

การประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงภายในองค์กร
ของพนักงานกลุ่มงานอาคารอิตายาทร
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
Evaluation of Satisfaction towards Internal
Benchmarking among Staff of Aditayathorn Building
Group at Mahidol University International College

กุลชา เลิศสิทธิพันธ์^{1*}
Kullacha Lertsittiphan^{1*}

¹ กลุ่มงานอาคารอิตายาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล นครปฐม 73170

¹ Aditayathorn Building group, Mahidol University International College, Nakhon Pathom, 73170, Thailand

* Corresponding author: E-mail address: kullacha.ler@mahidol.edu

(Received: September 11, 2021; Revised: February 28, 2022; Accepted: March 11, 2022)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงภายในองค์กรของกลุ่มงานอาคารอิตยาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจโดยมีรอบการประเมิน 3 ครั้ง มีผู้ประเมินเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานจำนวน 70 80 และ 61 คนตามลำดับ โดยใช้แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือวัดและใช้สถิติ Friedman's Test ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างส่วนงานย่อยในแต่ละรอบประเมิน ผลการศึกษาพบว่า การประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงภายในส่วนงานสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจรวมได้ เนื่องจากเมื่อบุคลากรได้ทราบถึงจุดอ่อนจากการประเมินในครั้งแรกแล้วจึงมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น อย่างเช่น ในรอบที่ 1 ด้านความกระตือรือร้นเป็นด้านที่ได้คะแนนต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.24 ± 0.59) แต่มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นสูงสุดร้อยละ 5.66 ในรอบที่ 3 ส่วนการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจแต่ละส่วนงานย่อยพบว่า ในรอบที่ 1 มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในรอบที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มสูงขึ้นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้การเทียบเคียงภายในองค์กรช่วยให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นจากการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี แต่ต้องคำนึงถึงรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม และพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานร่วมด้วย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การเทียบเคียงภายในองค์กร อาคารอิตยาทร การให้บริการ

Abstract

The purposes of this study were to develop a satisfaction assessment model under internal benchmarking process of the Aditayathorn Building Group, Mahidol University International College and investigate the satisfaction assessment results with three cycles assessed by 70, 80, and 61 assessors who are the staff of Mahidol University International College. The assessment instrument was satisfaction questionnaire and Friedman's Test Statistics was used to compare the level of satisfaction between sub-segments in each assessment cycle. The results of the study revealed that internal benchmarking of satisfaction assessment system could help increase overall satisfaction. This is because when personnel are aware of the weaknesses of the initial assessment, the service can be improved such as duties enthusiastically issue were the lowest scores in first round (mean = 4.24 ± 0.59), but this issue was the highest improvement level of 5.66 percent in the third round. As for the comparison of satisfaction scores among sub-segments, it was found that there were statistically significantly different levels of satisfaction in the first assessment round. However, the satisfaction score was higher in third round and had no difference among sub-segments. The internal benchmarking process enables the implementation of assessment results to improve service quality through the creation of best practices. However, the communication of satisfaction result between executives and staff should be in appropriate way and also consider job satisfaction of staff.

Keywords: Satisfaction, Internal Benchmarking, Aditayathorn Building, Service

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันนี้ การประเมินความพึงพอใจมักถูกกำหนดให้เป็นกิจกรรมที่ต้องจัดทำภายในองค์กร ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานซึ่งผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้มารับบริการจากภายนอกหน่วยงาน หรือเป็นผู้รับบริการซึ่งอยู่ภายในหน่วยงานเดียวกันขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่ของผู้ถูกประเมิน ทั้งนี้การจัดทำการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้บริหารส่วนงานได้รับทราบถึงคุณภาพที่แท้จริงของการดำเนินงาน มีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดี ส่งผลต่อความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบที่ไม่ใช่การสั่งการจากผู้บริหารส่วนงาน แต่เป็นการนำเสนอความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานในหลากหลายมิติซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงระบบงานต่อไป [1] หากศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ [2] จะเห็นถึงความเกี่ยวข้องกันระหว่างการกำหนดลูกค้า การรับฟังเสียงของลูกค้า และการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานหรือการให้บริการ เพื่อให้ไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์หรือวิสัยทัศน์ขององค์กรต่อไปในอนาคต การประเมินความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการจัดทำกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า แต่จะอย่างไรให้เกิดการนำเสียงของลูกค้าไปสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบงานนั้นจำเป็นต้องมีกิจกรรมอื่นๆ เพิ่มเติม

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการยังถือเป็นกระบวนการประเมินระบบงานที่สำคัญในระดับองค์กร นอกจากจะเป็นเครื่องมือสะท้อนถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือระบบงานแล้ว ยังถือเป็นเครื่องมือสำหรับการใช้สะท้อนหรือรับฟังเสียงของลูกค้าตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) [2] ซึ่งในประเทศไทยนี้ถือกำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยรางวัลนี้จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมอบให้แก่องค์กรซึ่งมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรทุกแห่งแม้ว่าจะมีได้มุ่งหวังในการรับรางวัลก็ตาม [3] ทั้งนี้การรับฟังเสียงของลูกค้าถือเป็นหนึ่งในเกณฑ์การประเมินของรางวัลคุณภาพแห่งชาติในหมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า และในหมวดที่ 7 ผลลัพธ์ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งให้ความสำคัญกับวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน นอกจากการจัดทำระบบประเมินเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าแล้ว เกณฑ์รางวัลคุณภาพยังให้ความสำคัญกับการแสดงผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม และวิธีการนำผลลัพธ์กลับไปปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

การกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานนำผลลัพธ์ของการประเมินความพึงพอใจกลับไปปรับปรุงพัฒนาระบบงานของตนเองโดยที่ไม่ได้เกิดจากการบีบบังคับโดยผู้บริหารส่วนงานนั้นถือเป็นระบบงานสำคัญที่ทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งอาจเป็นไปได้หลายวิธี อาทิเช่น การสร้างเสริมแรงบันดาลใจ การเสริมพลัง การสร้างความผูกพันในองค์กร หรืออีกวิธีการหนึ่ง que การศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญคือ ระบบการแสวงหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) โดยการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ยังถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพด้วยเช่นกัน [4] การเทียบเคียงสมรรถนะถูกนำมาใช้ครั้งแรกในบริษัท Xerox โดยมีกระบวนการเทียบเคียงกับบริษัท Fuji Xerox เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านของต้นทุนการผลิตและนำกลับมาปรับปรุงคุณภาพการผลิตในบริษัทของตนเองได้ ซึ่งต่อมายังได้พบบริษัทเอกชนอีกมากมายนำวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะไปใช้เพื่อปรับปรุงระบบงานของตนเอง โดยส่วนมาก

มีลักษณะเป็นการเทียบเคียงสมรรถนะระหว่างองค์กรที่มีทั้งองค์กรประเภทเดียวกัน และข้ามประเภท [5-6] การเทียบเคียงสมรรถนะมีพื้นฐานแนวคิดมาจากกระบวนการ PDCA ทั้งนี้ ประโยชน์ของการเทียบเคียงอาจจะดูจากว่าตัวชี้วัดที่ใช้ในการเทียบเคียงคืออะไร เช่น กระบวนการ ผลลัพธ์ หรือแยกประเภทจากคู่ที่ใช้เทียบเคียง เช่น ระหว่างองค์กร หรือภายในองค์กร เป็นต้น Pongsawat [7] นำเสนอบทความเรื่องการเทียบเคียงสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กรโดยกล่าวว่า องค์กรมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน การเทียบเคียงภายในถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาโดยมีกระบวนการที่สำคัญ 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การวิเคราะห์ 3) การบูรณาการ และ 4) การประเมิน โดย 4 ขั้นตอนหลักนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 10 ขั้นตอนย่อยตามแนวคิดของ Camp [8] นอกจากนี้ยังพบว่าระบบประกันคุณภาพในสถานศึกษาของประเทศไทยยังได้นำการเทียบเคียงสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพภายใน หรือการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานในสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานและระดับมหาวิทยาลัย โดยมีลักษณะเป็นการเทียบเคียงสมรรถนะระหว่างสถาบัน [4, 9]

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาในรูปแบบนานาชาติที่มีสถานะเทียบเท่าคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล มีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นสถาบันการศึกษาด้านศิลปวิทยาการที่ได้รับการยกย่องในระดับโลก และมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน 5 ด้านได้แก่ 1. เสริมสร้างการศึกษาด้านศิลปวิทยาการโดยมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง 2. นำความเชี่ยวชาญและความโดดเด่นของแต่ละคน มาก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3. ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน 4. ประยุกต์ใช้แนวคิดการตลาดเชิงกลยุทธ์ และ 5. การจัดการองค์กรแบบสากล ปัจจุบันนี้วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีอาคารเรียนประกอบไปด้วย อาคารเรียนเดิมวิทยาลัยนานาชาติ 1-3 และอาคารเรียนใหม่ชื่อว่าอาคารอติตยาทร เปิดใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2560 โดยได้รับการตั้งชื่อเพื่อถวายพระเกียรติแด่พระเจ้าหลานเธอพระองค์เจ้าอติตยาทรกิติคุณ ซึ่งทรงเป็นศิษย์เก่าของวิทยาลัยนานาชาติ อาคารอติตยาทรมีการบริหารงานอาคารโดยกลุ่มงานอาคารอติตยาทร ที่แบ่งออกเป็น 2 หน่วยงานย่อย ได้แก่ 1. หน่วยบริหารจัดการอาคาร ประกอบด้วย พนักงานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน ช่างอาคาร และพนักงานประจำสำนักงาน 2. หน่วยวิศวกรรมและสาธารณูปโภค ประกอบด้วย ช่างซ่อมบำรุง และพนักงานประจำสำนักงาน กลุ่มงานอาคารอติตยาทรมีความมุ่งมั่นหวังในการดำเนินงานให้บริการที่เป็นเลิศและอำนวยความสะดวกกับบุคลากรภายใน ภายนอก และนักศึกษาที่มีความประสงค์เข้าใช้บริการพื้นที่อาคารอติตยาทร นอกจากนี้ยังมุ่งดำเนินงานการให้บริการที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติในทุกประเด็น สำหรับด้านการรับฟังเสียงของลูกค้านี้กลุ่มงานอาคารอติตยาทรมีช่องทางสำหรับการร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และจัดทำการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการที่เป็นบุคลากรภายในวิทยาลัยฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตามพบปัญหาว่า การประเมินความพึงพอใจในกลุ่มงานที่มีขนาดใหญ่ และมีผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานย่อย 5 ประเภทงานนั้น ได้รับข้อร้องเรียนการประเมินความพึงพอใจที่มีความซ้ำซ้อนและมีข้อคำถามจำนวนมาก นอกจากนี้เมื่อมีการประเมินและสรุปผลคะแนนแล้วพบว่าผลคะแนนยังไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงข้อดี ข้อเสียของแต่ละหน่วยงานได้อย่างชัดเจน จึงยังไม่นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแต่ละหน่วยงานได้อย่างเห็นผลชัดเจน

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาการพัฒนากระบวนการประเมินความพึงพอใจที่มีการบูรณาการร่วมกันในกลุ่มงานอาคารอติตยาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบการเทียบเคียงภายในองค์กร (Internal Benchmarking) ระหว่าง 5 ประเภทงานของกลุ่มงานฯ และมุ่งหวัง

ให้เกิดการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การส่งเสริมการทำงานร่วมกันของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการรับฟังเสียงของลูกค้าและ นำเสียงของลูกค้ามาพัฒนาระบบงาน โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจภายใต้แนวคิดเรื่อง การวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry [10] เรียกว่า SERVQUAL หรือ RATER Model ซึ่งจำแนกคุณภาพบริการออกเป็น 5 มิติประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Emphaty) [11] และส่งให้ผู้ประเมินคือบุคลากรภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประเมินผ่านระบบออนไลน์ 3 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563, ครั้งที่ 2 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 (ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19) และ ครั้งที่ 3 เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ ได้นำข้อมูลทฤษฎีภูมิวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ หลังจากผ่านกระบวนการขอจริยธรรมการวิจัยในคน และขออนุญาตใช้ข้อมูลจากผู้บริหารส่วนงานแล้วจึงนำ ข้อมูลมาศึกษาวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงภายในองค์กรของกลุ่มงานอาคารอิตยาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงภายในองค์กร ของกลุ่มงานอาคารอิตยาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จากการประเมินทั้ง 3 ครั้งได้แก่ ครั้งที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563, ครั้งที่ 2 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 (ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19) และ ครั้งที่ 3 เดือนมกราคม พ.ศ. 2564

นิยามคำศัพท์ (Definition)

1. กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking Process) หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพโดยมีการเทียบเคียงทั้งในรูปแบบระหว่างองค์กร และการเทียบเคียงภายในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาองค์กรได้ โดยมีกระบวนการที่สำคัญ 4 กระบวนการได้แก่ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการค้นคว้า ขั้นตอนการวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ
2. การประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงภายในองค์กร (Internal Satisfaction Benchmarking) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยมีกระบวนการออกแบบประเมินและการนำเสนอผลการประเมินที่มีลักษณะเป็นการเทียบเคียงระหว่างส่วนงานย่อยภายในองค์กร และมีขั้นตอนการปฏิบัติสอดคล้องกับกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีและนำไปสู่การเพิ่มระดับความพึงพอใจ

การทบทวนวรรณกรรม (Literature review)

1. ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมหรือ สิ่งที่ได้รับบริการ [12] Saensomboon [13] ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นได้

และเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตัวบุคคลได้ และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมหรือประสบการณ์ส่วนตัว

Duanghasdee [14] ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มี 4 ประการ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ได้รับ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Idea Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Wongwiwatthanakul, Laosrimongkol, Bunthamjinda and Chaleaojittikul [15] ศึกษาเรื่องการสร้างและทดสอบความตรงของเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการในร้านยา ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดคุณภาพที่ระบุไว้ในมาตรฐานร้านยาสภาเภสัชกรรม โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการร้านยาจำนวน 366 คน จากร้านยา 5 ร้านในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้จากผลการศึกษาได้แบบสอบถามที่เหมาะสมจำนวน 35 ข้อ มีลักษณะการตอบแบบ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค 0.95 โดยจำนวนแบบสอบถามได้เป็น 5 ด้านได้แก่ 1. ลักษณะการบริการ 2. บุคลิกและความสามารถของเภสัช 3. ลักษณะของร้าน 4. การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และ 5. คุณภาพยา

Taib Rante and Warokka [16] นำเสนอการเทียบเคียงสมรรถนะด้านการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยโดยใช้การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย พบว่าสมการมีความสอดคล้องเชิงสาเหตุกับทฤษฎีที่สนใจ โดยภายในบทความวิจัยยังได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าคือการประเมินว่าผู้รับบริการจะได้รับสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังที่มีได้หรือไม่โดยการวัดความพึงพอใจนั้นไม่ใช้การวัดเชิงสถิติอย่างเดียวแต่ยังมีความเกี่ยวข้องกับการประเมินทางด้านความรู้สึกและทัศนคติจึงต้องใช้ทักษะทางด้านศาสตร์และศิลป์ร่วมกัน โดยหัวข้อการวิจัยทางด้านความพึงพอใจของลูกค้าได้เข้ามามีความนิยมอย่างมากในสาขาทางการตลาดเป็นระยะเวลามากกว่า 30 ปี แต่ก็ยังไม่มีคำจำกัดความที่ตายตัว [17]

2. คุณภาพการให้บริการ

Thongtam [11] นำเสนอบทความวิชาการเรื่องความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยกล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการที่มีความจำเป็นต่อความสำเร็จของธุรกิจ และถือเป็นกลยุทธ์ที่ธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ จึงนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ หมายถึงการวัดช่องว่างของความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้า หรือเป็นการวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ โดยมีเครื่องมือวัดที่นิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายคือ เครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry [10] ซึ่งในปัจจุบันประกอบด้วยมิติที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) หมายถึง สามารถให้บริการได้ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้มารับบริการ ให้บริการอย่างถูกต้อง ตรงเวลา และสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ
2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ มีความสามารถ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและเชื่อใจ
3. รูปธรรมการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นเป็นลักษณะกายภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้ จับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความเอาใจใส่ในการบริการ (Empathy) หมายถึง สามารถดูแล เข้าใจความต้องการ และมอบบริการที่เหมาะสมถูกต้องตามความต้องการของแต่ละคน การให้ข้อมูล การสื่อสารกับผู้รับบริการ
5. การตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการอย่างทันเวลาที่ ความรวดเร็วและความยืดหยุ่นในการให้บริการ การตอบคำถามหรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

ทั้งนี้ในการศึกษาครั้งนี้ได้จัดทำแบบประเมิน โดยยึดหลักคุณภาพการให้บริการใน 5 มิติตาม SERVQUAL

3. การเทียบเคียงสมรรถนะภายในองค์กร

Pongsawat [7] นำเสนอบทความวิชาการในเรื่อง การเทียบเคียงสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร โดยกล่าวว่าการเทียบเคียงสมรรถนะภายในองค์กร เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนสมรรถนะการทำงานของบุคลากรและนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งนี้องค์ประกอบของสมรรถนะมี 5 ส่วนได้แก่ 1. ความรู้ 2. ทักษะ 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ภาษาลักษณะ เจตคติ และค่านิยม 4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ความน่าเชื่อถือ ไว้ใจได้ และ 5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย โดยสำหรับกระบวนการเทียบเคียงภายใน (Internal Benchmarking) โดยยึดหลักของ Young [18] ที่มีการจำแนกขั้นตอนการทำออกเป็น 4 ขั้นตอนได้แก่ 1. การวางแผน 2. การค้นคว้าวิจัยและเก็บข้อมูล 3. การวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อแตกต่าง และ 4. ลงมือปฏิบัติปรับปรุงกระบวนการใหม่และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และกลับไปทำในขั้นที่ 1 ใหม่อย่างต่อเนื่องจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

สำหรับการนำกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบการประยุกต์ใช้ครั้งแรกในการประเมินผู้ให้บริการในระบบสาธารณสุขต่าง ๆ เช่น ในโรงพยาบาล โดยมีผู้ประเมินเป็นคนไข้หรือผู้ดูแลคนไข้ โดยมีการประเมินทั้งในรูปแบบภายในองค์กร เปรียบเทียบระหว่างหน่วยให้บริการ และการประเมินเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาล [19-20] โดยต่อมาได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในกลุ่มผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ ตามมา Ren and Zhao [21] ได้นำเสนอการนำวิธีการเทียบเคียงสมรรถนะไปใช้ในการประเมินความพึงพอใจลูกค้าเช่นกันในกลุ่มลูกค้าสายการบินที่มาใช้บริการ โดยกล่าวว่า เครื่องมือการเทียบเคียงสมรรถนะจะช่วยประหยัดต้นทุนและเวลาในการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีให้กับสายการบินภายในของประเทศจีนที่กำลังอยู่ในช่วงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีการเทียบเคียงระหว่างสายการบินในประเทศ 3 แห่ง และสายการบินจากประเทศอื่นอีกหนึ่งแห่ง อย่างไรก็ตาม Grigoroudis et al. [22] นำเสนอแนวทางการประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงสมรรถนะ (Satisfaction Benchmarking Approach) สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของบริษัทต่าง ๆ โดยการเทียบเคียงสมรรถนะจะช่วยให้บริษัทหรือองค์กรมองเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองได้ แต่ยังคงว่าการประเมินแบบเทียบเคียงสมรรถนะมักจะพบปัญหาในเรื่องการสร้างตัวชี้วัดที่มักจะพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วยข้อมูล

ที่มีความหลากหลายต่างกันไปและต้องการข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวนมากจากลูกค้าเพื่อนำมาสร้างตัวชี้วัดที่ใช้ร่วมกันได้ดี

ระเบียบวิธีการวิจัย (Methodology)

1. ลักษณะของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นลักษณะของงานวิจัยเชิงบรรยายแบบเปรียบเทียบ (Descriptive-Comparative Research) โดยเก็บข้อมูลทัศนคติของการประเมินความพึงพอใจ 3 ครั้งได้แก่ ครั้งที่ 1 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563, ครั้งที่ 2 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 (ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19) และ ครั้งที่ 3 เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 โดยมีกระบวนการร่วมคือการเทียบเคียงภายในองค์กร (Internal Benchmarking)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ประชากรได้แก่ บุคลากรภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ใช้บริการจากพนักงานกลุ่มงานอาคารอิตยาทร ในปี พ.ศ. 2562 – 2563

คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสถิติที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้โปรแกรม G*Power 3.1.9.2 ได้แก่

1. คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ One-Way Repeated Measure ANOVA (Within Effect) กำหนดค่าอิทธิพลขนาดปานกลาง $f = 0.25$ [23] กำหนดจำนวนครั้งของการวัดซ้ำคือ 5 หน่วยงาน ค่า $\alpha = 0.05$, Power of Test = 0.8 คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ต้องมีผู้ประเมินอย่างน้อย 21 คน ต่อ 1 รอบประเมิน

2. คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ One-Way ANOVA Test เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละรอบประเมิน 3 รอบ กำหนดค่าอิทธิพลขนาดปานกลาง $f = 0.25$ [23] ค่า $\alpha = 0.05$, Power of Test = 0.8 คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้อย่างน้อยในแต่ละรอบประเมินต้องมีผู้ประเมินไม่ต่ำกว่า 53 คน

สรุปแล้วการคำนวณกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีความเพียงพอ นั้น ต้องมีผู้ประเมินในแต่ละรอบไม่ต่ำกว่า 53 คน

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นวางแผน

(1) วางแผนการเก็บข้อมูลและออกแบบประเมินให้มีลักษณะเชิงเปรียบเทียบภายในองค์กร 5 หน่วยงานย่อยของกลุ่มงานอาคารอิตยาทร ได้แก่ 1. พนักงานรักษาความปลอดภัย 2. แม่บ้าน 3. ช่างอาคาร 4. ช่างซ่อมบำรุง 5. พนักงานประจำสำนักงาน

(2) ออกแบบประเมินความพึงพอใจตามแนวคิดของการหลักคุณภาพการให้บริการใน 5 มิติตาม RATER Model โดยให้ 5 หน่วยงานย่อยถูกประเมินภายใต้กรอบแนวคิดเดียวกัน

(3) จัดทำแบบประเมินผ่านโปรแกรม Google Form เพื่อใช้ในการประเมิน Online และแจ้งต่อผู้ให้บริการเพื่อขอให้ประเมินความพึงพอใจ

ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล

(4) เก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์และสรุปผลทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและการแสดงความคิดเห็น จัดทำรายงานเพื่อนำเสนอต่อบุคลากรและผู้บริหาร

ขั้นตอนการบูรณาการ

(5) สื่อสารผลการประเมินได้จากการเทียบเคียงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อสร้างการยอมรับ ผ่านการประชุมประจำเดือนของกลุ่มงาน และตั้งเป้าหมายในการพัฒนา

ขั้นตอนการปฏิบัติ

(6) ผู้จัดการส่วนงานให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการให้บริการ และจัดทำการประเมินซ้ำในปีเดียวกันในช่วงสถานการณ์ของการแพร่ระบาดโรคโควิด 19 ครั้งที่ 1 โดยมีลักษณะการเทียบเคียงภายในองค์กรเช่นเดิม

(7) วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลซ้ำเพื่อนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

(8) ทำหนังสือขออนุญาตจากผู้บริหารส่วนงานเพื่อขอใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์ผลการศึกษา วิจัย และเผยแพร่ข้อมูล ทั้งนี้ข้อมูลทั้งหมดจะไม่สามารถระบุถึงตัวผู้ให้ข้อมูลและผู้ถูกประเมินได้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผ่านระบบออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของบุคลากร อายุงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจจำนวน 5 ข้อ มีลักษณะการตอบคำถามแบบ Rating Scale 5 ระดับโดยมีการกำหนดระดับความพึงพอใจดังต่อไปนี้

ระดับมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับมาก	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	3 คะแนน
ระดับน้อย	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน
ไม่ประเมิน	- คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะการตอบแบบเป็นคำถามปลายเปิด

สำหรับแบบสอบถามในส่วน 2 และส่วนที่ 3 จะให้ผู้ประเมินตอบแบบสอบถามทั้งหมด 6 ครั้ง ได้แก่ การประเมินแยกตาม 5 ส่วนงานย่อย และการประเมินรวมของกลุ่มงาน โดยแบบสอบถามชุดนี้จัดทำเป็น 2 ภาษาควบคู่กันไปทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้บุคลากรต่างชาติสามารถเข้าประเมินได้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบประเมินความพึงพอใจนำไปตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแบบวิธี Face Validity โดยให้ผู้ตรวจสอบเป็นหัวหน้าส่วนงาน และผู้ถูกประเมินในแต่ละส่วนงานย่อยเพื่อปรับแก้ไขก่อนนำไปใช้งานจริง ส่วนในเรื่องของความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) จะตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคจากข้อมูลความพึงพอใจที่เก็บครั้งที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2563 โดยพบว่าจากการประเมินในรอบที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคของแบบสอบถามแยกในการประเมินแต่ละส่วนงานได้ค่าเท่ากับ 0.926 - 0.975

5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจแยกแต่ละส่วนงาน และแยกรายด้านโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และค่าส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างส่วนงานย่อย 5 ส่วนงาน ในแต่ละครั้งของการเก็บข้อมูลทั้งนี้คะแนนความพึงพอใจของแต่ละส่วนงานย่อยเป็นข้อมูลที่ไม่มีอิสระจากกัน จึงใช้สถิติ Friedman Test เนื่องจากข้อมูลมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ

สรุปผล (Results)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประเมินความพึงพอใจจากการได้รับการบริการจากกลุ่มงานอาคารอำนวยการ ทั้ง 3 รอบการประเมินมีจำนวนทั้งสิ้น 71, 80 และ 61 คนตามลำดับ ผู้ประเมินทั้งหมดเป็นพนักงานภายใน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประมาณร้อยละ 80 เป็นพนักงานสายสนับสนุน อีกประมาณร้อยละ 20 เป็นพนักงานสายวิชาการ และเมื่อดูข้อมูลทั่วไปอื่น ๆ ในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประเมินส่วนมากเป็นผู้หญิง มากกว่า มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 50 ปี และมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี เกินร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 3 รอบ และสถานที่ปฏิบัติงานผู้ตอบพบว่ามีสัดส่วนใกล้เคียงกันระหว่างอาคาร 1-3 และอาคารอำนวยการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรอบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	รอบที่ 1 ม.ค. 63 (n=71)	รอบที่ 2 ก.ค. 63 (n=80)	รอบที่ 3 ม.ค. 64 (n=61)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ			
1. ชาย	22 (31.0)	28 (35.0)	17 (27.9)
2. หญิง	49 (69.0)	52 (65.0)	44 (72.1)
อายุ			
1. 20-30 ปี	14 (19.7)	10 (12.5)	9 (14.8)
2. 31-40 ปี	24 (33.8)	36 (45.0)	19 (31.1)
3. 41-50 ปี	27 (38.0)	28 (35.0)	25 (41.0)
4. 51 ปีขึ้นไป	6 (8.5)	6 (7.5)	8 (13.1)
ประเภทบุคลากร			
1. สายสนับสนุน	51 (71.8)	71 (88.8)	56 (91.8)
2. สายวิชาการ	20 (28.2)	9 (11.3)	5 (8.2)
อายุงาน			
1. ต่ำกว่า 1 ปี	7 (9.9)	3 (3.8)	5 (8.2)
2. 1-5 ปี	21 (29.6)	26 (32.5)	11 (18.0)
3. 5-10 ปี	18 (25.4)	16 (20.0)	13 (21.3)
4. 10 ปีขึ้นไป	25 (35.2)	35 (43.8)	32 (52.5)
สถานที่ปฏิบัติงานประจำ			
1. อาคาร 1-3	32 (45.1)	36 (45.0)	32 (52.5)
2. อาคารอำนวยการ	33 (46.5)	43 (53.8)	28 (45.9)
3. ทั้ง 2 ที่	6 (8.5)	1 (1.3)	1 (1.6)

2. การวิเคราะห์ผลคะแนนความพึงพอใจรายด้านเปรียบเทียบ 3 รอบการประเมิน

การนำเสนอผลคะแนนความพึงพอใจนำเสนอเป็นคะแนนเฉลี่ยโดยมีค่าคะแนนที่เป็นไปได้คือ 1 – 5 คะแนน โดยคะแนนเต็ม 5 เป็นคะแนนที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยในตารางที่ 2 นำเสนอผลการประเมินรายด้าน โดยยังไม่แยกส่วนงานย่อย ของกลุ่มงานอาคารอิตยภัทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า คะแนนความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยในรอบการประเมินครั้งที่ 1 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.3 – 4.46 คะแนน ส่วนในรอบการประเมินครั้งที่ 3 อยู่ในระดับ 4.48 – 4.53 คะแนน โดยมีร้อยละของคะแนนที่เพิ่มสูงขึ้นอยู่ในระดับ 1.57 – 5.66 โดยพบว่า ด้านความกระตือรือร้น และการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุดในครั้งที่ 1 และ มีการเพิ่มขึ้นของคะแนนสูงสุด รองลงมา เป็นด้านการอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรภายในที่มาขอความช่วยเหลือ

ตารางที่ 2 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจรายด้าน เปรียบเทียบในแต่ละรอบการประเมินและร้อยละความเปลี่ยนแปลงของคะแนน

ข้อคำถาม	รอบที่ 1 (Mean ± SD)	รอบที่ 2 (Mean ± SD)	รอบที่ 3 (Mean ± SD)	% การ เปลี่ยนแปลง
ภาพรวม	4.34 ± 0.57	4.37 ± 0.60	4.51 ± 0.46	+3.92%
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง / Courteous Service	4.35 ± 0.59	4.34 ± 0.64	4.51 ± 0.46	+3.68%
2. มีความกระตือรือร้น และการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย / Performs assigned duties enthusiastically	4.24 ± 0.59	4.32 ± 0.62	4.48 ± 0.47	+5.66%
3. ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ / Honest and responsible	4.35 ± 0.59	4.38 ± 0.62	4.53 ± 0.48	+4.14%
4. การอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรภายในที่มาขอความช่วยเหลือ / Readily assists MUIC personnel who ask for help	4.30 ± 0.60	4.34 ± 0.64	4.51 ± 0.47	+4.88%
5. ความสุภาพเรียบร้อยของเครื่องแบบ และการแต่งกาย / Wears appropriate uniform and follows dress code	4.46 ± 0.60	4.45 ± 0.59	4.53 ± 0.46	+1.57%

3. ผลการประเมินความพึงพอใจ เปรียบเทียบแต่ละส่วนงานย่อย

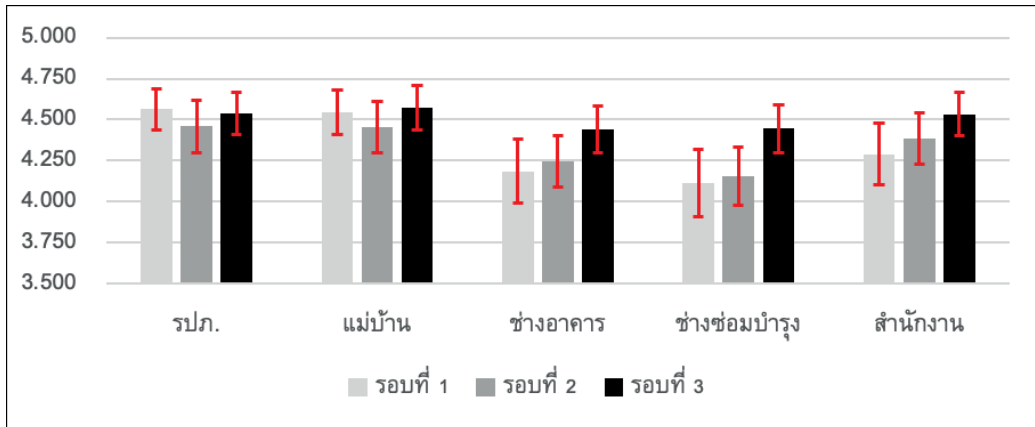
ผลการประเมินความพึงพอใจแบบเทียบเคียงสมรรถนะ โดยใช้การประชุมประจำเดือนภายในส่วนงาน เป็นช่องทางสำหรับการสื่อสารและปรับปรุงกระบวนการประเมินความพึงพอใจโดยเริ่มจากการปรับปรุงแบบสอบถามที่เหมาะสมโดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแบบประเมินที่ความเหมาะสมมากที่สุดและจึงนำไปใช้ หลังจากได้รับผลการประเมินและวิเคราะห์ผลการประเมินเสร็จสิ้นแล้วจึง

นำผลประเมินที่ได้เข้าไปนำเสนอในการประชุมส่วนงานอีกครั้งเพื่อให้ทุกคนทราบผลการประเมิน และพูดคุยหาแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขข้อบกพร่องและรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนที่จะนำผลการประเมินไปใช้ประเมินต่อในรอบถัดไปซึ่งมีรอบการประเมินอยู่ที่ปีละ 2 ครั้ง โดยในการศึกษานี้นำเสนอผลการประเมิน 3 รอบตามตารางที่ 3 และ รูปภาพที่ 1 แสดงคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเปรียบเทียบส่วนงานย่อย และรอบการประเมินทั้ง 3 ครั้ง โดยส่วนงานย่อยภายใต้กลุ่มงานอาคารอิตยาทร ประกอบไปด้วย 1. งานรปภ. 2. งานแม่บ้าน 3. งานช่างอาคาร 4. งานช่างซ่อมบำรุง 5. งานสำนักงาน โดยผลการศึกษาในตารางที่ 3. แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจระหว่างส่วนงานย่อย ภายในรอบประเมินเดียวกัน โดยใช้สถิติ Non Parametric แบบ Repeated Measure Test ได้แก่ Friedman's Test เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่มีลักษณะการแจกแจงแบบไม่ปกติ โดยในผลการศึกษาพบว่า รอบการประเมินที่ 1 คะแนนความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานย่อยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า งานช่างอาคาร และงานช่างซ่อมบำรุง เป็นส่วนงานที่มีคะแนนต่ำกว่า งาน รปภ. และ งานแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% รอบการประเมินที่ 2 พบว่ามีเพียง งานช่างซ่อมบำรุงส่วนงานเดียวที่มีระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่า ส่วนงานรปภ. และงานแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนในรอบการประเมินที่ 3 นั้นพบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจทั้ง 5 ส่วนงานย่อยไม่แตกต่างกัน และเมื่อดูกราฟระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพที่ 1 ประกอบจะพบว่า ส่วนงานย่อยส่วนมากมีระดับคะแนนความพึงพอใจที่เพิ่มสูงขึ้นจากรอบการประเมินที่ 1 ถึงรอบการประเมินที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 หน่วยงานย่อยของส่วนงานอาคารอิตยาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละรอบประเมิน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

รอบประเมิน	ส่วนงานย่อย	Mean $\pm$ SD	Median (IQR)	P Value	Post hoc test
รอบที่ 1 ม.ค. 63	1. รปภ.	4.56 $\pm$ 0.52	4.8 (1.0)	<0.001 *	3. < 1. และ 2.
	2. แม่บ้าน	4.55 $\pm$ 0.56	4.8 (1.0)		4. < 1. และ 2.
	3. ช่างอาคาร	4.18 $\pm$ 0.84	4.2 (1.2)		
	4. ช่างซ่อมบำรุง	4.12 $\pm$ 0.85	4.0 (1.0)		
	5. สำนักงาน	4.29 $\pm$ 0.81	4.2 (1.0)		
รอบที่ 2 ก.ค. 63	1. รปภ.	4.46 $\pm$ 0.68	4.8 (1.0)	<0.001 *	4. < 1. และ 2.
	2. แม่บ้าน	4.46 $\pm$ 0.66	4.75 (1.0)		
	3. ช่างอาคาร	4.25 $\pm$ 0.68	4.2 (1.0)		
	4. ช่างซ่อมบำรุง	4.15 $\pm$ 0.77	4.0 (1.0)		
	5. สำนักงาน	4.38 $\pm$ 0.65	4.4 (1.0)		
รอบที่ 3 ม.ค. 64	1. รปภ.	4.54 $\pm$ 0.49	4.6 (1.0)	0.089	NS.
	2. แม่บ้าน	4.58 $\pm$ 0.51	5.0 (1.0)		
	3. ช่างอาคาร	4.44 $\pm$ 0.54	4.2 (1.0)		
	4. ช่างซ่อมบำรุง	4.45 $\pm$ 0.54	4.4 (1.0)		
	5. สำนักงาน	4.53 $\pm$ 0.51	4.8 (1.0)		

ทดสอบโดยใช้สถิติ Friedman Test * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%



ภาพที่ 1 ระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยและช่วงความเชื่อมั่น 95% แยกตามหน่วยงานย่อย ในกลุ่มงานอาคารอิตยาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จากรอบการประเมิน 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 ม.ค. 63, ครั้งที่ 2 ก.ค. 63 และ ครั้งที่ 3 ม.ค. 64 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

การอภิปรายผล (Discussion)

ภาระหน้าที่หลักของกลุ่มงานอาคารอิตยาทร คือการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ว่าจะเป็นในด้านการเรียนการสอน การวิจัย กิจกรรมนักศึกษา และการจัดกิจกรรมจากบุคคลภายนอก ในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่หลัก กลุ่มงานอาคารอิตยาทรมีหน้าที่ที่ต้องติดต่อสื่อสาร และอำนวยความสะดวกโดยตรงต่อบุคลากรที่มีความประสงค์ใช้พื้นที่ของอาคารในการจัดกิจกรรม การติดต่อโดยตรงส่วนมากเป็นการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนด้วยกันเองจึงจะเห็นได้ว่าผู้ที่มาทำแบบประเมินส่วนมากเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ทั้งนี้ จากหน้าที่หลักดังกล่าวนี้ความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานอาคารอิตยาทร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มุ่งหวังจะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรภายในส่วนงานให้ดียิ่งขึ้น

ก่อนหน้าการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มงานอาคารอิตยาทรยังไม่มีระบบการประเมินที่ชัดเจน แต่ละส่วนงานย่อยจัดทำกันเอง จึงมีข้อคำถามการประเมินที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เมื่อมีการสรุปผลการประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะเกิดปัญหาในเรื่องการแจ้งผลการประเมินระหว่างหัวหน้าส่วนงานกับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่สะท้อนปัญหาที่แท้จริง และที่สำคัญส่วนงานย่อยไม่ได้มีแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อใช้ในการปรับปรุงตนเอง การนำเครื่องมือการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) จึงถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินความพึงพอใจแบบใหม่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการประเมินอย่างมีระบบภายในส่วนงาน การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเป็นต้นแบบให้เกิดการพัฒนาตนเองของบุคลากรภายในส่วนงาน โดยเริ่มกระบวนการจากการวางแผนการประเมินรูปแบบใหม่ ปรับข้อคำถามให้เหมือนกันในทุกส่วนงานย่อย และมีความกระชับสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดีได้ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry [10] ซึ่งจำแนกคุณภาพของการให้บริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) 2. ความมั่นใจ (Assurance) 3. รูปลักษณ์การให้บริการ (Tangibles) 4. ความเอาใจใส่การบริการ (Empathy) และ 5. การตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness)

จึงนำไปสู่การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจ 5 ข้อ เหมือนกันทุกส่วนงานย่อย โดยกระบวนการสื่อสารเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่รูปแบบการประเมิน การนำเสนอผลการประเมินในแต่ละรอบ การวิเคราะห์ผลการประเมิน รูปแบบการปรับปรุงแก้ไขนั้น ดำเนินการผ่านการประชุมกลุ่มงานอิตติยาทร ที่ประชุมร่วมกันเดือนละหนึ่งครั้ง

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านจะพบว่า ส่วนมากแล้วระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่า 4 คะแนนเต็ม 5 คะแนน แต่เมื่อดูรายด้านแล้วจะพบว่า ในช่วงแรกด้านที่มีคะแนนต่ำสุดเป็นเรื่อง ความกระตือรือร้น และการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการที่ดี ในเรื่อง การตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) ทั้งนี้จากการศึกษาของ Chewa-Kongkiat and Teerawanviwat [24] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไบแจ๊งยอด้ยชัยภัตรเคดิตรทางอีเมลพบว่า ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองการให้บริการถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด ซึ่งกลุ่มงานอาคารอิตติยาทรนั้นมีความน่าเชื่อถือของการให้บริการซึ่งสะท้อนโดยการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นด้านที่มีคะแนนสูงสุด แต่เรื่องการตอบสนองเป็นเรื่องที่มีคะแนนต่ำสุดตามที่ได้กล่าวไปแล้ว ภายหลังจากการนำเสนอผลการประเมินในรอบที่ 1 เพื่อให้เกิดการกระตุ้นและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงพบว่า คะแนนความพึงพอใจดีขึ้นและในเรื่องการตอบสนองการให้บริการมีคะแนนที่เพิ่มขึ้นสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 5.66 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมพบว่า ข้อเสนอแนะในเชิงลบมีปริมาณลดลงจากครั้งที่ 1 ที่มี 21 เรื่องลดลงเป็น 10 เรื่องในครั้งที่ 2 และเหลือ 1 เรื่องในครั้งที่ 3

ผลการประเมินความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ โดยการศึกษาที่เลือกใช้การเทียบเคียงแบบภายในองค์กร [7] มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบประเมินและสร้างแนวปฏิบัติที่ดีให้กับบุคลากรและเกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มช่างอาคาร และช่างซ่อมบำรุง มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มงาน รปภ. และงานแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในรอบการประเมินที่ 1 แต่หลังจากการนำเสนอผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบภายในองค์กร การหาแนวปฏิบัติที่ดีร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะผ่านการประชุมประจำเดือนและผ่านการประเมินซ้ำพบว่าสุดท้ายแล้วในรอบการประเมินที่ 3 คะแนนความพึงพอใจของแต่ละส่วนงานย่อยอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน และในภาพรวมยังพบว่ามีความสูงขึ้นเล็กน้อย สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรภายในกลุ่มงานอาคารอิตติยาทรในภาพรวมนั้นเกิดการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการในทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้แม้ว่าอาจจะยังไม่สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่า เป็นผลมาจากการการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจใหม่นี้หรือไม่ แต่ก็ถือเป็นข้อดีของส่วนงานที่จะมีระบบการประเมินที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น สามารถนำไปใช้วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในเชิงเปรียบเทียบได้ และที่สำคัญยังถือเป็นการสร้างช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น นอกจากนี้ที่สำคัญ การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานอาคารจะต้องมีการศึกษาในลักษณะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานควบคู่กันไปด้วย ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาคคุณภาพการให้บริการของตนเอง ซึ่งจากการศึกษาของ Homhuan and Chantuk [25] พบว่า การมุ่งใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ ด้านความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ข้อเสนอแนะ (Suggestions)

1. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการให้บริการที่สะท้อนออกมาจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำมาใช้ให้เกิดการประเมินและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้จริงโดยประยุกต์ใช้กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะภายในองค์กร ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในทุกๆ หน่วยงาน ทั้งนี้ การเทียบเคียงสมรรถนะภายในองค์กรถือเป็นเครื่องมือการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี โดยไม่ใช้ทรัพยากรหรือต้นทุนสูงมาก สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ ช่องทางการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้นำเสนอผลการประเมินกับผู้ถูกประเมิน หรือผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสม มีลักษณะในเชิงบวกมากกว่าที่จะเป็นเชิงลบหรือการลงโทษซึ่งอาจส่งผลเสียตามมา

2. การศึกษาที่ควรทำควบคู่ไปกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ก็คือการประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการกระตุ้นให้เกิดการให้บริการที่ดี ทั้งนี้เมื่อผู้บริหารได้รับเสียงจากลูกค้าที่มารับบริการแล้วทั้งการชมและข้อเสนอนแนะ สิ่งที่ต้องวิเคราะห์ศึกษาควรเป็นไปในทิศทางคู่ขนาน ได้แก่ การประเมินในลักษณะเทียบเคียงสมรรถนะเพื่อให้เกิดการประเมินตนเอง วิเคราะห์ปรับปรุง และพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงาน และยังต้องดำเนินการศึกษาถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่

ข้อจำกัดของบทความ (Limitations)

การประเมินความพึงพอใจโดยใช้กระบวนการเทียบเคียงภายในองค์กร จะสามารถดำเนินการได้ดีจะต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจให้เกิดทัศนคติเชิงบวกกับการเทียบเคียงสมรรถนะภายในองค์กรเสียก่อนว่า การเทียบเคียงไม่ได้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานหรือมีผลกระทบกระทบต่อเงินเดือนหรือสวัสดิการ แต่เป็นการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กรที่จะช่วยให้คุณภาพการให้บริการขององค์กรสูงขึ้นในภาพรวม ไม่ใช่แค่ส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง และนอกจากนี้การเทียบเคียงภายในองค์กรอาจไม่เหมาะสมกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่มาก ๆ หรือมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายหรือแตกต่างกันมากจนเกินไป เนื่องจากจะทำให้ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันมากจนไม่สามารถเทียบเคียงกันได้ หรือเกิดความซับซ้อนในการสร้างแบบประเมิน

References

- [1] Donjdee, K., Chanchaoen, S., & Harimtepathip, P. (2018). The study of the development of an evaluation of satisfaction skill training program for non-academic personnel of Mahidol University. *Journal of Professional Routine to Research*, 5, 10-17. (In Thai)
- [2] Thailand Quality Award. (2019). *TQA criteria for performance excellence framework 2563 – 2564*. Eastern Printing & Packaging.
- [3] Thanapaisai, S. (2013). TQA (Thailand Quality Award) and EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence): The application for performance excellence of educational organizations. *T.L.A. Bulletin*, 57(2), 71-78. (In Thai)

- [4] Duangmanee, A., Areesophonpichet, S., & Sujiva, S. (2013). The development of research management strategies by benchmarking on education criteria for performance excellence of nursing colleges under the Ministry of Defense. *Journal of Nursing and Education*, 6(2), 84-99. (In Thai)
- [5] Wongwatthanaphong, K. (2017). Application of benchmarking tool in public administration. *Journal of Management Sciences*, 34(1), 135-159. (In Thai)
- [6] Tubtimcharoon, N. (2012). Benchmarking: Management tool that institutions should not overlook . *Panyapiwat Journal*, 4(1), 97-111. (In Thai)
- [7] Pongsawat, P. (2015). Benchmarks of personnel within the organization. *Journal of Vocational and Technical Education*, 5(9), 46-51. (In Thai)
- [8] Camp, R. C. (1989). *Benchmarking: The search for industry best practices that lead to superior performance*. ASQC Quality Press.
- [9] Lekawattana, T., On-Sawad, A., Buosonte, R., & Mejang, S. (2009). The development of an internal quality assurance model for basic educational schools using a benchmarking approach. *Research Methodology & Cognitive Science*, 6(2), 93-111. (In Thai)
- [10] Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. The free press.
- [11] Thongtam, P. (2017). The importance of service quality for business success. *Kasem Bundit Journal*, 18(1), 219-232. (In Thai)
- [12] Bunnoon, P., Thongtang, L., Madsa, T., & Suntiniyompakdee, A. (2020). Satisfaction and behavior of foreign tourists during the vegetarian festival in food routes of Chue-Chang community, tourist attractions at Hat Yai District in Songkhla province. *Parichart Journal*, 34(1), 42-58. (In Thai)
- [13] Saensomboon, A. (2012). *Satisfaction evaluation of people to public electricity in section 3 Lamphun Municipalities*. [Unpublished Master's Thesis, Chiang Mai University]. (In Thai)
- [14] Duanghasdee, K. (1995). *Mental health and job satisfaction of the non- commissioned police officers in urban and rural areas of Khon Kaen province*. [Unpublished Master's Thesis, Khon Kaen University]. (In Thai)
- [15] Wongwiwatthananut, S., Laosrimongkol, K., Bunthamjinda, S., & Chaleaojittikul, S. (2005). Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction in drugstores. *Thai journal of health research*, 19(2), 87-104. (In Thai)
- [16] Taib, C. A., Rante, Y., & Warokka, A. (2012). In search of the university quality level benchmarking: Examining the academic library users satisfaction as the anchor of service performance level [Paper Presentation]. *Proceedings of the 19th International Business Information Management Association Conference*, 4, 2039-51.

- [17] Høst, V., & Knie-Andersen, M. (2004). Modeling customer satisfaction in mortgage credit companies. *International Journal of Bank Marketing*, 22(1), 26-42.
- [18] Young, S. (1993). Checking performance with competitive benchmarking. *Professional Engineering*, 6(2), 14-15.
- [19] Lund, C. M. (1996). Benchmarking patient satisfaction. *Best practices and benchmarking in healthcare : A practical journal for clinical and management application*, 1(4), 203-206.
- [20] Drachman, D. A. (1996). Benchmarking patient satisfaction at academic health centers. *The Joint Commission Journal on Quality Improvement*, 22(5), 359-367.
- [21] Ren, X., & Zhao, Y. (2005). The application of benchmarking in China airlines to improve customer satisfaction [Paper Presentation]. *2005 International Conference on Services Systems and Services Management, Proceedings of ICSSSM'05*, 1, 199-203.
- [22] Grigoroudis, E., Litos, C., Moustakis, V. A., Politis, Y., & Tsironis, L. (2008). The assessment of user- perceived web quality: Application of a satisfaction benchmarking approach. *European Journal of Operational Research*, 187(3), 1346-1357.
- [23] Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159.
- [24] Chewa-Kongkiat, Y., & Teerawanviwat, D. (2016). Service quality and customer satisfaction of an email credit card statement service. *Journal of Applied Statistics and Information Technology*, 1(1), 57-75. (In Thai)
- [25] Homhuan, P., & Chantuk, T. (2018). Government personnel's job satisfaction with public autonomous university. *Silpakorn University Journal*, 38(5), 80-98. (In Thai)