

การศึกษาการนำแนวคิดลีนมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

กรณีศึกษา โรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์

The Study of Applied Lean Concept to Improve and Develop in Service

Process Increasing Efficiency in Service:

a Case Study of Hatyai Car Trainer Driving School

ชนัตถ์พร คำมณี

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาการนำแนวคิดลีนมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา โรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์ ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structure Form) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล ใช้คำถามแบบปลายเปิด โดยสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 7 คน รวมทั้งหมด 8 คน

ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากการนำแนวคิดลีนมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์นั้น มีคุณค่าหรือประโยชน์เกิดขึ้นในการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ต้องการและชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสอบถามและสมัครเรียน ลูกค้าสามารถทำตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้อย่างถูกต้อง ลดความสับสนในการรับบริการของลูกค้า ลดจำนวนนักเรียนที่มาช้ากว่าเวลาที่กำหนด ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและยุ่งยากลงได้ ลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานและการให้บริการ ลดขั้นตอนงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ลดงานเอกสารที่ไม่จำเป็น ช่วยให้กระบวนการทำงานมีความถูกต้อง ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีการสื่อสารและร่วมกันวางแผนการทำงานกันมากขึ้น ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ยังมีความเข้าใจในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เนื่องจากเห็นถึงคุณค่าและประโยชน์หลังจากที่ได้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการแล้ว

คำสำคัญ : แนวคิดลีน, โรงเรียนสอนขับรถ, ประสิทธิภาพการให้บริการ

ABSTRACT

The propose was to study of The study of applied Lean concept to improve and develop in service process for increasing efficiency in service: a case study of Hatyai Car Trainer Driving School. Study the problems and obstacles that Occurs in the service process and to propose ways to improve and develop the service process of Hatyai Car Trainer School is a qualitative research. The sample populations consist of a school director and 7 school Administration Officers, thus the grand total being 8 people. Data was collected using In-depth interview and non-structure form.

The findings show that after Lean concept was used for improvement and development of service process in Hatyai Car Trainer Driving School. The staffs can provide services with accuracy, convenience and faster. Customers are satisfied and confident in the service. Customers were offered the accurate and clear information. The staffs can provide full of service. This concept was good for time reduction. The time was to contact and apply Customers can follow the steps that have been reported correctly. Reduce the amount of customer service which confuse about the information. Reduce the number of trainees coming later than the specified time. Reduce redundant and complicated workflows. Reduce the errors in work processes and services. Reduce work processes that did not get the benefits. Reduce unnecessary paperwork. The work process was accurate, time-saving and efficient. In addition, staffs also had more communication and collaboration plans to work. The results are efficient and accurate services of staffs. Staffs also have understanding in improvement and development service processes. Because of concerning the value and benefits after being Service process has been improved.

Key word: Lean Concept, Driving School, Efficiency in Service

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศทำให้เกิดความเจริญเติบโตทางเกษตรกรรม พาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมควบคู่ไปกับการขยายตัวของเขตเมืองซึ่งนำไปสู่การอพยพของประชากรเข้าเมืองเพิ่มมากขึ้น โดยภาครัฐและเอกชนได้มีการก่อสร้างถนนและพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่ง เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองทำให้การเดินทางมีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย การใช้พลังงานอย่างสิ้นเปลืองและปัญหาการเกิดอุบัติเหตุทางถนน ซึ่งเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความสูญเสียและส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนรวมทั้งทรัพย์สินของส่วนราชการด้วย

ด้วยกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม กำกับ และดูแลระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและมีความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน กรมการขนส่งทางบกจึงเล็งเห็นว่าการมีพื้นฐานความรู้ด้านการขับรถอย่างถูกต้องจะทำให้การใช้รถใช้ถนนของประชาชนมีความปลอดภัยมากขึ้น จึงได้บังคับให้ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถประเภทต่างๆ ต้องผ่านการอบรมจากกรมการขนส่งทางบก หรือโรงเรียนสอนขับรถที่กรมฯ รับรอง โดยออกกฎกระทรวงว่าด้วยการรับรองโรงเรียนสอนขับรถ พ.ศ. 2546 และส่งเสริมให้เอกชนที่มีความพร้อมเปิดโรงเรียนสอนขับรถที่ได้มาตรฐาน ดำเนินการอบรมและทดสอบให้กับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้ผู้ที่ประสงค์จะเรียนขับรถได้ผ่านกระบวนการเรียนรู้เทคนิคการขับรถและกฎวินัยจราจรอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด

โรงเรียนสอนขับรถเอกชน เป็นหน่วยงานของเอกชนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เป็นสถานที่ให้การศึกษาแก่ผู้ที่ประสงค์ขอรับใบอนุญาตขับรถ ได้เปิดสอนหลักสูตรรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถที่ใช้เพื่อการขนส่งทางบก ทางโรงเรียนฯ มีการพัฒนาการเรียนการสอน และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ รวมถึงได้มีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ ทั้งในส่วนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง และหน่วยงานอื่นๆ ที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กระบวนการในการให้บริการจึงมีบทบาทมากในเรื่องคุณภาพการบริการ

การบริหารองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จได้นั้น การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับตัวขององค์กร ซึ่งทุกคนในองค์กรต้องทำความเข้าใจและหาทางรับมือด้วยการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมุ่งสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ โดยพิจารณาคุณค่าในการดำเนินงาน ค้นหาความสูญเปล่า ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง แนวคิดลีนมีการนำมาเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อเพิ่มผลิตภาพในการทำงานและลดต้นทุนการทำงานได้ ซึ่งแต่ละช่วงมีการสังเกต ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เป็นที่แน่ใจว่าสามารถนำแนวคิดลีนมาประยุกต์ใช้ในระบบการบริการของโรงเรียนสอนขับรถได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของโรงเรียนสอนขับรถเอกชน ต้องการศึกษานำแนวคิดลีนไปใช้ในการพัฒนาการบริการของโรงเรียนสอนขับรถทั้งก่อนการนำแนวคิดลีนมาใช้ และภายหลังการนำแนวคิดลีนมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้สามารถข้อมมูลที่ได้ศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป รวมทั้งเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นๆ นำแนวคิดลีนไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการ เปลี่ยนความสูญเปล่าตามแนวคิดของลีนเป็นคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์
3. เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานำแนวคิดลีนมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา โรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structrue Form) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาจากผู้มีหน้าที่ในการให้บริการโดยตรง ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

1.1 แนวคิดและหลักการของแนวคิดลีน

1.2 แนวคิดการนำลีนมาใช้ในการให้บริการ

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI)

1.5 ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ทั้งก่อนและหลังการนำแนวคิดลีนมาใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของของลูกค้านำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการนำแนวคิดมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ

2. แนวคิดลีนที่ได้ศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ เพื่อให้กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

3. เป็นข้อมูลสำหรับโรงเรียนสอนขับรถเอกชนหรือองค์กรอื่นที่สนใจการใช้แนวคิดลีน ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

แนวคิดลีน หมายถึง แนวคิดในการบริหารจัดการการบริการ หรือองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการค้นหาความสูญเปล่า ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปลี่ยนให้เป็นคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ

โรงเรียนสอนขับรถเอกชน หมายถึง สถานที่ที่จัดการให้การศึกษา อบรม ทดสอบ และฝึกหัดขับรถทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการ และครูฝึกสอนขับรถ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้สมัครเรียนขับรถ อบรม และทดสอบกับโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวก มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างที่คาดหวังไว้

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดลีน

จอร์จ (George, M. 2003) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing) เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงการผลิตสิ่งที่ต้องการ ในปริมาณที่เหมาะสม ในเวลาที่กำหนด โดยหลักการลีนจะคำนึงถึงการลดความสูญเปล่า (Waste) เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) แก่กระบวนการ โดยเน้นที่ความต้องการและคุณค่าจะมุมมองของลูกค้า พร้อมทั้งทำการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หลักการของลีน จะเป็นการทำให้กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าขององค์กรมีการไหลอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายคือ ทำให้เวลารอคอย (Wait) ความสูญเสียน (Waste) มีน้อยที่สุด โดยสนับสนุนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value-added Activity) ภายในองค์กร และลดเวลานำ (Lead Time) และรอบระยะเวลา (Cycle Times) การผลิต ลดพิสัยคลงคลึงให้น้อยที่สุด

ประดิษฐ์ วงศ์มณีรุ่ง (2552) และวิทยา สุหฤทดำรง (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ลีน (Lean) เป็นแนวคิดที่สำคัญในการลดความสูญเปล่า (Wastes) ที่เป็นตัวการที่ทำให้เวลาที่ใช้ในการผลิตยาวนานขึ้น จนเหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ดังนั้นการจัดการระบบลีน จึงหมายถึงการทำงานในสิ่งที่เป็นเรื่องงานจริงๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับการสูญเปล่า

(Wastes) อาจเป็นไปได้หลายลักษณะ ดังนี้ ปริมาณงานเท่าเดิมแต่ระยะเวลาลดลง หรือได้ปริมาณงานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม หรือถ้าดีที่สุด คือ ได้ปริมาณงานมากขึ้นในเวลาที่ลดลง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอมเยียมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Ziethaml, Parasuraman&Berry, 2013 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า การบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความตั้งใจในการช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งพนักงานจะต้องกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อเห็นลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ก็ต้องรีบต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว และการบริการนั้นจะต้องมีคุณภาพที่ดีด้วย

4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถที่จะให้บริการ และต้องให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าดูแลลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทาง การให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI)

พสุ เตชะรินทร์ (2545) กล่าวว่า ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator : KPI) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรว่าเป็นอย่างไร ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดนั้นมามีวิธีการหลายวิธี ถ้าจะมองในแง่ของระบบวัดผลดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ก็เป็นแนวทางหนึ่งที่ใช้ในการกำหนด KPI โดยระบบวัดผลดุลยภาพเป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารชนิดหนึ่งที่สำคัญการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ

ณัฐพล ชวลิตชีวิน และปราโมทย์ ศุภบัญญัติ (2545) กล่าวว่า การวัดผลกระบวนการที่มาจากส่วนบน ตั้งแต่ภารกิจ (Mission) ซึ่งถือเป็นหน้าที่พื้นฐานที่จะทำการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า ต่อมาคือเป้าหมายหรือ Goal ขององค์กรนั้น คือจุดที่องค์กรต้องการจะมุ่งไปให้ถึง ซึ่งค่อนข้างจะเป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative) มากกว่าเชิงปริมาณ (Quantitative) องค์กรแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีเป้าหมายเพื่อช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจ ต่อไปคือวัตถุประสงค์ คือเป้าหมายที่แสดงออกมาให้อยู่ในรูปที่สามารถวัดได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเป็นเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้ สามารถทำได้ รวมทั้งจะต้องมีผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีระยะเวลาที่กำหนดไว้ด้วย มาถึงกลยุทธ์ความจริง คือ วิธีการที่จะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้นั่นเอง ส่วนแผนคือ รายละเอียดที่บอกว่าสิ่งที่จะทำในอนาคตมีอะไรบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์กรด้วย

พสุ เตชะรินทร์ (2545) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลของกระบวนการต่างๆ ทำให้ผู้บริหารทราบถึงวิธีการของกระบวนการต่างๆ และสามารถบอกได้ถึงคุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการต่างๆ เพื่อที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ที่สำคัญ มี 4 ประการ มีดังนี้

1. ด้านการเงิน (Financial Perspective) ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ด้านรายได้ หรือด้านต้นทุน การจัดการด้านการเงิน จะเป็นข้อบ่งชี้ชัดเจนว่า ธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ การวัดผลด้านการเงิน ควรจะพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้านต่อไปนี้

- อัตราการเพิ่มขึ้นของกำไร (Increase Margin) โดยวัดจากผลตอบแทนจากการลงทุน
- อัตราเติบโตของรายได้ (Increase Revenue) โดยวัดจากการเติบโตของยอดขายกำไรจากลูกค้า รายได้จาก การเพิ่มขึ้นของลูกค้า เป็นต้น
- การลดต้นทุน (Reduce Cost) โดยวัดจากรายได้/พนักงาน ต้นทุน เมื่อเทียบกับคู่แข่ง อัตราการลดต้นทุน การใช้สินทรัพย์ รายได้ของพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นต้น

2. ลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า “ลูกค้ามองเราอย่างไร” ลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร การวัดผลด้านลูกค้า โดยจะมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้านต่อไปนี้

- ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ
- การรักษาฐานลูกค้าเดิม (Customer Retention) ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผลสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ต้องพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง
- ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) และอื่นๆ

3. กระบวนการทำงานในองค์กร (Internal Business Process) เป็นระบบที่มีความสำคัญต่อการเงินและลูกค้า นั่นคือหากองค์กรพัฒนาและมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิตสินค้าและบริการได้รวดเร็ว บริการอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนที่ช่วยทำให้องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่า (Value) ที่ลูกค้าต้องการได้ โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้านดังต่อไปนี้

- ผลิตภาพ (Productivity)
- ทักษะของพนักงาน (Employee Skill)
- คุณภาพการบริการ (Quality)

- วงจรเวลา (Cycle Time)
- การปฏิบัติงาน (Operations) และอื่นๆ

4. การเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth) เป็นมุมมองที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร เนื่องจากการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานในองค์กรจะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้ ก็จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพสินค้าและบริการที่ดีต่อลูกค้า โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้านดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน (Satisfaction and Attitude Of employee)
- ทักษะ (Skill) ของพนักงาน
- อัตราการเข้าออกของพนักงาน (Turnover) และอื่นๆ
- การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพดล เพ็ญเตนขจร (2547) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงความพร้อมในการตอบสนองในอุตสาหกรรมบริการทันตกรรม โดยใช้แนวคิดสิน ซิกซ์ ซิกมา : กรณีศึกษา คลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” พบว่า ปัญหาที่สำคัญของหน่วยงาน คือ เวลารอคอยเพื่อทำการรักษา ยาวนาน สาเหตุหลักเกิดจากการจัดสรรจำนวนทันตแพทย์ในแต่ละประเภทไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วยที่ต้องการเข้ารับการรักษา ซึ่งก่อให้เกิดแถวคอยสะสมเป็นจำนวนมาก จึงได้พิจารณาปรับเปลี่ยนและจัดสรรจำนวนชั่วโมงทำงานของทันตแพทย์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการเข้ารับบริการของผู้ป่วย นอกจากนี้ยังได้มีการใช้เทคนิคการจำลองปัญหาเรื่องความล่าช้าในขั้นตอนการชำระเงิน พบว่า หลังจากพิจารณาปรับเปลี่ยนการทำงานของเจ้าหน้าที่ สามารถลดเวลารอเพื่อชำระเงินค่ารักษาได้จาก 7 นาที เหลือ 2 นาที และในขั้นตอนการนัดหมายล่าช้า พบว่า การสร้างระบบการจัดเรียงและค้นหาแฟ้มใหม่ โดยใช้รหัสเอกสารและป้ายดัชนี สามารถลดเวลาค้นหาแฟ้ม จาก 2 นาที เหลือ 10 วินาที สำหรับแนวทางอื่นๆ ที่ไม่สามารถวัดผลได้ภายในระยะวิจัย ได้มีการประเมินความคุ้มค่าของการนำแนวทางไปใช้ และค่าใช้จ่ายในการนำแนวทางไปใช้ พบว่า ทุกแนวทางที่สร้างขึ้นมีความคุ้มค่าในการนำไปปฏิบัติ ในขั้นตอนการควบคุมและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ได้มีการสร้างตัววัดผลของสถานะการดำเนินงาน และตัววัดปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อสถานะการดำเนินงาน พร้อมกำหนดวิธีการวัดและวิธีการติดตามตัววัดด้วย

อดิชา วัชรานุกฤษ (2552) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ระบบลีนในกระบวนการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา การผลิตเสื้อโปโลเชิ้ต” พบว่า จากการนำเครื่องมือการผลิตแบบลีนมาประยุกต์ใช้งาน แบ่งได้ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่ง อัตราการไหลของชิ้นงาน เช่น การผลิตแบบดึง การไหลที่ละชั้น การใช้กลไก 5 ส การทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด การควบคุมด้วยการมองเห็น และการบำรุงรักษาที่ผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม กลุ่มที่สอง คือ กระบวนการทำงานที่มีความยืดหยุ่น เช่น การปรับปรุงกระบวนการผลิตให้ยืดหยุ่น จัดเวลาการทำงานให้เหมาะสม และการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะหลากหลาย กลุ่มที่สาม คือ ลดเวลาในการทำงาน เช่น การผลิตแบบเซลล์ การเตรียมพร้อมใช้งานในจุดปฏิบัติงาน การให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงานแต่ละระดับ การป้องกันความผิดพลาด การตรวจสอบด้วยตนเอง และกลุ่มสุดท้าย คือ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้กรรมวิธีแบบไคเซ็น การวิเคราะห์ที่มาของปัญหา และการแก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นทีม ผลจากการทดลองการประยุกต์ใช้งานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ลดปริมาณการเสียหายในกระบวนการผลิต และลดปริมาณงานค้างระหว่างการผลิต

ไพรวลัย รัตนมา (2560) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี” พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว สำหรับผลการเปรียบเทียบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามสถานะผู้มาใช้บริการและศาลที่มีให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรับให้มีความชัดเจน ส่วนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ศาลควรจัดให้มีแผนผังและขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ แบบฟอร์มที่ใช้ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อจะได้กรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และควรมีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่ให้บริการในโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structure Form) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ใช้คำถามแบบปลายเปิด ซึ่งคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (2) ข้อคำถามสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นปลายเปิด โดยจะสัมภาษณ์ถึงกระบวนการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการ การนำแนวคิดดีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ผลของการนำแนวคิดดีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เป็นต้น

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดดี เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดและขอบข่ายด้านเนื้อหาที่ใช้ในการสอบถาม จากนั้นได้สร้างแบบสัมภาษณ์โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอบริการที่ปรึกษาทางวิจัย เพื่อพิจารณาความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาตรวจสอบและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงเรียน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์ ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกการสัมภาษณ์ ด้วยเครื่องบันทึกเสียงและการจดบันทึกข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้ (1) ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคล และจัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล (2) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาจัดเรียงใหม่ตามประเด็นหัวข้อของวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และขอบเขตที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา (3) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกในการ

วิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในรูปแบบข้อมูลเชิงพรรณนา และมีการอ้างอิงโดยตรงเกี่ยวกับที่มีของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการนำแนวคิดสินค้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา โรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์ ผู้วิจัยนำข้อมูลก่อนและหลังการนำแนวคิดสินค้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ พบว่า หลังจากได้นำแนวคิดสินค้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ มีคุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นในการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วขึ้น ขั้นตอนการให้บริการด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย ทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อสอบถามและสมัครเรียน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น และพัฒนาทักษะความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นักเรียนส่วนใหญ่มาก่อนเวลานัดเสมอ ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการขององค์กร และสามารถทำตามขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งไว้ได้อย่างถูกต้อง ลดความสับสนในการรับบริการของลูกค้า ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและยุ่งยาก ลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานและกระบวนการให้บริการ ลดขั้นตอนงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ลดงานเอกสารที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อน ลดการค้นหาข้อมูลและแฟ้มเอกสารของนักเรียน สามารถแก้ไขความผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการได้ เจ้าหน้าที่มีการวางแผน จัดลำดับงาน และใช้เวลาในการให้บริการน้อยลง มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้ประสิทธิภาพมากขึ้น เจ้าหน้าที่เห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ มีอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนที่เพียงพอ และพร้อมต่อการใช้งาน มีการจัดระเบียบของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเพียงพอ และสะอาด เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการนำแนวคิดสินค้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา โรงเรียนสอนขับรถ หาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์ นั้น พบว่า คุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ คือ สามารถให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งข้อมูลการให้บริการด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย ลดระยะเวลาในการติดต่อสอบถามและสมัครเรียน ลูกค้าสามารถทำตามขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งไว้ได้อย่างถูกต้อง ลดความสับสนในการรับบริการของลูกค้า ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและยุ่งยาก ลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานและกระบวนการให้บริการ ลดขั้นตอนงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ลดงานเอกสารที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อน มีการวางแผน จัดลำดับงาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับหลักการของ ชนะชัย อุทราพงศ์ (2554) พบว่า การนำเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ สามารถลดหรือจัดขั้นตอนที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการได้ ลดเวลาการรอคอยในการเข้ารับบริการ และสร้างความสม่ำเสมอให้กับกระบวนการทำงาน เนื่องจากสามารถให้บริการให้ได้ตามขั้นตอนที่วางไว้ และยังสามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย ลดความสูญเปล่าที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ มีจุดหรือช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง มีการวางแผน จัดลำดับขั้นตอนการทำงาน และมีการปรับปรุงการให้บริการดีขึ้น เนื่องจากสามารถลดความสับสนจากขั้นตอนการให้บริการ นอกจากนี้ขั้นตอนการให้บริการยังเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และยังสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เอื้อต่อกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้แนวคิดสินค้ายังสามารถสร้างขั้นตอนและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เนื่องจากจะมีการตรวจสอบให้การบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม สามารถติดตามกระบวนการให้บริการได้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับความคาดหวังจากการมารับบริการของโรงเรียนสอนขับรถ ลูกค้ำส่วนใหญ่จะคาดหวังที่จะขับรถเป็น และสอบใบขับขี่ขึ้นผ่าน ขั้นตอนการในการรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ระบบการเรียนการสอนจะต้องมีความปลอดภัย การได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง แม่นยำ และไม่ผิดพลาด เข้าใจความต้องการของลูกค้า อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับหลักการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry แสดงให้เห็นว่าลูกค้ำให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ซึ่งเป็นความสามารถของโรงเรียนสอนขับรถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการจะต้องมีความถูกต้องและเหมาะสม สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความเชื่อถือ และสามารถให้ความไว้วางใจแก่ลูกค้ำได้ โรงเรียนสอนขับรถต้องมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า แสดงถึงทักษะ ความรู้ และความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการมีระบบการให้บริการที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้ำ ความรวดเร็วในการทำงานและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการลูกค้ำที่ทันทีที่ต้องการ

นอกจากนั้นจะต้องมีการรับประกันความมั่นใจให้แก่ลูกค้ำ โดยต้องให้บริการด้วยความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

สิ่งที่สำคัญและขาดไม่ได้อีกอย่างหนึ่งคือ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำเป็นรายบุคคล เพราะลูกค้ำแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ลูกค้ำต้องได้รับการบริการที่ดี ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้ำต้องเข้าถึงโรงเรียนและข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย รวมทั้งการสื่อสารและการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้ำทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้ำ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำประกอบด้วย การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้ำแต่ละคน เวลาในการเปิดให้บริการและให้สะดวกแก่ลูกค้ำ ความสามารถในการเข้าใจต้องการเฉพาะของลูกค้ำชัดเจน นอกจากนี้โรงเรียนสอนขับรถต้องมีอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนที่เพียงพอ มีการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานเสมอ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อีกอย่างหนึ่งคือสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการจะต้องมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากการนำแนวคิดสื่อนมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2. ควรมีการติดตาม และประเมินผลหลังจากที่ได้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ทราบสิ่งยังไม่ได้ปรับปรุงมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ส่งเสริมและฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคน มีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดสื่อน โดยการมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กฤติยา ยงวณิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการ และครูฝึกสอนขับรถทุกท่านในโรงเรียนสอนขับรถ ซึ่งได้กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- วิทยา สุหฤทดำรง และคณะ. (2551). *จากวัฒนธรรมแบบโตโยต้าสู่วัฒนธรรมแบบลิท*. กรุงเทพฯ: อี.ไอ.สแควร์.
- นพดล เพ็ญเด่นขจร. (2547). *การปรับปรุงความพร้อมในการตอบสนองในอุตสาหกรรมบริการทันตกรรม โดยใช้แนวคิดลิท ซิกซ์ ซิกมา กรณีศึกษา คลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะชัย อุทราพงศ์. (2554). *การประยุกต์ใช้การผลิตแบบลิทในอุตสาหกรรมการออกแบบตามคำสั่งซื้อ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- อดิชา วัชรานุรักษ์. (2552). *การประยุกต์ใช้ระบบลิทในกระบวนการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา การผลิต เสื้อโปโลเชิ้ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ไพรวลัย รัตนมา. (2560). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วรรณดี ศุภวงศานนท์. (2543). *กิจกรรมพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปของ กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาเวชศาสตร์ชุมชน. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพล ชวลิตชีวิต และปราโมท ศุภปัญญา. (2545). *เทคนิคการวัดผลสมัยใหม่ (Modern Performance Measurement)*. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บัค.
- พสุ เตชะรินทร์. (2545). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.