

รายงานการประชุม : KM ครั้งที่ ๘/๒๕๕๗
วันพุธที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘
ณ ห้องประชุม ชั้น ๑ อาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ผู้เข้าร่วม :

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อานูช ศิริรัฐนิคม
๒. นางสาวธมลวรรณ ขุนไพชิต
๓. นางสาวเนาวลักษณ์ แสงสนิท
๔. นางสาวสุนิษา ชันนุ้ย
๕. นายदनัย ทองเต็ม
๖. นางจรรยา ชูทับ
๗. นางจิราภรณ์ ทองศรีนุ่น
๘. นางณตยา นุ่นเกลี้ยง
๙. นางสาวปิยะนุช มากรอด
๑๐. นางสุพิริยา ผลนาค
๑๑. ว่า ร.ท. นพดล ชัยศิริ

เริ่มประชุม เวลา ๐๙.๐๐ น.

นางสาวธมลวรรณ ขุนไพชิต นำเสนองานวิจัยเกี่ยวกับการบริการเชิงรุกที่ได้ไปศึกษามา ซึ่งสรุปเนื้อหาได้ดังนี้

๑. เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพหน่วยคัดกรองตามการรับรู้ของตนเอง” ของ นภาพร ชมสวัสดิ์ การศึกษาอิสระ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้พฤติกรรมสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพงานด้านคัดกรองก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุก ที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และในกลุ่มที่ใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกแบบมุ่งงาน

๒. เพื่อศึกษาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้พฤติกรรมสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพงานด้านคัดกรองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุก ที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่กับกลุ่มที่ใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกแบบมุ่งงาน

๓. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้พฤติกรรมสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพงานด้านคัดกรองก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพและแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

ขอบเขตการวิจัย

๑. การวิจัยเป็นการวิจัยกึ่งทดลอง ศึกษาผลของการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต่อการรับรู้พฤติกรรมสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพงานด้านศัลยกรรม โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

๒. ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านศัลยกรรมของโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ จำนวน ๑๘ คน

๓. กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช จำนวน ๙ คน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย ๒-๒๐ ปี

๔. กลุ่มควบคุม คือ พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน ๙ คน ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

๑. ตัวแปรต้น คือ รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

๒. ตัวแปรตาม คือ การรับรู้พฤติกรรมสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพงานด้านศัลยกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เป็นแนวทางให้พยาบาลวิชาชีพนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจแนวคิดบันไดวิชาชีพและแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไปใช้ในการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม

๒. มีแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรพยาบาลตามบันไดวิชาชีพการพยาบาลให้เหมาะสมแต่ละระดับ

๓. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริการในการส่งเสริมการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพและแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ไปใช้ในการพยาบาลผู้ป่วยในหน่วยงานอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพและแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพงานด้านศัลยกรรม ตามการรับรู้ของตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

๒. คำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้ระดับพฤติกรรมสมรรถนะการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพงานด้านศัลยกรรม

๓. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ ระดับพฤติกรรมการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติ Non parametric ด้วยวิธี Mann-Whitney U-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ ระดับพฤติกรรมการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพและแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยใช้สถิติ Non parametric ด้วยวิธี Wilcoxon signed ranks test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สรุปผลการวิจัย

๑. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ ระดับพฤติกรรมสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ สูงกว่ากลุ่มควบคุมหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกแบบมุ่งงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ พฤติกรรมสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการ เชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ พฤติกรรมสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการ เชิงรุกที่บูรณาการ แนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริการเชิงรุกที่บูรณาการ แนวคิดคุณภาพบริการ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ แนวคิดบันไดวิชาชีพ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

แนวคิดที่ได้จากวิจัย

ด้านบุคลากร

๑. บุคลากรจะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ การใช้เวลาและค้นหาโอกาสที่จะนำองค์กรไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในงานอยู่เสมอ

๒. ศึกษาจากผู้มีประสบการณ์

๓. นำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการปฏิบัติ เช่น ทำการรายงานการส่งเวร

๔. นำประสบการณ์ตรงของตนเองมาพูดคุยในที่ประชุมก่อนปฏิบัติงาน ตามแนวคิดการบริการเชิงรุก เพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

๕. มีความพร้อม เต็มใจที่จะให้บริการ รวมทั้งการอุทิศเวลา

๖. สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง

๗. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๘. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี รวดเร็ว
๙. สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการอย่างเหมาะสม
๑๐. มีทักษะและความรู้ ความสามารถในการบริการ ทั้งด้านการสื่อสารและ

วิชาการ

องค์กร

๑. ให้อิสระในทางความคิด
๒. จัดบรรยากาศในการกระตุ้นการเรียนรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นการพัฒนา

วิชาชีพ

๓. มอบหมายงานตามหน้าที่
๔. ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

๒. เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการเชิงรุกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย” ของ ศิริพร พุบุตร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดสอบว่าการบริการเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการตลาดหรือไม่ อย่างไร

ประชากร

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจสปาในประเทศไทย จำนวน ๔๐๕ คน
ตัวแปรที่ศึกษา

การบริการเชิงรุกเป็นตัวแปรอิสระ จำแนกออกเป็น ๔ ด้าน

๑. ด้านแผนการบริการลูกค้า ครอบคลุม
 - การกำหนดนโยบาย
 - การให้บริการลูกค้า
 - การเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อนำไปกำหนดทิศทางในการให้บริการ
๒. ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ครอบคลุม
 - การสนับสนุนให้มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า
๓. ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ครอบคลุม
 - การมุ่งเน้นในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ
๔. ด้านทักษะและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ครอบคลุม
 - ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการ

ให้บริการ

ผลการดำเนินงานทางการตลาดเป็นตัวแปรตาม จำแนกออกเป็น ๓ ด้าน

๑. ด้านภาพลักษณ์องค์กร ครอบคลุม
 - การตกแต่งสถานที่
 - การได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอก
๒. ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ครอบคลุม
 - การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

๓. ด้านส่วนแบ่งตลาด ครอบคลุม

- ความสามารถทางการตลาดขององค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริการเชิงรุกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้บริหารธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพสูงมากยิ่งขึ้น

๒. เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต เพื่อให้มีผลการดำเนินงานทางการตลาดที่ดีต่อไป

สรุปผลการวิจัย

๑. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการเชิงรุก พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน

๒. การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวมของธุรกิจสปาในประเทศไทย พบว่า

- การบริการเชิงรุกด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางมีความสัมพันธ์และผลกระทบในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม

- การบริการเชิงรุกด้านจิตสำนึกในการบริการลูกค้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม

แนวคิดที่ได้จากวิจัย

๑. การนำเสนอบริการลูกค้าที่มากเกินไปให้ลูกค้า จะทำให้เกิดความรู้สึกลบ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีกับการบริการจนทำให้การประเมินว่าบริการที่ได้รับขาดคุณภาพและมาตรฐาน

๒. การนำเสนอบริการลูกค้าโดยที่ไม่ได้ร้องขออาจทำให้เกิดการรุกร้าความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้

๓. เปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจ ให้มองจากมุมมองภายนอกสู่ภายในมากกว่าจากมุมมองภายในสู่ภายนอก

๔. พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในการที่จะเสนอบริการต่อลูกค้า

๕. ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ระหว่างการนำเสนอได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน เมื่อนำเสนอเสร็จเรียบร้อยนางสาวธมลวรรณ ชุนไพชิต ได้แจ้งในที่ประชุมถึงตัวชี้วัดข้อที่ ๑ ขงแผนการจัดการความรู้ ในประเด็นที่ ๒ บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้าว่าจะมีการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาการจัดการบริการเชิงรุกของห้องสมุดและหน่วยงานอื่นมาปรับปรุงและพัฒนางาน อย่างน้อย ๑ กิจกรรม/โครงการ ซึ่งนางสาวธมลวรรณ ชุนไพชิตได้เสนอกิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ผ่านเฟซบุ๊กส์สำนักหอสมุด สัปดาห์ละ ๑ เล่ม ซึ่งในที่ประชุมเห็นชอบ และได้มอบหมายให้

นางสาวสุณิษา ชันนุ้ย เป็นผู้นำเดินการในการเตรียมข้อมูลหนังสือใหม่ และมอบหมายให้ ว่าที่ ร.ท. นพดล ชัยศิริ เป็นผู้โพสต์บนเฟสบุ๊กส์สำนักหอสมุด และได้มอบหมายให้บุคลากรทุกคนไปคิดประเด็นการจัดการ ความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๘

ปิดประชุม เวลา ๐๙.๔๐ น.

(นางสาวสุณิษา ชันนุ้ย)
ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางสาวธมลวรรณ ชุนไพฑิต)
ผู้ตรวจรายงานการประชุม