

แนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์:  
กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
GUIDELINES FOR CREATING SATISFACTION TOWARDS MATERIAL  
DISBURSEMENT VIA ONLINE SERVICE BY APPRECIATIVE INQUIRY:  
A CASE STUDY OF SUPPORTING STAFF, FACULTY OF EDUCATION  
KHON KAEN UNIVERSITY

อรรวรรณ โสตาสร้อย<sup>1</sup>

อัจฉริยะ อุปการกุล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียศาสตร์ กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก และเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ จากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 22 คน คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ผู้มาใช้บริการระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ และแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีจำนวน 3 โครงการ คือ 1) เพิ่มรูปภาพเพื่อความสะดวกในการค้นหา เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ทราบรายละเอียดที่ชัดเจน เช่น รูปภาพ รหัสวัสดุ และรายการวัสดุ 2) เบิกจ่ายออนไลน์ ไร้กระดาษ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดการใช้กระดาษ และ 3) รายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือแต่ละรายการ ผู้ใช้งานสามารถวางแผนการใช้งานได้สะดวกเพิ่มมากยิ่งขึ้น ระบบสามารถรายงานผลการเบิกจ่ายเป็นรายไตรมาสของแต่ละหน่วยงานได้ เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานในปีงบประมาณถัดไป และสามารถรายงานผล ณ วันสิ้นงวดการเบิกจ่ายวัสดุประจำปีได้ทันที หลังจากดำเนินโครงการ พบว่า ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งโครงการทั้งหมดสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

**คำสำคัญ:** สุนทรียศาสตร์ บริการออนไลน์ การสร้างความพึงพอใจ

### Abstract

A case study of supporting staff at the Faculty of Education, Khon Kaen University, aimed at seeking for positive experience and searching for guidelines for increasing service satisfaction of these staff. Qualitative and quantitative data collection was made by interviewing and by using a questionnaire. Sampling group was 22 supporting staff of the Faculty of Education as the users of online material disbursement system. Guidelines for increasing service satisfaction consisted of the management of 3 projects included: 1) adding photos to catalog, as well as list, code, and obvious detail of items for facilitating convenient search; 2) paperless online disbursement for reducing some working processes and decreasing the use of paper; 3) reporting the result of material disbursement for updating the inventory database in order to and facilitate the sufficient use and further

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 336/2-3 หมู่ที่ 10 ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 โทรศัพท์ 086-6362766 ora\_m17@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

disbursement plan. The system could report the disbursement of each department every three months. The report could be made immediately at the last day of disbursement allowance which could be a database for creating the disbursement plan of the next fiscal year. After finishing the projects, the involvement of staff as the service users indicated a high level of satisfaction. The successful management of all projects could be implemented as the guidelines for increasing satisfaction towards service and online material disbursement among supporting staff at the Faculty of Education, Khon Kaen University according the objectives of this study.

**Keywords:** Appreciative Inquiry, Online Service, Creating Satisfaction

## บทนำ

หน่วยงานพัสดุ คณะศึกษาศาสตร์ ได้มีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ระบบเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ซึ่งระบบนี้ได้ออกแบบเพื่อลดขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร ลดขั้นตอนการเสนอหัวหน้ากลุ่มวิชา/หัวหน้างาน เพื่ออนุมัติการเบิกวัสดุสำนักงาน ผู้เบิกสามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในระบบได้ทันที และสามารถตัดสินใจเบิกได้ตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่งที่ผ่านมาผู้มารับบริการไม่สามารถทราบจำนวนวัสดุที่แน่นอน และหาก ไม่มีวัสดุที่ต้องการในระบบ ผู้มารับบริการสามารถตัดสินใจทำเรื่องขออนุมัติซื้อได้ทันที โดยไม่ต้องรอถึงวันที่จ่ายวัสดุ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุ และเป็นผู้ออกแบบการใช้งานในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ จึงสนใจศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยกระบวนการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษา การค้นหารวมถึงประสบการณ์ดีๆ ในการทำงานร่วมกัน นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ โดยจัดหมวดหมู่ตามลักษณะตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย 1) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) 3) ความถี่ (Frequency) และ 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)[1] ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลที่ได้จากการวิเคราะห์นำไปสู่การส่งเสริมให้องค์กรพัฒนา ไปสู่ศักยภาพที่ดีขึ้น นอกจากนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## วิธีดำเนินงาน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure) ใช้วิธีสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิคสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) เพื่อค้นหาประสบการณ์ เชิงบวกในการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ด้วยกระบวนการสุนทรียศาสตร์ (AI) ซึ่งเป็นทฤษฎีการศึกษาค้นหาร่วมกัน เพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคน ในองค์กร หรือของโลกที่อยู่รอบตัว โดยใช้ศิลปะในของคำถามคำถาม ที่นำไปสู่การส่งเสริมให้ระบบมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำไปสู่ศักยภาพสูงสุด ขับเคลื่อนให้เกิดการถามคำถามในเชิงบวก แบบไม่มีเงื่อนไขใดๆ ซึ่งมักเกิดขึ้นกับคนตั้งแต่ไม่กี่คนจนถึงเป็นล้านคน ซึ่งเป็นกระบวนการทำสุนทรียศาสตร์ จะเปิดโอกาสให้จินตนาการและนวัตกรรม แทนที่จะเป็นความคิดด้านลบหรือการวิพากษ์วิจารณ์ สุนทรียศาสตร์อยู่บนสมมติฐานที่ว่าในทุกระบบล้วนแล้วแต่มีเรื่องราวด้านบวก ที่สร้างแรงบันดาลใจที่ยังไม่มีใครนำมาขยายผล และมีมากพอ และสามารถเชื่อมโยงการค้นพบด้านบวกนี้เข้ากับเรื่องใดก็ได้ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ การค้นหา (Discovery) โดยนำเอาข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาจุดร่วม จุดโดดเด่นของการให้บริการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปสู่ขั้นตอนการวาดฝัน (Dream) เป็นการต่อยอดจากสิ่งที่ค้นพบ และนำสิ่งที่วาดฝันมาออกแบบ (Design) และ

กำหนดมอบหมายงานให้ชัดเจนในขั้นตอนของ (Destiny) แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางที่ผู้ศึกษาได้วางไว้ ซึ่งได้ผ่านการประมวลผล ด้วยการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)[2]

การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เป็นหลักการวิเคราะห์องค์กร หรือหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการวางแผนทางด้านกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร คำว่าสออาร์ (SOAR) จึงมีความหมายดังนี้

S (Strength) คือ จุดแข็งขององค์กร

O (Opportunities) คือ มีโอกาสอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์กับองค์กรเรา

A (Aspirations) คือ เป้าหมายในอนาคตที่อยากจะเป็น หรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตกับองค์กร

R (Results) คือ ผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ Aspirations [3]

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง โดยถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ[4]

จากการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก (AI) เชื่อมโยงข้อมูลกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) กับแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ พบว่า

การค้นหา (Discovery) คือ เป็นขั้นตอนแรกในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก จากการสัมภาษณ์ ผู้มาใช้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อค้นหา ประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุด ของผู้มารับบริการ จากนั้นค้นหาจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) โดยการใช้เครื่องมือสออาร์ (SOAR Analysis) ในการวิเคราะห์เพื่อค้นหาจุดแข็งขององค์กร และค้นหาโอกาสจากสิ่งแวดล้อม

การวาดฝัน (Dream) คือ เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในขั้นตอนของการค้นหา (Discovery) และนำมาคัดสรรรวบรวมประสบการณ์ที่น่าประทับใจของผู้มารับบริการ โดยพิจารณาพร้อมกับจุดแข็งของการให้บริการ เพื่อนำสิ่งที่ วาดฝันนั้นมาปฏิบัติ และสามารถทำให้เกิดขึ้นจริง ซึ่งอาจจะวาดฝันถึงคุณลักษณะของการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาต้องการให้เป็น ทำให้ผู้มาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการ ให้บริการ และแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์

การออกแบบ (Design) คือ การออกแบบเป็นขั้นตอนในการทำให้สิ่งที่วาดฝันไว้เป็นจริง โดยใช้การ วิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการพิจารณาจากจุดแข็งและโอกาสที่ได้จากการวิเคราะห์เครื่องมือต่างๆ ในขั้นตอนของการค้นหาและการวาดฝัน เพื่อให้สิ่งที่วาดฝันไว้สามารถนำไป ใช้ได้จริง โดยทำการวางแผนออกแบบการใช้งาน ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น

ผลการดำเนินโครงการ (Destiny) คือ เป็นขั้นตอนการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ที่ได้ออกแบบไว้ ทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการของระบบ การให้คำแนะนำปรึกษา และตลอดจนทรัพยากร อื่นๆ ที่มีอยู่ เพื่อสนับสนุนให้สามารถนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้ตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และพันธกิจที่ตั้งไว้

## ผลการศึกษา

### ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)		
<b>Strategic Inquiry</b> ข้อมูลเชิงกลยุทธ์จากการสัมภาษณ์	<b>Strengths</b> (จุดแข็ง) 1. เจ้าหน้าที่ที่สดุดีมีใจรักในงานบริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ 2. มีผู้รับผิดชอบระบบโดยตรง	<b>Opportunities</b> (โอกาส) 1. มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงานที่ดี 2. ผู้บริหารคณะฯ ให้โอกาส สนับสนุน
<b>Appreciative Intent</b> คุณค่าที่ได้รับ	<b>Aspirations</b> (สิ่งที่เราต้องการจะเป็น) เป็นระบบเบิกจ่ายออนไลน์ที่สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ทันสมัย และตอบสนองต่อผู้มารับบริการมากที่สุด	<b>Results</b> (ผลลัพธ์) 1) ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.5 จากคะแนนเต็ม 5 2) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.5 จากคะแนนเต็ม 5 3) สามารถรายงานผลได้ภายใน 10 นาที 4) สามารถแก้ไขปัญหาของระบบได้ภายใน 10 นาที 5) ผู้มารับบริการเข้าใช้งานในระบบภายใน 5 นาที

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) พบว่า จุดแข็ง (Strength) ของการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่สดุดีมีใจรักในงานบริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ และ 2) มีผู้รับผิดชอบระบบโดยตรง

โอกาส (Opportunities) ของการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คือ 1) มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงานที่ดี 2) ผู้บริหารคณะฯ ให้โอกาสสนับสนุน

สิ่งที่เราต้องการจะเป็น (Aspirations)

เป็นระบบเบิกจ่ายออนไลน์ที่สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ทันสมัย และตอบสนองต่อผู้มารับบริการมากที่สุด

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ (Result)

- 1) ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.5 จากคะแนนเต็ม 5)
- 2) สามารถตรวจสอบได้ และรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานได้ (ตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.5 จากคะแนนเต็ม 5)
- 3) สามารถรายงานผลได้ภายใน 10 นาที
- 4) สามารถแก้ไขปัญหาของระบบได้ ภายใน 10 นาที
- 5) ผู้มารับบริการเข้าใช้งานในระบบภายใน 5 นาที

จากการศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียศาสตร์ ภูมิศึกษาศาสตร์การสื่อสารสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ และแนวทางในการ

เพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินโครงการทั้ง 3 โครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 2 แนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 3 โครงการ

โครงการ	งบประมาณ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
<p>1. โครงการเพิ่มรูปภาพเพื่อความสะดวกในการค้นหา</p> <p><b>ที่มา:</b> จากผลการสัมภาษณ์ในคำถามข้อที่ 3 ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นข้อที่ 4 คือ อยากให้เพิ่มรูปภาพประกอบ</p> <p><b>วัตถุประสงค์:</b> เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ทราบรายละเอียดที่ชัดเจน เช่น รูปภาพ รหัสวัสดุ และรายการวัสดุ</p> <p><b>วิธีดำเนินการ:</b> เพิ่มรูปภาพ แต่ละรายการที่มีอยู่ในคลังสินค้า พร้อมระบุรายละเอียดจำนวนที่บรรจุแต่ละรายการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด</p>	ไม่มี	1 -15 พ.ค.59	เกณฑ์ชี้วัด ไม่ต่ำกว่า 4.50 จาก คะแนนเต็ม 5	คะแนน = 5.00
<p>2. โครงการเบิกจ่ายออนไลน์ไร้กระดาษเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน</p> <p><b>ที่มา:</b> จากผลการสัมภาษณ์ในคำถามข้อที่ 3 ได้ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นข้อที่ 28 คือ อยากเห็นการพัฒนาระบบเบิกวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เบิกวัสดุโดยไม่ต้องพิมพ์ใบเบิกมาส่งที่งานพัสดุ ถึงวันรับของสามารถมารับได้เลย เป็นต้น</p> <p><b>วัตถุประสงค์:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เพื่อเป็นการลดการใช้กระดาษ</li> <li>2) เพื่อลดความซ้ำซ้อน และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน</li> </ol> <p><b>วิธีดำเนินการ:</b> เมื่อมีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์แล้ว ผู้ศึกษาจึงต้องการพัฒนาระบบต่อ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงได้ขออนุมัติจัดซื้อเครื่องพิมพ์บาร์โค้ด เครื่องสแกนบาร์โค้ด โน้ตบุ๊ก (Notebook) และปากกาสำหรับเซ็นผ่านหน้าจอกอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์ในรับวัสดุเข้าคลัง และจ่ายวัสดุออก หลักการทำงานคล้ายๆ กับเซเว่นอีเลฟเว่น (7-Eleven) คือ มีการเช็คสต็อกผ่านระบบ และตัดจ่ายผ่านเครื่องสแกนบาร์โค้ด ขั้นตอนในการใช้งาน มีดังนี้</p>	67,500	15 -31 พ.ค.59	เกณฑ์ชี้วัด ไม่ต่ำกว่า 4.50 จาก คะแนนเต็ม 5	คะแนน = 4.95

## ตารางที่ 2 แนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 3 โครงการ (ต่อ)

โครงการ	งบประมาณ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
1) เจ้าของเรื่องเข้าสู่ระบบคลิกรายการ และจำนวนที่ ต้องการเบิก 2) กดบันทึกการเบิกวัสดุ 3) ทุกครั้งที่เจ้าของเรื่องทำการ เบิก จะมี SMS แจ้งไปยังหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อดำเนิน การอนุมัติใบเบิก4) เมื่อหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุทำการอนุมัติ จะมี SMS แจ้งกลับไปยังเจ้าของเรื่อง เพื่อแจ้งวัน เวลา และสถานที่ในการรับวัสดุ 5) เจ้าหน้าที่พัสดุ ใช้เครื่องสแกนบาร์โค้ดสแกนจ่ายวัสดุ ออก และให้เจ้าของเรื่องเซ็นรับวัสดุผ่านแอปพลิเคชัน (Application) เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน				
<b>3. โครงการรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ</b> <b>ที่มา:</b> จากผลการสัมภาษณ์ในคำถามข้อที่ 2 ได้ปัจจัยที่ เป็นจุดโดดเด่นข้อที่ 10 คือ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เช่น จำนวนวัสดุคงเหลือ <b>วัตถุประสงค์:</b> 1) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือ แต่ละรายการ 2) ผู้ใช้งานสามารถวางแผนการใช้งานได้สะดวกเพิ่มมาก ยิ่งขึ้น 3) ระบบสามารถรายงานผลการเบิกจ่ายเป็นรายไตรมาส ของแต่ละหน่วยงานได้ 4) เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงาน ในปีงบประมาณถัดไป 5) สามารถรายงานผล ณ วันสิ้นงวดการเบิกจ่ายวัสดุ ประจำปีได้ทันที <b>วิธีดำเนินการ:</b> จัดทำตารางรายงานข้อมูลส่งให้กับเจ้า หน้าที่เขียนโปรแกรม เพื่อจัดทำระบบให้ได้ตามรายงาน ที่ต้องการ	ไม่มี	25-31 พ.ค.59	เกณฑ์ชี้วัด ไม่ต่ำกว่า 4.50 จาก คะแนนเต็ม 5	คะแนน = 4.86

## สรุป

1) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรง ต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามงานดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้แนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของวัสดุ ให้ความช่วยเหลือในงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย สามารถนำ เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร มีรายการวัสดุให้เลือกจำนวนหลายรายการ สามารถวางแผนการใช้งาน

วัสดุล่วงหน้าได้ สามารถ เข้าใช้งานได้ทุกที่สามารถคลิกในระบบได้ทันที มีระบบ SMS แจ้งเตือน วันเวลา สถานที่ ในการ รับวัสดุ และยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก ระบบไม่พบปัญหา Error และเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในด้านการเรียนการสอน ผู้มารับบริการได้รับวัสดุตรงตามความต้องการ ทำให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า จากการจัดทำโครงการ ทั้ง 3 โครงการเรียบร้อยแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นจากเดิม เมื่อใช้งานในระบบเบิกจ่ายออนไลน์แล้ว และนำไปเบิกส่งที่งานพัสดุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 15-20 นาที เมื่อจัดทำโครงการทั้ง 3 โครงการแล้ว ผู้มารับบริการสามารถดำเนินการได้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุดจากทุกข้อคำถามตามตัวชี้วัด (KPI) ค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.50 จากคะแนนเต็ม 5 ภายหลังการทำโครงการ ทั้ง 3 โครงการ และหลังจากดำเนินโครงการทั้ง 3

นอกจากนี้ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ยังได้รับการยกย่องและเสนอให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของกลุ่มงานคลังและพัสดุ ในการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2559 เมื่อวันที่ 31 มิถุนายน 2559 ซึ่งจะมีผลตามมติที่ประชุมบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ 6/2559 ในวันที่ 27 กรกฎาคม 2559

### การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มความสามารถของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาโลตัสเอ็กซ์ตรีว้าขอนแก่น พบว่า การจัดทำแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางบริษัทฯ ได้กำหนดกิจกรรมเป็นแผนปฏิบัติงาน 2 โครงการ คือ โครงการที่ 1 แอร์แอส และโครงการที่ 2 เดิมหวาน ซึ่งคาดว่าหลังดำเนินโครงการแล้วพนักงานจะมีขีดความสามารถสูงขึ้น จนทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น (อนัญญา โพธิ์ร้อย, 2557)[5]

การศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านขายยา J&J พบว่า แนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการรักษารัฐบาลูกค้าเก่า ขยายผลในการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ และเพิ่มยอดขายให้แก่ร้านในอนาคต ได้ดำเนินโครงการในการพัฒนาปรับปรุงร้านขายยาทั้งสิ้น 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ “รักสะอาดสุนทรีย์” 2) โครงการ “มองเห็นง่าย” 3) โครงการ “ความคุ้มค่า” 4) โครงการ “การให้คำปรึกษา” 5) โครงการ “ความครบครัน” ภายหลังจากดำเนินโครงการแล้วทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และการดำเนินโครงการทั้ง 5 โครงการนั้น สามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ (ณปภัช พวงพันธ์, 2556)[6]

ด้านเจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามงานดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งนี้เพราะ บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง อยู่ร่วมกันเสมือนครอบครัว ญาติพี่น้อง มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีม และมีโครงการพัฒนาองค์กรประจำปี (Organization Development: OD) เพื่อสร้างความรักความสามัคคีในองค์กร ด้านระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์อำนวยความสะดวก ผู้บริหารให้การสนับสนุน ตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ และด้านผู้มารับบริการได้รับวัสดุตรงตามความต้องการ และเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาดังนี้



การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (นันทวุฒิ ชูระพระ, 2552)[7]

### ข้อเสนอแนะ

โครงการทั้งหมดที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้น ควรจัดทำระบบประเมินระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเป็นการกำกับติดตามการให้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

- [1] บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [2] ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2551). สุนทรียสาธก. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2559, จาก <http://aithailandnetwork.wordpress.com/author/ideabangkok>.
- [3] อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). SOAR Vs. SWOT Analysis. ค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/441791>.
- [4] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- [5] อนัญญา โพธิ์ร้อย. (2557). แนวทางในการเพิ่มความสามารถของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาโลตัสเอ็กซ์พ्रेसที่ร้านขอนแก่น. รายงานการศึกษาคิสราระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [6] ณปภัช พวงพันธ์. (2556). การประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านขายยา J&J. รายงานการศึกษาคิสราระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [7] นันทวุฒิ ชูระพระ. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.