

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด จังหวัดหนองบัวลำภู**
**GUIDELINE FOR SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF ERAWAN SUGAR
PUBLIC COMPANY LIMITED NONGBUALAMPHU PROVINCE**

ปรีชญา โพธิ์หล้า¹
นวลฉวี แสงชัย²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยใช้แบบสอบถาม วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการด้วย “SERVQUAL” มีแบบสอบถาม 5 มิติ จำนวน 38 ข้อ มีกลุ่มตัวอย่าง 125 คน โดยการใช้สถิติอ้างอิง T-test ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าการบริการพบว่ามีความแตกต่างระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่คุณภาพการบริการที่รับรู้ไม่เป็นที่คาดหวังทั้ง 38 ข้อ ซึ่งหมายความว่าคุณภาพการบริการยังไม่เป็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวัง ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้นำเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ 3 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาการเพิ่มมูลค่าด้วยหัวใจของงานบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ปรับปรุงการทำงาน โครงการลดความสูญเสียในการทำงาน

คำสำคัญ: พัฒนาคุณภาพบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ น้ำตาลเอราวัณ

Abstract

This research aims to study the expectation and the perception of the quality of the services from the information technology department of Erawan Sugar Public Company Limited, Na Klang, Nongbualumphu and provide the guideline to improve the quality of the service from the information technology. The research tool is the questionnaires which use to measure the expectation and the perception of the quality by using “SERVQUAL” which has 5 main dimensions, 38 questions with 125 respondents and use t-test value. The result shows that there is a missing gap in the expectation and the perception of the quality of the service from the information technology department which is not according to the expectation all 38 questions. According to the results which also suggest that the quality provided by the information technology department does not meet the expectation of the respondents. However, the three guidelines to improve the quality of the services are purposed which are improving the service-mind of the staff in the information technology department, improving analyzing efficiency to improve the task, and the last one is reducing losses in work handling.

Keywords: Service Quality Management, Information Technology, Erawan Sugar.

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทรศัพท์ 088-5633885 E-mail: preechaya.p@kkumail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

คุณภาพการบริการหรือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ไม่ว่าจะธุรกิจนั้นจะเป็นธุรกิจประเภทใด ลูกค้าก็ย่อมมีสำคัญเสมอเนื่องจากลูกค้ามีความสำคัญในการที่จะทำให้ธุรกิจนั้นดำเนินต่อไป นอกจากความพึงพอใจที่ต้องให้เกิดขึ้นกับลูกค้าของบริษัทแล้ว ลูกค้าภายในบริษัทก็เช่นกัน การบริการหรือการสนับสนุนลูกค้าภายในบริษัทก็สำคัญไม่แพ้กันเนื่องจากจะต้องมีการบริการหรือสนับสนุนเพื่อให้งานของลูกค้าดำเนินต่อไปได้อย่างสำเร็จลุล่วง

และเมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ยิ่งส่งผลทำให้มีความสะดวก รวดเร็วมายิ่งขึ้น ดังนั้นการบริการก็ต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามไปด้วยเช่นเดียวกัน

ในองค์กรจึงต้องมีส่วนงานที่เรียกว่างานสนับสนุนขึ้นมา เพื่อคอยสนับสนุนงานของพนักงานในส่วนงานผลิต หรือส่วนงานอื่นๆที่เป็นกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนองค์กร บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด จังหวัดหนองบัวลำภูก็เช่นกัน ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสายงานสนับสนุนที่คอยสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็คือ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีหน้าที่สนับสนุนงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่าย ระบบบริหารการจัดการองค์กร และระบบงานต่างๆที่ได้พัฒนาขึ้น และยังต้องมีการลงไปยังพื้นที่การปฏิบัติงานจริง อีกทั้งต้องติดต่อกับพนักงานคนอื่นอาจจะทำให้มีการแสดงพฤติกรรม หรืออาการที่ทั้งเหมาะสมและไม่เหมาะสม ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความพึงพอใจหรือการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานที่ใช้บริการแต่ละคนแตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องมีปรับปรุงหรือพัฒนางานบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เป็นมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

เนื่องด้วยผู้จัดทำ ทำงานอยู่ในสายงานสนับสนุน สังกัดฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนให้บริการแก่หน่วยงานอื่นๆ จึงได้จัดทำเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการคุณภาพการบริการของพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือรับรู้ถึงคุณภาพการบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของพนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของพนักงานที่ใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ศึกษาได้ศึกษาโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 125 ชุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานสนับสนุนของบริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด โดยมีการศึกษาตามหลักของ SERVQUAL[4] 5 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเข้าใจเอาใจใส่ ด้านความเชื่อมั่น และด้านทางกายภาพ ซึ่งแบบสอบถามจะมีความหมายของแต่ละระดับ เป็น 5 ระดับ[3] ดังนี้

- 1 คະแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด
- 2 คະแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด

5 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 30 ชุด โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์ของแอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค[2] ซึ่งค่าของความเชื่อมั่นจะต้องมีค่ามากกว่า .70 ถือว่ายอมรับได้ (acceptable) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอน-บาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า .956

นำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version.19[1] เพื่อนำมาวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ และหาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

การรับรู้คุณภาพการบริการ \geq ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ = เพียงพอใจ

การรับรู้คุณภาพการบริการ $<$ ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ = ไม่เพียงพอใจ

และนำผลการวิเคราะห์มานำเสนอแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริการตามผลที่มีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในแต่ละด้านมากที่สุด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและให้ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.4) ช่วงอายุ 20-35 ปี (ร้อยละ 75.2) ตำแหน่งพนักงานรายเดือน (ร้อยละ 66.4) และมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 27.2)

เมื่อแยกวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษิตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า ความแตกต่างระหว่างคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการ ดังนี้

ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) พบว่า การแปลผลความคาดหวังที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้ม ส่วนการแปลผลความคาดหวังที่มี คะแนนเฉลี่ยรองลงมา คือ มาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ดี มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย การมีเทคโนโลยีที่ใช้งานสูง และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่า การแปลผลความคาดหวังที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มากที่สุด ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาใช้บริการ การให้บริการได้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่โต้แย้งมาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การใช้และอัปเดตซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสอย่างสม่ำเสมอ และการแก้ปัญหาที่ตรงกับการร้องขอ ส่วนการแปลผลความคาดหวังที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา คือ มาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี การให้บริการได้ครบถ้วน และการให้บริการได้ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย



ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่า การแปลผลความคาดหวังที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มาก ที่สุด ได้แก่ การรายงานสถานะของระบบต่างๆทันต่อเหตุการณ์ ความง่ายต่อการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนการแปลผลความคาดหวังที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา คือ มาก ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามเวลาที่กำหนด และมีการเข้าถึงระบบเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) พบว่า การแปลผลความคาดหวัง คือ มาก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดี การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงระบบงานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับท่านได้ มีความเสถียรของระบบเครือข่าย และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า การแปลผลความคาดหวัง คือ มาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสาเหตุหรือวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจ ความเอาใจใส่ให้บริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่ร้องขอ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงปัญหาของท่าน

ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) พบว่า การแปลผลของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ คือ มาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้ม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เทคโนโลยีที่ใช้งานสูง และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เหมาะสม

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่า การแปลผลของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ คือ มาก ได้แก่ การให้บริการได้ตามที่ขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ได้แจ้งมาได้เป็นอย่างดี การให้บริการได้ถูกต้อง การใช้และอัปเดตซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการตามลำดับผู้มาใช้บริการ การแก้ปัญหาที่ตรงกับการร้องขอ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ให้บริการได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และให้บริการได้ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่า การแปลผลของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ คือ มาก ได้แก่ การให้บริการได้ตามที่ขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ได้แจ้งมาได้เป็นอย่างดี การให้บริการได้ถูกต้อง การใช้และอัปเดตซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการตามลำดับผู้มาใช้บริการ การแก้ปัญหาที่ตรงกับการร้องขอ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ให้บริการได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และให้บริการได้ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย

ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) พบว่า การแปลผลของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ คือ มาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับท่านได้ มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงระบบงานที่ชัดเจน มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดี มีความเสถียรของระบบเครือข่าย และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า การแปลผลของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ คือ มาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่ร้องขอ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงปัญหาของท่าน เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสาเหตุหรือวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจ และความเอาใจใส่ให้บริการ

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลต่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการ

บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เมื่อพิจารณาจากความแตกต่างเป็นรายการ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย รองลงมา ได้แก่ การพูดจาสุภาพยิ้มแย้ม และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เมื่อพิจารณาจากความแตกต่างเป็นรายการ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ การให้บริการได้ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย และการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เมื่อพิจารณาจากความแตกต่างเป็นรายการ อันดับหนึ่ง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา คือ การรายงานสถานะต่างๆได้ทันต่อเหตุการณ์ และความกระตือรือร้นในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) เมื่อพิจารณาจากความแตกต่างเป็นรายการ อันดับหนึ่ง คือ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รองลงมาคือ ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบงาน ตามลำดับ

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) เมื่อพิจารณาจากความแตกต่างเป็นรายการ อันดับหนึ่ง คือ การเอาใจใส่ในการบริการ รองลงมาคือ การอธิบายถึงสาเหตุหรือวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจ และการเข้าใจถึงปัญหา ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการต่ำกว่าระดับความคาดหวังในการบริการในทุกๆด้าน และส่วนใหญ่เป็นรายการเกี่ยวกับบุคลากร แบ่งได้แต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ เจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้ม และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ให้บริการได้ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย ให้บริการตามลำดับผู้มาใช้บริการและการให้บริการที่ได้ถูกต้อง

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความรวดเร็วในการให้บริการรายงานสถานะของระบบต่างๆทันต่อเหตุการณ์ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) คือ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดี มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบงานที่ชัดเจน และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความเอาใจใส่ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสาเหตุหรือวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจและเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจถึงปัญหา

จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรมหลักสูตรสำหรับพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาการเพิ่มมูลค่างานด้วยหัวใจของงานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่าในงานบริการ ภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้พนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และ 3) โครงการลดความสูญเปล่าในการทำงาน เพื่อปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบปลอดภัยและง่ายต่อการจัดเก็บอุปกรณ์

สรุป

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของพนักงานที่ใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ผลการศึกษาของการรับรู้การบริการต่ำกว่าความคาดหวังในการบริการ และรายการที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการส่วนใหญ่เป็นรายการเกี่ยวกับบุคลากร ดังนั้น จึงได้จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดทำขึ้น 3 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาการเพิ่มมูลค่างานด้วยหัวใจของงานบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ปรับปรุงการทำงาน และโครงการลดความสูญเปล่าในการทำงาน และนำเสนอแก่ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดอบรมสำหรับพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาอิสระเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ในครั้งนี้ มีขอบเขตเฉพาะสายงานสนับสนุนของบริษัท หากมีโอกาสในการศึกษาต่อไปควรจะมีขอบเขตเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ครอบคลุมถึงพนักงานในโรงงานทุกสายงาน เพื่อการวิเคราะห์และควบคุมคุณภาพที่เป็นมาตรฐานทั้งบริษัทได้

อีกทั้งการทำแบบสอบถาม ซึ่งปัจจุบันแบบสอบถามของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทำแบบสอบถามรวมทุกแผนก ซึ่งอาจจะทำให้ผลการประเมินที่ได้อาจจะออกมาได้ไม่ชัดเจนมากนัก ดังนั้นควรจะมีการจัดทำแบบสอบถามโดยแยกเป็นแต่ละแผนกเพื่อผลที่ได้จากแบบสอบถามจะได้ตรงประเด็นและข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด จังหวัดหนองบัวลำภู ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บุคคลและกลุ่มบุคคลดังต่อไปนี้ ที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะทั้งในด้านวิชาการ และด้านการดำเนินการศึกษา และความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้คำปรึกษา เสนอแนะ จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระที่ท่านกรุณาช่วยเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงการศึกษาอิสระให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทางวิชาการที่ผู้ศึกษาสามารถนำมาใช้ในการศึกษาอิสระฉบับนี้จนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณครอบครัว ญาติพี่น้อง ที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจที่สำคัญที่ตีมาโดยตลอด เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการศึกษาอิสระ รวมทั้งเพื่อนๆ นักศึกษา Young Executive MBA รุ่นที่ 15 และรุ่นที่ MBA ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือมาโดยตลอด

และท้ายที่สุดขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และพนักงานสายสนับสนุนในบริษัท น้ำตาลเอราวัณ จำกัด ทุกท่านที่มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือจนทำให้การศึกษานี้สำเร็จไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- [2] ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2543). **สถิติพื้นฐาน**. (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 5). ขอนแก่น: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [3] บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2550). **ระเบียบวิธีการวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.
- [4] Parasuraman, A., Valarie, A.Z., & Leonard, L.B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Electronic version]. **The Journal of Retailing**, 64(1), 12-4.