

การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการนักศึกษาสำนักกิจการนักศึกษา
สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง
Improving the quality of student services, the Student Affairs Office
A private educational institution

มัทนา เปรมรุ่งเจตน์¹ บำรุง สาริบุตร² นิธิภัทร กมลสุข³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) สร้างเครื่องมือประเมิน และประเมินผลการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง และ (2) เสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ นักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 356 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และ (3) แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบประเมิน โดยใช้วิธีการประเมินการให้บริการแบบผสมด้วยกัน 2 วิธี ดังนี้ (1) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (2) การวิเคราะห์ช่องว่างความสามารถในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายงานทุนการศึกษา ฝ่ายงานวินัยนักศึกษา ฝ่ายงานสวัสดิการนักศึกษา ฝ่ายงานกิจกรรมนักศึกษา และฝ่ายงานกิจกรรมจิตอาสา CSR มีระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาวิเคราะห์ช่องว่างความสามารถในการให้บริการ (Gap Analysis) เป็นการวิเคราะห์ที่ช่วยให้เห็นความสำคัญระหว่างค่าคะแนนความคาดหวัง และค่าคะแนนความพึงพอใจ ผลพบว่าช่องว่างความสามารถในการให้บริการที่ผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุดในแต่ละข้อคำถามมี 6 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่อง สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เผยแพร่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เฟสบุ๊ก (สามารถตรวจสอบข้อมูลการเข้าถึงของนักศึกษาในเพจ) หรือ ไลน์แอด ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถที่มีผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.29 (2) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ได้แก่ ฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่อง บุคลากรสามารถให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถที่มีผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.19 (3) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ได้แก่ ฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่อง บุคลากรมีการแสดงออกทางสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถที่มีผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.24 (4) ด้านความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ได้แก่ ฝ่ายงานกิจกรรมนักศึกษา เรื่อง แบบฟอร์มต่างๆ ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถที่มีผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.38 (5) ด้านการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ ฝ่ายงานกิจกรรมนักศึกษา เรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถามอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการ ซึ่งมีค่าคะแนน

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

² อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

³ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร คณะสำนักการศึกษาทั่วไป สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ช่องว่างความสามารถที่มีผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.22 (6) ด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่อง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถที่มีผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.20

แนวทางการพัฒนาการให้บริการจากการประชุมสนทนากลุ่มกับผู้บริหารสำนักกิจการนักศึกษา และนำเสนอผลการให้บริการที่มีค่าคะแนนผลลัพธ์ของช่องว่างความสามารถของการให้บริการที่มีผลลัพธ์เป็นลบ ซึ่งได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการทั้งหมด 15 แนวทาง แต่ต้องเลือกนำมาพัฒนา ก่อน 6 แนวทาง ดังนี้ (1) แนวทางด้าน การติดต่อสื่อสาร โดยการเลือกจัดฝึกอบรม (2) แนวทางการพัฒนาด้านความสามารถของผู้ให้บริการ โดยการเลือก ทบทวนบทบาทและหน้าที่ในงาน (3) แนวทางการพัฒนาความมีอัธยาศัยไมตรี โดยการเลือกจัดฝึกอบรมทางด้านบุคลิกภาพ การควบคุมอารมณ์ (4) แนวทางการพัฒนาด้านความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ โดยการเลือกจัดกระบวนการทำงาน (5) แนวทางการพัฒนาด้านการตอบสนองความต้องการ โดยการเลือกกระบวนการโค้ชชิ่ง และ (6) แนวทางการพัฒนา ด้านความพึงพอใจ โดยการเลือกประเมินการให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพของการให้บริการ, แนวทางการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ

Abstract

The objective of this research is (1) to develop measurement for service satisfaction of student affairs office in a prominent university. And (2) to demonstrate guideline for service improvement. In order to develop tool for evaluate service satisfaction of student affairs office 336 undergraduates were purposive sampled. The research instruments were (1) the semi-structured interview, (2) the recorded documents from focus group about student's expectation and (3) the service satisfaction of student affairs office measurement. This measure was divided in 2 parts: 5- Likert Scales and Gap analysis.

The student's service satisfaction of 5 units in student affair office: (1) scholarship units (2) university policy regulation units (3) student welfare units (4) student activity units and (5) student volunteer units were demonstrated as follow. The research results showed that the respondents' satisfaction in all five departments had the highest score on the overall service expectations, but the overall service quality assessment was at a high level. After the gap analysis in the serviceability of the most negative aspects, the result was divided in 6 aspects. (1) Communication aspect from the scholarship department in area of information accessibility through social network; Facebook page and Line official had -0.29 Gap Score. (2) Service providing competency from the scholarship department in area of advice and suggestion providing had -0.19 Gap Score. (3) Hospitality from the scholarship department in area of friendly and hospitable readiness to provide service had -0.24 Gap Score. (4) Confidence and trust from the student activity department in area of understandable format and document had -0.38 Gap Score. (5) Responding from the student activity department in area of clear and useful suggestion providing had -0.22 Gap Score. (6) Satisfaction from the scholarship department in area of overall service satisfaction had -0.20 Gap Score. 6 indicated Guidelines for service improvement developed from a focus group of executives in student affair office, the previous gap analysis data and the prioritization of total 15 recommendations were (1) Communication skill training (2) Job position revision for service

providing capacity (3) Personality and mood management training for hospitality (4) Proceeding (5) Coaching to meet student need (6) Service evaluation for service improvement.

Keywords: Quality improvement and Guidelines for service improvement.

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ภาคเศรษฐกิจในปัจจุบัน องค์กรเอกชน และรัฐบาลหลายแห่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการเพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐาน และให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ซึ่งการให้บริการเป็นการกระทำที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในด้านความรู้สึก ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการขององค์กรนั้นๆ ด้วยเหตุนี้เองทุกองค์กรของภาคเอกชน และของภาครัฐบาล จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของการบริการ โดยหลายองค์กรได้นำเครื่องมือที่สามารถใช้วัดคุณภาพการให้บริการ นำมาใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยให้ผู้เข้ารับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนในหัวข้อของคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของการบริการ และนำผลที่ได้รับจากการประเมินนำไปปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น

สำนักกิจการนักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อนักศึกษา และมีหน้าที่ในการให้บริการดูแลงานกิจกรรมนักศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ฝ่ายงาน ดังนี้ (1) ฝ่ายงานทุนการศึกษา (2) ฝ่ายงานวินัยนักศึกษา (3) ฝ่ายงานสวัสดิการนักศึกษา (4) ฝ่ายงานกิจกรรมนักศึกษา และ (5) ฝ่ายงานกิจกรรมจิตอาสา CSR โดยการทำงานในภาพรวมของสำนักกิจการนักศึกษามีหน้าที่จัดกิจกรรม ประสานงาน ดูแล แก้ไข ติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงอย่างต่อเนื่อง และพร้อมให้คำปรึกษาเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัว

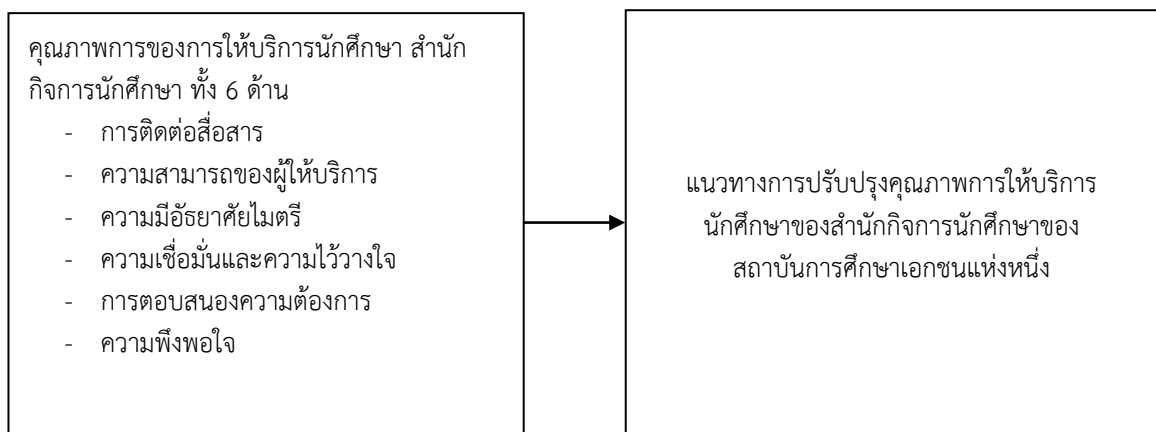
ผลการประเมินจากสำนักวิจัยของสำนักกิจการนักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักกิจการจากนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ามีข้อเสนอแนะในด้านลบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษาที่ต้องเร่งปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น และในปีการศึกษา 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยลง ซึ่งทำให้มีผลการประเมินที่ลดลงจากปีก่อนหน้า และพบว่ามีข้อเสนอแนะในด้านลบในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ดังนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการที่ควรจะได้รับการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการให้บริการทุกด้านมีแนวโน้มที่ลดลง และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อความคาดหวังของนักศึกษา ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงตามความคาดหวังของนักศึกษา และสามารถนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพให้เป็นมาตรฐานในทิศทางเดียวกันมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างแบบประเมิน และประเมินผลการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักศึกษาสำนักกิจการนักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดในการทำงานวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย และเป็นแนวทางในการหาคำตอบดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักศึกษาของสำนักกิจการนักศึกษา ของสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยใช้วิธีศึกษาแบบผสม (Mix Methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งขั้นตอนของงานวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การสร้างเครื่องมือและการประเมินการให้บริการ

1) ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบคุณภาพ

1.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเก็บข้อมูลมาใช้สร้างเป็นข้อคำถามในการสร้างแบบประเมิน

1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำข้อคำถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลในขั้นตอนการประเมินคุณภาพการให้บริการ

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย แล้วนำมาวิเคราะห์สรุปผลสัมภาษณ์ที่มีความสำคัญเป็นรายบุคคล เพื่อนำไปสร้างเป็นข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

2) ขั้นตอนที่ 2 การประเมินการให้บริการ

2.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง ระดับปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 3 ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 356 คน ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นผู้ใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการ

2.2 การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 ขั้นตอนที่ 1 ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาสร้างข้อคำถาม โดยเลือกใช้เครื่องมือในการประเมินการให้บริการแบบผสมด้วยกัน 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) เพื่อประเมินพฤติกรรมบ่งชี้ถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการได้รับบริการว่ามีอยู่ในระดับใด โดยใช้เกณฑ์ของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543, หน้า 30)

วิธีที่ 2 การวิเคราะห์ช่องว่างความสามารถในการให้บริการ (Gap Analysis) เป็นการวิเคราะห์ที่ช่วยให้เห็นความสำคัญระหว่างค่าคะแนนความคาดหวัง และค่าคะแนนความพึงพอใจ โดยนำค่าคะแนนความพึงพอใจที่ประเมินได้ นำไปลบค่าคะแนนความคาดหวัง หากมีผลลัพธ์ในข้อคำถามใดที่มีค่าคะแนนติดลบ จึงนำข้อคำถามในการให้บริการนั้นไปหาแนวทางในการพัฒนาได้ คะแนนช่องว่างที่ได้จากการประเมินการให้บริการ

2.3 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน

2.4 การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำแบบประเมินที่ได้ ทำการเก็บข้อมูลกับนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย โดยทำการนัดกลุ่มเป้าหมายเพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการใช้เครื่องมือประเมิน

ระยะที่ 2 การเสนอแนวทางในการพัฒนา

1) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารในตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส และผู้จัดการฝ่าย จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในงานบริหารสำนักกิจการนักศึกษาเป็นผู้ร่วมเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

2) เครื่องมือที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการจัดการประชุมแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นำมาเรียบเรียงเนื้อหาของข้อมูล และนำข้อมูลแนวทางการพัฒนาที่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งกับกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ระยะที่ 1 สรุปผลการสร้างเครื่องมือและการประเมินการให้บริการ

ในขั้นตอนของการสรุปผลการประเมินการให้บริการ ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยในระยะที่ 1 โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ตามขั้นตอนของการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 สรุปผลการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคำสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากสำนักกิจการนักศึกษา มาสร้างเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินการให้บริการโดยได้แนวคำถามในการใช้สร้างแบบประเมินจำนวน 6 ด้านในการให้บริการ ดังนี้ (1) ด้านการติดต่อสื่อสาร (2) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ (3) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (4) ด้านเชื่อมั่นและไว้วางใจ และ (5) ด้านการตอบสนองความต้องการ และ (6) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของรายละเอียดข้อคำถามในแต่ละข้อ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) มีค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.942 - 0.981 จัดอยู่ในเกณฑ์สูงที่ได้รับการยอมรับ และสามารถนำเครื่องมือไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายได้ในขั้นตอนต่อไป



1.2 การประเมินการให้บริการ ของสำนักกิจการนักศึกษา ทั้ง 5 ฝ่ายงาน ดังนี้ (1) ฝ่ายงานทุนการศึกษา (2) ฝ่ายงานวินัยนักศึกษา (3) ฝ่ายงานสวัสดิการนักศึกษา (4) ฝ่ายงานกิจกรรมนักศึกษา และ (5) ฝ่ายงานกิจกรรมจิตอาสา CSR การประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อนำมาพิจารณาถึงช่องว่างความสามารถในการให้บริการที่ผลลัพธ์มีค่าลบมากที่สุดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุด คือฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เผยแพร่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Facebook (สามารถตรวจสอบข้อมูลการเข้าถึงของนักศึกษาในเพจ) /Line@ ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถที่มีผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.29 และฝ่ายงานที่ไม่มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบ คืองานกิจกรรมจิตอาสา (CSR) เรื่องบุคลากรงานกิจกรรมจิตอาสา CSR สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถเท่ากับ 0

2. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ พบคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุด คือฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่องบุคลากรสามารถให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.19 และและฝ่ายงานที่ไม่มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบ คือฝ่ายงานกิจกรรมจิตอาสา (CSR) เรื่องบุคลากรมีความรู้ในการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ซึ่งมีคะแนนช่องว่างความสามารถเท่ากับ 0.06

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี พบคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุด คือฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่องบุคลากรมีการแสดงออกทางสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.24 และและฝ่ายงานที่ไม่มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบ คือฝ่ายงานสวัสดิการนักศึกษา บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถเท่ากับ 0

4. ด้านความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ พบคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุด คือฝ่ายงานกิจกรรมนักศึกษา เรื่อง แบบฟอร์มต่างๆ ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.38 และฝ่ายงานที่ไม่มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบ คือฝ่ายงานกิจกรรมCSR เรื่อง แบบฟอร์มต่างๆ ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าคะแนนช่องว่างในการให้บริการเท่ากับ 0.63

5. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุด คือฝ่ายงานกิจกรรม เรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถามอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการ ซึ่งมีคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.22 และฝ่ายงานที่ไม่มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบ คือฝ่ายงานกิจกรรมจิตอาสา (CSR) เรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถามอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการซึ่งมีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถเท่ากับ 0.08

6. ด้านความพึงพอใจ พบคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุด คือฝ่ายงานทุนการศึกษา เรื่อง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบเท่ากับ -0.20 และฝ่ายงานที่ไม่มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบ คือฝ่ายงานกิจกรรมนักศึกษา เรื่อง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานในระดับใด ซึ่งมีคะแนนช่องว่างความสามารถเท่ากับ 0.01

ระยะที่ 2 สรุปผลการเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากผู้บริหารสำนักกิจการนักศึกษา ร่วมกันพิจารณาผลการประเมินการให้บริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรได้ทั้งหมด 6 ด้าน ที่จะสามารถปฏิบัติได้ทันที และเตรียมการดำเนินการได้ทันที โดยมติที่ประชุมให้ความเห็นร่วมกัน ดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาด้านการ

ติดต่อสื่อสาร จัดฝึกอบรม (Training) ผู้บริหารจัดการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมทางการสื่อสารเพื่องานบริการ และหลักสูตรอื่นๆ ที่เหมาะสมกับการให้บริการเพื่อเพิ่มทักษะการให้บริการ (2) แนวทางการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการ ทบทวนบทบาทและหน้าที่ในงาน (Job Position Revision) ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องทบทวนบทบาทหน้าที่และสร้างความเข้าใจในงานของตนที่รับผิดชอบอยู่ ตลอดจนการเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานที่ถูกต้อง รู้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน และเข้าใจถึงความเชื่อมต่องานในฝ่ายตนเองกับฝ่ายอื่น รวมทั้งการรู้จักทบทวนจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อหาช่องว่างความสามารถของตนเองและนำมาพัฒนาต่อ (3) แนวทางการพัฒนาด้านความมีธรรมาจริยไมตรี จัดฝึกอบรมทางด้านบุคลิกภาพ การควบคุมอารมณ์ (Personality and Mood Management Training) ผู้บริหารจัดการให้มีการอบรมในเรื่องของบุคลิกภาพ และการควบคุมอารมณ์ต่อการให้บริการ หัวใจสำคัญของงานด้านการให้บริการที่ผู้ปฏิบัติงานพึงจะต้องมี คือ Service Mind ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านบริการต้องมีจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมพร้อมแสดงออกให้ผู้เข้ารับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจในงานด้านการให้บริการ แนะนำวิธีการเทคนิค และข้อควรปฏิบัติในเรื่อง การควบคุมอารมณ์ การแสดงออก การแต่งกาย ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดหรือกดดันในการทำงาน หรือปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้เข้ารับบริการ (4) แนวทางการพัฒนาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ จัดกระบวนการทำงาน (Proceeding) ผู้บริหารได้มุ่งเน้นในเรื่องกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เข้ารับบริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (5) แนวทางการพัฒนาด้านการตอบสนองความต้องการ กระบวนการ Coaching ผู้บริหารมีเป้าหมายพร้อมแนวความคิดที่ต้องการพัฒนางานด้านการให้บริการให้ดีขึ้น และจะต้องพัฒนาผู้ปฏิบัติด้วยวิธีการใหม่ๆ ที่มีใช้เพียงแค่จัดอบรมหรือเพียงแค่การประเมินคะแนน จะต้องสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการให้เกิดขึ้นในทุกฝ่ายงาน และ (6) แนวทางการพัฒนาด้านความพึงพอใจ ประเมินการให้บริการ (Service Evaluation) ผู้บริหารได้ให้นโยบายกับทุกฝ่ายงานอย่างเข้มงวด พร้อมชี้แจงให้เห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการในทุกครั้ง เกิดความพึงพอใจ และให้จัดทำ การประเมินการให้บริการ โดยการสำรวจตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ และผู้ให้บริการในกระบวนการบริการพร้อมจัดการงานด้านการให้บริการเพื่อกำหนดเป้าหมายทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถส่งผลให้ปัญหาหรือข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบการบริการลดน้อยลงสามารถนำไปสู่ความสำเร็จในทุกฝ่ายงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งแนวทางการพัฒนาในรูปแบบของการประเมินการให้บริการ จะส่งผลให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างชัดเจนตรงประเด็น

อภิปรายผล

อภิปรายผลระยะที่ 1 การสร้างเครื่องมือและการประเมินการให้บริการ ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยขอแบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินการให้บริการเพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือในการประเมินการให้บริการแบบผสมด้วยกัน 2 วิธี คือ (1) การใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) (2) การวิเคราะห์ช่องว่างความสามารถในการให้บริการ (Gap Analysis) โดยการวัดคุณภาพของการให้บริการมีทั้งหมด 6 ด้าน คือ (1) ด้านการติดต่อสื่อสาร (2) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ (3) ด้านความมีธรรมาจริยไมตรี (4) ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ (5) การตอบสนองความต้องการ และ (6) ด้านความพึงพอใจ พบว่าการออกแบบเครื่องมือมีความสอดคล้องกับตัวแบบ SERVQUAL ตามแนวความคิดในการออกแบบเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมของ Zeithaml, Parasuraman (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ที่ใช้เป็นหลักหรือข้อกำหนดในการสร้างเกณฑ์



พิจารณาความมีคุณภาพของงานบริการ ซึ่งมีทั้งหมด 5 มิติหลัก ประกอบด้วย มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) SERVQUAL และการวิเคราะห์ช่องว่างความสามารถในการให้บริการ (Gap Analysis) ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Schmenner (1995) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าคุณภาพของการให้บริการนั้นได้มาจากการรับรู้ที่ผู้เข้ารับบริการได้รับจริง นำมาลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากการเข้าใช้บริการนั้น หากการรับรู้ในการเข้าใช้บริการนั้นมีน้อยกว่าความคาดหวังที่คิดไว้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นผลลัพธ์เป็นลบ หรือเข้าใจได้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น มากกว่าสิ่งที่ได้รู้สึกคาดหวังไว้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนี้เป็นผลลัพธ์บวก หรือการมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินการให้บริการ ผลการประเมินการให้บริการพบว่า การให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา โดยภาพรวมมีเกณฑ์อยู่ในระดับดีมาก และพบการให้บริการที่มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถผลลัพธ์เป็นค่าลบมากที่สุด 6 ด้านของการให้บริการ โดยมีทั้งหมด 6 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านการติดต่อสื่อสาร บุคลากรไม่สามารถตอบคำถามบนสื่อออนไลน์ได้นอกเวลาทำการตามความต้องการของนักศึกษา มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gamble, & Gamble (2013) การสื่อสารคือพฤติกรรมที่มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะมนุษย์จำเป็นต้องใช้การสื่อสารในการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง บุคคลอื่น เพื่อเสริมประสบการณ์ชีวิตในการอยู่ร่วมกันในสังคม การสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่ต้องเกิดขึ้นตลอดในชีวิตของมนุษย์ ซึ่งเท่ากับว่ามนุษย์ไม่สามารถ หลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับบุคคลอื่นได้

2) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ บุคลากรไม่สามารถให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการที่คาดหวัง จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและใช้อารมณ์ความรู้สึกในการตัดสินใจต่อการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบุญย์ (2555) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า งานบริการคือการให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่นทั้งทางสุขภาพกาย และความสุขทางใจ หรือเพื่อความสะดวกสบาย เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งเมื่อผู้เข้ารับบริการได้รับบริการแล้วนั้นอาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้นก็ได้

3) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรมีการแสดงออกทางสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ ทำให้ผู้เข้ารับบริการแสดงออกทางน้ำเสียงที่แสดงถึงการไม่ยอมรับนับถือ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1998) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจ (Motive) เป็นแรงกระตุ้นที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นได้แสดงพฤติกรรมออกมาโดยสัญชาตญาณ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่แรงจูงใจนั้นต้องการของมนุษย์ สามารถแบ่งเป็นลำดับขั้นของความต้องการและความปรารถนา

4) ด้านความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ นักศึกษาไม่มีความเชื่อมั่นในแบบฟอร์มต่างๆ ว่างมีความถูกต้อง ชัดเจน ของข้อมูลหรือไม่ และแบบฟอร์มค่อนข้างมีเนื้อหาที่ซับซ้อนเข้าใจยาก ใช้คำอธิบายทำให้ยากต่อความเข้าใจ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Kim (2008) อธิบายว่า ความไว้วางใจ (Trust) จะถูกเชื่อมโยงเข้ากับความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) หากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในระดับสูงต่อผู้ขายสินค้า หรือการให้บริการออนไลน์ จะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่ต้องการจะซื้อสินค้า หรือใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อีกครั้ง ที่

5) ด้านการตอบสนองความต้องการ บุคลากรให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามไม่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ ขาดทักษะการจูงใจ การสร้างพลังบวก และกระบวนการในการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Berman (2002) ได้อธิบายว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายบุคคล

(Mass Customization) เป็นกลยุทธ์ทางการสื่อสารการตลาด และองค์กรสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด ด้วยการนำกลยุทธ์การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายบุคคล

6) ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมผู้เข้ารับบริการไม่มีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เนื่องจากการให้บริการยังขาดความแม่นยำและความเชี่ยวชาญในงานอย่างถูกต้องครบถ้วน จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ มีความสอดคล้องกับแนวคิด Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Crosby, Evans & Cowles (1990) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย

อภิปรายผลระยะที่ 2 การเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

จากการประชุมสนทนากลุ่มมติที่ประชุมได้มีความเห็นร่วมกัน โดยมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 5 วิธี ที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้ทันที ดังนี้

1) การพัฒนาด้านการติดต่อสื่อสาร ด้วยวิธีการ คือ การจัดฝึกอบรม (Training) ให้ความรู้ในการนำสื่อออนไลน์ และการสร้างสื่อมัลติมีเดียต่างๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มทักษะความรู้ให้กับบุคลากรจนสามารถสร้างความเข้าใจในงานได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถให้ข้อมูลหรือมีเทคนิควิธีการในการนำเสนอเนื้อหาได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Berko, Wolvin, & Wolvin (2016) ได้อธิบายไว้ว่า การสื่อสารนั้นจะตั้งอยู่บนหลักการของความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสาร เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมต้องอาศัยอยู่ร่วมกัน มีการพึ่งพาอาศัยกันและกันเพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องต่างๆ มนุษย์ได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นรอบข้างเพื่อ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด และประสบการณ์ รวมทั้งการสนองความต้องการของกัน โดยมีการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้สร้างความหมายและการรับรู้ร่วมกันภายใต้ความสัมพันธ์ที่ดี

2) การพัฒนาด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้วยวิธีการ ทบทวนบทบาทและหน้าที่ (Job Position Revision) ของงานที่ตนรับผิดชอบอยู่เป็นวิธีที่สามารถทำได้ทันทีโดยที่ไม่ต้องมีการวางแผนล่วงหน้า ซึ่งมีความจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทบทวนขั้นตอนการทำงานใหม่ให้มีความง่ายขึ้น ไตร่ตรองถึงผลดีและผลเสียของแต่ละวิธีในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาบุคลากรด้านความพึงพอใจของ Oliver (2010) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองในความต้องการของผู้เข้ารับบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจ และหากผู้เข้ารับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการที่มากกว่าที่คาดหวังไว้โดยคาดไม่ถึง ก็จะทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มากขึ้น และก่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อมา

3) การพัฒนาด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้วยวิธีการ จัดฝึกอบรม (Training) เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอารมณ์ของตนเองเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน และการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ อรณิชา กอบก้า (2561) ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (Trees Ethics Theory) ได้อธิบายไว้ว่า การแสดงถึงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความขยันขันแข็งประกอบด้วย สติปัญญา ประสบการณ์ทางสังคม และสุขภาพจิต การพัฒนาทัศนคติของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็น เพราะแม้ว่าเขาจะรู้งานหรือมีประสบการณ์ดีเพียงใดก็ตาม ถ้าเขามีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ผลงานก็จะออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

4) การพัฒนาด้านความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ด้วยวิธีการ จัดกระบวนการทำงาน (Proceeding) ให้ไม่มีความซับซ้อน ให้ข้อมูลข่าวสารในทางที่ถูกต้องแม่นยำ และผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้ มีความสะดวกรวดเร็ว ต่อการให้บริการ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการได้ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ซึ่งได้อธิบายว่าการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ

ต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก และมีความถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ตลอดจนเผยแพร่ภาพลักษณ์ของการบริการที่ดีผ่านทางสื่อต่างๆ

5) การพัฒนาด้านการตอบสนองความต้องการ ด้วยวิธีการ กระบวนการ Coaching ซึ่งเป็นกระบวนการในการกระตุ้นศักยภาพของบุคลากร ให้มีการฝึกทักษะทางกระบวนการคิดที่เป็นระบบมากขึ้นด้วยตนเอง เรียนรู้ที่จะเข้าใจปัญหาของผู้อื่นจากการคิดและวิเคราะห์และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริวรรณ ศรีพิพิธไพศาล (2561) เรื่องการศึกษาการรับรู้คุณค่าของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายบุคคล และความผูกพันของลูกค้าในแบรนด์บีเอ็มดับเบิลยู ได้อธิบายว่าการรับรู้คุณค่าของสินค้าที่ผู้เข้ารับบริการสามารถมีส่วนร่วมในปรับแต่งหรือสร้างสรรค์ได้ตามความต้องการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับมากกับความผูกพันของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์มากกว่าการรับรู้คุณค่าจากการสร้างประสบการณ์ร่วมในกระบวนการออกแบบตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายบุคคลอีกด้วย

6) การพัฒนาด้านความพึงพอใจ ด้วยวิธีการ ประเมินการให้บริการ (Service Evaluation) และการทำการสำรวจข้อมูลการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่สามารถใช้วัดคุณภาพการให้บริการได้จริง และมีข้อมูลสะท้อนกลับไปยังผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการให้บริการของ Kotler (2010) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการว่า ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย (1) การคัดเลือกและการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่พนักงาน (2) ต้องกำหนดขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ และ (3) ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าใช้บริการ จากการสอบถามความคิดเห็น และการเปิดรับข้อเสนอแนะ

นอกจากนี้ แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ได้จากประชุมสนทนากลุ่ม ยังมีความสอดคล้องกับการเรียนรู้รูปแบบ 70-20-10 ของสถาบันการพัฒนาศึกษา Center for Creative Leadership (CCL) โดย Morgen McCall, Michael Lombardo และ Robert Eichinger (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2559, หน้า 12-13) ซึ่งเป็นการเรียนรู้แบบผสมผสาน 3 ลักษณะ คือ (1) 70% เกิดจากประสบการณ์จากการทำงาน โดยผ่านจากประสบการณ์การปฏิบัติงานจริง (2) 20% เกิดจากการเรียนรู้ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ (3) 10% จากการเรียนรู้แบบเป็นทางการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) นำแบบประเมินไปประยุกต์ใช้ในการประเมินผลงานทางด้านการให้บริการของสำนักงาน หรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ

2) ผลวิจัยครั้งนี้มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพบุคลากรให้มีความสามารถเพื่อรองรับต่อความคาดหวังและความพึงพอใจทางด้านการบริการให้ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับด้านการให้บริการในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม และเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้นควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังนักศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัยรัฐบาล หรือสังกัดมหาวิทยาลัยเอกชน และนักศึกษาในจังหวัดอื่นๆ

2) ควรศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรหน่วยงานของรัฐบาลหรือบุคลากรหน่วยงานของเอกชน เพื่อนำไปเปรียบเทียบข้อแตกต่างของผลการวิจัยในการพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ ศรีพิชิตไพศาล .(2561). การรับรู้คุณค่าของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายบุคคลและความสัมพันธ์กับความผูกพันของลูกค้า: กรณีศึกษาแบรนด์บีเอ็มดับเบิลยู. (ออนไลน์). สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2892/3/siriwan_srib.pdf. (2563, 14พฤษภาคม)
- อรณี ชา กอบ ก่ำ. (2561). การพัฒนาบุคลิกภาพนักเรียน. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/karphathna104/thvsvdi-kar-srang-mnusysamphanth>. (2563, 20 สิงหาคม)
- อาจารย์ ภู่วิทยพันธ์. (2559). Competency Based 70:20:10 Learning Model. (พิมพ์ครั้งที่ 2). บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- Moon, Anne. (2007). “LibQUALTM at Rhodes University Library An overview of the first South African implementation” Rhodes University.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. Decision support systems, 44 (2), 544-564.
- Berman, B. (2002). Should your firm adopt a mass customization strategy?. Business Horizons, 45(4), 51-60.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. Journal of marketing, 54 (3), 68-81.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.
- Berko, R., Wolvin, A., Wolvin, D. R., & Aitken, J. E. (2016). Communicating: A social, career, and cultural focus. Routledge.
- Oliver, R. L. (2010). Customer satisfaction. Wiley International Encyclopedia of Marketing.