

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานพัสดุ ถือเป็นภารกิจหนึ่งของหน่วยงานราชการทุกแห่ง จะต้องมีการดำเนินงานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดซื้อ จัดหาพัสดุ เพื่อใช้ในหน่วยงาน การจัดซื้อจัดหาพัสดุ ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ ปัจจุบันในการจัดหาพัสดุของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ อาทิเช่น กระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎ ระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อ จัดหาของสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 ได้กำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างไว้ 6 วิธี ได้แก่ 1) วิธีตกลงราคา 2) วิธีสอบราคา 3) วิธีประกวดราคา 4) วิธีพิเศษและวิธีกรณีพิเศษ 5) วิธีประกวดราคา 6) วิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด (e-Auction) โดยในแต่ละวิธีจะมีขั้นตอนและกระบวนการที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมูลค่าของพัสดุที่จะดำเนินการจัดซื้อ จัดหา นอกจากวิธีการจัดซื้อจัดหาดังกล่าว ยังมีกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการหลากหลายขั้นตอน ประกอบกับระยะเวลาดำเนินการในแต่ละวิธีที่แตกต่างกัน (นันทวุฒิ ธุระพระ, 2552)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานภาครัฐระดับกรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งต้องมีการจัดวางระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม โดยเฉพาะด้านงานคลังและพัสดุ ซึ่งเป็นหน่วยงานชั้นนำด้านการให้บริการการคลังและพัสดุของมหาวิทยาลัยภาครัฐ โดยกำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติด้านการคลังและพัสดุให้สอดคล้องการรักษาวินัยทางการคลังและพัสดุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการให้บริการ โดยมีเป้าประสงค์หลัก คือ มีโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การบริการที่เป็นเลิศ เป็นศูนย์กลางรวมพลัง และพัฒนาของเครือข่ายการคลังและพัสดุของมหาวิทยาลัยอย่างเข้มแข็ง และมีบุคลากรที่มีศักยภาพ ในการทำงานสูง มีความผาสุก ในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่จะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดหา ตามระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2538 ถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2546 ให้ถูกต้องตามระเบียบ

โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good government) ซึ่งการบริหารจัดการพัสดุ จะต้องดำเนินการให้ทันเวลาต่อความต้องการของผู้ใช้ การดำเนินการจะต้องถูกต้องตามระเบียบ ขั้นตอน ของกฎหมาย มีความเป็นธรรม และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ หรือหากผู้รับผิดชอบ ไม่ดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบวิธีการ ขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ต้องได้รับการลงโทษตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การบริหารพัสดุหรือการจัดซื้อจัดหาพัสดุ

หน่วยงานพัสดุ คณะศึกษาศาสตร์ ได้มีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วต่อผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ระบบเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ซึ่งระบบนี้ได้ออกแบบเพื่อลดขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร ลดขั้นตอนการเสนอหัวหน้ากลุ่มวิชา/หัวหน้างาน เพื่อย่นุมัติการเบิกวัสดุสำนักงาน ผู้เบิกสามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในระบบได้ทันที และสามารถตัดสินใจเบิกได้ตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่งที่ผ่านมาผู้มารับบริการไม่สามารถทราบจำนวนวัสดุที่แน่นอน และหากไม่มีวัสดุที่ต้องการในระบบ ผู้มารับบริการสามารถตัดสินใจทำเรื่องขออนุมัติซื้อได้ทันที โดยไม่ต้องรอถึงวันที่จ่ายวัสดุ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ จำนวน 295 ชุด ภายในระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งผู้มารับบริการส่วนมาก ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของระบบ สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้มากขึ้น และสะดวกรวดเร็วในการใช้งานมากขึ้น สามารถเซ็นชื่อเบิกวัสดุสำนักงานโดยไม่ต้องผ่านประธานสาขา/หัวหน้างาน เหมือนในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งส่งผลให้การทำงานในอดีตล่าช้า

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุ และเป็นผู้ออกแบบการใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ จึงสนใจศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียสาธก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษาการค้นหารวมถึงประสบการณ์ดีๆ ในการทำงานร่วมกัน ที่นำไปสู่การส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาไปสู่ศักยภาพที่ดีขึ้น นอกจากนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3 ขอบเขตการศึกษา

3.1 ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) การศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ (Quantitative Research and Qualitative Research)

3.2 ด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 22 คน ที่มารับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำนวน 72 คน

3.3 ด้านพื้นที่

พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.4 ด้านระยะเวลา

เดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ได้รูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

4.2 เป็นตัวอย่างในการปรับปรุง/การพัฒนา การให้บริการเบิกวัสดุออนไลน์ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นได้

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สุนทรียสาธก หมายถึง กระบวนการค้นหา การชื่นชมสิ่งที่ดีที่มีอยู่ในองค์กร หรือรอบๆ ตัวเรา โดยใช้ศิลปะในการตั้งคำถามเชิงบวก

5.2 แนวทาง หมายถึง การปฏิบัติที่วางไว้ หรือการกำหนดรูปแบบ/วิธีการการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.3 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุ

5.4 ผู้มารับบริการ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ที่มาใช้บริการ

5.5 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อได้รับสินค้าหรือบริการของผู้ขายตรงกับความต้องการ หรือเกินความคาดหมายของลูกค้า

5.6 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งเป็น 7 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารและการจัดการ กลุ่มงานบริการการศึกษา กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มงานคลังและพัสดุ กลุ่มงานพัฒนานักศึกษา กลุ่มงานบริการและวิจัย และกลุ่มงานอาคารและสถานที่ ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ตามภาระงาน (Job Description) ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งให้มีประสิทธิภาพ และเข้ารับการเพิ่มพูนทักษะต่างๆ ในสายงานอย่างเหมาะสม

5.7 เจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เท่านั้น

5.8 การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ หมายถึง การเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้ในสำนักงาน โดยใช้งานผ่านเทคโนโลยี และไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษานุเคราะห์สาขาสถาบันสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของบุคลากรสาขาสถาบันสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสาขาสถาบันสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure) ใช้วิธีสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิคสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) เพื่อค้นหาประสบการณ์ เชิงบวกในการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ซึ่งเป็นขั้นตอนการค้นหาค้นหา (Discovery) โดยนำเอาข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาจุดร่วม จุดโดดเด่นของการให้บริการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้สู่ขั้นตอน (Dream) เป็นการวาดฝันต่อยอดจากสิ่งที่ค้นพบ และนำสิ่งที่วาดฝันมาออกแบบในขั้นตอน (Design) และกำหนดมอบหมายงานให้ชัดเจนในขั้นตอนของ (Destiny) แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางที่ผู้ศึกษาได้วางไว้ ซึ่งได้ผ่านการประมวลผล และการวิเคราะห์ผล มาจากการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถาม จากบุคลากรสาขาสถาบันสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งได้ดำเนินการตามกระบวนการสุนทรียสาธก (AI) มีขั้นตอนดังนี้

1. การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของบุคลากรสาขาสถาบันสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของบุคลากรสาขาสถาบันสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกโดยใช้เครื่องมือ 4D โดยเน้นการสร้างมุมมองด้านบวกต่องาน และการเรียนรู้จากประสบการณ์ด้านบวกขององค์กร ด้วยการสร้างความรู้สึกที่ดี การเห็นคุณค่า ความดีงาม ที่มีอยู่ในองค์กร และการสร้างสรรค์ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานในองค์กร ข้อมูลที่ได้จากการ

สัมภาษณ์มาจัดทำเป็นตารางความถี่ เพื่อทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่จู่รวม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การค้นหา (Discovery)

เป็นขั้นตอนแรกในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก จากการสัมภาษณ์ ผู้มาใช้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดของผู้มารับบริการ จากนั้นค้นหาปัจจัยที่เป็นจู่รวม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) โดยใช้เครื่องมือสออาร์ (SOAR Analysis) ในการวิเคราะห์ เพื่อค้นหาจุดแข็งขององค์กร และค้นหาโอกาสจากสิ่งแวดล้อมภายนอก และสิ่งแวดล้อมภายใน

1.1.1 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้มี จำนวน 22 คน คือ ผู้ใช้บริการระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.1.2 ประเภทของข้อมูล

การศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอนโดยมุ่งเน้นสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ดีที่สุดและความประทับใจในการปฏิบัติงานด้วยการตั้งคำถามเชิงบวก

2) ข้อมูลทุติยภูมิ

ทำการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด องค์ความรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และทำการวิเคราะห์ โดยรวบรวมได้จากการค้นคว้าเอกสารจากห้องสมุด และจากแหล่งข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการรวบรวม ข้อมูล หลักการ ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ กับข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นจริง

1.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาแต่ละขั้นตอน ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก เป็นแนวทางในการศึกษา โดยเลือกใช้คำสัมภาษณ์ (Affirmative Topic Choice) ใช้เป็นคำถามปลายเปิด

ที่ออกแบบขึ้น โดยจะเน้นที่ประสบการณ์เชิงบวก เรื่องเล่าดีๆ ในเชิงบวก และใช้การวิเคราะห์ สออาร์ (SOAR Analysis) ร่วมกับการใช้สุนทรียสาธก โดยกลยุทธ์ในการค้นหา (Strategic Inquiry) จะค้นหาจากทรัพยากรหรือสิ่งที่ดีที่สุดของการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) โดยพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกสิ่งแวดล้อมภายใน หรือโอกาสที่เป็นไปได้อะไรบ้างที่จะเป็นประโยชน์ หรือโอกาสของผู้มาใช้บริการ (Opportunities) โดยเทคนิคในการค้นหา จากประสบการณ์ที่ดี ที่ผู้ให้บริการประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุ ตั้งแต่เริ่มใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ มีเหตุการณ์ไหนที่ทำให้คุณประทับใจที่สุด (Appreciative Intent) จากนั้น วาดฝันถึงที่ผู้ศึกษาต้องการให้เป็น และสิ่งที่ผู้ศึกษาต้องการอยากเห็น และแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ซึ่งได้ออกแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยใช้หลักของสุนทรียสาธก ในการตั้งคำถาม เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) คำถามมีลักษณะที่เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างตอบได้อย่างเสรี ผู้ศึกษาจึงได้ออกแบบการสัมภาษณ์ ด้วยการตั้งคำถามเชิงบวก ซึ่งมีวิธีการสร้างคำถามจากการศึกษา ตัวอย่างคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาประยุกต์ใช้ในการตั้งคำถาม รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ในการสร้างคำถามที่สมบูรณ์ เพื่อค้นหาประสบการณ์ เชิงบวก และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ และเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และผู้ศึกษาจึงได้ออกแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

- 1) ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง
- 2) เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง
- 3) อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง
- 4) แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ประกอบด้วย ชุดของ

คำถามที่ได้พิจารณาจากการนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น จากตารางความถี่ของผลการสัมภาษณ์ จากนั้นนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตั้งเป็นคำถาม ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นแบบประเมินวัดระดับความพึงพอใจ และคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้มารับการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ซึ่งสอบถามเป็นรายด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ และการให้บริการด้านระบบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการให้บริการ หรือแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) และ 2) ศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่าการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1) ขั้นตอนการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Study)

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 22 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตารางความถี่ในแต่ละข้อคำถาม และสรุปเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์ โดยนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาดำเนินการจัดทำ 2 ปัจจัย ดังนี้

(1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) คือ ปัจจัยที่มีความถี่มากเมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมาก และมีความถี่มากกว่า 5 คนขึ้นไป

(2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) คือ ปัจจัยที่มีความถี่น้อย เมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมาก และมีความถี่น้อยกว่า 5 คนลงมา

จากนั้นนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นในแต่ละหัวข้อ เพื่อทำการวิเคราะห์ SOAR หาจุดแข็ง (Strength) จุดแข็งได้มาจากการวิเคราะห์หน่วยงานหรือองค์กร โอกาส (Opportunities) คือ สิ่ง que ผู้ศึกษาได้รับการพัฒนาตนเอง หรือมาจากนโยบายขององค์กร ซึ่งจุดแข็งและจุดอ่อนสามารถวิเคราะห์ได้จากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก สิ่งที่เราต้องการจะเป็น (Aspiration) เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ที่เราต้องการอยากที่จะเป็นในอนาคต และผลลัพธ์ (Result) ผลที่ได้จากการทำโครงการหรือกิจกรรมในครั้งนี้

2.2) ขั้นตอนในการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Study)

ผู้ศึกษาได้นำเอาผลจากการสัมภาษณ์ นำมาใช้เป็นข้อคำถามในการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน เพื่อพิจารณาแบบสอบถามเพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาผู้เชี่ยวชาญจากผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน และมีตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อให้พิจารณาแบบสอบถาม เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามแล้ว ทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบกับเกณฑ์ หากมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4 (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ตารางที่ 4 ผลการพิจารณาข้อคำถามของแบบสอบถามการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ จากผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 6 คน

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน	ผลการพิจารณา	แก้ไขเป็น
การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่				
1	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี	1	✓	
2	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว	0.6	✓	
3	เจ้าหน้าที่พัสดุมีการกำกับติดตามงานดี	0.8	✓	
4	เจ้าหน้าที่พัสดุตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	0.8	✓	
5	เจ้าหน้าที่พัสดุยิ้มแย้มแจ่มใส	0.6	✓	
6	เจ้าหน้าที่พัสดุมีความยืดหยุ่นผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน	0.6	✓	
7	เจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนมีประสบการณ์สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างเป็นไม่ทอดทิ้งงาน	0.4	✗	
8	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	0.6	✓	
9	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเต็มใจ	0.6	✓	
10	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือ ลักษณะของวัสดุกับผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการ	1	✓	

ตารางที่ 3 ผลการพิจารณาข้อคำถามของแบบสอบถามการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ จากผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 6 คน (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน	ผลการพิจารณา	แก้ไขเป็น
การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่				
11	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถตอบคำถามได้เข้าใจ และตรงประเด็น	1	✓	
12	ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ	1	✓	เจ้าหน้าที่พัสดุมีวัสดุไว้บริการอย่างเพียงพอตามความต้องการ

ตารางที่ 5 ผลการพิจารณาข้อคำถามของแบบสอบถามการให้บริการด้านระบบ จากผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 6 คน

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน	ผลการพิจารณา	แก้ไขเป็น
การให้บริการด้านระบบ				
13	ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย	1	✓	
14	สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	1	✓	
15	มีระบบ SMS แจ้งเตือนวันเวลาและสถานที่ในการรับวัสดุ และเป็นการยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก	1	✓	มีระบบ SMS แจ้งเตือนวันเวลา สถานที่ในการรับวัสดุ และยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก
16	สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.8	✓	สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 ผลการพิจารณาข้อคำถามของแบบสอบถามการให้บริการด้านระบบ จากผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 6 คน (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน	ผลการพิจารณา	แก้ไขเป็น
การให้บริการด้านระบบ				
17	มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน	0.8	✓	มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน เช่น รูปภาพ รหัสวัสดุ และรายการวัสดุ
18	ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง	0.2	✗	
19	สามารถวางแผนการใช้งานล่วงหน้าได้	0.4	✗	
20	ระบบมีความสะดวก สามารถใช้งานได้ทุกที่	0.8	✓	
22	ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	0.8	✓	
23	เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในการเรียนการสอน	0.4	✗	
24	สามารถตรวจสอบได้	0.6	✓	สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เช่น จำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง

2.3) การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นเทคนิคที่ใช้วัดเครื่องมือว่าได้ผลสอดคล้องกัน หรือเหมือนกันหรือไม่ เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยให้นำเครื่องมือมาวัดหลายๆ ครั้ง และต้องได้ผลที่ไม่แตกต่างกัน หรือมีความสอดคล้องกัน โดยใช้ค่าคำนวณที่เรียกว่า ค่า แอลฟา (α) ซึ่ง ถ้าค่าแอลฟา เข้าใกล้ 1 มากเท่าใด แสดงว่าเครื่องมือที่มีความเชื่อถือสูง

ในการตรวจสอบหาค่าแอลฟา (α) มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และนำไปทดลองใช้กับผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 ชุด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จากการหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .947 (ในภาคผนวก จ) สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์หาค่าแอลฟา (α) จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

โดยมีเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าสูง ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ซึ่งหมายความว่า เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ ด้านความเที่ยงตรง

ในการวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นผู้มารับบริการ ผู้ศึกษาได้กำหนดการให้คะแนน โดยมีระดับการให้คะแนน 5 ระดับ ได้แก่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ช่วงคะแนน	ระดับความสำคัญ
5	หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายนั้น จะใช้เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ช่วงคะแนน	ระดับความสำคัญ
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความ มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.4) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ โดยจัดหมวดหมู่ตามลักษณะตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

2. แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มาจากการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก โดยการใช้เครื่องมือ 4D ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น จากนั้นนำสิ่งที่ค้นหา ทำการวาดฝันถึงการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ และทำการออกแบบเพื่อให้ฝันนั้นเกิดขึ้นจริง โดยการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากนั้นนำไปสู่ขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.2 การวาดฝัน (Dream)

เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในขั้นตอนของการค้นหา (Discovery) และนำมาคัดสรรรวบรวมประสบการณ์ที่น่าประทับใจของผู้มารับบริการ โดยพิจารณาร่วมกับจุดแข็งของการให้บริการ เพื่อนำสิ่งที่วาดฝันนั้นมาปฏิบัติ และสามารถทำให้เกิดขึ้นจริง ซึ่งอาจจะวาดฝันถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาต้องการให้เป็น ทำให้ผู้มารับบริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด และหาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์

4.3 การออกแบบ (Design)

การออกแบบเป็นขั้นตอนในการทำให้สิ่งที่วาดฝันไว้เป็นจริง โดยใช้การวิเคราะห์ สออาร์ (SOAR Analysis) และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการพิจารณาจากจุดแข็งและโอกาสที่ได้ จากการวิเคราะห์เครื่องมือต่างๆ ในขั้นตอนของการค้นหา และการวาดฝัน เพื่อทำให้สิ่งที่วาดฝันไว้ สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยทำการวางแผนออกแบบการใช้งาน ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ศึกษาได้นำการศึกษาเชิงคุณภาพในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของการให้บริการ จากนั้นนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นใช้เป็นข้อคำถามในการการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

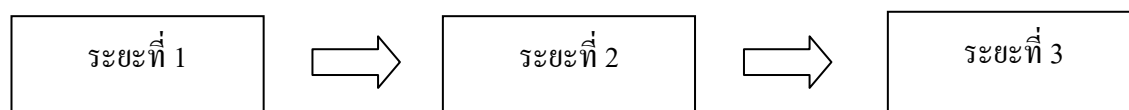
การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พิจารณาข้อคำถาม และแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้ความตรงของเครื่องมือ

ชุดที่ 2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้โดยใช้กับผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ และเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือ

ชุดที่ 3 เมื่อได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้ว นำมาใช้วัดระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการทำโครงการ โดยใช้กลุ่มตัวเป้าหมาย จำนวน 22 คน คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นผู้มารับบริการ

รูปแบบการให้บริการการเบิกวัสดุของหน่วยงานพัสดุ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งแบ่งระยะการให้บริการออกเป็น 3 ระยะ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ระยะของการเปลี่ยนแปลงระบบเบิกจ่ายพัสดุในอดีตจนถึงปัจจุบัน

ภาพที่ 5 ได้แสดงถึงระยะของการเปลี่ยนแปลงของระบบเบิกจ่ายวัสดุของหน่วยงานพัสดุ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยในอดีต เป็นการระบบเบิกจ่ายที่ใช้แบบฟอร์มในการเบิก ผู้มารับบริการ ต้องมารับแบบฟอร์มที่ห้องพัสดุ และกรอกรายละเอียดดังนี้ ชื่อผู้ขอเบิก หน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้งาน เบอร์โทรศัพท์หน่วยงาน รหัสวัสดุ ชื่อรายการ หน่วยนับ จำนวนที่ต้องการ เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว เจ้าของเรื่องต้องนำไปเบิกเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาอนุมัติการเบิกวัสดุ ซึ่งในอดีตมีขั้นตอนในการขออนุมัติที่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าของเรื่องเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องการเอกสารที่เสนอลงนาม

เจ้าหน้าที่พัสดุได้นำแบบฟอร์มใบเบิก และแคตตาล็อก (Catalog) ที่มีรหัส ชื่อรายการ หน่วยนับ และรูปภาพ อัปโหลด (Upload) ในหน้าเว็บไซต์ของคณะฯ เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถดาวน์โหลดแบบใช้งานได้ในทันที โดยไม่ต้องเดินมากรอกแบบฟอร์มที่งานพัสดุ ผู้มารับบริการมีความสะดวกเพิ่มขึ้น มีรูปภาพประกอบ สามารถกรอกรายละเอียดได้ครบ แต่ยังใช้ระยะเวลาในการเบิกวัสดุในแต่ละครั้งค่อนข้างที่จะนาน และไม่สามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง

ที่แน่นอน

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 หัวหน้างานคลังและพัสดุ คณะศึกษาศาสตร์ อนุญาตให้จัดทำระบบเบิกวัสดุออนไลน์ โดยให้ผู้ศึกษาเป็นผู้ออกแบบการใช้งานระบบ โดยอธิบายขั้นตอนในการทำงานให้กับโปรแกรมเมอร์ (Programmer) จึงได้มีการแบ่งระยะของการพัฒนาระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เริ่มใช้งานเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เจ้าหน้าที่พัสดุได้จัดทำหนังสือเวียนแจ้งบุคลากรภายในคณะฯ เพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบเบิกจ่ายวัสดุ และได้เชิญบุคลากรสายสนับสนุนอบรมการใช้ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ซึ่งในระยะ นี้ ผู้มารับบริการจะสามารถกรอกจำนวนที่ต้องการเบิกได้ทันที แต่ในระบบจะมีเพียงชื่อของรายการวัสดุแต่ละรายการ และมีหน้าต่างการใช้งาน 2 หน้าต่าง หน้าต่างแรกจะเป็นชื่อรายการวัสดุ และรหัส ส่วนหน้าต่างที่สอง จะเป็นช่องให้กรอกจำนวนที่ต้องการเบิก เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว พิมพ์ใบเบิกส่งทีมงานพัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุได้รับเอกสารจะดำเนินการอนุมัติใบเบิกดังกล่าว เมื่อใบเบิกดังกล่าวได้รับการอนุมัติแล้ว จะมีข้อความส่งกลับไปยังเจ้าของเรื่อง เพื่อเป็นการยืนยันว่าใบเบิกของท่านได้รับการอนุมัติแล้ว สามารถติดต่อขอรับพัสดุได้ที่ห้องพัสดุ 3111 ชั้น 3 ทุกวันพุธ เวลา 14.00-15.00 น. ในระยะนี้เป็นระยะที่ทดลองใช้งาน ซึ่งมีความแตกต่างจากในอดีตคือ ผู้มารับบริการไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม แต่ขั้นตอนในการเบิกวัสดุต่างๆ ไม่แตกต่างจากเดิมเท่าใดนัก

ระยะที่ 2 ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุ และเป็นผู้รับผิดชอบระบบเบิกจ่ายออนไลน์นี้ ต้องการให้ระบบมีความทันสมัย รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด จึงได้นำทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ ในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานในระบบ โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 22 คน ที่เข้าใช้งานในระบบเบิกจ่ายออนไลน์ในระยะที่ 1 และนำผลสัมภาษณ์ที่ได้ มาพัฒนาปรับปรุงในระยะที่ 2 โดยได้ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการใหม่ซึ่งสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ผู้ศึกษาได้ทำการแจ้งโปรแกรมเมอร์ แก้ไขหน้าต่างในการทำงานให้เหลือเพียงหน้าต่างเดียว และสิ่งที่ได้จากการค้นและการสัมภาษณ์พบว่า ควรเพิ่มรูปภาพเทียบขนาดวัสดุที่มีหลายขนาด รายละเอียดของวัสดุ เช่น กระดาษถ่ายเอกสาร A4 จำนวน 1 กล่อง ประกอบไปด้วย กระดาษ จำนวน 5 รีม เป็นต้น แสดงจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง แจ้งวันเวลา และสถานที่ในรับวัสดุ ในระยะที่ 2 นี้ มีความสะดวก รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ผู้มารับบริการต้องพิมพ์ใบเบิกส่งหน่วยงานพัสดุ เหมือนในระยะที่ 1

ระยะที่ 3 ในระยะนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำระบบเบิกวัสดุออนไลน์ในรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ จึงได้จัดทำระบบเบิกจ่ายออนไลน์ไว้กระดาษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการทำงาน ในระยะนี้เจ้าของเรื่องเมื่อเข้าสู่ระบบ (Login) จะใช้รหัสผ่านเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน โดยไม่ต้องเซ็นชื่อในเอกสาร เมื่อเจ้าของเรื่องคลิกบันทึกการเบิก ข้อมูลจะถูกส่งมาที่ผู้ดูแลระบบ (Admin) หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ จะเป็นผู้ดำเนินการอนุมัติ เมื่อได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ระบบ SMS จะส่งข้อความไปยังเจ้าของเรื่องเพื่อแจ้งให้ทราบว่า เอกสารของท่านได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว และเมื่อถึงวันที่กำหนดจ่ายวัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุที่รับผิดชอบในด้านนี้ จะโทรศัพท์แจ้งเตือน โดยจะใช้โทรศัพท์ภายใน ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (facebook) เพื่อแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้เตรียมตัวมารับวัสดุก่อนเวลาประมาณ 10 นาที และเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เจ้าหน้าที่ได้จัดทำบาร์โค้ด (Barcode) เพื่อจ่ายวัสดุแต่ละรายการออกเหมือนระบบเซเว่นอีเลฟเว่น (7-Eleven) และเจ้าของเรื่องสามารถเซ็นรับวัสดุได้โดยสัมผัสผ่านหน้าจอ (Touch Screen) โน้ตบุ๊ก (Note Book) เพื่อเป็นการยืนยันเมื่อได้รับวัสดุเรียบร้อยแล้ว

4.4 การดำเนินการเริ่มต้นทำ (Destiny)

เป็นขั้นตอนการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ที่ได้ออกแบบไว้ ทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการของระบบ การให้คำแนะนำปรึกษา และตลอดจนทรัพยากรอื่นๆ ที่มีอยู่ เพื่อสนับสนุนให้สามารถนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้ตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และพันธกิจที่ตั้งไว้

การกำหนดการใช้ตัวชี้วัด (KPI) ด้านคุณภาพการให้บริการที่ผู้มารับบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ใช้งานง่าย และสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ ในระยะเวลา 5 นาที วัดได้จากค่าเฉลี่ยของระยะเวลาของผู้เข้าใช้งานในระบบ จำนวน 22 คน และสามารถรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานเสนอผู้บริหารได้ในระยะเวลา 10 นาที และการใช้ตัวชี้วัด (KPI) ตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.5 จากคะแนนเต็ม 5 ในรูปแบบของเชิงปริมาณเพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หลังดำเนินโครงการไปแล้วเป็นระยะเวลา 1 เดือน ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำการศึกษาเชิงปริมาณเข้ามาใช้ เพื่อให้การศึกษาเชิงคุณภาพ มีคุณภาพ และความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียสาธก: กรณีศึกษานุเคราะห์สาขาสถาปัตยกรรม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้สุนทรียสาธก (Appreciative: AI) ซึ่งใช้แบบจำลอง 4D ขั้นตอนการค้นหาลู่ทางที่ดีที่สุด (Discovery) การสร้างแรงบันดาลใจ (Dream) การออกแบบกลยุทธ์ (Design) และการปฏิบัติลงมือทำตามแผนกำหนดการ (Destiny) เชื่อมโยงกับทำการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อค้นหาลู่ทางเชิงบวก และนำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ซึ่งได้ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ผลการค้นหาลู่ทางเชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษานุเคราะห์สาขาสถาปัตยกรรม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การค้นหาลู่ทางเชิงบวกในครั้งนี้ ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรสาขาสถาปัตยกรรม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งได้ข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ จำนวน 22 คน และได้นำสิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ มาจัดทำตารางความถี่สิ่งที่ค้นพบ (ภาคผนวก จ) เพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ของแต่ละคำถาม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) คือ ปัจจัยที่มีความถี่มากเมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมาก และมีความถี่มากกว่า 5 คนขึ้นไป
- 2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) คือ ปัจจัยที่มีความถี่น้อย เมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมาก และมีความถี่น้อยกว่า 5 คนลงมา

ผลการค้นหาลู่ทางเชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ของบุคลากรสาขาสถาปัตยกรรม คณะศึกษาศาสตร์ มีดังนี้

1.1 การค้นหา (Discovery)

คำถามข้อที่ 1 ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง จากสิ่งที่ค้นพบ ทำให้ได้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไร
เกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ	15
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว	10
เจ้าหน้าที่พัสดุมีการกำกับติดตามงานดี	9
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี	7
ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ	6
เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการปฏิบัติงาน	5
เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี	3
มีแคลตล๊อกที่มีรายการวัสดุ รหัสวัสดุ และรูปภาพประกอบ	2
เจ้าหน้าที่พัสดุมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	2
เจ้าหน้าที่พัสดุยิ้มแย้มแจ่มใส	2
มีรายการวัสดุให้เลือกจำนวนหลายรายการ และค่อนข้างที่จะครอบคลุม	2
เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการเป็นกันเอง	2
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของวัสดุกับผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการ	1
เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเต็มใจ	1
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำวัสดุแต่ละรายการว่ารายการใดเบิกได้หรือไม่ และรายการใดควรจัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อ	1
เจ้าหน้าที่พัสดุได้ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ให้กับผู้มารับบริการ	1
เจ้าหน้าที่พัสดุดูแลต่อเจ้าของเรื่อง และจัดเตรียมวัสดุสำนักงานให้ผู้มารับบริการในกรณีที่ผู้มารับบริการไม่สะดวกรับในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	1

ตารางที่ 6 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
เจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนมีประสบการณ์ สามารถบริหารจัดการงาน อย่างเป็นระบบไม่ทอดทิ้งงาน	1
เจ้าหน้าที่พัสดุให้ความช่วยเหลือจนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี	1
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้เข้าใจ และตรงประเด็น	1
คณะศึกษาศาสตร์อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เปรียบเสมือน คนในครอบครัวเดียวกัน	1

จากตารางที่ 6 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง พบว่า สิ่งที่ค้นพบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม จำนวน 5 ข้อ และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น จำนวน 16 ข้อ

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่

- 1.1) เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ
- 1.2) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 1.3) เจ้าหน้าที่พัสดุที่มีการกำกับติดตามงานดี
- 1.4) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้แนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และ

สามารถอธิบาย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี

- 1.5) ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้แก่

- 2.1) เจ้าหน้าที่พัสดุดตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
- 2.2) เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี
- 2.3) มีแคลคูลัสที่มีรายการวัสดุ รหัสวัสดุ และรูปภาพประกอบ
- 2.4) เจ้าหน้าที่พัสดุมีความยินยอมผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน
- 2.5) เจ้าหน้าที่พัสดุยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.6) มีรายการวัสดุให้เลือกจำนวนหลายรายการ และค่อนข้างที่จะครอบคลุม
- 2.7) เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการเป็นกันเอง

2.8) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือ ลักษณะของวัสดุกับผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ

2.9) เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเต็มใจ

2.10) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำวัสดุแต่ละรายการว่ารายการใดเบิกได้หรือไม่ และรายการใดควรจัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อ

2.11) เจ้าหน้าที่พัสดุได้ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบเบิกจ่าย วัสดุออนไลน์ให้กับผู้รับบริการ

2.12) เจ้าหน้าที่พัสดุดูติดต่อเจ้าของเรื่อง และจัดเตรียมวัสดุสำนักงานให้ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สะดวกรับในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

2.13) เจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนมีประสบการณ์ สามารถบริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบไม่ทอดทิ้งงาน

2.14) เจ้าหน้าที่พัสดุให้ความช่วยเหลือจนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

2.15) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้เข้าใจ และตรงประเด็น

2.16) คณะศึกษาศาสตร์อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เปรียบเสมือน คนในครอบครัวเดียวกัน

สรุปจากตารางที่ 6 ปัจจัยที่เป็นปัจจัยร่วมและปัจจัยที่เป็นปัจจัยโดดเด่นได้ ในคำถาม ข้อที่ 1 ในอดีตที่ผ่านมาชอบหรือประทับใจอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการกำกับ ติดตามงานดี สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบาย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี และผู้รับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

ด้านเจ้าหน้าที่พัสดุมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการที่ดี มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการเป็นกันเอง สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือ ลักษณะของวัสดุกับผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ สามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้คำแนะนำวัสดุแต่ละรายการว่ารายการใดเบิกได้หรือไม่ และ รายการใดควรจัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อ สามารถดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานในระบบ เบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ให้กับผู้รับบริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถบริหารจัดการงานได้ เป็นระบบ ไม่ทอดทิ้งงาน สามารถให้ความช่วยเหลือจนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี สามารถตอบคำถาม

ได้เข้าใจ และตรงประเด็น บุคลากรอาศัยร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเปรียบเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน

คำถามข้อที่ 2 เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง จากสิ่งที่ค้นพบทำให้ได้ปัจจัยที่เป็นจุดรวมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ปัจจัยที่เป็นจุดรวมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย	18
ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง	14
สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	13
ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร สามารถคลิกในระบบได้ทันที	10
มีระบบ SMS แจ้งเตือน วันเวลา และสถานที่ในการรับวัสดุ และเป็นการยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก	6
สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	5
สามารถวางแผนการใช้งานวัสดุล่วงหน้าได้	3
ระบบมีความสะดวกสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่	3
เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจในการให้บริการ	3
ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ	2
มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน	1
ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1
ใช้ทรัพยากรบุคคลน้อย	1
เป็นฐานข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ	1
สามารถตรวจสอบข้อมูลได้	1
ระบบไม่พบปัญหา Error	1
เมื่อคลิกที่ชื่อรายการวัสดุจะปรากฏรูปภาพ	1
เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี	1

ตารางที่ 7 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์
ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในด้านการเรียนการสอน	1
วัสดุที่นำมาใช้งานเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ	1
มีโปรแกรมเมอร์ที่เก่ง	1
มีเจ้าหน้าที่ออกแบบการใช้งานง่าย	1
ระบบออกแบบมาเพื่อคนรุ่นใหม่ ซึ่งเข้ากับช่วงวัยของผู้มารับบริการ	1

จากตารางที่ 7 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง พบว่า สิ่งที่ค้นพบปัจจัยที่เป็นจุดร่วมจำนวน 5 ข้อ และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น จำนวน 18 ข้อ

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่

- 1.1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย
- 1.2) ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง
- 1.3) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้
- 1.4) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร สามารถคลิกในระบบได้ทันที
- 1.5) มีระบบ SMS แจ้งเตือน วันเวลา สถานที่ในการรับวัสดุ และยืนยัน

การอนุมัติเลขที่ใบเบิก

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้แก่

2.1) สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

- 2.2) สามารถวางแผนการใช้งานวัสดุล่วงหน้าได้
- 2.3) ระบบมีความสะดวกสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่
- 2.4) เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจในการให้บริการ
- 2.5) ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ
- 2.6) มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน
- 2.7) ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 2.8) ใช้ทรัพยากรบุคคลน้อย

- 2.9) เป็นฐานข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ
- 2.10) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้
- 2.11) ระบบไม่พบปัญหา Error
- 2.12) เมื่อคลิกที่ชื่อรายการวัสดุจะปรากฏรูปภาพ
- 2.13) เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี
- 2.14) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในด้านการเรียนการสอน
- 2.15) วัสดุที่นำมาใช้งานเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ
- 2.16) มีโปรแกรมเมอร์ที่เก่ง
- 2.17) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ใส่ใจการให้บริการ
- 2.18) ระบบออกแบบมาเพื่อคนรุ่นใหม่ ซึ่งเข้ากับช่วงวัยของผู้มารับบริการ

สรุปจากตารางที่ 7 ปัจจัยที่เป็นปัจจัยร่วมและปัจจัยที่เป็นปัจจัยโดดเด่นได้ ในคำถามข้อที่ 2 เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

ด้านระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย สามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม สามารถคลิกเบิกในระบบได้ทันที มีระบบ SMS แจ้งเตือน วัน เวลา และสถานที่ในการรับวัสดุ และเป็นการยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

ด้านเจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ มีจิตบริการที่ดี วัสดุที่นำมาใช้งานเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ และมีโปรแกรมเมอร์ (Programmer) ที่เก่ง สามารถนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีความสะดวกสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน ใช้ทรัพยากรบุคคลน้อย เป็นฐานข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ไม่พบปัญหา Error เมื่อคลิกที่ชื่อรายการวัสดุจะปรากฏรูปภาพ สามารถช่วยสนับสนุนด้านการเรียนการสอน ออกแบบมาเพื่อคนรุ่นใหม่ ซึ่งเข้ากับช่วงวัยของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ ได้รับความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

คำถามข้อที่ 3 อยากเห็นพัสดุมิการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง จากสิ่งที่ค้นพบ ทำให้ได้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น อยากเห็นพัสดุมิการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
ระบบเบิกจ่ายออนไลน์คืออยู่แล้ว ซึ่งก็คือระบบทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย	8
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีการกำกับติดตามงานดี	3
เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ	3
อยากให้เพิ่มระบบการจัดซื้อออนไลน์	3
อยากให้เพิ่มรูปภาพประกอบ	2
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีทุกท่าน	2
อยากให้มีการแยกหมวดหมู่แต่ละประเภทของวัสดุแต่ละรายการ	2
อยากให้พัฒนาระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ	2
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว	2
เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี	2
อยากให้บุคลากรในหน่วยงานพัสดุสามารถทำงานแทนกันได้	1
สายอาจารย์ผู้สอนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จนได้รับคำชมเชย	1
ระบบเบิกจ่ายออนไลน์ออกแบบการใช้งานได้ดี	1
เจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนน่ารัก เป็นกันเอง	2
อยากให้เพิ่มในส่วนของ วัน เวลา และสถานที่ ในระบบ	1
ระบบมีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน	1
อยากให้เพิ่มรายการกระดาษสติกเกอร์ในคลัง เพื่อสำรองไว้ใช้งาน	1
อยากให้มีการสรุปรายการเบิกวัสดุประจำเดือน	1
มีระบบ SMS แจ้งเตือน	1
ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม	1
สามารถนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน	1
สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	1
ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตรงตามความต้องการ	1

ตารางที่ 8 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
อยากให้เพิ่มหน่วยงาน One Stop Service ในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เนื่องจากหน่วยงานนี้ได้รับคำสั่งแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559	1
วัสดุบางรายการควรมีการเทียบขนาดให้ทราบเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน	1
อยากให้จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายออนไลน์	1
เจ้าหน้าที่พัสดุปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
อยากเห็นการพัฒนาาระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เบิกวัสดุโดยที่ไม่ต้องพิมพ์ใบเบิกมาส่งที่งานพัสดุ ถึงวันรับของสามารถมารับได้เลย เป็นต้น	1
ระบบควรรองรับกับการใช้งานทุก Web Browser	1
ในอนาคตอยากเห็นระบบสามารถสร้างเป็น Application บนมือถือ และสามารถดาวน์โหลดได้	1

จากตารางที่ 8 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุง ให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง พบว่า สิ่งที่ค้นพบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม จำนวน 1 ข้อ และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น จำนวน 29 ข้อ

1) ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่

1.1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์ดีอยู่แล้ว ซึ่งก็คือระบบทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความทันสมัย

2) ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้แก่

2.1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีการกำกับติดตามงานดี

2.2) เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ

2.3) อยากให้เพิ่มระบบการจัดซื้อออนไลน์

2.4) อยากให้เพิ่มรูปภาพประกอบ

2.5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีทุกท่าน

2.6) อยากให้มีการแยกหมวดหมู่แต่ละประเภทของวัสดุแต่ละรายการ

- 2.7) อยากให้พัฒนาระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ
 - 2.8) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว
 - 2.9) เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี
 - 2.10) เจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนน่ารัก เป็นกันเอง
 - 2.11) อยากให้บุคลากรในหน่วยงานพัสดุสามารถทำงานแทนกันได้
 - 2.12) สายอาจารย์ผู้สอนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จนได้รับคำชม
 - 2.13) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์ออกแบบการใช้งานได้ดี
 - 2.14) อยากให้เพิ่มในส่วนของ วัน เวลา และสถานที่ ในระบบ
 - 2.15) ระบบมีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน
 - 2.16) อยากให้เพิ่มรายการกระดาษสติกเกอร์ในคลัง เพื่อสำรองไว้ใช้งาน
 - 2.17) อยากให้มีการสรุปรายการเบิกพัสดุประจำเดือน
 - 2.18) มีระบบ SMS แจ้งเตือน
 - 2.19) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม
 - 2.20) สามารถนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน
 - 2.21) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
 - 2.22) ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตรงตามความต้องการ
 - 2.23) อยากให้เพิ่มหน่วยงาน One Stop Service ในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์
- เนื่องจากหน่วยงานนี้ได้รับคำสั่งแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559
- 2.24) วัสดุบางรายการควรมีการเทียบขนาดให้ทราบเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน
 - 2.25) อยากให้จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายออนไลน์
 - 2.26) เจ้าหน้าที่พัสดุปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.27) อยากเห็นการพัฒนาระบบเบิกวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เรื่อยๆ เบิกวัสดุโดยที่ไม่ต้องพิมพ์ใบเบิกมาส่งทีมงานพัสดุ ถึงวันรับของสามารถมารับได้เลย เป็นต้น
 - 2.28) ระบบควรรองรับกับการใช้งานทุก Web Browser
 - 2.29) ในอนาคตอยากเห็นระบบสามารถสร้างเป็น Application บนมือถือ และสามารถดาวน์โหลดได้
- สรุปจากตารางที่ 8 ปัจจัยที่เป็นปัจจัยร่วมและปัจจัยที่เป็นปัจจัยโดดเด่นได้ ในคำถามข้อที่ 3 อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุง ให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

ด้านระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์อยู่แล้ว ซึ่งก็คือ ระบบทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย มีความทันสมัย มี SMS แจ้งเตือน มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน สามารถ นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน สามารถออกแบบการใช้งานได้ดี และสามารถลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

เจ้าหน้าที่พัสดุมีการกำกับติดตามงานดี ใส่ใจการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้ดี ทุกท่าน สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีจิตบริการที่ดี เจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนน่ารักเป็นกันเอง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่อยากให้งานพัสดุพัฒนาให้ดีขึ้น คือ อยากให้เพิ่มระบบการจัดซื้อออนไลน์ อยากให้เพิ่มรูปภาพประกอบ อยากให้มีการแยกหมวดหมู่แต่ละประเภทของวัสดุแต่ละรายการ อยากให้พัฒนาระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ อยากให้บุคลากรในหน่วยงานพัสดุสามารถ ทำงานแทนกันได้ อยากให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำเอกสารตรวจรับเสนอคณะกรรมการตรวจรับลงนาม ภายใน 7 วันทำการ อยากให้เพิ่ม วัน เวลา และสถานที่ในการเบิก อยากให้เพิ่มรายการกระดาษ สติกเกอร์ในคลัง เพื่อสำรองไว้ใช้งาน อยากให้มีการสรุปรายการเบิกวัสดุประจำเดือน อยากให้เพิ่ม หน่วยงาน One Stop Service ในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เนื่องจากหน่วยงานนี้ ได้รับคำสั่ง แต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 อยากให้จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายออนไลน์ อยากเห็นการพัฒนาระบบ เบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เช่น เบิกวัสดุโดยที่ไม่ต้องพิมพ์ใบเบิกมาส่งที่งาน พักฯ ถึงวันรับของสามารถมารับได้เลย เป็นต้น และในอนาคตอยากให้ระบบสามารถสร้างเป็น Application บนมือถือ และสามารถดาวน์โหลดได้

สิ่งที่อยากให้ปรับปรุงให้ดีขึ้น ควรมีการเทียบขนาดของรูปภาพของวัสดุแต่ละ รายการที่มีหลายขนาด อยากให้ปรับปรุงห้องคลังสินค้าให้ใหญ่ขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

จากการศึกษาจึงได้ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)		
Strategic Inquiry ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ จากการสัมภาษณ์	Strengths (จุดแข็ง) 1. เจ้าหน้าที่พัสดุมีใจรักในงานบริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ 2. มีผู้รับผิดชอบระบบโดยตรง	Opportunities (โอกาส) 1. มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงานที่ดี 2. ผู้บริหารคณะฯ ให้โอกาส สนับสนุน
Appreciative Intent คุณค่าที่ได้รับ	Aspirations (สิ่งที่เราต้องการจะเป็น) เป็นระบบเบิกจ่ายออนไลน์ที่สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ทันสมัย และตอบสนองต่อผู้มารับบริการมากที่สุด	Results (ผลลัพธ์) 1) ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.5 จากคะแนนเต็ม 5 2) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.5 จากคะแนนเต็ม 5 3) สามารถรายงานผลได้ภายใน 10 นาที 4) สามารถแก้ไขปัญหาของระบบได้ ภายใน 10 นาที 5) ผู้มารับบริการเข้าใช้งานในระบบภายใน 5 นาที

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) พบว่า จุดแข็ง (Strength) ของการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คือ 1) เจ้าหน้าที่พัสดุมีใจรักในงานบริการ 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

3. แนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.1 การวาดฝัน (Dream)

ผู้ศึกษาได้นำเอาประสบการณ์เชิงบวกจากการสัมภาษณ์ในขั้นตอนการค้นหา นำมาเชื่อมโยงและทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือสออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อวาดฝันถึงสิ่งที่อยากจะเป็นหรือได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ดังนี้ เป็นระบบเบิกจ่ายออนไลน์ที่สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย มีความทันสมัย และตอบสนองต่อผู้มารับบริการมากที่สุด

3.2 การออกแบบ (Design)

เป็นการออกแบบกลยุทธ์ โครงสร้าง และกระบวนการที่ทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริงด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ค้นพบ และเลือกหนทางที่ดีที่สุด เพื่อให้ความฝันนั้นเป็นจริงได้ ทั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว จึงเสนอแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่อยากเป็น หรือการกำหนดวิสัยทัศน์ (Aspirations) จำนวน 3 แนวทาง ได้แก่ 1) เพิ่มรูปภาพเพื่อความสะดวกในการค้นหา และ 2) เบิกจ่ายออนไลน์ไร้กระดาษเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) รายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ ซึ่งแนวทางทั้งหมดได้จัดทำเป็นโครงการและกิจกรรม โดยรายละเอียดในการสร้างประสบการณ์เชิงบวก และแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นจากการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1) โครงการเพิ่มรูปภาพเพื่อความสะดวกในการค้นหา

ที่มา: จากผลการสัมภาษณ์ในคำถามข้อที่ 3 ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นข้อที่ 4 คือ อยากให้เพิ่มรูปภาพประกอบ

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ทราบรายละเอียดที่ชัดเจน เช่น รูปภาพ รหัสวัสดุ และรายการวัสดุ

วิธีดำเนินการ: เพิ่มรูปภาพ แต่ละรายการที่มีอยู่ในคลังสินค้า พร้อมระบุรายละเอียดจำนวนที่บรรจุแต่ละรายการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการ: 2 สัปดาห์

งบประมาณในการดำเนินการ: ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การประเมินผล: ประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที และจากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจหลังทำโครงการตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.50 จากคะแนนเต็ม 5

Discovery: จากการสัมภาษณ์พบว่า จากจุดโดดเด่นในข้อที่ 3 อยากให้พัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไร ผู้มารับบริการต้องการให้เพิ่มรูปภาพ และรายละเอียดของวัสดุแต่ละรายการ เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาวัสดุแต่ละรายการ

Dream: ผู้มารับบริการสามารถเข้าใจวัสดุทุกรายการได้ดียิ่งขึ้น จากรูปภาพ และรายละเอียดต่างๆ เช่น ขนาดวัสดุ จำนวนที่บรรจุ

Design: เพิ่มรูปภาพให้ตรงกับรายการวัสดุทุกรายการ และมีการเทียบขนาด หากวัสดุบางรายการมีหลายขนาด และบันทึกชื่อไฟล์รูปภาพให้ตรงกับเลขบาร์โค้ด (ใช้เวลาในการค้นหาไม่เกิน 1 นาที)

Destiny: เจ้าหน้าที่พัสดุมอบหมายให้โปรแกรมเมอร์ (Programmer) โหลดรูปภาพลงในระบบเพื่อให้ตรงกับรายการวัสดุทุกรายการ

2) โครงการเบิกจ่ายออนไลน์ไร้กระดาษเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ที่มา: จากผลการสัมภาษณ์ในคำถามข้อที่ 3 ได้ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นข้อที่ 28 คือ อยากเห็นการพัฒนาระบบเบิกวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เบิกวัสดุโดยไม่ต้องพิมพ์ใบเบิกมาส่งทีมงานพัสดุ ถึงวันรับของสามารถรับได้เลย เป็นต้น

วัตถุประสงค์:

- 1) เพื่อเป็นการลดการใช้กระดาษ
- 2) เพื่อลดความซ้ำซ้อน และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการ: เมื่อมีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์แล้ว ผู้ศึกษาจึงต้องการพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงได้ขออนุมัติจัดซื้อเครื่องพิมพ์บาร์โค้ด เครื่องสแกนบาร์โค้ด โน้ตบุ๊ก (Notebook) ปากกาสำหรับเซ็นผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ และกระดาษสติ๊กเกอร์ลาเบล เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์ในการรับ และจ่ายวัสดุสำนักงาน หลักการทำงานคล้ายๆ กับระบบเซเว่นอีเลฟเว่น (7-Eleven) คือ มีการเช็คสต็อกผ่านระบบ และตัดจ่ายผ่านเครื่องสแกนบาร์โค้ด ขั้นตอนในการใช้งาน มีดังนี้

- 1) เจ้าของเรื่องเข้าสู่ระบบคลิกรายการ และกรอกจำนวนที่ต้องการเบิก
- 2) กดบันทึกรายการเบิกวัสดุ
- 3) ทุกครั้งที่เจ้าของเรื่องทำการเบิก จะมี SMS แจ้งไปยังหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อดำเนินการอนุมัติเลขที่ใบเบิกนั้นๆ
- 4) เมื่อหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุทำการอนุมัติ จะมี SMS แจ้งกลับไปยังเจ้าของเรื่อง เพื่อแจ้งวันเวลา และสถานที่ในการรับวัสดุ
- 5) เจ้าหน้าที่พัสดุ ใช้เครื่องสแกนบาร์โค้ดสแกนจ่ายวัสดุออก และให้เจ้าของเรื่องเซ็นรับวัสดุผ่านแอปพลิเคชัน (Application) เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน

ระยะเวลาในการดำเนินการ: 2 สัปดาห์

งบประมาณในการดำเนินการ:

- 1) ค่าจ้างโปรแกรมเมอร์พร้อมดูแลระบบตลอดการใช้งาน 35,000 บาท
- 2) ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเครื่องสแกนบาร์โค้ด ราคา 8,900 บาท
- 3) ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเครื่องพิมพ์บาร์โค้ด ราคา 12,000 บาท
- 4) ค่าจัดส่ง SMS ราคา 300 บาทต่อปี ไม่จำกัดจำนวนครั้งในการส่งข้อความ
- 5) ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook) ราคา 8,900 บาท
- 6) ปากกาเซ็นชื่อผ่านระบบหน้าจอสัมผัส (Touch screen) ราคา 900 บาท
- 7) กระดาษสติ๊กเกอร์ลาเบล จำนวน 2 ม้วนๆ ละ 750 บาท

การประเมินผล: ประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที และจากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจหลังทำโครงการตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.50 จากคะแนนเต็ม 5

Discovery: จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 3 พบว่า อยากเห็นการพัฒนาระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เช่น เบิกวัสดุโดยไม่ต้องพิมพ์ใบเบิก ถึงวันรับวัสดุสามารถมารับได้เลย

Dream: ผู้มารับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการเพิ่มมากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

Design: การออกแบบระบบให้สามารถเข้าใช้งานง่าย และมีการส่ง SMS แจ้งเตือนเจ้าของเรื่องเมื่อเอกสารได้รับการอนุมัติเลขที่ใบเบิกแล้ว พร้อมแจ้งวันเวลาและสถานที่ในการเบิก ผู้มารับบริการใช้ระยะเวลาในการเบิกไม่เกิน 5 นาที

Destiny: มอบหมายให้โปรแกรมเมอร์ (Programmer) เป็นผู้ออกแบบ โดยให้ผู้มารับบริการใช้งานได้สะดวก และอยู่ภายใต้ระเบียบพัสดุ

3) โครงการรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ

ที่มา: จากผลการสัมภาษณ์ในคำถามข้อที่ 2 ได้ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นข้อที่ 10 คือ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เช่น จำนวนวัสดุคงเหลือ

วัตถุประสงค์:

- 1) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือแต่ละรายการ
- 2) ผู้ใช้งานสามารถวางแผนการใช้งานได้สะดวกเพิ่มมากยิ่งขึ้น
- 3) ระบบสามารถรายงานผลการเบิกจ่ายเป็นรายไตรมาสของแต่ละหน่วยงานได้
- 4) เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานในปีงบประมาณถัดไป
- 5) สามารถรายงานผล ณ วันสิ้นสุดการเบิกจ่ายวัสดุประจำปีได้ทันที

วิธีดำเนินการ:

- 1) จัดทำตารางรายงานข้อมูลส่งให้กับโปรแกรมเมอร์ (Programmer) เพื่อจัดทำระบบตามแบบฟอร์มที่ต้องการให้รายงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการ: 1 สัปดาห์

งบประมาณในการดำเนินงาน: ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การประเมินผล: ประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที และจากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจหลังทำโครงการตามค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.50 จากคะแนนเต็ม 5

- 1) ผู้ใช้งานทราบจำนวนคงเหลือได้ทันที
- 2) หากในระบบมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการที่ผู้ใช้งานต้องการใช้งาน สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่พัสดุได้ในทันที เพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดหา
- 3) สามารถรายงานผลการเบิกจ่ายในแต่ละไตรมาส และนำเสนอสารสนเทศให้กับผู้บริหาร เพื่อรายงานค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน

4) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการรายงานในแต่ละไตรมาส ดำเนินการจัดทำแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานในปีงบประมาณถัดไป

Discovery: จากการสัมภาษณ์ในข้อ 2 จุดโดดเด่นข้อที่ 10 พบว่า สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เช่น จำนวนวัสดุคงเหลือ

Dream: ผู้ใช้งานในระบบสามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในระบบได้ทันที ผู้บริหารสามารถทราบข้อมูลการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน สามารถรายงานผู้บริหารได้ทันที และสามารถรายงานวัสดุคงเหลือประจำปีได้ทันที

Design: ออกแบบตารางในการจัดเก็บข้อมูล

Destiny: ส่งตารางที่ต้องการทำรายงาน (Report) ต่างๆ ให้กับโปรแกรมเมอร์ (Programmer) เพื่อสร้างฐานข้อมูลตามลักษณะของการใช้งานตามที่ออกแบบไว้

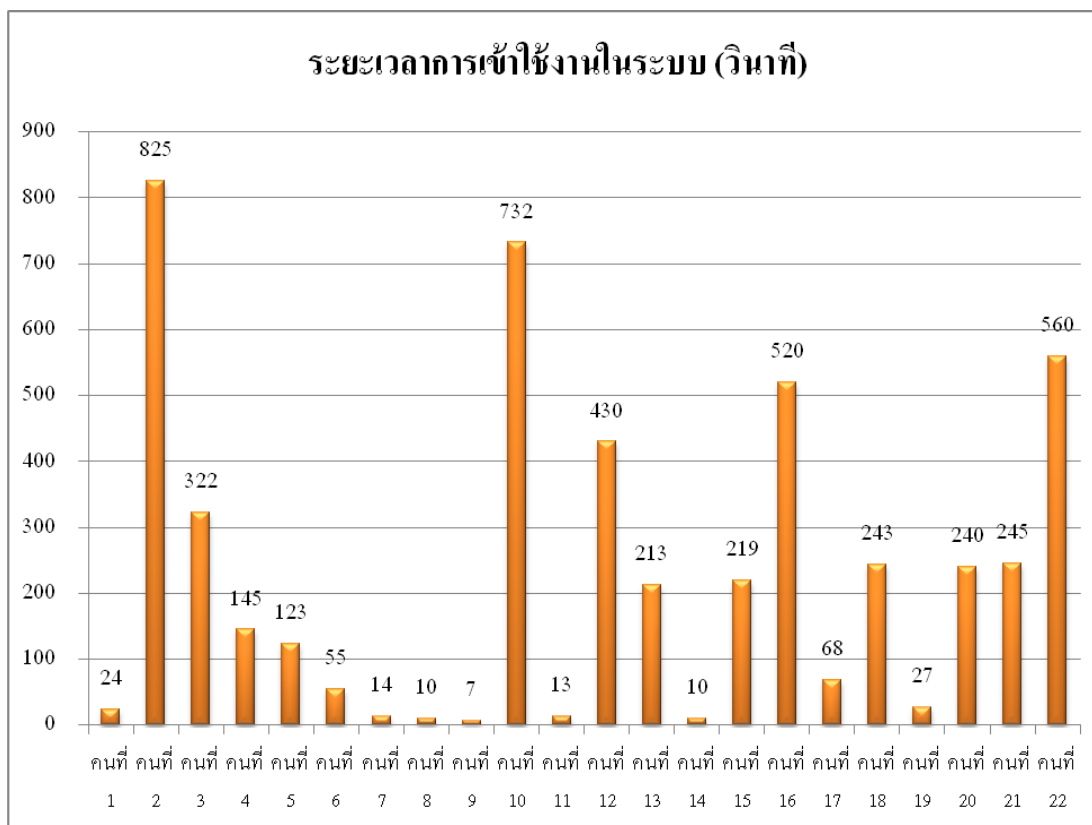
3.3 ผลการดำเนินโครงการ (Destiny)

หลังจากดำเนินโครงการทั้ง 3 โครงการเรียบร้อยแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ในระยะที่ 1 และ 2 เมื่อเข้าใช้งานในระบบเบิกจ่ายออนไลน์ ผู้มารับบริการจะต้องนำใบเบิกพัสดุส่งที่งานพัสดุ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 15-20 นาที เมื่อจัดทำโครงการทั้ง 3 โครงการแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการสามารถดำเนินการได้เสร็จเรียบร้อยในระยะเวลา 4 นาที สามารถรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานเสนอผู้บริหารได้ในระยะเวลา 10 นาที และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุดจากทุกข้อคำถาม ตามตัวชี้วัด (KPI) ค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.50 จากคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 10 และตารางที่ 11) ภายหลังการทำโครงการ ทั้ง 3 โครงการ

นอกจากนี้ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ยังได้รับการยกย่องและเสนอให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของกลุ่มงานคลังและพัสดุ ในการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในคราวประชุมครั้งที่ 6/2559 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2559 ซึ่งมีผลตามมติที่ประชุมบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ 7/2559 ในวาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2559

เมื่อจัดทำโครงการทั้ง 3 โครงการแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการสามารถดำเนินการได้เสร็จเรียบร้อยในระยะเวลา 4 นาที ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพในการใช้งานในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์



จากตารางที่ 6 ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลการเข้าใช้งานจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 22 คน พบว่า สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ จากการจัดทำโครงการทั้ง 3 โครงการ ทำให้ผู้มารับบริการสามารถเข้าใช้งานในระบบได้สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4 นาที ซึ่งเป็นไปตามค่าตัวชี้วัด (KPI) ที่กำหนดไว้

4. ผลการดำเนินแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สรุปผลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ก่อนและหลังการทำโครงการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ จำนวน 22 คน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยแยกคำถามออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านบุคลากร และ 2) การให้บริการด้านระบบ การให้บริการด้านบุคลากรได้จากข้อที่ 1 จากจุดรวมข้อที่ 2, 3, 4 และจุดโดดเด่น 1, 4, 5,

7, 9, 10, 15 และข้อที่ 2 จากจุดโดดเด่นที่ 15 และการให้บริการด้านระบบได้จากข้อที่ 2 จากจุดร่วม ข้อที่ 1, 3, 5 และจุดโดดเด่น ข้อที่ 1, 3, 6, 7, 10

ภายหลังดำเนินการตามโครงการกิจกรรม ทั้ง 3 โครงการ เป็นระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2559 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 ซึ่งได้ผลการดำเนินงานดังนี้

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบเบิกจ่ายออนไลน์ก่อนและ หลังการทำโครงการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ ที่	รายการ	ระยะ เวลา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
1	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี	ก่อน	3.83	0.699	มาก
		หลัง	4.77	0.429	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว	ก่อน	3.90	0.803	มาก
		หลัง	5.00	.000	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่พัสดุมีการกำกับติดตามงานดี	ก่อน	3.73	0.868	มาก
		หลัง	4.73	0.456	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่พัสดุตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	ก่อน	3.83	0.699	มาก
		หลัง	4.86	0.351	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่พัสดุยิ้มแย้มแจ่มใส	ก่อน	3.97	0.669	มาก
		หลัง	4.82	0.395	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่พัสดุมีความยืดหยุ่นผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน	ก่อน	3.90	0.759	มาก
		หลัง	4.68	0.477	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ก่อน	4.03	0.669	มาก
		หลัง	4.86	0.351	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเต็มใจ	ก่อน	3.93	0.691	มาก
		หลัง	5.00	.000	มากที่สุด

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบเบิกจ่ายออนไลน์ก่อนและหลังการทำโครงการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายการ	ระยะ เวลา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
9	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของวัสดุกับผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการ	ก่อน	3.83	0.699	มาก
		หลัง	4.77	0.429	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถตอบคำถามได้เข้าใจและตรงประเด็น	ก่อน	3.83	0.699	มาก
		หลัง	4.77	0.429	มากที่สุด
11	เจ้าหน้าที่พัสดุมีวัสดุไว้บริการอย่างเพียงพอกับความต้องการ	ก่อน	4.03	0.718	มาก
		หลัง	4.55	0.596	มากที่สุด
ผลรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก่อนทำโครงการ			3.92	0.578	มาก
ผลรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หลังทำโครงการ			4.80	0.209	มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 10 พบว่า ผลรวมการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หลังการทำโครงการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.209) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นจากก่อนการทำโครงการทุกข้อคำถาม

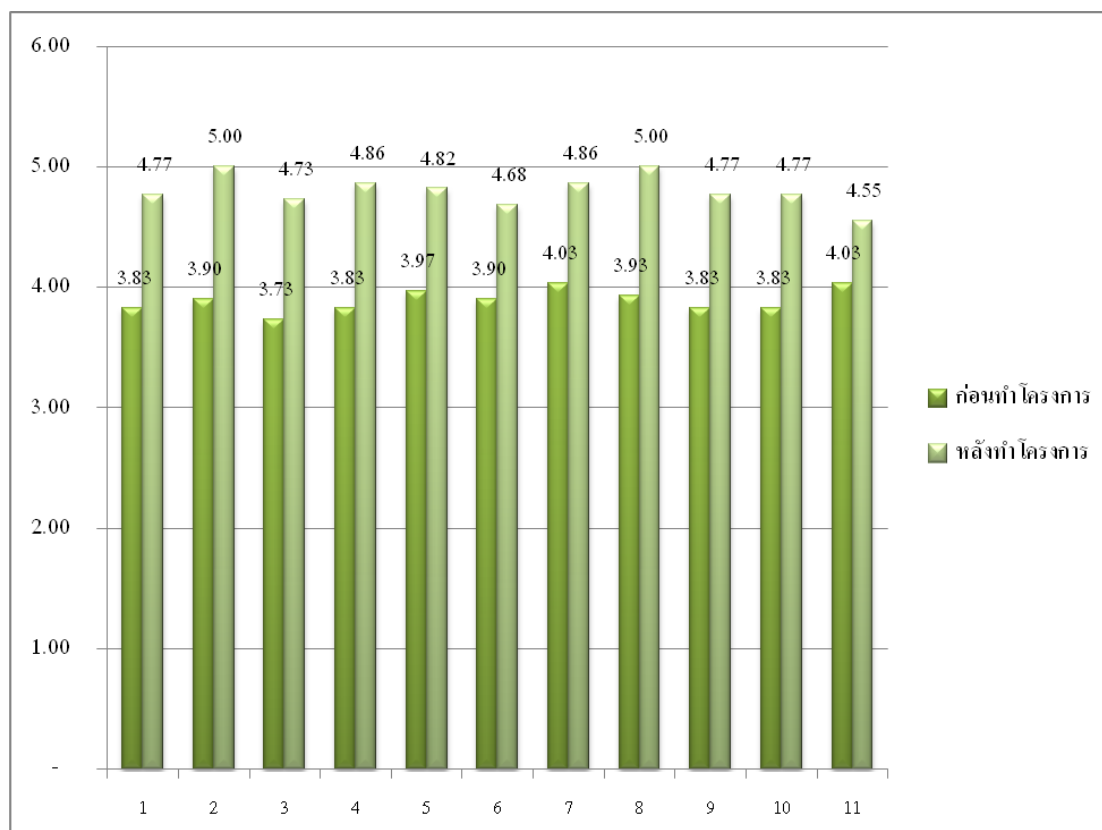
ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบเบิกจ่ายออนไลน์ก่อนและหลังการทำโครงการด้านการให้บริการของระบบ

ลำดับ ที่	รายการ	ระยะ เวลา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
12	ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย	ก่อน	4.03	0.718	มาก
		หลัง	4.86	0.351	มากที่สุด
13	สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	ก่อน	4.23	0.728	มาก
		หลัง	4.95	0.213	มากที่สุด
14	มีระบบ SMS แจ้งเตือนวันเวลาสถานที่ ในการรับวัสดุ และยืนยันการอนุมัติเลขที่ ใบเบิก	ก่อน	3.80	1.064	มาก
		หลัง	4.77	0.528	มากที่สุด
15	สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงาน	ก่อน	4.07	0.740	มาก
		หลัง	4.91	0.294	มากที่สุด
16	มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน เช่น รูปภาพ รหัสวัสดุ และรายการวัสดุ	ก่อน	4.07	0.740	มาก
		หลัง	5.00	.000	มากที่สุด
17	ระบบมีความสะดวก สามารถเข้าใช้งาน ได้ทุกที่	ก่อน	4.07	0.282	มาก
		หลัง	4.91	0.294	มากที่สุด
18	ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก และ ความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	ก่อน	4.27	0.640	มาก
		หลัง	4.86	0.351	มากที่สุด
19	สามารถตรวจสอบได้ เช่น จำนวนวัสดุ คงเหลือในคลัง	ก่อน	4.20	0.664	มาก
		หลัง	4.86	0.351	มากที่สุด
ผลรวมด้านการให้บริการของระบบก่อนทำโครงการ			4.09	0.626	มาก
ผลรวมด้านการให้บริการของระบบหลังทำโครงการ			4.84	0.157	มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 11 พบว่า ผลรวมการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หลังการทำโครงการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.157) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นจากก่อนการทำโครงการทุกข้อคำถาม

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 สามารถทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นก่อนและหลังทำโครงการ ดังภาพที่ 7 และภาพที่ 8

กราฟเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการจัดทำโครงการ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



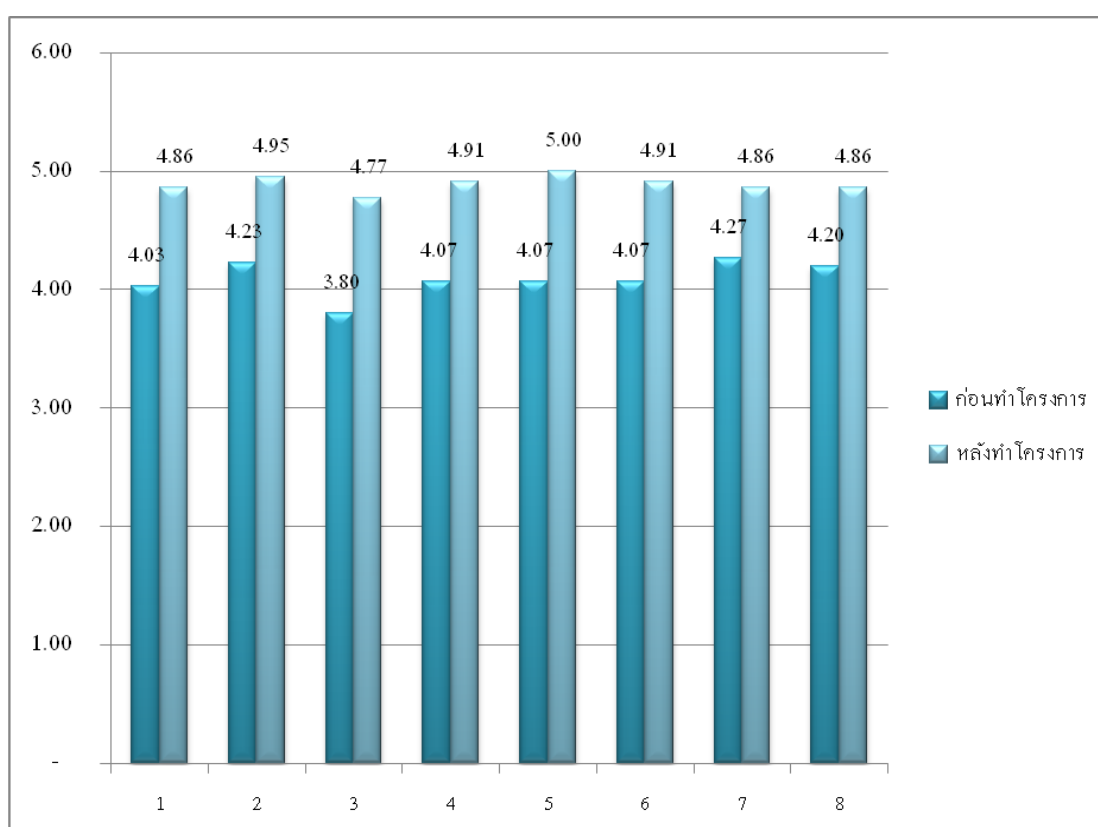
ภาพที่ 7 กราฟเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการจัดทำโครงการด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่

จากภาพที่ 7 ข้อคำถามของแบบสอบถามมีดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี
- 2) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 3) เจ้าหน้าที่พัสดุมีการกำกับติดตามงานดี
- 4) เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
- 5) เจ้าหน้าที่พัสดุยิ้มแย้มแจ่มใส
- 6) เจ้าหน้าที่พัสดุมีความยืดหยุ่นผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน
- 7) เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเป็นกันเอง

- 8) เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 9) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของ วัสดุกับผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ
- 10) เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถตอบคำถามได้เข้าใจ และตรงประเด็น
- 11) เจ้าหน้าที่พัสดุมีวัสดุไว้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ

กราฟเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการจัดทำโครงการด้านการให้บริการของระบบ



ภาพที่ 7 กราฟเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการจัดทำโครงการด้านการให้บริการของระบบ

จากภาพที่ 8 ข้อคำถามของแบบสอบถามมีดังนี้

- 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย
- 2) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้
- 3) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้

- 4) สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 5) มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน เช่น รูปภาพ รหัสวัสดุ และรายการวัสดุ
- 6) ระบบมีความสะดวก สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่
- 7) ระบบมีความสะดวก สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่
- 8) ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียศาสตร์: กรณีศึกษานุเคราะห์สาสน์สนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ และเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการ จากนั้นนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบ มาสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน และโครงการกิจกรรม โดยการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 22 คน แล้วนำผลจากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎี SOAR (SOAR) จากผลการศึกษาได้แนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งจะสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ของ นุเคราะห์สาสน์สนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ของ นุเคราะห์สาสน์สนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น มีดังนี้

เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามงานดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของวัสดุ ให้ความช่วยเหลือในงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร มีรายการวัสดุให้เลือกจำนวนหลายรายการ สามารถวางแผนการใช้งานวัสดุล่วงหน้าได้ สามารถใช้งานได้ทุกที่ สามารถคลิกในระบบได้ทันที มีระบบ SMS แจ้งเตือน วันเวลา สถานที่ในการรับวัสดุ และยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก ระบบไม่พบปัญหา Error เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุน ในด้านการเรียนการสอน และผู้มารับบริการได้รับวัสดุตรงตามความต้องการ ทำให้เกิดความ สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. **สรุปแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

จากประสบการณ์เชิงบวกการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งนำข้อมูลมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีสออาร์ (SOAR) ซึ่งสามารถดำเนินการจัดทำแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 3 แนวทาง ได้แก่ 1) เพิ่มรูปภาพเพื่อความสะดวกในการค้นหา 2) เบิกจ่ายออนไลน์ไว้กระดานเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และ 3) รายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ ซึ่งแนวทางทั้งหมดได้จัดทำเป็นโครงการและกิจกรรม โดยรายละเอียดในการสร้างประสบการณ์เชิงบวก และแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ นอกจากนี้ยังสามารถนำมาพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นได้จากการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ

หลังจากดำเนินโครงการทั้ง 3 โครงการเรียบร้อยแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการมีความสะดวกเร็วเพิ่มมากขึ้น ในระยะที่ 1 และ 2 เมื่อใช้งานในระบบเบิกจ่ายออนไลน์ ผู้มารับบริการจะต้องนำไปเบิกพัสดุส่งที่งานพัสดุ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 15-20 นาที เมื่อจัดทำโครงการทั้ง 3 โครงการแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการสามารถดำเนินการได้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลา 5 นาที และมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุดจากทุกข้อคำถาม ตามตัวชี้วัด (KPI) ค่าเกณฑ์ชี้วัดไม่ต่ำกว่า 4.50 จากคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 10 และตารางที่ 11) ภายหลังจากทำโครงการ ทั้ง 3 โครงการ

นอกจากนี้ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ยังได้รับการยกย่องและเสนอให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของกลุ่มงานคลังและพัสดุ ในการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2559 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2559 ซึ่งมีผลตามมติที่ประชุมบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ 7/2559 ในวาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2559

3. การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มความสามารถของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาโลตัสเอ็กซ์ตรีมขอนแก่น พบว่า การจัดทำแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางบริษัทฯ ได้กำหนดกิจกรรมเป็นแผนปฏิบัติงาน 2 โครงการ คือ โครงการที่ 1 แอร์เคส และโครงการที่ 2 เดิมหวาน ซึ่งคาดว่าหลังดำเนินโครงการแล้วพนักงานจะมีขีดความสามารถสูงขึ้น จนทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น (อนัญญา โพธิ์ร้อย, 2557)

การศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านขายยา J&J พบว่า แนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการรักษาฐานลูกค้าเก่า ขยายผลในการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ และเพิ่มยอดขายให้แก่ร้านในอนาคต ได้ดำเนินโครงการในการพัฒนาปรับปรุงร้านขายยาทั้งสิ้น 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ “รักสะอาด สุนทรีย์” 2) โครงการ “มองเห็นง่าย” 3) โครงการ “ความคุ้มค่า” 4) โครงการ “การให้คำปรึกษา” 5) โครงการ “ความครบครัน” หลังจากดำเนินโครงการแล้วทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และการดำเนินโครงการทั้ง 5 โครงการนั้น สามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า (ณปภัช พวงพันธ์, 2556)

ด้านเจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามงานดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งนี้เพราะบรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง อยู่ร่วมกันเสมือนครอบครัว ญาติพี่น้อง มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีม และมีโครงการพัฒนาองค์กรประจำปี (Organization Development: OD) เพื่อสร้างความรักความสามัคคีในองค์กร ด้านระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ อำนวยความสะดวก ผู้บริหารให้การสนับสนุน ตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ และด้านผู้มารับบริการได้รับวัสดุตรงตามความต้องการ และเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาดังนี้

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (นันท์วุฒิ ฐระพระ, 2552)

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ ระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนกับอาจารย์

4.2 ควรศึกษาวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อพัฒนากลุ่มมือ และรูปแบบการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- กันยารัตน์ ประภาการ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2559). แผนปฏิบัติการประจำปี 2559. ขอนแก่น: โรงพิมพ์แอนนาออฟฟิศเซต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ = Service marketing. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณภัช พวงพันธ์. (2556). การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านขายยา J&J. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นภาพร แพทย์ตระกูล. (2557). แนวทางในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาตลาดเพชร จังหวัดมุกดาหาร. รายงานการศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันทวุฒิ ธุระพระ. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- _____. (2552). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ = Services marketing: concepts and strategies. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- กัญญา รัตนพันธุ์. (2551). สุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI). ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2559, จาก <https://aithailandnetwork.wordpress.com/appreciative-inquiry>
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วราพรรณ หิรัญคำ. (2558). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของลูกค้า กรณีศึกษา
ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดชัยภูมิ. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาววิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยา ดำรงราษฎร์. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วีรยา วงศ์คำ. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สื่อการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษากิจการ มหาววิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิวรัตน์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และปริญญา ลัทธิตานนท์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภคขั้นสูง: **Consumer Behavior**. กรุงเทพฯ: Brand Age Books.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุนิษฐา ศรีวิชา. (2555). แนวทางปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
จำกัด โดยวิธีสุนทรียสาธก. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาววิทยาลัยขอนแก่น.
- สุมิตร สุวรรณ. (2548). ความแตกต่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ. นายเรืออากาศ,
1(1), 1-4.
- สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย. (2552). ประมวลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบสำนัก
นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย
การพัสดุ ว่าด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:
สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานวิจัยสังคมและสุขภาพ. (2551). สุนทรียสาธก เรื่องเล่ากับการรื้อถอนมายาคติบริการ
ปฐมภูมิ. หมออนามัย, 17(6), 7-20.
- อรัญญา โพธิ์ร้อย. (2557). แนวทางในการเพิ่มความสามารถของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ
ให้กับลูกค้าของบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาโลตัสเอ็กซ์เพรสขอนแก่น. รายงาน
การศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). **SOAR Vs. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2559, จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/441791>
- Cooperrider, D.L., & Whitney, D. (2005). **Appreciative Inquiry: appositve revolution in change**. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Cooperrider, D.L., Whitney, D., & Stavros, J.M. (2008). **Appreciative inquiry hand book**. 2nd ed. Brunswick, OH: Crown Custom Publishing.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing – managing the moments of truth in service competitoon**. Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, P. (1998). **Marketing management – Analysis, Planning, Implementation, and Control**. 9th ed. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2011). **Framework for marketing management**. 5th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Leonard, B.L. (1990). **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: Macmillan.
- Zeithaml, V., & Bitner, M.J. (2000). **Service marketing: Integrating customer focus across The firm**. 2th ed. New York: Irwin McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์

บทสัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 1: ชอบการบริการ บริการดี และรวดเร็ว

ผู้ศึกษา: เจ้าหน้าที่ให้บริการดีอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 1: ยกตัวอย่างเช่น เมื่อไปขอใช้บริการขอเบิกวัสดุ เจ้าหน้าที่ก็ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ดี ทำให้เกิดเข้าใจง่าย และยังได้ของครบตามที่ต้องการ

ผู้ศึกษา: เจ้าหน้าที่แนะนำเรื่องอะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 1: ตัวอย่างเช่น ขั้นตอนการเบิกวัสดุ เจ้าหน้าที่จะแนะนำการกรอกแบบฟอร์ม มีแคตตาล็อกให้ดูตัวอย่างรายการที่จะเบิก ถ้าเป็นเรื่องการสั่งซื้อ เจ้าหน้าที่ก็จะแนะนำเกี่ยวกับระเบียบในการสั่งซื้อ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 1: 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ 4) ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ 5) มีแคตตาล็อกรายการวัสดุสำนักงาน

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 1: ตอนที่ยังไม่มีระบบออนไลน์ พักตร์ก็ให้บริการดี เมื่อมีระบบออนไลน์ซึ่งเหมือนการบริการแบบ One Stop Service ซึ่งนำระบบมาใช้ก็ทำให้สะดวกยิ่งขึ้น สามารถเบิกวัสดุที่ไหนก็ได้ แม้กระทั่งในห้องทำงานก็สามารถทำการเบิกได้ โดยไม่ต้องเดินไปหยิบแบบฟอร์มมากรอก ทำให้ประหยัดกระดาษ ไม่ต้องใช้กระดาษ ประหยัดเวลาในการทำงานขึ้นทำให้รักษาสິงแวดล้อมไปด้วย

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 1: 1) เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจในการให้บริการ 2) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม 3) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 4) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 5) อยู่ที่ไหนก็สามารถเบิกวัสดุได้

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 1: ตอนนี้เพิ่งพัฒนาระบบการเบิกจ่ายออนไลน์ อยากให้พัสดุได้พัฒนาหรือเพิ่มระบบอื่นๆ ทุกอย่างที่มี หรือที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ และบุคลากรในหน่วยงานพัสดุ สามารถทำงานแทนกันได้ สามารถทำหน้าที่เบิกจ่ายแทนกันได้ทุกคนในงานพัสดุ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 1: 1) อยากให้พัฒนาระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ 2) อยากให้บุคลากรในหน่วยงานพัสดุสามารถทำงานแทนกันได้

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาพอใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 2: ประทับใจผู้ให้บริการมาก

ผู้ศึกษา: ประทับใจผู้ให้บริการมาก ประทับใจอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 2: สมัยที่มาทำงานใหม่ๆ เคยไปติดต่อขอเบิกพัสดุ ซึ่งไม่รู้ว่าจะต้องมีการกรอกแบบฟอร์ม จึงเดินไปถามเจ้าหน้าที่ว่าแบบฟอร์มอยู่ที่ไหน ซึ่งจะได้คำตอบว่าแบบฟอร์มจะอยู่ตรงกลาง ซึ่งเมื่อก่อนไม่มีการแบ่งหมวดหมู่ หรือประเภทของแบบฟอร์มว่าเป็นของหน่วยงานใด จากนั้นจึงเดินเข้าไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่พัสดุ เรื่องการเบิกพัสดุมิขั้นตอนในการเบิกอย่างไร เจ้าหน้าที่ก็จะหยิบใบเบิกมาให้ หากไม่มีพัสดุในสต็อก เจ้าหน้าที่จะแนะนำว่า ให้กรอกแบบฟอร์มใบรายงานขอซื้อของจ้าง พร้อมกับแนะนำว่าให้ระบุชนิด ขนาด หรือลักษณะที่ต้องการ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่แนะนำวงเงินในการซื้อแต่ละครั้ง หากซื้อพัสดุที่มีราคาเกิน 10,000 บาท จะต้องนำหนังสือขออนุมัติซื้อขอยกให้ทางร้านลงนาม จึงเกิดความประทับใจเจ้าหน้าที่ ซึ่งคอยแนะนำการจัดซื้อที่ถูกระเบียบตามขั้นตอนของพัสดุ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 2: 1) เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ 3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของวัสดุที่ผู้มารับบริการต้องการได้

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 2: ระบบเบิกออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว บางครั้งทำงานจนไม่ได้เช็ควัสดุสำนักงานที่เบิกมาสต็อกไว้ใช้งานหมด บางครั้งลืมวันที่ และเวลาเบิก ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาจะต้องเดินขึ้นที่ชั้น 3 ที่ห้องพัสดุ เพื่อกรอกแบบฟอร์มเบิกพัสดุ แต่ปัจจุบันนี้ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มแล้ว สามารถคลิกเบิกในคอมพิวเตอร์ และทำให้ทราบทันทีว่าของในสต็อกมีจำนวนเท่าไร ตัวอย่างเช่น ขอเบิกกระดาษ 5 รีม ก็ทำให้ทราบทันทีเลยว่า กระดาษเหลืออยู่ในสต็อกจำนวนเท่าไร หรือแม้แต่วัสดุรายการอื่นๆ ระบบเบิกจ่ายออนไลน์จะแจ้งให้ทราบทันที จึงทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุ และผู้รับบริการ มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีระบบ SMS แจ้งเตือนส่งไปยังมือถือของผู้รับบริการ เมื่อใบเบิกได้รับการอนุมัติแล้ว ในระบบการแจ้งเตือนจะแจ้งวันเวลา และสถานที่รับพัสดุ จึงทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการใช้งาน และมารับบริการ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 2: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 2) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม 3) ทำให้ทราบทันทีว่าของในสต็อกมีจำนวนเท่าไร 4) มีระบบ SMS แจ้งเตือน 5) ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกและความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 2: ปัจจุบันนี้พัสดุปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี ก็อยากให้ปรับปรุงเรื่องการตรวจรับวัสดุ เมื่อเจ้าของโครงการ/กิจกรรม ดำเนินการซื้อพัสดุเสร็จเรียบร้อย ควรจัดทำเอกสารการตรวจรับให้คณะกรรมการตรวจรับลงนามไม่เกิน 1 สัปดาห์ หากนำเอกสารตรวจรับมาให้ลงนามในภายหลัง กรรมการตรวจรับอาจจะลืมรายการที่ขอซื้อพัสดุ และไม่ทราบว่ารายการนี้ทำเรื่องขออนุมัติซื้อตั้งแต่เมื่อไหร่ หากปรับปรุงเรื่องการจัดทำหนังสือเสนอคณะกรรมการตรวจรับรวดเร็วขึ้น จะทำให้งานดีขึ้น

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 2: 1) อยากให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำเอกสารตรวจรับเสนอคณะกรรมการตรวจรับลงนามภายใน 7 วันทำการ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 3: ในอดีตที่ผ่านมา ได้ติดต่อกับงานพัสดุน้อยมาก หรืออาจกล่าวได้ว่านานๆ ครั้ง ถึงจะใช้บริการเบิกวัสดุสำนักงาน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองดี

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 3: 1) เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการเป็นกันเอง

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 3: ทันสมัย รวดเร็ว

ผู้ศึกษา: ระบบมีความทันสมัย และรวดเร็ว อย่างไรบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 3: ระบบเบิกจ่ายออนไลน์เข้ากับยุคสถานะในปัจจุบัน สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน นำมาพัฒนางาน ซึ่งสอดคล้องกับยุคปัจจุบันนี้

ผู้ศึกษา: ระบบมีความรวดเร็วอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 3: รวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งในอดีตผู้รับบริการจะต้องเดินไปหาเจ้าหน้าที่ เพื่อกกรอกแบบฟอร์มส่ง จากนั้นต้องใช้เวลาในการรอคอย 2-3 วัน จึงจะได้รับวัสดุ ซึ่งปัจจุบันนี้มีการลดขั้นตอนการทำงาน นั่นก็คือ สามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบ และ นำใบเบิกพัสดุ ส่งให้กับเจ้าหน้าที่พัสดุได้เลย โดยไม่ต้องผ่านหัวหน้างาน เมื่อใบเบิกพัสดุได้รับการอนุมัติ จะมีระบบ SMS แจ้งเตือนกลับมาที่เบอร์โทรศัพท์ ทำให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และดีมาก สามารถลดขั้นตอนในการทำงาน นอกจากนี้ยังใช้ทรัพยากรบุคคลน้อยลงด้วย

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 3: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความทันสมัย และมีความรวดเร็ว 2) สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน 3) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม 4) สามารถลดขั้นตอน

ในการทำงาน 5) มีระบบ SMS แจ้งเตือน 6) ใช้ทรัพยากรบุคคลน้อยลง 7) ไม่เกิดความซับซ้อน
ในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3: ปัจจุบันนี้งานพัสดุอยู่ในระบบออกแบบได้ดี ส่วนด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว นอกจากนี้สายอาจารย์ผู้สอนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งสังเกตได้จากการได้รับคำชมเชย ด้านระบบดีมาก ด้านจิตบริการรวดเร็ว
เจ้าหน้าที่น่ารักทุกคน มีจิตบริการดี

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 3: 1) เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิต
บริการที่ดี 3) สายอาจารย์ผู้สอนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จึงได้รับคำชม 4) ระบบเบิกจ่าย
ออนไลน์ออกแบบการใช้งานได้ดี 5) เจ้าหน้าที่น่ารักทุกคน

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4: สิ่งแรกที่ประทับใจคือ เพื่อนร่วมงาน สิ่งต่อมาคือการให้บริการ ตัวอย่างเช่น
เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้พัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุมีความยืดหยุ่นผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน
สามารถจ่ายวัสดุล่วงหน้าก่อนถึงวัน เวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถดำเนินการให้เราได้
ทันเวลา และผู้มารับบริการได้วัสดุครบตามความต้องการ

ผู้ศึกษา: ประทับใจเพื่อนร่วมงานอย่างไรบ้าง

ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4: เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจใส่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงาน
ต้องการความช่วยเหลือ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 4: 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน
2) ได้รับของครบตรงตามความต้องการ 3) เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี 4) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการ
ปฏิบัติงาน 5) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 7) เมื่อต้องการเบิก
วัสดุต้องการกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4: ขั้นตอนการปฏิบัติงานในอดีตคือ กรอกแบบฟอร์ม แต่ปัจจุบันนี้ได้นำเอาระบบ
เบิกจ่ายออนไลน์เข้ามา จึงทำให้การเบิกจ่ายรวดเร็วทันใจ สามารถกรอกรายละเอียดในระบบ และ
สั่งพิมพ์ และนำไปเบิกเสนอหัวหน้าพัสดุทำการอนุมัติทำให้เกิดรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษา: ระบบมีความรวดเร็วอย่างไรบ้าง

ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4: คำว่ารวดเร็วซึ่งก็หมายความว่า เมื่อก่อนการทำงานยังใช้เอกสาร แบบฟอร์ม
ในการกรอกข้อมูลในการเบิกพัสดุ ทำให้เสียเวลาในการกรอกข้อมูลโดยเฉลี่ย 15-20 นาที ปัจจุบัน

พัสดุได้จัดทำโปรแกรมนี้ขึ้น ทุกอย่างสำเร็จภายในเวลา 5 นาที ถือว่ามีความรวดเร็วมากขึ้นในการทำงาน

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 4: 1) ปัจจุบันการเบิกวัสดุไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม 2) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 3) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 4: การพัฒนาระบบเบิกจ่ายพัสดุปัจจุบันนี้ดีมากแล้ว หากเพิ่มวันเวลาและสถานที่ ที่จะจ่ายวัสดุให้ทราบในระบบด้วยจะดีมากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มรูปภาพ เพื่อให้สามารถทราบลักษณะของรายการพัสดุ ซึ่งผู้รับบริการเองจะได้เกิดการสืบสวนของวัสดุแต่ละรายการ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 4: 1) อยากให้เพิ่มในส่วนของ วัน เวลา และสถานที่ ในระบบ 2) อยากให้เพิ่มรูปภาพประกอบ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 5: ในอดีตยังไม่มีระบบเบิกจ่ายออนไลน์ หากต้องการเบิกวัสดุ ที่ไม่ใช่ช่วงเวลา ที่พัสดุกำหนด เมื่อกรอกแบบฟอร์มขอเบิกพัสดุ เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้ความเต็มใจให้บริการ รับผิดชอบออกจากโต๊ะทำงาน เพื่อไปจ่ายวัสดุให้ จึงทำให้รู้สึกพึงพอใจต่อการใส่ใจบริการ ณ ปัจจุบันพัสดุได้จัดทำระบบเบิกจ่ายออนไลน์ทำให้ทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะมี SMS ตอบกลับ ก็ทำให้เกิดความทันสมัย ทำให้เจ้าของเรื่องได้รับการยืนยันการอนุมัติใบเบิกวัสดุแล้ว และทำให้ทราบวัน เวลา และสถานที่ในการรับวัสดุอีกด้วย

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 5: 1) เมื่อต้องการเบิกวัสดุสำนักงานต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร 2) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 3) ปัจจุบันมีระบบ SMS แจ้งเตือน 3) ปัจจุบันระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก และทันสมัย

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 5: ระบบมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถทราบจำนวนของที่เหลือในคลังทันทีว่าแต่ละรายการคงเหลือจำนวนเท่าไร และชอบการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน โดยมีการแจ้งเตือนด้วยระบบ SMS ยืนยันการเบิกวัสดุ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 5: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก และรวดเร็ว 2) ทำให้ทราบจำนวนสินค้าคงเหลือทันที 3) มีระบบ SMS แจ้งเตือน

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 5: ณ ปัจจุบันนี้มีระบบเข้ามาช่วยก็ทำให้ดีมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ก็มีการติดตามงานดี ใส่ใจการให้บริการ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 5: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์คืออยู่แล้ว ซึ่งก็คือระบบทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน 2) เจ้าหน้าที่ที่มีการกำกับติดตามงานดี 3) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 6: ชอบการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ศึกษา: การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไรบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 6: เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำว่าวัสดุรายการใดเบิกได้ และรายการใดไม่สามารถเบิกได้ ในอดีตมีการใช้แบบฟอร์มในการกรอกรายการเบิกวัสดุ ณ ปัจจุบันนี้พัสดุได้นำระบบเบิกจ่ายออนไลน์เข้ามาใช้งาน ทำให้ลดขั้นตอนการทำงาน สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลามากขึ้น นอกจากนั้น ก่อนเข้าใช้งานในระบบเบิกจ่ายออนไลน์ เจ้าหน้าที่พัสดุได้จัดทำหนังสือเวียนแจ้งอบรมการใช้ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ด้วย ในช่วงแรกๆ ของการใช้งานระบบเกิดปัญหาเล็กน้อย ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ เมื่อแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุก็นำการให้ในทันที จึงสามารถเข้าใช้งานได้ปกติ และมีข้อความแจ้งเตือนให้ไปรับวัสดุ ซึ่งเป็นการพัฒนางานที่ดี

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 6: 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำวัสดุแต่ละรายการว่ารายการใดเบิกได้หรือไม่ได้ 2) ปัจจุบันเมื่อนำระบบเบิกจ่ายออนไลน์มาใช้ทำให้สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ 3) เมื่อต้องการเบิกวัสดุต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร 4) เจ้าหน้าที่มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว 6) ปัจจุบันมีระบบ SMS แจ้งเตือน

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 6: สิ่งที่น่าประทับใจก็คือ ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม เหมือนในอดีตที่ผ่านมา นอกจากนั้นมียาการ และรายละเอียดให้ทราบอย่างชัดเจน ว่ารายการไหนมีจำนวนคงเหลืออยู่เท่าไร ที่สามารถจะทำรายการเบิกได้ เพียงแค่คลิกก็สามารถใช้งานได้แล้ว จึงทำให้เกิดสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 6: 1) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มเหมือนในอดีตที่ผ่านมา 2) ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง 3) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์ใช้งานง่ายและทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 6: ปัจจุบันอยู่ในระดับดี ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมาในด้านการเบิกวัสดุ แต่สิ่งที่อยากให้พัฒนาก็คือควรมีการพัฒนาระบบอื่นเพิ่มขึ้น

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 6: 1) อยากให้มีการพัฒนาระบบอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 7: เรื่องที่ประทับใจก็คือ เรื่องขออนุมัติสั่งซื้อพัสดุ ได้รับพัสดุรวดเร็วมาก ไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนาน

ผู้ศึกษา: มีความรวดเร็วด้านไหนบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 7: ด้านเจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการในการจัดหาพัสดุทันที เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว ไม่ต้องรอพัสดุนาน และได้พัสดุครบตามที่ต้องการ

ผู้ศึกษา: มีด้านอื่นๆ เพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 7: ด้านการเบิกจ่ายพัสดุ เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการดี มีการติดตามประสานงานกับเจ้าของเรื่องทุกครั้ง เมื่อถึงวัน เวลาที่ทำการเบิกพัสดุ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 7: 1) ผู้มารับบริการทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อวัสดุสำนักงาน รายการอื่นๆ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้ด้วยความรวดเร็ว 2) ได้ของครบตามความต้องการ 3) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายพัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 7: ระบบมีความสะดวก สามารถใช้งานได้ทุกที่ และไม่ต้องมีคนลงนามในเอกสารหลายคน เจ้าของเรื่องลงนามในเอกสารคนเดียว นอกจากนั้นระบบทำให้ทราบจำนวนวัสดุคงเหลือ ว่ามีเหลือในคลังจำนวนเท่าไร เจ้าหน้าที่มีการติดตามงาน ประสานงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายพัสดุ หรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดหาได้ดี

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 7: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน 2) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี 4) ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง 5) ระบบมีความสะดวกสามารถใช้งานได้ทุกที่

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 7: ณ ปัจจุบันนี้คืออยู่แล้ว ตอนนี้พัสดุได้มีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายออนไลน์ ซึ่งระบบนี้ก็คือได้ว่าเป็นการพัฒนาสิ่งที่ดีแล้ว

ผู้ศึกษา: ระบบคืออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 7: ระบบใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อนในการใช้งาน มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน มีความรวดเร็ว และได้พัสดุรวดเร็ว และถ้าจะให้ดียิ่งกว่านี้ อยากให้มีการพัฒนาระบบการจัดซื้อออนไลน์เพิ่ม เหมือนกับการเบิกจ่ายออนไลน์

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 7: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์คืออยู่แล้ว ซึ่งก็คือ ระบบมีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 2) มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน 3) อยากให้เพิ่มระบบการจัดซื้อออนไลน์

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 8: เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี

ผู้ศึกษา: เจ้าหน้าที่บริการได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 8: ตัวอย่างเช่น จำยวัสดุให้รวดเร็ว บางครั้งลืมไปรับวัสดุ เจ้าหน้าที่ก็มีการติดตาม หรือติดต่อให้ไปรับวัสดุ ส่วนในระบบก็ทำให้เกิดความสะดวก เข้าใช้งานได้ง่าย เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาต้องไปหยิบแบบฟอร์ม เอกสารที่ห้องพัสดุ แล้วกรอกรายละเอียดแต่ละรายการกว่าจะดำเนินการเสร็จ เพราะต้องกรอกรหัส กรอกรายละเอียดรายการเบิกวัสดุ ทำให้เกิดความยุ่งยาก แต่ในปัจจุบันระบบทำให้ใช้งานง่ายขึ้น และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 8: 1) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว 3) เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี 4) ปัจจุบันเมื่อมีระบบเบิกจ่ายออนไลน์ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 4) เมื่อต้องการเบิกวัสดุผู้มารับบริการต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสารซึ่งรายละเอียดประกอบด้วย รหัส ชื่อรายการวัสดุ จำนวนที่ต้องการเบิก และหน่วยนับทำให้เกิดความยุ่งยาก และเสียเวลา

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 8: ทำให้เบิกวัสดุง่าย ไม่เกิดความยุ่งยาก ทำให้มีความสะดวก และรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาหารหัสเบิกพัสดุ เมื่อเบิกพัสดุได้ครบตามความต้องการ ระบบเข้าใช้งานง่าย

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 8: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 2) ได้ของครบตามความต้องการ 3) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 8: ในระบบมีจำนวนรายการมาก ถ้าหากรายการไหนมีจำนวน 0 ให้ระบบลบออก เนื่องจากรายการเยอะ บอกครั้งทำให้เสียเวลาในการค้นหา

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 8: 1) อยากให้ตัดรายการที่เป็น 0 ออกจากระบบ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 9: ในอดีตที่ผ่านมายังเป็นระบบเอกสาร ยังไม่มีความทันสมัย สิ่งที่น่าสนใจก็คือ ระดับความพึงพอใจในอดีตที่ผ่านมา การให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดี ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงโดยได้นำเอาระบบออนไลน์เข้ามาใช้งาน การกรอกข้อมูลสะดวกขึ้น การลงนามอนุมัติง่ายขึ้นเจ้าของเรื่องสามารถลงนามเบิกได้เลย ทำให้ลดขั้นตอนการทำงานได้มาก และที่สำคัญหากเจ้าของเรื่อง ลืมไปรับวัสดุตามวัน และเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะเตรียมวัสดุที่ขอเบิกไว้ และติดตามให้มารับ จึงทำให้เกิดความประทับใจในส่วนนี้

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 9: 1) เจ้าหน้าที่ที่มีการกำกับติดตามงานดี 2) ปัจจุบันสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) ปัจจุบันระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 4) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 5) ระบบเบิกจ่ายวัสดุในอดีตไม่มีความทันสมัย 6) เมื่อต้องการเบิกวัสดุผู้มารับบริการต้องกรอกแบบฟอร์ม 7) เจ้าหน้าที่จัดเตรียมวัสดุสำนักงานให้ผู้มารับบริการในกรณีที่ผู้มารับบริการไม่สะดวกมารับในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 9: ระบบมีความรวดเร็วดี เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จ ก็สามารถพิมพ์ใบเบิกออกมาได้เลย ไม่มีความซับซ้อนของการใช้งาน

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 9: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 9: ด้านการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี อยากให้พัสดุจัดซื้อวัสดุบางรายการตัวอย่างเช่น กระดาษสติกเกอร์ ควรจัดซื้อเข้าสต็อกไว้ในคลัง เมื่อถึงคราวต้องใช้งาน จะต้องจัดทำเรื่องขอซื้อทุกครั้ง อยากให้เตรียมสำรองไว้ เนื่องจากงานวิจัยจะใช้งานค่อนข้างบ่อย บางครั้งอาจทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า เมื่อเวลาเร่งด่วนจำเป็นต้องใช้ แต่ดำเนินการสั่งซื้อไม่ทัน หากพัสดุดำเนินการสต็อกไว้ในคลัง เมื่อฝ่ายวิจัยจะต้องดำเนินการส่งงาน ส่งเอกสารวารสาร จัดทำติดป้ายจัดทำแฟ้ม จะทำให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 9: 1) อยากให้เพิ่มรายการกระดาษสติกเกอร์ในคลัง เพื่อสำรองไว้ใช้งาน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 10: ในอดีตที่ผ่านมาพัสดุทำงานได้รวดเร็วดี อาทิเช่น การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการเบิกจ่ายพัสดุ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และใส่ใจการให้บริการ มีการติดตามงานที่ดี ไม่มีปัญหาอะไร ทุกอย่างราบรื่นดี

ผู้ศึกษา: เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 10: เจ้าหน้าที่พัสดุจะคอยติดตามงาน ติดต่อเจ้าของเรื่อง ว่าได้รับพัสดุที่สั่งซื้อหรือยัง ยกตัวอย่างเช่น ได้แจ้งซ่อมประตูห้องทำงาน คุณมานิดาหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ ได้ดำเนินการติดต่อช่างซ่อมประตู และได้นำช่างมาที่ห้องทำงาน เพื่อจัดการประตูที่ชำรุด จึงเกิดความประทับใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว หรือกรณีที่สั่งซื้อรถเงิน เจ้าหน้าที่ก็ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุมัติซื้อว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบพัสดุเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสบการณ์ สามารถบริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบ ไม่ทิ้งงาน มีการกำกับติดตามงานตลอด

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 10: 1) เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการด้วยรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่กำกับติดตามงานดี 4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ 5) เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสบการณ์ สามารถบริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบไม่ทิ้งงาน

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 10: ระบบมีความรวดเร็ว สามารถทราบได้เลยทันทีว่าแต่ละรายการมีวัสดุจำนวนคงเหลือเท่าไร ระบบมีความชัดเจนดี คือแบบเดิมที่ดี ซึ่งที่ผ่านมาพัสดุก็จะมีเกิดต้อออกให้ดู ในนั้นจะประกอบไปด้วยรูปภาพ รหัส และชื่อรายการวัสดุ ทำให้สะดวกในการค้นหา เมื่อนำระบบเข้ามาใช้ทำให้ง่ายขึ้นจากเดิม นอกจากนั้นยังสามารถที่จะนำไปเบิกไปยื่นเองได้เลย โดยที่ไม่ต้องผ่านหัวหน้างานให้ยุ่งยาก เพียงล็อกอินเข้าสู่ระบบ และทำการคลิกเลือกรายการที่ต้องการ จากนั้นพิมพ์ใบเบิกพัสดุ แล้วก็นำไปเบิกไปยื่นให้หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุได้เลยทันที จึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าระบบดีมาก

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 10: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความรวดเร็ว สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน 2) ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง 3) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ในอดีตจะมีเกิดต้อออกให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหา

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 10: ณ ปัจจุบันมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากระบบมีความสะดวก ก็ย้อนกลับไปข้อ 1 ซึ่งก็คือ งานมีความราบรื่นดี ไม่มีปัญหา ทุกครั้งที่ทำการติดต่อก็จะได้พัสดุตามที่ต้องการ ถ้าจะให้ดีขึ้นไปอีกก็สามารถทำได้ แต่ผู้รับบริการไม่สามารถจะแนะนำได้ โดยส่วนตัวมีความคิดเห็นว่า ณ ปัจจุบันนี้ทุกอย่างดีหมดแล้ว

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 10: 1) ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์คืออยู่แล้ว ซึ่งก็ถือมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 11: สิ่งประทับใจก็คือ การเบิกจ่ายพัสดุ มีความรวดเร็วดี ส่วนการจัดซื้อก็มีความรวดเร็วมาก ยกตัวอย่างเช่น ทำเรื่องขอซื้อกระติกน้ำร้อน พสดุก็ดำเนินการจัดซื้อให้รวดเร็วมาก ซึ่งก็ตรงตามความต้องการ โดยส่วนตัวผมขอขอบคุณมากครับ นอกจากนี้ตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ที่ได้ทำงานอยู่ที่นี่ เจ้าหน้าที่พัสดุใจดีมาก ตัวอย่างเช่น มีความจำเป็นเร่งด่วนต้องเบิกพัสดุ เจ้าหน้าที่ก็สามารถดำเนินการจ่ายวัสดุให้รวดเร็วมาก จึงขอบใจครับ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 11: 1) เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการด้วยรวดเร็ว 2) เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วน เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ในทันที

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 11: เมื่อมีการนำระบบมาใช้ก็ทำให้สะดวกยิ่งขึ้น ใช้งานง่าย ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาต้องกรอกแบบฟอร์ม แต่ปัจจุบันนี้ไม่ต้องกรอกแล้ว เพียงแค่กรอกข้อมูลในระบบ จากนั้นก็พิมพ์ใบเบิก เจ้าของเรื่องสามารถลงนามในการขอเบิกได้เลย ยิ่งทำให้เกิดสะดวกมากยิ่งขึ้น ทำให้ชีวิตในการทำงานง่ายขึ้นมากครับ ผมว่าดีมากเลยครับ มีระบบนี้แบบนี้อำนวยความสะดวก ทำให้การทำงานง่ายขึ้น อีกประเด็นคือลายมือไม่สวยครับ จึงเกรงว่าเจ้าหน้าที่ที่จะอ่านลายมือไม่ออกได้ระบบแบบนี้เข้ามาใช้งานจึงช่วยเรื่องการลดระยะเวลาได้มาก อยากให้ระบบสามารถทำงานร่วมกับ Firefox ได้ครับ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 11: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย 2) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) ระบบควรรองรับกับทุก Web Browser 4) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสารเหมือนในอดีตที่ผ่านมา 5) ไม่ต้องเซ็นเอกสารหลายคน เจ้าของเรื่องสามารถขอเบิกได้ทันที

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 11: ขอย้อนกลับไปอดีตเล็กน้อยครับ ปกติเจ้าหน้าที่ (คุณอรวรรณ) ก็จะมีการติดตามให้มารับวัสดุอยู่แล้วใช่ไหมครับ

ผู้ศึกษา: ใช่ค่ะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 11: ถ้ามีการสรุปจำนวนการเบิกจ่ายของแต่ละหน่วยงานในแต่ละเดือน เบิกอะไรบ้าง และเบิกจำนวนเท่าไร จึงอยากขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ครับ เพื่อจะได้ทราบจำนวนและรายการที่เบิก ตัวอย่างเช่น เดือนนี้ผมเบิกกระดาษไปจำนวนเท่าไร หรือมีใครมาขอยืมกระดาษแล้วไม่แจ้งหรือไม่ นอกเหนือจากนั้นก็ดีมากครับ เจ้าหน้าที่พัสดุทำงานดีครับ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 11: 1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีการกำกับติดตามงานดี 2) อยากให้มีการสรุปรายการเบิกวัสดุประจำเดือน 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 12: ประทับใจอะไรเกี่ยวกับพัสดุบ้าง ยกตัวอย่างเช่น การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระเบียบพัสดุ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย และให้คำแนะนำได้ค่ะ ทำให้เข้าใจขั้นตอนในการทำงาน ช่วยให้การงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษา: นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น มีประทับใจเรื่องใดอีกบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 12: ตัวอย่างเช่น โทรศัพท์ติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ เรื่องการเบิกวัสดุเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เลขทันที กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ มีจิตบริการที่ดี

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 12: 1) เจ้าหน้าที่ให้แนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี 2) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี 4) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือจนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 12: ระบบมีความรวดเร็ว ทำให้ทราบทันทีว่ามีจำนวนคงเหลือในคลังเท่าไรก็สามารถเบิกได้จำนวนเท่าไร สิ่งนี้ดีมาก

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 12: 1) ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์มีความสะดวก 2) ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 12: หากกล่าวถึงเรื่องระบบออนไลน์ คือ ระบบดีมากแล้ว แต่บางครั้งไม่ทราบจำนวนที่บรรจุว่าบรรจุใน 1 แพ็ค หรือ 1 กล่อง มีจำนวนเท่าไร ตัวอย่างเช่น กระดาษ 1 กล่องบรรจุด้วยกระดาษจำนวนกี่ม้วน เพื่อไม่ให้เกิดความสงสัย ควรเพิ่มรายละเอียดของแต่ละรายการว่าบรรจุจำนวนเท่าไร อยากให้ปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมอย่างไร ณ ปัจจุบันมีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายออนไลน์ ในความคิดเห็นส่วนตัวระบบนี้ดีมากแล้ว คือ ระบบใช้งานง่าย

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 12: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันคืออยู่แล้ว คือใช้งานง่าย 2) อยากให้เพิ่มจำนวนที่บรรจุในหีบห่อแต่ละรายการ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 13: เมื่อต้องการใช้วัสดุสำนักงาน ในอดีตที่ผ่านมาต้องนำแบบฟอร์มไปกรอกรายละเอียด แล้วจึงนำมาส่งที่งานพัสดุ กรณีการสั่งซื้อพัสดุ เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการทำงานดี มีการติดตามงาน ติดต่อประสานงานไปยังเจ้าของเรื่อง มีบริการช่วยส่งวัสดุถึงห้องทำงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็วดี และได้รับวัสดุตรงตามวันเวลาที่กำหนด

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 13: 1) เมื่อต้องการเบิกวัสดุผู้มารับบริการต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร 2) เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี 3) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยรวดเร็ว 4) ได้รับของครบตรงตามความต้องการ 5) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา 6) เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 13: ระบบเบิกจ่ายออนไลน์ดีมาก ทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม สามารถทราบได้ทันทีในระบบว่ามีจำนวนคงเหลือเท่าไร ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาไม่สามารถทราบจำนวนคงเหลือในคลังสินค้าที่แน่นอน จนกว่าจะถึงวัน เบิกจ่ายวัสดุ จึงส่งผลกระทบในการทำงาน ทำให้เกิดความล่าช้า ปัจจุบันนี้เมื่อมีระบบการเบิกจ่ายออนไลน์เข้ามาใช้งาน

ทำให้ทราบรายการ และจำนวนในคลังทันที หากรายการใดไม่มีในระบบ สามารถวางแผนการใช้งานล่วงหน้าได้ โดยการขออนุมัติจัดซื้อพัสดุได้ในทันที

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 13: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก และรวดเร็ว 2) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม 3) ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง 4) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 5) สามารถวางแผนการใช้งานวัสดุล่วงหน้าได้ 6) ในอดีตที่ผ่านมาไม่สามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือแต่ละรายการได้

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 13: ระบบนี้ดีกว่าระบบการทำงานแบบเดิมมาก นอกจากจะทำให้รวดเร็วขึ้นแล้วยังมีระบบการแจ้งเตือนออนไลน์ กล่าวคือ ข้อความการแจ้งเตือนมายังโทรศัพท์มือถือเจ้าหน้าที่ที่มีการติดตามงานดี นับว่าเป็นสัญญาณที่ดี และในอนาคตหวังว่างานพัสดุจะสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

ผู้ศึกษา: ดีขึ้นในด้านใดบ้าง หรือดีขึ้นอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 13: เจ้าหน้าที่ที่มีการติดตามงานดี ทำงานรวดเร็ว ส่วนเรื่องของระบบสามารถเข้าใช้งานง่าย สะดวก ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการกรอกแบบฟอร์ม มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารจึงทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 13: 1) ระบบที่มีอยู่คืออยู่แล้ว 2) มีระบบ SMS แจ้งเตือน 3) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มเหมือนในอดีตที่ผ่านมา 4) ได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน 5) เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี 6) เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว 7) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 14: ในอดีตที่ผ่านมาชอบการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วทันใจ ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา ตั้งแต่มาทำงานที่นี่ ก็ไม่กล้าเบิกวัสดุสำนักงานเท่าไรนัก เนื่องจากกลัวเจ้าหน้าที่บางท่านดุ แต่ปัจจุบันนี้ วัสดุรายการไหนที่ใช้หมดก็จะทำการเบิกทันที

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 14: 1) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 14: ชอบระบบกะ ระบบดีมาก

ผู้ศึกษา: ระบบคืออะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 14: เมื่อเข้าใช้งานในระบบสามารถทราบได้ทันทีว่ารายการใด มียอดคงเหลืออยู่จำนวนเท่าไร ทำให้รวดเร็วในการตัดสินใจมาก

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 14: 1) ทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลังสินค้า 2) เป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 14: เมื่อมีการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบออนไลน์ ทำให้การทำงานง่ายขึ้นจะรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น และได้วัสดุครบตามที่ต้องการ และสิ่งที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่น่ารักทุกท่านคะ ใส่ใจการบริการดีคะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 14: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน 2) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่น่ารักทุกคน 4) ได้รับวัสดุครบตรงตามความต้องการ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 15: ประทับใจการให้บริการการเบิกจ่ายพัสดุคะ

ผู้ศึกษา: ประทับใจอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 15: ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว มีการติดตามงาน

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 15: 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 15: ระบบการเบิกจ่ายของพัสดุ ที่เป็นระบบออนไลน์ ชอบคะ เพราะระบบสะดวกและสามารถดูรายละเอียดในระบบได้ทันทีคะ ว่ามีวัสดุคงเหลืออยู่ในระบบจำนวนเท่าไร สามารถเลือกรายการที่อยู่ในระบบได้ทันที หรือต้องการจำนวนเท่าไร ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาต้องหยิบแบบฟอร์มมากรอกรายละเอียด จากนั้นเสนอให้หัวหน้างานลงนามอนุมัติการเบิกวัสดุ ซึ่งในปัจจุบันระบบออนไลน์มีรายการ และจำนวนคงเหลือให้ทราบทันที เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จก็ดำเนินการพิมพ์ใบเบิก โดยเจ้าของเรื่องสามารถลงนามในเอกสารได้ทันที และเจ้าของเรื่องนำไปเบิกพัสดุส่งให้หัวหน้าพัสดุอนุมัติ ทำให้รวดเร็วในการทำงานมากคะ ชอบมากคะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 15: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์สะดวก 2) มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน 3) ทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลังสินค้า 4) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 5) ในอดีตที่ผ่านมาต้องเดินมาหยิบแบบฟอร์มมากรอกรายละเอียด 6) ไม่ต้องเซ็นเอกสารหลายคน เจ้าของเรื่องสามารถดำเนินการได้เลย

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 15: ควรปรับปรุงคลังเก็บสินค้า ควรจัดให้เป็นระเบียบ แยกตามหมวดหมู่ เพื่อให้ง่าย และสะดวก เมื่อเข้ามาจ่ายวัสดุ เจ้าหน้าที่จะสามารถมองเห็นได้ทันที ควรปรับปรุงห้องเก็บวัสดุสำนักงานให้ขยายใหญ่ขึ้นมากกว่านี้ค่ะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 15 : 1) ควรปรับปรุงห้องคลังสินค้าให้ใหญ่ขึ้น 2) ควรแยกหมวดหมู่แต่ละประเภท

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประจําใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: การให้บริการ

ผู้ศึกษา: การให้บริการเป็นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: ให้บริการดีค่ะ

ผู้ศึกษา: การให้บริการคืออะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่เข้าใจ ทำให้เกิดความสะดวกผู้ที่มารับบริการก็ได้สิ่งที่ตนเองต้องการ

ผู้ศึกษา: เกิดความสะดวกอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: เกิดความสะดวก ยกตัวอย่างเช่น ผู้มารับบริการ ต้องการเบิกวัสดุสำนักงานด้วยความจำเป็นเร่งด่วน เจ้าหน้าที่พัสดุก็สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา: เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านใดบ้าง อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: ตัวอย่างเช่น การเบิกวัสดุ เจ้าหน้าที่ก็จะแนะนำลักษณะของวัสดุอุปกรณ์ หรือมีแคตตาล็อกให้ดูรหัส รายการ รูปภาพ

ผู้ศึกษา: นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ได้มีแนะนำในด้านอื่นๆ บ้างไหม อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: ส่วนด้านการจัดซื้อเจ้าหน้าที่ก็ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพัสดุ ที่ผู้มารับบริการต้องการ ตัวอย่างเช่น น้ำยาลบคำผิด เจ้าหน้าที่ก็จะแนะนำว่ายี่ห้อใด หรือรุ่นใด ที่มีคุณภาพดีกว่า มีกลิ่นน้อยกว่าเมื่อนำมาใช้งาน นอกจากนั้นยังได้รับการแนะนำเกี่ยวกับระเบียบการจัดซื้อจัดหา ซึ่งผู้มารับบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องตรงตามระเบียบ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 16: 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่ 3) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 4) มีแคตตาล็อกให้ดูรายละเอียดของรายการวัสดุต่างๆ 5) ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: ระบบการเบิกจ่ายออนไลน์ใช้งานง่าย ในอดีตที่ผ่านมาต้องเดินมาหยิบแบบฟอร์มที่พัสดุ เพื่อสอบถามรายละเอียดต่างๆ เช่น รหัส รายการ จำนวน ทำให้เสียเวลาในการนั่งกรอกเอกสาร เมื่อนำระบบเบิกจ่ายออนไลน์เข้ามาใช้งาน ในระบบมีรหัส รายการ และจำนวน แจ้งให้ทราบ ไม่ต้องเสียเวลาในการกรอกเอกสารดังที่ผ่านมา ทำให้ประหยัดเวลามากขึ้น ง่ายขึ้น และรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงาน

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 16: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน 2) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มเหมือนในอดีต 4) มีรายละเอียดให้ทราบชัดเจน

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 16: ในกรณีที่เบิกวัสดุ หากรายการที่เราต้องการไม่มีในระบบ อยากให้มีการพัฒนาระบบการจัดซื้อออนไลน์ โดยไม่ต้องกรอกใบขอซื้อขอจ้าง เพียงแค่กรอกข้อมูลในระบบแจ้งความประสงค์ในการขอซื้อขอจ้าง อาทิเช่นการซื้อด้วยเงินโครงการ หรือการซื้อใช้ในสำนักงาน จะพบข้อดีดังนี้ เกิดความสะดวกกับผู้รับบริการ สามารถติดต่อกับพัสดุได้ง่าย หรือหากพบว่าเกิดปัญหาว่าเจ้าของเรื่องกรอกข้อมูลผิด เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถติดต่อกลับไปหาเจ้าของเรื่องในทันที ในระบบการสั่งซื้อออนไลน์ควรเพิ่มช่องที่สามารถเพิ่มรูปภาพ หรือรายละเอียดส่งมาที่งานพัสดุได้ จะทำให้เจ้าหน้าที่พัสดุ สามารถดำเนินการติดต่อร้านค้า ในการสั่งซื้อได้ถูกต้องตามความต้องการของเจ้าของเรื่อง ระบบนี้จะทำให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ถ้าเอาระบบมาพัฒนาต่ออีกก็จะทำให้สะดวกกับผู้รับบริการ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 16: 1) อยากให้พัฒนาระบบการสั่งซื้อออนไลน์

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 17: ประทับใจเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ตรงตามเวลา รวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ศึกษา: ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประทับใจอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 17: เจ้าหน้าที่ให้บริการดีคะ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบพัสดุดีคะ ส่วนระบบก็มีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายออนไลน์ สามารถเบิกวัสดุผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที ไม่ต้องเดินมาหยิบแบบฟอร์มไปกรอกเหมือนในอดีตที่ผ่านมาคะ ในอดีตมีความยุ่งยาก ต้องกรอกเอกสาร และต้องนำเอกสารไปให้หัวหน้าลงนามอนุมัติ ปัจจุบันนี้เมื่อมีระบบเบิกจ่ายออนไลน์ เจ้าของเรื่องสามารถดำเนินการลงนามในใบเบิกวัสดุได้ทันที โดยไม่ต้องเสนอหัวหน้างานลงนามเอกสารเหมือน ในอดีตที่ผ่านมา นอกจากมีระบบเบิกออนไลน์แล้ว ยังมีข้อความแจ้งเตือนผ่านระบบ

โทรศัพท์มือถือ ซึ่งนี่ก็ถือว่าดีว่าเป็นการพัฒนากระบวนการของงานพัสดุจากอดีตจนถึงปัจจุบันก็มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นค่ะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 17: 1) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับระเบียบพัสดุ 3) เมื่อต้องการเบิกวัสดุ ผู้มารับบริการต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสาร 4) มีความยุ่งยากซับซ้อน 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 6) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา 7) ปัจจุบันเมื่อนำระบบเบิกจ่ายออนไลน์เข้ามาใช้งานสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 8) หัวหน้างานเซ็นอนุมัติใบเบิก จึงจะสามารถส่งใบเบิกได้ ซึ่งบางครั้งทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 17: ประทับระบบก็คือระบบใช้งานง่ายค่ะ และสามารถทราบจำนวนวัสดุคงเหลือได้ทันทีในระบบ สามารถตรวจสอบได้

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 17: 1) ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน 2) มีระบบ SMS แจ้งเตือน 3) ทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลังสินค้าทันที 5) สามารถตรวจสอบได้

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 17: ปัจจุบันคณะฯ มีหน่วยงานย่อยเพิ่มขึ้น นั่นก็คือหน่วยงาน One Stop Service ควรเพิ่มหน่วยงาน One Stop Service เข้าไปในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ด้วย ส่วนเรื่องการสั่งซื้อยังไม่มีในระบบออนไลน์ ถ้าหากในอนาคตมีระบบการสั่งซื้อออนไลน์ เหมือนกับระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ด้วยจะทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้นค่ะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 17: 1) อยากให้เพิ่มหน่วยงาน One Stop Service ในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เนื่องจากหน่วยงานนี้ได้รับคำสั่งแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 2) อยากให้เพิ่มระบบการสั่งซื้อออนไลน์

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 18: ในอดีตที่ผ่านมางานพัสดุ สามารถจ่ายวัสดุ ตรงตามความต้องการ ตรงตามวันเวลาที่ต้องการ มีความรวดเร็วในการเบิกจ่ายวัสดุ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีการติดต่อประสานงาน มีการกำกับติดตาม ดูแล ใส่ใจในการให้บริการค่ะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 18: 1) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา 2) ได้รับของตรงตามความต้องการ 3) เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี 4) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการ

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 18: ปัจจุบันนี้มีความสะดวกมากขึ้นค่ะเนื่องจากการนำฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ จึงทำให้สามารถทราบได้ทันทีว่า มีจำนวนวัสดุแต่ละรายการคงเหลืออยู่มีจำนวนเท่าไร

นับได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีค่ะ ทำให้สะดวกมากขึ้นค่ะ นอกจากนี้ระบบยังมีข้อความแจ้งเตือน เพื่อยืนยันว่าไบเบิ้ลพัสดุได้รับการอนุมัติแล้วค่ะ ชอบมากค่ะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 18: 1) ระบบเบิกวัสดุออนไลน์มีความสะดวก 2) ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน 3) มีระบบ SMS แจ้งเตือน 4) ทำให้ทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 18: บางครั้งก็ไม่สามารถทราบขนาดของวัสดุต่างๆ แนะนำให้มีภาพประกอบด้วยนะคะ จะทำให้ Perfect มากค่ะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 18: 1) อยากให้เพิ่มรูปภาพวัสดุแต่ละรายการ

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 19: ประทับใจที่ระบบมีความสะดวกค่ะ ทำให้มองเห็นภาพ ภาพของห้างสรรพสินค้า ซึ่งมีสินค้าให้เลือกมากมาย ซึ่งวัสดุบางรายการนี้ไม่ถึงประโยชน์ของการใช้งาน แต่เมื่อไปถึงห้องพัสดุ ก็สามารถมองเห็นประโยชน์ที่จะใช้วัสดุชิ้นนั้น ระบบการเบิกวัสดุในอดีตที่ผ่านมาเป็นระบบกรอกเอกสาร ทำให้เสียเวลาในการกรอกเอกสารมาก

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 19: 1) เสียเวลาในการกรอกแบบฟอร์ม 2) มีรายวัสดุให้เลือกหลายรายการ

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 19: ระบบออนไลน์ทำให้มีความรู้สึกรู้สึกว่ามีความสะดวก พอเข้าไปใช้งานในระบบ กรอกข้อมูลเพียง Username กับ Password ก็สามารถเข้าระบบได้ทันที ไม่ต้องกรอกรายละเอียดมากมาย กรอกเบอร์โทรศัพท์ ประทับใจระบบนี้ที่ไม่ต้องกรอกเอกสารเยอะแยะ ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว ความรวดเร็วของระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งอินเทอร์เน็ตที่ขณะนี้มีความรวดเร็วแล้ว จึงทำให้ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เมื่อเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง ทำให้ทราบได้ว่าระบบก็ไม่เคยเกิดปัญหา Error มีความรวดเร็ว เมื่อเบิกวัสดุก็จะเห็นรายการที่ต้องการ หรือรายการใดที่มีวัสดุหมด แต่สิ่งที่ดีก็คือสามารถมองเห็นยอดคงเหลือ ณ ปัจจุบันนี้ คณะมีรายการวัสดุสำนักงานที่รายการ มียอดคงเหลือเท่าไร วัสดุหมดหรือไม่ หรือบางครั้งผู้มารับบริการต้องการวัสดุชิ้นนี้จำนวน 10 ชิ้น แต่ในระบบคงเหลือจำนวน 2 ชิ้น ทำให้สามารถทราบได้ในทันทีว่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ จะได้ไม่ทำให้เสียเวลาว่าในการกรอก จำนวน 10 ชิ้น พอถึงระยะเวลาเบิกทำให้ไม่ได้รับวัสดุตรงตามจำนวนที่เบิก สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ระบบจัดการได้ดีมากค่ะ ที่ทำให้เห็นยอดคงเหลือในคลัง และสิ่งที่ดีอีกประการก็คือ

เมื่อคลิกเข้าไปในชื่อรายการพัสดุ จะปรากฏรูปภาพ สิ่งนี้ดีมากะ ทำให้เห็นภาพ และทำให้เกิดความรวดเร็ว เมื่อกด Submit ก็เสร็จขั้นตอนการเบิกพัสดุ ระบบรวดเร็วมากะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 19: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน 2) ทำให้ทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลังสินค้า 3) สามารถวางแผนในการดำเนินงานได้ 4) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 5) ระบบไม่พบปัญหา Error 6) ได้รับของตรงตามความต้องการ 7) เมื่อคลิกที่ชื่อรายการวัสดุจะปรากฏรูปภาพ

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 19: อยากให้ปรับปรุงในส่วนที่เป็นตารางหรือ table list รายการของวัสดุ อยากให้มีการจัดหมวดหมู่ เมื่อไม่มีการจัดหมวดหมู่ รายการวัสดุมีจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้บริการเวียนหัว ตาลาย บางครั้งอาจทำให้ข้ามรายการที่ต้องการ หากมีการจัดหมวดหมู่จะดีมากะ ตัวอย่างเช่น จัดหมวดหมู่ของซองเอกสาร คลิกเข้าไปควรมีการเทียบเคียงขนาด ซองขนาดต่างๆ หรือการจัดหมวดหมู่ปากกา ตัวอย่างเช่น ปากกาลูกลื่น ปากกาเมจิก ปากกาเขียนกระดานขาว เป็นต้น จะได้ทำให้เกิดสะดวกในการเลือกมาใช้ให้เหมาะกับงานมากยิ่งขึ้นนะ หรือมีการจัดหมวดหมู่ประเภท คลิปหนีบกระดาษควรมีการเทียบขนาดรูปภาพขนาดของเบอร์คลิปหนีบกระดาษ ควรมีการตกแต่งภาพสักเล็กน้อย เพื่อเป็นการเปรียบเทียบขนาดของแต่ละเบอร์ จะทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้น และทำให้เห็นภาพชัดเจน เข้าใจง่ายนะ สำหรับผู้ที่ไม่ค่อยได้ใช้งานประเภทนี้บ่อย ก็จะทำให้เกิดความซับซ้อนของขนาดได้กะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 19: 1) อยากให้มีการแยกหมวดหมู่แต่ละรายการ 2) วัสดุบางรายการควรมีการเทียบขนาดให้ทราบเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 20: ประทับใจเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบด้านการเบิกจ่ายพัสดุะ มีการประสานงานได้ดีนะ มีขั้นตอนในการทำงาน สามารถตอบคำถามผู้มารับบริการได้ดีนะ และสามารถทำหน้าที่ Coach ได้เป็นอย่างดี ทำให้งานไม่ติดขัด เมื่อดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อพัสดุ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับห้างร้านบริษัท เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมเอกสารไว้ให้ และก็มีคำแนะนำขั้นตอนหรือกระบวนการต่างๆ และแนะนำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อจัดทำเอกสารอะไรบ้าง ซึ่ง 2 งานนี้ มีการแบ่งแยกส่วนงานกันอย่างชัดเจน หากผู้มารับบริการได้มาใช้บริการแล้วจะทราบรายละเอียดของขั้นตอนและวิธีการต่างๆ เมื่อผู้มารับบริการได้เข้าไปติดต่อสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นะ ประทับใจมากะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 20: 1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีการกำกับติดตามงานดี 2) เจ้าหน้าที่ให้แนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ 3) เจ้าหน้าที่ใส่ใจการให้บริการดี 4) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้เข้าใจ ตรงประเด็น

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 20: ระบบนี้ดีนะ เรียกได้ว่าเป็นการสนับสนุนศตวรรษที่ 21 นั่นก็คือ เมื่อมีความเกี่ยวข้องทางด้านการเรียนการสอนทำให้ทุกอย่างดีมากนะ ยกตัวอย่างเช่น อาจารย์บางท่านมีเวลาไม่มาก และไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำสาขา จึงเป็นการลดระยะเวลาที่ต้องเดินไปหาพัสดุ เพื่อที่จะดำเนินการเบิกวัสดุเหล่านี้ เมื่อได้เข้าใช้ระบบออนไลน์ก็รู้สึกว่ดี ระบบมีข้อความ แจ้งกลับมายังเจ้าของเรื่องทันที และระบบแจ้งเตือนนี้ ทำให้ทราบวัน เวลา และสถานที่ในการรับวัสดุ นอกจากนี้ระบบนี้สนับสนุนการเรียนการสอนอย่างมากนะ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านนี้โดยตรงจะคอยเป็น Supporting เช่น เมื่อเบิกวัสดุหลายรายการเจ้าหน้าที่ก็จะช่วยบริการส่งวัสดุที่ห้องทำงาน สิ่งนี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีในการให้บริการจะประทับใจมาก ๆ นะ ครั้งแรกที่เข้าใช้งานก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันทีนะ ซึ่งน่าจะพัฒนาได้ไปไกลกว่านี้ รวมไปถึงสามารถสร้างเป็น Application ที่อยู่บนมือถือ สามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ อยู่ที่ไหนก็สามารถสั่งงานได้ ก็ถือว่าการตอบสนองดีนะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 20: 1) ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) มีระบบ SMS แจ้งเตือน 3) เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี 4) สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน 5) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในด้านการเรียนการสอน 6) ในอนาคตอยากเห็นระบบสามารถสร้างเป็น Application บนมือถือ และสามารถดาวน์โหลดได้ 7) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถเข้าใช้งานได้

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 20: ปัจจุบันนี้ที่เป็นอยู่แล้วก็ถือว่าดี งานพัสดุถึงจะมีทรัพยากรบุคคลน้อย แต่สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมาก ถ้าหากในอนาคตมีการพัฒนาระบบออนไลน์เช่นนี้ ก็อยากให้จัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ผู้ซื้อผู้ขายที่มีการติดต่อกันอยู่เสมอ ถ้ามีการ Default ข้อมูลไว้ คือ มีข้อมูลผู้ซื้อผู้ขายรายเดิมเก็บไว้ เพื่อเชื่อมโยงกับพัสดุของมหาวิทยาลัยก็จะเป็นการดี โดยที่พัสดุไม่ต้องไปขอข้อมูลจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถจัดเก็บข้อมูลผู้ขายในระบบเอง ก็จะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อ หรือผู้ค้าภายนอก ลดทอนเวลาได้มาก ในเรื่องของการจัดทำเอกสารต่างๆ ทั้งหมด ถ้าเป็นในรูปแบบเดียวกันทั้งหมดได้ ก็จะส่งผลดีให้กับผู้ที่เข้ามาติดต่องาน สิ่งที่สำคัญก็คือการบริการที่ดี Service mile ที่ดีต้องมาจากเจ้าหน้าที่ที่ดี และพร้อมรับมือกับทุกปัญหา อย่างน้อยเจ้าหน้าที่ที่มีรอยยิ้มให้ ไม่มีเสียงสะท้อนกลับไปยังผู้มารับบริการ และทำให้ผู้ที่มาขอรับบริการรู้สึกอบอุ่น สิ่งที่เกิดขึ้น ได้สัมผัส และได้ร่วมงานกัน เจ้าหน้าที่ที่บริการดีทุกท่านนะ เชื่อมคะ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 20: 1) อยากให้จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายออนไลน์ 2) เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคน 5) ปัจจุบันนี้ระบบนี้คืออยู่แล้ว

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 21: ในอดีตที่ผ่านมาได้เคยทำงานที่สาขาวิชาจะต้องดำเนินการเบิกวัสดุเกี่ยวกับการเรียนการสอนให้อาจารย์ ส่วนเรื่องประทับใจก็คือ เจ้าหน้าที่ทำงานได้ราบรื่นดี เจ้าหน้าที่ดูแลเหมือนมิตร เมื่อผู้ขอรับบริการเบิกวัสดุเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการเหมือนญาติพี่น้อง ก็ไม่มีปัญหาในการทำงาน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาการทำงานที่คณะฯ ก็มักจะอยู่กันแบบพึ่งพาอาศัยกันและกัน ทำงานเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน หากมีความต้องการอะไร เพียงแจ้งความประสงค์ก็ได้ตามความต้องการ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 21: 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนญาติพี่น้อง 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี 3) คณะศึกษาศาสตร์อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 21: การนำระบบเข้ามาใช้ นั่นก็หมายความว่า เทคโนโลยีมีความทันสมัยเหมาะสมกับยุคสมัย สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน คือการทำงานเป็นระบบ เบิกจ่ายตามเวลา เมื่อมีระบบแล้ว สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ว่าพัสดุตอนนี้มีอะไรที่สามารถเบิกได้บ้าง สามารถวางแผนการใช้พัสดุ ผู้ที่ต้องการใช้งานก็สามารถวางแผนได้ล่วงหน้า ปัจจุบันนี้ทำให้เกิดความทันสมัยไปมากขึ้น สามารถคลิกที่รายการวัสดุ จึงทำให้เห็นลักษณะของวัสดุแต่ละรายการ ทำให้ทราบจำนวนคงเหลือ ทำให้ทราบจำนวนวัสดุที่มีอยู่จริง เนื่องจากปัจจุบันนี้ไม่ได้เบิกวัสดุให้อาจารย์ใช้งานเช่นเดิม จึงไม่มีปัญหาในการเบิกใช้งานเหมือนอดีตที่ผ่านมา ระบบเบิกจ่ายออนไลน์นี้คือ ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปดูรายละเอียดต่างๆ ได้ในทันทีที่สามารถที่จะวางแผนการใช้ได้ ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว งานพัสดุสามารถที่จะเตรียมวัสดุสำนักงาน เพื่อให้มีพร้อม มีวัสดุสำนักงานที่หลากหลาย เมื่อเข้าระบบจะเห็นเหมือนภาพคลังสินค้า เหมือนห้างสรรพสินค้าที่มีจำนวนและรายการวัสดุหลายรายการ ต้องการวัสดุรายการใดที่คณะฯ มีแทบจะทุกชนิด ไม่ต้องเสียเงินซื้อวัสดุสำนักงานมาใช้เอง เยี่ยมมากคะ ระบบก็ดีมากคะ วัสดุที่ได้รับก็เป็นวัสดุที่มีคุณภาพ ตั้งแต่ทำงานเป็นระยะเวลากว่า 30 ปี ไม่เคยเสียเงินซื้อวัสดุสำนักงานมาใช้เอง เพราะที่นี่มีพร้อมทุกอย่าง อาทิเช่น กระดาษมีทุกขนาด มีมากกว่า 7-11 เมื่อไม่นานมานี้ได้ทราบว่า เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการเบิกจ่ายวัสดุได้ให้บริการที่ดี ให้บริการได้เต็มความสามารถ เมื่อถึงเวลาจ่ายพัสดุ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา มีระบบการแจ้งเตือน และได้นำพัสดุไปส่ง

ให้อาจารย์ถึงห้องพัก เป็นต้น ซึ่งมันก็สามารถทดแทนกันได้ คืออาจจะไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่อยู่ตามสาขา ซึ่งปัจจุบันมันไม่มีอยู่แล้ว ก็จะเป็นเจ้าหน้าที่พัสดุเป็นผู้ให้บริการอาจารย์ และอาจารย์ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ เท่าที่เห็นในภาพรวมดีมากคะ นอกจากเราเป็นผู้ออกแบบการใช้งานแล้ว เรายังมีโปรแกรมเมอร์ที่เก่ง เพราะระบบมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 21: 1) สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน 2) ทำให้ทราบวัสดุคงเหลือในคลังสินค้า 3) สามารถวางแผนการใช้วัสดุล่วงหน้าได้ 4) วัสดุที่นำมาใช้มีคุณภาพ 5) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน 6) มีโปรแกรมเมอร์ที่เก่ง 7) เจ้าหน้าที่ออกแบบการใช้งานง่าย 8) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 21: ปัจจุบันนี้มีการนำระบบออนไลน์มาใช้เป็นสิ่งที่คืออยู่แล้ว เพราะขณะนี้ระบบ ก็ยังต้องพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ แต่ก็หวังว่าจะได้เห็นอะไรที่มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ส่วนการให้บริการก็บริการดีเยี่ยมแล้ว

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 21: 1) อยากให้การพัฒนาระบบเบิกวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เช่น เบิกวัสดุโดยที่ไม่ต้องพิมพ์ใบเบิกมาส่งทีมงานพัสดุ ถึงวันสามารถรับของได้เลย เป็นต้น

ผู้ศึกษา: ในอดีตที่ผ่านมาประจําใจทับหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 22: ชอบในเรื่องของการให้บริการที่ค่อนข้างจะรวดเร็ว ทำให้ได้พัสดุที่ต้องการ และช่วงแรกที่เราเข้ามาสัมผัสงานพัสดุ ก็ยังมีการใช้ระบบ Manual ก็ค่อนข้างที่จะยุ่งยากซับซ้อนในการเช็ค มีขั้นตอนในการค่อนข้างที่จะเยอะพอสมควร กว่าจะไปตามหาอาจารย์ให้มาลงนามในเอกสารการเบิกพัสดุ ทำให้เกิดความล่าช้า ระบบการเบิกจ่ายแบบเดิมค่อนข้างที่จะมีขั้นตอนเยอะ และสิ่งที่ชอบอีกประการนั้นก็คือ คลังสินค้ามีของค่อนข้างที่จะครอบคลุม เกือบทุกอย่าง ที่ต้องการ รวมไปถึงสิ่งที่ไม่ได้ เจ้าหน้าที่พัสดุก็สามารถจัดซื้อจัดหาให้ได้ตามความต้องการ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 22: 1) มีขั้นตอนในการเบิกยุ่งยาก ซับซ้อน 2) ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน 3) ได้รับของตรงตามความต้องการ 4) มีจำนวนรายการวัสดุก่อนข้างครอบคลุม

ผู้ศึกษา: เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 22: ตั้งแต่เข้าไปลองใช้ก็มีความรู้สึกว่ ระบบมีความรวดเร็ว มีความทันสมัย ได้นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ แทนระบบเบิกแบบเดิมที่ใช้ Manual ในการกรอกเอกสาร เมื่อเข้าไปในระบบ ก็เกิดความสะดวกสบายในการเลือกพัสดุที่ต้องการจะใช้งาน และทำให้ทราบว่า วัสดุ

ที่ต้องการมีในคลังหรือไม่ และยังทำให้ลดระยะเวลาในการทำงาน ทำให้เร็วขึ้น ทำให้สะดวกสบาย และระบบนี้ออกแบบมาเพื่อคนรุ่นใหม่ เมื่อเข้าไปใช้งานจึงทำให้รู้สึกว่ามีคามทันสมัย เข้ากับช่วงวัยของผู้มารับบริการ

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 22: 1) ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย สะดวกสบายในการใช้งาน 2) สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน 3) ทำให้ทราบจำนวนวัสดุคงเหลือในคลังสินค้าทันที 4) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 5) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม 6) ระบบออกแบบมาเพื่อคนรุ่นใหม่ ซึ่งเข้ากับช่วงวัยของผู้รับบริการ

ผู้ศึกษา: อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 22: ณ ช่วงเวลานี้ตอบไม่ได้ว่าอยากให้ปรับปรุงหรือพัฒนาอะไรเพราะระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ดีมากแล้วในความคิดเห็นส่วนตัวชอบ ทำให้เกิดความสะดวกสบาย และรวดเร็ว

สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์คนที่ 22: 1) ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นในปัจจุบันคืออยู่แล้ว เนื่องจากทำให้เกิดความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการใช้งาน

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์
กรณีศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์

บทสัมภาษณ์ผู้มารับบริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์

- 1) ในอดีตที่ผ่านมาพอใจหรือไม่หรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง
- 2) เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือไม่หรือชอบอะไรในระบบบ้าง
- 3) อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

**แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษานุเคราะห์สาขาสถาบันสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ผู้ศึกษาในฐานะนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ (MBA) มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

(นางอรรณณ โสดาสร้อย)

นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการการเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์

เกณฑ์การประเมิน	ระดับที่ 5	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
	ระดับที่ 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
	ระดับที่ 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
	ระดับที่ 2	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย
	ระดับที่ 1	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการ การเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี					
2. เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่พัสดุมีการกำกับติดตามงานดี					
4. เจ้าหน้าที่พัสดุตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่พัสดุยิ้มแย้มแจ่มใส					
6. เจ้าหน้าที่พัสดุมีความยืดหยุ่นผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน					
7. เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
8. เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเต็มใจ					
9. เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของวัสดุกับผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการ					
10. เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถตอบคำถามได้เข้าใจ และตรงประเด็น					
11. เจ้าหน้าที่พัสดุมิ่ววัสดุไว้บริการอย่างเพียงพอกับความต้องการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การให้บริการด้านระบบ					
12. ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย					
13. สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้					
14. มีระบบ SMS แจ้งเตือนวันเวลาสถานที่ในการรับวัสดุ และ ยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก					
15. สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
16. มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน เช่น รูปภาพ รหัสวัสดุ และ รายการวัสดุ					
17. ระบบมีความสะดวก สามารถใช้งานได้ทุกที่					
18. ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
19. สามารถตรวจสอบได้ เช่น จำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง					

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | | | |
|----|---------------------|-----------|---|
| 1. | คุณสุจิตรา | ทัศนจินดา | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 2. | คุณประครอง | เชยงนางาม | ตำแหน่งหัวหน้างานพัสดุ (ชำนาญการ)
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3. | คุณวาสนา | ถวิลเชื้อ | ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยการเงิน
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 4. | คุณกังสดาล | ภูสิงหา | ตำแหน่งหัวหน้างานพัสดุ (ชำนาญการ)
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 5. | คุณวรวิทย์ | ไชยดา | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานคณบดี คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 6. | อาจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ | กางเพ็ง | ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนหนองกุงวิทยา
โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ
จังหวัดขอนแก่น |

ภาคผนวก ง

คู่มือการใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์

คู่มือการใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ คณะศึกษาศาสตร์

ขั้นตอนการใช้งาน (บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์)

เข้า URL: <http://ednet.kku.ac.th/home-web04.php> จะปรากฏหน้าเว็บคณะศึกษาศาสตร์ จากนั้นให้คลิกที่ บุคลากร และไปที่บริการออนไลน์ จากนั้นคลิกที่ ระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ จากนั้นจะปรากฏหน้าต่างดังภาพที่ 1 ให้กรอก Username และ Password โดยใช้ระบบเดียวกันกับ รหัสการใช้งานในระบบ e-Office จากนั้นให้คลิกที่ Login เพื่อเข้าสู่เมนูต่างๆ



ระบบงานพัสดุ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ED STORE

114689

.....

Login เข้าสู่ระบบโดยใช้รหัสเดียวกันกับ e-Office

Login

ภาพที่ ง.1 เข้าสู่ระบบเบิกจ่ายออนไลน์

เมื่อ Login เข้าสู่ระบบแล้วจะปรากฏ 3 เมื่อดังภาพที่ 2 ได้แก่ 1) ระบบเบิกของที่ระลึก 2) ระบบเบิกวัสดุ และ 3) ระบบสั่งซื้อวัสดุ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเลือกเข้าใช้งานได้ทุกระบบตามความเหมาะสม หรือตามลักษณะของการใช้งานนั้นๆ



ภาพที่ ง.2 เมนูการเข้าใช้งาน

จะปรากฏรายชื่อผู้ขอเบิกพัสดุ ให้คลิกเลือกหน่วยงานที่สังกัด เลือกลักษณะของการทำไปใช้งาน เช่น ในส่วนของสำนักงานให้เลือกใช้ในสำนักงาน ส่วนระดับการศึกษาในกรณีที่อาจารย์ผู้สอนเบิกใช้งาน ใช้สอนในระดับใด จากนั้นกรอกวัตถุประสงค์ในการใช้งาน เช่น เพื่อใช้ในการประชุมประจำเดือน หรือเพื่อใช้ในรายวิชาใด เป็นต้น เมื่อกรอกวัตถุประสงค์เรียบร้อยแล้ว กรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือของผู้ขอเบิกพัสดุ เนื่องจากหากใบเบิกพัสดุได้รับการอนุมัติแล้ว จะมีข้อความส่งกลับไปยังมือถือเพื่อแจ้งให้เจ้าของเรื่องได้ทราบว่าใบเบิกได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว และสามารถรับพัสดุได้ทุกวันพุธ เวลา 14.00 – 15.00 น. (ควรคลิกเบิกในระบบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันทำการ) เมื่อกรอกรายละเอียดครบเรียบร้อยแล้วให้คลิกทำการเบิก

ภาพที่ ง.3 กรอกข้อมูลหน่วยงาน/วัสดุประสงค์/เบอร์โทรศัพท์

จะปรากฏรายการวัสดุสำนักงานทั้งหมดจำนวน 121 รายการ ที่มีอยู่ในคลังพัสดุ พร้อมรูปภาพประกอบในรายการเบิกวัสดุสำนักงาน เจ้าของเรื่องสามารถมองเห็นจำนวนวัสดุคงเหลือในคลังได้ทันที และสามารถวางแผนการใช้วัสดุสำนักงานได้ เมื่อได้จำนวนวัสดุที่ต้องการครบแล้วให้คลิกที่ บันทึกรายการเบิก

ที่	รหัสรายการ	รายการวัสดุ	หน่วยนับ	จำนวนที่เบิกได้	จำนวนที่จะเบิก
1	10101003	กระดาษพิมพ์ A4 ขนาด 8 นิ้ว	แผ่น	47	
2	10105001	ดินสอไม้	ดิน	59	
3	10105002	ดินสอไม้	ดิน	63	
4	10303002	กระดาษพิมพ์ A4 ขนาด 8 นิ้ว	กล่อง	45	
5	10305003	กระดาษพิมพ์ A4 ขนาด 8 นิ้ว	รีม	50	
6	10305004	กระดาษพิมพ์ A4 ขนาด 8 นิ้ว	รีม	85	
7	10401001	กระดาษพิมพ์ A4 ขนาด 21 ซม.	กล่อง	94	
8	10402001	กระดาษพิมพ์ A4 ขนาด 16 ซม.	กล่อง	38	

ภาพที่ ง.4 รายการวัสดุสำนักงาน

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

ITEM-TOTAL STATISTICS				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1	71.97	96.654	.566	.946
1.2	71.90	91.541	.829	.942
1.3	72.07	91.582	.757	.943
1.4	71.97	94.171	.757	.943
1.5	71.83	96.282	.625	.946
1.6	71.90	94.231	.687	.944
1.7	71.77	94.116	.799	.943
1.8	71.73	94.961	.611	.946
1.9	71.87	98.120	.462	.948
1.10	71.97	95.068	.687	.945
1.11	71.77	93.151	.812	.942
2.12	71.77	96.185	.584	.946
2.13	71.57	95.013	.661	.945
2.14	72.00	90.207	.673	.946
2.15	71.73	94.133	.714	.944
2.16	71.73	95.513	.613	.946
2.17	71.73	93.306	.684	.945
2.18	71.53	94.809	.779	.943
2.19	71.60	95.421	.698	.944

RELIABILITY STATISTICS

N of Cases = 30.00 N of Items = 19

Alpha = .947

ภาคผนวก จ
ตารางความถี่จากการสัมภาษณ์

ตารางที่ ๑.1 ความถี่ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว	✓					✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓						10
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของระเบียบพัสดุ และสามารถอธิบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้ดี	✓	✓										✓				✓	✓			✓			7
ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตามความต้องการ	✓			✓						✓			✓					✓				✓	6
มีแคตตาล็อกที่มีรายการวัสดุ รหัสวัสดุ และรูปภาพประกอบ	✓															✓							2
เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓		✓				✓	✓	✓		✓	✓		15

ตารางที่ ๑.1 ความถี่ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการเป็นกันเอง			✓																		✓		1
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ชนิด ประเภท ขนาด หรือลักษณะของวัสดุกับผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการ		✓																					1
เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน				✓												✓							2
เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี				✓								✓	✓										3
เจ้าหน้าที่พัสดุดตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน				✓			✓						✓				✓	✓					5
เจ้าหน้าที่พัสดุยิ้มแย้มแจ่มใส				✓										✓									2
เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเต็มใจ				✓																			1

ตารางที่ น.1 ความถี่ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้คำแนะนำวัสดุแต่ละรายการว่ารายการใดเบิกได้หรือไม่ และรายการใดควรจัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อ						✓																	1
เจ้าหน้าที่พัสดุได้ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ให้กับผู้มารับบริการ						✓																	1
เจ้าหน้าที่มีการกำกับติดตามงานดี							✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓		✓		✓			9

ตารางที่ จ.1 ความถี่ในอดีตที่ผ่านมาประจําใจทักหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
เจ้าหน้าที่พัสดุติดต่อเจ้าของเรื่อง และ จัดเตรียมวัสดุสำนักงานให้ผู้มารับบริการ ในกรณีที่ผู้มารับบริการ ไม่สะดวกรับในช่วงระยะเวลา ที่กำหนด									✓														1
เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสบการณ์ สามารถบริหารจัดการงานอย่างเป็น ระบบ ไม่ทิ้งงาน										✓													1
เจ้าหน้าที่พัสดุให้ความช่วยเหลือ จนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี												✓											1
มีรายการวัสดุให้เลือกจำนวนหลาย รายการ และค่อนข้างที่จะครอบคลุม																			✓			✓	2
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ได้เข้าใจ และตรงประเด็น																			✓				1

ตารางที่ จ.1 ความถี่ในอดีตที่ผ่านมาประทับใจหรือชอบอะไรเกี่ยวกับงานพัสดุบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
คณะศึกษาศาสตร์อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เปรียบเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน																					✓		1

ตารางที่ ๑.๒ ความถี่เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจในการให้บริการ	✓	✓																					2
ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในเอกสารเหมือนในอดีตที่ผ่านมา สามารถคลิกในระบบได้ทันที	✓	✓	✓	✓		✓					✓		✓		✓	✓						✓	10
ระบบเบิกจ่ายออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และทันสมัย	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	18
สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	✓		✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓			✓	✓		✓	13
ระบบแจ้งจำนวนวัสดุคงเหลือในคลัง		✓			✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	14

ตารางที่ ๑.๒ ความถี่เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
มีระบบ SMS แจ้งเตือน วันเวลา และสถานที่ในการรับวัสดุ และเป็น การยืนยันการอนุมัติเลขที่ใบเบิก		✓	✓		✓												✓	✓		✓			6
ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก และความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น		✓																					1
สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่ง สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน			✓															✓		✓	✓	✓	5
ใช้ทรัพยากรบุคคลจำนวนน้อย			✓																				1
ลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน			✓								✓				✓								3
ระบบมีความสะดวกสามารถเข้าใช้ งานได้ทุกที่	✓						✓													✓			3
ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตาม ความต้องการ								✓											✓				2

ตารางที่ ๓.2 ความถี่เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
สามารถวางแผนการใช้งานวัสดุ ล่วงหน้าได้													✓						✓		✓		3
เป็นฐานข้อมูลในการประกอบการ ตัดสินใจ														✓									1
มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน															✓	✓							2
สามารถตรวจสอบได้																	✓						1
ระบบไม่พบปัญหา Error																			✓				1
เมื่อคลิกที่ชื่อรายการวัสดุจะปรากฏ รูปภาพ																			✓				1
เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี																				✓			1
เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในด้าน การเรียนการสอน																				✓			1

ตารางที่ ๑.๒ ความถี่เมื่อใช้งานระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ประทับใจหรือชอบอะไรในระบบบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
วัสดุที่นำมาใช้งานเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ																					✓		1
มีโปรแกรมเมอร์ที่เก่ง																					✓		1
มีเจ้าหน้าที่ออกแบบการใช้งานง่าย																					✓		1
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ใส่ใจการให้บริการ																					✓		1
ระบบออกแบบมาเพื่อคนรุ่นใหม่ซึ่งเข้ากับช่วงวัยของผู้มารับบริการ																						✓	1
อยากให้พัฒนาระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ	✓					✓																	2
อยากให้บุคลากรในหน่วยงานพัสดุสามารถทำงานแทนกันได้	✓																						1

ตารางที่ ๓.3 ความถี่อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
อยากให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำเอกสาร ตรวจรับเสนอกณะกรรมการตรวจ รับลงนามภายใน 7 วันทำการ		✓																					1
เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว			✓										✓										2
เจ้าหน้าที่พัสดุมีจิตบริการที่ดี			✓																	✓			2
สายอาจารย์ผู้สอนเกิดความพึงพอใจ ในการให้บริการ จนได้รับคำชมเชย			✓																				1
ระบบเบิกจ่ายออนไลน์ออกแบบ การใช้งานได้ดี			✓																				1
เจ้าหน้าที่พัสดุน่ารักทุกคน			✓											✓									1
อยากให้เพิ่มในส่วน ของ วัน เวลา และสถานที่ ในระบบ				✓																			1

ตารางที่ ๓.3 ความถี่อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
อยากให้เพิ่มรูปภาพประกอบ				✓														✓					2
ระบบเบิกจ่ายออนไลน์คืออยู่แล้ว ซึ่งก็คือระบบทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และง่าย ต่อการใช้งาน					✓		✓			✓		✓	✓	✓						✓		✓	8
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีการกำกับติดตามงานดี					✓						✓		✓										3
เจ้าหน้าที่พัสดุใส่ใจการให้บริการ					✓				✓					✓									3
ระบบมีรายละเอียดแจ้งให้ทราบชัดเจน							✓																1
อยากให้เพิ่มระบบการจัดซื้อออนไลน์							✓									✓	✓						3
อยากให้เพิ่มรายการกระดาษสติกเกอร์ในคลัง เพื่อสำรองไว้ใช้งาน									✓														1

ตารางที่ ๓.3 ความถี่อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
อยากให้มีการสรุปรายการเบิกวัสดุประจำเดือน											✓												1
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีทุกท่าน											✓									✓			2
อยากให้เพิ่มจำนวนที่บรรจุในหีบห่อแต่ละรายการ												✓											1
มีระบบ SMS แจ้งเตือน													✓										1
สามารถนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน													✓										1
สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน													✓										1
ผู้มารับบริการได้รับวัสดุครบตรงตามความต้องการ														✓									1

ตารางที่ ๓.3 ความถี่อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง (ต่อ)

สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
อยากให้มีการแยกหมวดหมู่แต่ละและประเภทของวัสดุแต่ละรายการ															✓				✓				2
อยากให้เพิ่มหน่วยงาน One Stop Service ในระบบเบิกจ่ายวัสดุออนไลน์ เนื่องจากหน่วยงานนี้ได้รับคำสั่งแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559																	✓						1
วัสดุบางรายการควรมีการเทียบขนาดให้ทราบเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน																			✓				1
อยากให้จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายออนไลน์																				✓			1
เจ้าหน้าที่พัสดุปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ																				✓			1

ตารางที่ ๓.3 ความถี่อยากเห็นพัสดุมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง (ต่อ)

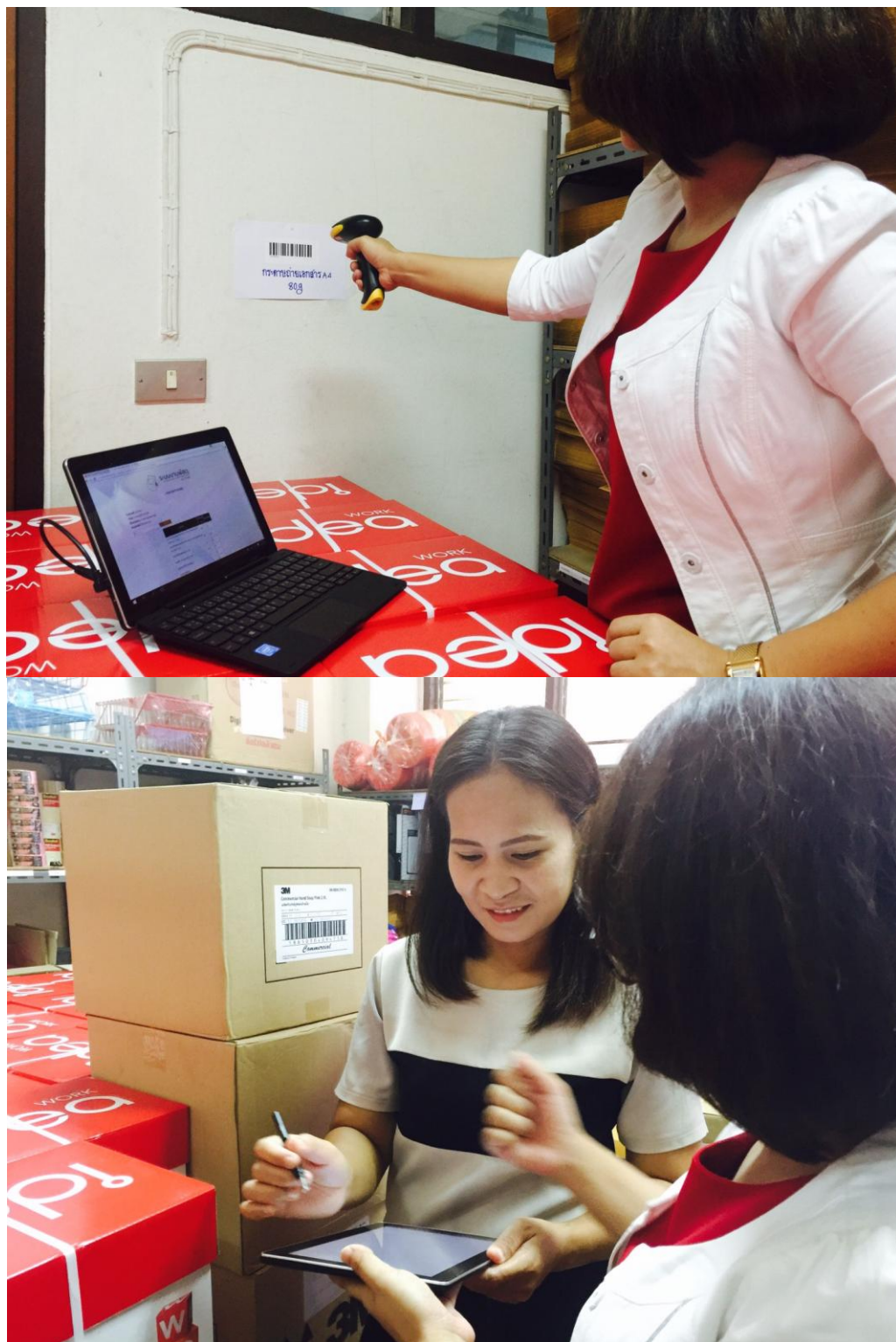
สิ่งที่ค้นพบ	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม																						รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
อยากเห็นการพัฒนาระบบเบิกวัสดุออนไลน์ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ																						✓	1
ระบบควรรองรับกับการใช้งานทุก Web Browser											✓												1
ในอนาคตอยากเห็นระบบสามารถสร้างเป็น Application บนมือถือ และสามารถดาวน์โหลดได้																				✓			1

ภาคผนวก ข

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ และการให้บริการ



ภาพที่ ข.1 สัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์



ภาพที่ ข.2 การให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์