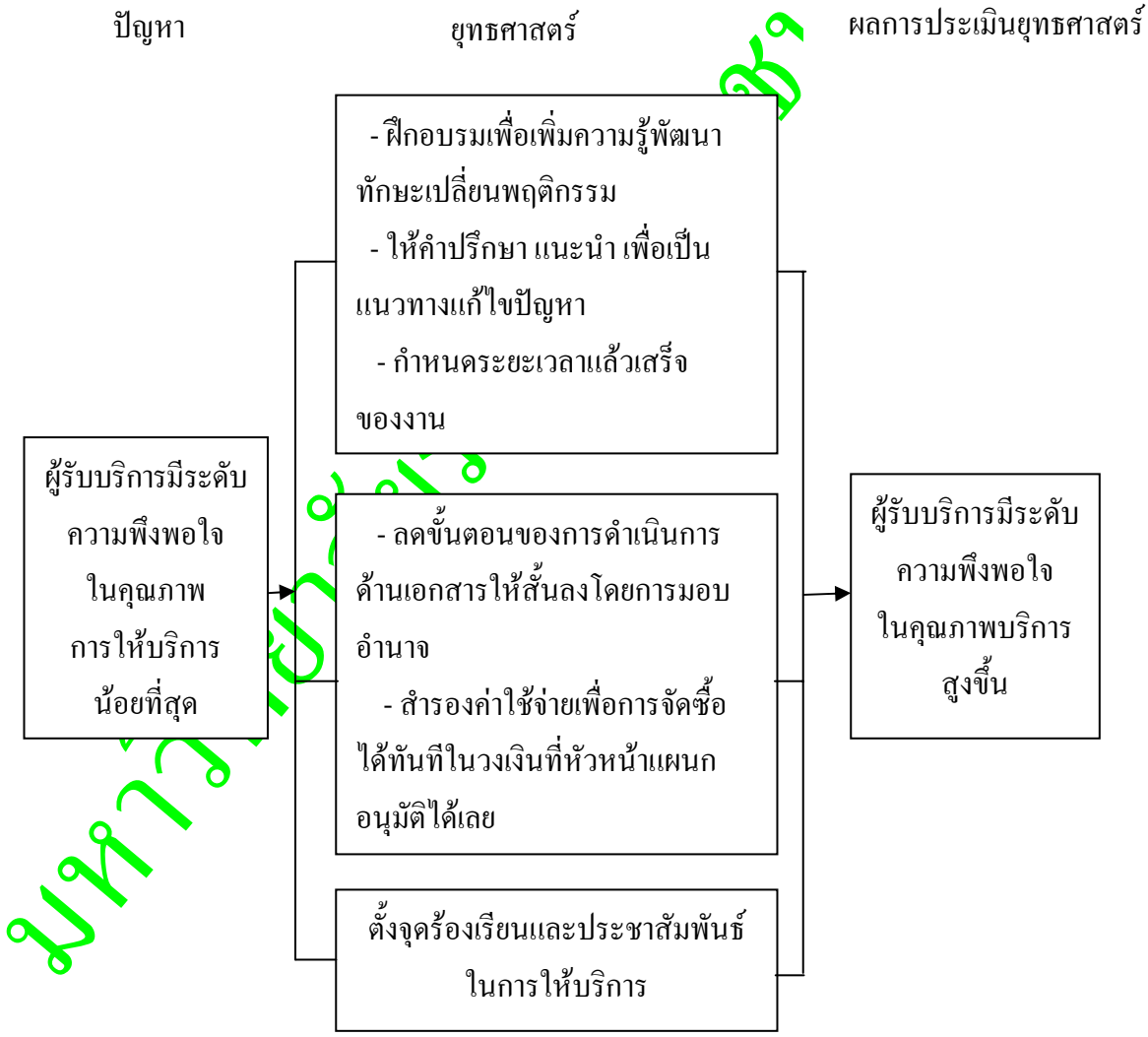
จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับการบริการต่อการให้บริการโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภายหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า ก่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม

4.1.10 ประเมินผลการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ผลจากการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ภายหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.86, *S.D.* = .05) ในทุกๆ ด้านของการให้บริการ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่ามีค่าเฉลี่ยดีกว่าก่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกๆ ด้าน ซึ่งทำให้เห็นได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการดีขึ้น

สรุป ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลการประเมินยุทธศาสตร์



ภาพ 8 ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีนครินทร์

4.2 ข้อสรุปที่ได้จากการค้นพบ

4.2.1 ข้อสรุปที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ก่อนใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ประเด็นการให้บริการในด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 1.72, *S.D.* = .09) แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนของการให้บริการที่จะต้องได้รับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยรวม อย่างเร่งด่วน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ

4.2.2 ข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน ภายหลังจากการได้รับรู้ถึงปัญหาจากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว ในเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ปรับปรุงขึ้น พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.50 มีความคิดเห็นว่าปัญหาการให้บริการเกิดจากผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการที่ควรจะเป็นจากระบบงานที่ต้องทำงานตามขั้นตอน ขาดจิตสำนึกในงานให้บริการ ทำให้เรื่องที่ควรจะดำเนินการได้เร็วกลับล่าช้า จึงต้องแก้ปัญหาโดยการพัฒนาผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยต้องการให้มีวิธีการเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการที่ดีต้องมีการจัดฝึกอบรมเชิงวิชาการ ในเรื่องของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้แล้ว ต้องการให้มีการให้คำปรึกษา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในบางกรณี และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ และเพิ่มอุปกรณ์ให้เพียงพอในการทำงานการให้บริการ

4.2.3 ข้อสรุปที่ได้จากแนวทางการใช้แผนยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แนวทางการใช้แผนยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยจัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการและเสริมสร้างทักษะของผู้ให้บริการ หลักสูตรยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีจิตสำนึกร่วมกันว่า ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ เป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจ และเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการมากยิ่งขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพเหมาะสม มีวิธีการให้บริการที่เป็นระบบ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ให้บริการ เพื่อให้มีแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการมอบอำนาจและกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เพื่อให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสั้นลงและขั้นตอนลดลง มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานในด้านประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้รับบริการพร้อมรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ผู้รับบริการในการมาติดต่อและให้คำแนะนำเบื้องต้นในเรื่องของการให้บริการที่จะทำให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4.2.4 ข้อสรุปที่ได้จากการทดลองใช้ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากการทดลองใช้แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประเด็นการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมน้อยที่สุดทั้ง 3 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เห็นได้จากผลการประเมินความพึงพอใจที่การให้บริการดีขึ้นมากภายหลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการให้บริการ แผนยุทธศาสตร์ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จากระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับการบริการสูงขึ้นหลังจากการใช้แผนยุทธศาสตร์ และจากการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์หัวหน้างาน หลังการฝึกอบรม พบว่า หลังจากการใช้แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรม กิริยาท่าทาง เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี มีความสนใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมทั้งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการโดยผู้วิจัย ภายหลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้บริการ ได้นำความรู้แนวคิด จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันได้จริง มีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งเกิดจากแรงกระตุ้นโดยการฝึกอบรม และจากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า พฤติกรรรมการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายหลังการฝึกอบรม เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งเห็นได้จากความตั้งใจกระตือรือร้นในการทำงาน ร่วมมือร่วมใจ ปรึกษาหารือ ทักทายกัน และพยายามช่วยเหลือผู้รับบริการในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี