

บทที่ 4

การคัดเลือกปัจจัยคุณภาพที่มีความสำคัญต่อองค์กรกรณีศึกษา

หลังจากที่ได้สร้างแบบจำลองของปัจจัยคุณภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจในลักษณะเดียวกับองค์กรกรณีศึกษา สร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของปัจจัยคุณภาพดังกล่าว และวิธีการในการคัดเลือกปัจจัยคุณภาพที่มาดำเนินการแก้ไขแล้ว ในบทที่ 3

ในบทนี้ จึงได้นำแบบจำลองที่ได้จากบทที่ 3 มาเป็นหัวข้อในการจัดทำแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามนี้จะใช้ในการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อสหกรณ์ ออมทรัพย์ จุฬาฯ ในด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังทำการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นจึงทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการคัดเลือกปัจจัยคุณภาพที่มีความสำคัญต่อองค์กรกรณีศึกษา โดยใช้วิธีการคัดเลือกที่กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3

4.1 สํารวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ

4.1.1 ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจและเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

หลังจากได้กำหนดปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยทางด้านคุณภาพบริการที่จะใช้ในการพิจารณาแล้ว จึงได้ทำการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์ จุฬาฯ ตามปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 3.2 และเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยใดมีความสำคัญมากน้อยอย่างไร สาเหตุที่ใช้ 2 เรื่องนี้ เพราะว่ามีความสัมพันธ์กันโดยตรง ดังนั้นในการคัดเลือกจึงต้องพิจารณาทั้ง 2 เรื่องควบคู่กันไป คือ ความพึงพอใจ (สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน) และสิ่งที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญต่อคุณภาพบริการ ดังนั้นแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการ จึงแบ่งเป็น 2 ชุดด้วยกัน คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาฯ (แสดงในภาคผนวก ข.1)
2. แบบสอบถามเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านคุณภาพของสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาฯ (แสดงในภาคผนวก ข.3)

4.1.1.1 การเก็บแบบสอบถามตาม

ในการสุ่มเก็บแบบสอบถามนั้น ได้กำหนดไว้ว่า ผลลัพธ์ที่ได้จะต้องมีความเชื่อมั่น 95 % และระดับนัยสำคัญที่ 5 % ซึ่งหมายความว่า ในการสุ่มเก็บแบบสอบถาม 100 ครั้ง จะได้ผลที่ตรงกัน 95 ครั้ง ดังนั้นเพื่อให้ได้ระดับความเชื่อมั่น และระดับนัยสำคัญตามที่ต้องการ จากตารางของ Malhotra , Naresh K. (ดังแสดงในภาคผนวก ก) พบว่าขนาดตัวอย่างที่จะต้องเก็บเท่ากับ 370 ตัวอย่าง

โดยก่อนที่จะทำการสุ่มเก็บแบบสอบถามจริงๆ นั้น ได้ดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถามในแต่ละสาขาก่อน เพื่อหาข้อบกพร่องของการใช้งานแบบสอบถาม โดยได้ทำการทดลองเบื้องต้นกับลูกค้าผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาฯ เป็นจำนวน 20 คน ซึ่งหลังจากทดลองใช้แบบสอบถามในเบื้องต้นแล้วพบว่า วิธีการตอบแบบสอบถามมีความยากเกินไป และผู้ตอบมักจะไม่เข้าใจในการคำถามที่ถาม ดังนั้นจึงได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามใหม่ให้สามารถกรอกข้อมูลได้ง่ายขึ้น โดยในการปรับปรุงแบบสอบถามนั้นได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาในการปรับแก้ แสดงตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเบื้องต้น ดังภาคผนวก ข

หลังจากทำการปรับแก้แบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการสุ่มเก็บแบบสอบถาม ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น คือ 370 ตัวอย่าง (แสดงในภาคผนวก ก) ซึ่งในการสุ่มเก็บแบบสอบถามนั้น ได้สุ่มสำรวจไปทั้ง 6 สาขา (4 สาขา 2 สำนัก) โดยทำการสุ่มสาขาละ 8 ชุดต่อวัน จำนวน 10 วัน รวมทั้งสิ้น 480 ชุด และเพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม จึงได้ทำการสุ่มพิจารณาวันที่จะสุ่มให้อยู่ในช่วงต่างๆ ของเดือน ซึ่งได้แก่วันที่ 7 , 11 , 16 , 18 , 21 , 22 , 31 ก.ค. และ 1 , 4 , 5 ส.ค. 46 โดยผลจากการส่งแบบสอบถามออกไปจำนวน 480 ชุดนั้น ได้รับการส่งคืนทั้งสิ้น 405 ชุด คิดเป็น 84.375 เปอร์เซ็นต์

4.1.1.2 สรุปผลที่ได้จากแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ได้ดำเนินการสรุปผลที่ได้จากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา ดังแสดงตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงคะแนนความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหัวข้อต่างๆ

หัวข้อ	คะแนนความสำคัญของผู้ใช้บริการ (X)	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y)
1. Accuracy		
1.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง	3.9	3.67
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	3.95	3.95
2. Responsiveness		
2.1 ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.89	3.4
2.2 ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการ และแก้ปัญหา	3.78	3.42
2.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ	3.72	3.63
3. Empathy		
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่	3.93	3.65
3.2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้เกียรติสมาชิก	3.9	3.56
3.3 เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	3.58
4. Tangibles		
4.1 วันและเวลาทำการมีความเหมาะสม	3.94	3.64
4.2 ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย	4.02	3.44
4.3 การจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ	3.84	3.36
4.4 การจัดระบบคิวมีความสะดวก	4.19	3.73
4.5 บรรยากาศและความสะอาด เรียบร้อยภายในสหกรณ์	4.12	3.41
4.6 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยให้บริการ ไม่เสีย	3.84	3.54
4.7 แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	3.96	3.85
4.8 บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.05	3.85
4.9 แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.04	3.28

4.1.1.2.1 คัดเลือกปัญหาโดยใช้วิธีการกำหนดน้ำหนักของเกณฑ์

วิธีนี้เป็นการคัดเลือกปัญหาโดยใช้การกำหนดน้ำหนักของเกณฑ์ ซึ่งได้จาก คณะกรรมการ(เจ้าหน้าที่ระดับสูง และระดับกลาง) จากนั้นจึงนำมาพิจารณาร่วมกับความยากง่ายในการแก้ไข (ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข) มีรายละเอียดการทำดังนี้ ในการพิจารณา เกณฑ์ในข้อที่ 1 และข้อที่ 2 นั้น เนื่องจากเกณฑ์ทั้งสองเป็น Function ที่สวนทางกัน จึงต้องแปลง ให้เป็นไปในทางเดียวกัน โดยทดลองใช้วิธีการแปลง 2 วิธี เพื่อที่จะดูว่าวิธีไหนเป็นตัวแทนข้อมูลที่ดีกว่า

วิธีที่ 1

ใช้การลบจากคะแนนเต็ม คือ เอาค่าคะแนนเต็มของเกณฑ์ ความสำคัญลบออกจากคะแนนของเกณฑ์ความสำคัญของแต่ละปัญหาที่เก็บได้ ซึ่งได้ผลดังตารางที่ 4.2

วิธีที่ 2

ใช้คะแนนเต็มไปหาร คือ เอาค่าคะแนนเต็มของเกณฑ์ ความสำคัญไปหารจากคะแนนของเกณฑ์ความสำคัญของแต่ละปัญหาที่เก็บได้ ซึ่งได้ผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงการ Transform Function ของคะแนนความสำคัญผู้ใช้บริการต่อหัวข้อต่างๆ

หัวข้อ	คะแนนเต็ม 5	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2
	คะแนนความสำคัญของผู้ใช้บริการ (X)	Transform Function 5-X	Transform Function 5/X
1. Accuracy			
1.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง	3.9	1.1	1.28
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	3.95	1.05	1.27
2. Responsiveness			
2.1 ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.89	1.11	1.29
2.2 ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการ และแก้ปัญหา	3.78	1.22	1.32
2.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ	3.72	1.28	1.34
3. Empathy			
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่	3.93	1.07	1.27
3.2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายคดีดี และให้เกียรติสมาชิก	3.9	1.1	1.28
3.3 เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	1.17	1.31
4. Tangibles			
4.1 วันและเวลาทำการมีความเหมาะสม	3.94	1.06	1.27
4.2 ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย	4.02	0.98	1.24
4.3 การจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ	3.84	1.16	1.30
4.4 การจัดระบบคิวมีความสะดวก	4.19	0.81	1.19
4.5 บรรยากาศและความสะอาด เรียบร้อยภายในสหกรณ์	4.12	0.88	1.21
4.6 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยน่าใช้บริการ ไม่เสีย	3.84	1.16	1.30
4.7 แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	3.96	1.04	1.26
4.8 บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.05	0.95	1.23
4.9 แพนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.04	0.96	1.24
Mean	3.9353	1.0647	1.2717
Variance of data	0.0147	0.0147	0.0015

ผลจากการแปลงข้อมูลพบว่าวิธีที่ 1 เป็นตัวแทนข้อมูลที่ดีกว่า เนื่องจากค่า Variance เท่ากับชุดข้อมูลเดิม ดังนั้นจึงใช้วิธีที่ 1 ในการแปลงข้อมูลเกณฑ์ความสำคัญ

หลังจากแปลงข้อมูลแล้ว ให้แปลงค่าของข้อมูลทั้งสองให้เป็นคะแนน สาเหตุที่ต้องแปลงข้อมูลทั้งสองเป็นคะแนน เป็นเพราะข้อมูลทั้งสอง มีความสำคัญไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงใช้คะแนน Weight มาคูณเพื่อปรับค่าให้สามารถรวมข้อมูลทั้งสองเป็นคะแนนรวมทั้งหมดได้ แล้วจึงนำคะแนนรวมมาจัดอันดับหาปัญหาที่ควรได้รับคัดเลือกมาแก้ไข (โดยที่ ค่า Weight จะได้จากการประชุมร่วมกันของคณะกรรมการ ค่าที่ได้จะเป็นค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (Accuracy , Responsiveness , Empathy และ Tangible) เมื่อได้ค่า Weight จึงนำค่ามาใส่ใน Function เพื่อแปลงเป็นคะแนน แล้วจึงคำนวณหาคะแนนรวม เพื่อใช้คัดเลือกปัญหา นอกจากนี้ยังใช้เกณฑ์ความยากง่ายในการแก้ปัญหาาร่วมในการพิจารณาด้วย ดังนั้นในการคัดเลือกปัญหาจะแบ่งเป็น 2 ส่วน

1. คะแนนจาก Function (ผลรวมของคะแนนทั้งหมด)
2. ความยากง่ายในการแก้ปัญหา ในเกณฑ์นี้จะแบ่งเป็นคะแนนและเกณฑ์ โดยคณะกรรมการร่วมกันกำหนดเกณฑ์ขึ้นตามระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข

โดยคะแนน weighting (rating) จากคณะกรรมการ มีดังนี้

แบบผลรวม 3 ปัจจัย $R1+R2+R3 = 100$

$R1 =$ Rating คะแนนความสำคัญในปัญหานั้นๆของผู้ใช้บริการ

$R2 =$ Rating ระดับความพึงพอใจในปัญหานั้นๆของผู้ใช้บริการ

$R3 =$ Rating ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (ความยุ่งยากซับซ้อนของปัญหา)

ตารางที่ 4.3 แสดงวิธีการหาค่า Weight จากเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสอ.จุฬาฯ

ตำแหน่ง	คะแนน Rating		
	R1	R2	R3
ผู้จัดการ	20	30	50
รองผู้จัดการ	30	40	30
หัวหน้าฝ่ายเงินกู้	20	50	30
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	40	30	30
หัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ	40	30	30
หัวหน้าฝ่ายการเงิน	30	60	10
หัวหน้าฝ่ายสำนักงาน	30	30	40
หัวหน้าฝ่ายข้อมูลสมาชิก	30	50	20
หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์	30	30	40
ค่าเฉลี่ย	30	38.89	31.11
สัดส่วน	0.3	0.3889	0.3111
Normalized	0.4355	0.5645	

ค่า Weight ตอนแรกเกิดจากการ Weight ทั้ง 3 ปัจจัย แต่เนื่องจากวิธีการคัดเลือกปัญหาที่ใช้เกณฑ์ทั้งสาม พบว่าเกณฑ์ทั้งสามมีระดับคะแนนเต็มไม่เท่ากัน อีกทั้งเกณฑ์ที่ 3 ยังต้องอาศัยการประเมินระยะเวลา ซึ่งมีความยากที่ประเมินและแปลงเป็นคะแนน ดังนั้นจึงใช้วิธีการ Normalized ให้เหลือเพียง 2 เกณฑ์แทน จึงได้ค่า R1 , R2

$$R1 = \text{Rating คะแนนความสำคัญในปัจจุบันของผู้ใช้บริการ} = 0.4335$$

$$R2 = \text{Rating ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน} = 0.5645$$

หลังจากได้คะแนนรวม R1 , R2 แล้ว ปัจจัยที่ 3 จึงจะถูกนำมาพิจารณา โดยคณะกรรมการจะต้องประเมินว่า หัวข้อที่กล่าวมา ใช้ระยะเวลาเท่าไร (แปลงมาเป็นคะแนนตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้) โดยเกณฑ์ที่ 3 จะใช้เพื่อใช้พิจารณาว่าสามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่

ตารางที่ 4.4 แสดงวิธีการคำนวณและลำดับคะแนนเพื่อใช้ในการคัดเลือกหัวข้อต่างๆของผู้ใช้บริการมาแก้ไข

หัวข้อ	คะแนนเต็ม 5		R1*(5-X) = 0.4355*(5-X)	R2*(Y) = 0.5645*(Y)	คะแนน = ((5-X)*R1) + (Y*R2)	ลำดับ คะแนน
	คะแนนความ สำคัญที่ถูก ปรับแก้แล้วของ ผู้ให้บริการ (5-X)	ระดับความ พึงพอใจของ ผู้ให้บริการ (Y)				
1. Accuracy						
1.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง	1.1	3.67	0.4791	2.0717	2.5508	13
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	1.05	3.95	0.4573	2.2298	2.6871	17
2. Responsiveness						
2.1 ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	1.11	3.40	0.4834	1.9193	2.4027	5
2.2 ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการ และ แก้ไขปัญหา	1.22	3.42	0.5313	1.9306	2.4619	7
2.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ	1.28	3.63	0.5574	2.0491	2.6066	15

หัวข้อ	คะแนนเต็ม 5		คะแนนเต็ม 5			
	คะแนนความ สำคัญที่ถูก ปรับแก้แล้วของ ผู้ให้บริการ (5-X)	ระดับความ พึงพอใจของ ผู้ให้บริการ (Y)	$R1*(5-X)$ $= 0.4355*(5-X)$	$R2*(Y)$ $= 0.5645*(Y)$	คะแนน = $((5-X)*R1)$ $+ (Y*R2)$	ลำดับ คะแนน
3. Empathy						
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่	1.07	3.65	0.4660	2.0604	2.5264	11
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายคดีดี และให้เกียรติสมาชิก	1.1	3.56	0.4791	2.0096	2.4887	8
3.3 เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.17	3.58	0.5095	2.0209	2.5304	12
4. Tangibles						
4.1 วันและเวลาทำการมีความเหมาะสม	1.06	3.64	0.4616	2.0548	2.5164	10
4.2 ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย	0.98	3.44	0.4268	1.9419	2.3687	3
4.3 การจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ	1.16	3.36	0.5052	1.8967	2.4019	4
4.4 การจัดระบบคิวมีความสะดวก	0.81	3.73	0.3528	2.1056	2.4583	6

หัวข้อ	คะแนนเต็ม 5		คะแนนเต็ม 5			ลำดับคะแนน
	คะแนนความสำคัญที่ถูกปรับแก้แล้วของผู้ให้บริการ (5-X)	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y)	$R1*(5-X)$ $= 0.4355*(5-X)$	$R2*(Y)$ $= 0.5645*(Y)$	คะแนน = $((5-X)*R1)$ $+ (Y*R2)$	
4.5 บรรยากาศและความสะอาด เรียบร้อยภายใน สหกรณ์	0.88	3.41	0.3832	1.9249	2.3082	2
4.6 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยนำใช้บริการ ไม่เสีย	1.16	3.54	0.5052	1.9983	2.5035	9
4.7 แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	1.04	3.85	0.4529	2.1733	2.6262	16
4.8 บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.95	3.85	0.4137	2.1733	2.5871	14
4.9 แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	0.96	3.28	0.4181	1.8516	2.2696	1

4.1.1.2.2 การพิจารณาข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ความยากง่ายในการ แก้ปัญหา

เกณฑ์ความยากง่าย (ระยะเวลา) ในการแก้ปัญหา

ตารางที่ 4.5 แสดงคำอธิบายของเกณฑ์ความยากง่ายในการแก้ปัญหา

ระดับคะแนน	คำอธิบาย	ระยะเวลาที่ใช้โดยประมาณ
1	สามารถแก้ปัญหาได้ทันที	น้อยกว่า 1 เดือน
2	สามารถทำได้โดยต้องรอการประชุม	1 - 3 เดือน
3	สามารถทำได้โดยเสนอให้พิจารณา อนุมัติมีรายละเอียดประกอบมาก	3 - 6 เดือน
4	สามารถทำได้ยากเพราะเกี่ยวข้องกับ ระเบียบข้อบังคับ	6 - 12 เดือน
5	สามารถทำได้ยากมากเป็นปัญหาที่ เกี่ยวกับหลายฝ่าย ต้องรอมติที่ประชุม ใหญ่	มากกว่า 12 เดือน

ในตาราง 4.6 ผลที่ได้คือลำดับในการแก้ปัญหา โดยจะได้จากการพิจารณาลำดับ
คะแนน และคะแนนความยากง่ายควบคู่กัน ซึ่งคะแนนความยากง่าย ได้จากเกณฑ์ประเมินของ
เจ้าหน้าที่ระดับสูง และระดับกลางของสอ.จุฬาฯ

ดังนั้นการคัดเลือกปัญหาด้วยวิธีนี้จึงมีความน่าเชื่อถือมาก เพราะ คะแนนที่ได้
เกิดจากการนำน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ที่ได้การถ่วงน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์จากเจ้าหน้าที่
ระดับสูงและระดับกลางของสอ.จุฬาฯ คูณกับ คะแนนที่ได้จากการประเมินของสมาชิก จากนั้นทำ
การจัดลำดับคะแนน และนำมาพิจารณาร่วมกับคะแนนความยากง่าย (ระยะเวลาที่ใช้) ในการ
แก้ไขปัญหา จึงจะได้ลำดับการแก้ปัญหาในที่สุด

วิธีการพิจารณา มีดังนี้ เลือกทำการแก้ไขในปัจจุบันที่มีคะแนนความยากง่ายต่ำไป
ก่อน คือ คะแนนความยากง่าย 1 มีทั้งสิ้น 15 ปัจจัย แต่เนื่องจากความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่และ
ทรัพยากรที่ใช้มีอยู่อย่างจำกัด จึงเลือกทำการแก้ปัญหาในปัจจุบันที่มีระดับคะแนนต่ำที่สุด 5 ปัจจัย
แรกก่อน

ตารางที่ 4.6 แสดงลำดับคะแนนรวม และคะแนนความยาก-ง่ายในการแก้ไขปัญหา

ประเมินจาก
เกณฑ์ที่
จัดทำขึ้น

หัวข้อ	คะแนน = ((5- X)*R1) + (Y*R2)	ลำดับ คะแนน	คะแนน ความยาก ง่าย ในการแก้ไข
1. Accuracy			
1.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง	2.5508	13	1
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	2.6871	17	1
2. Responsiveness			
2.1 ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	2.4027	5	1
2.2 ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการ และแก้ปัญหา	2.4619	7	1
2.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ	2.6066	15	1
3. Empathy			
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่	2.5264	11	1
3.2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้เกียรติสมาชิก	2.4887	8	1
3.3 เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.5304	12	1
4. Tangibles			
4.1 วันและเวลาทำการมีความเหมาะสม	2.5164	10	1
4.2 ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย	2.3687	3	1
4.3 การจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ	2.4019	4	1
4.4 การจัดระบบคิวมีความสะดวก	2.4583	6	2
4.5 บรรยากาศและความสะอาด เรียบร้อยภายในสหกรณ์	2.3082	2	1
4.6 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยนำใช้บริการ ไม่เสีย	2.5035	9	1
4.7 แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	2.6262	16	2
4.8 บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	2.5871	14	1
4.9 แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	2.2696	1	1

ในการคัดเลือกปัญหา คะแนนของทั้งสองส่วนจะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ปัญหานั้นจึงควรจะถูกเลือกมาหาแนวทางการแก้ไขโดยละเอียด ซึ่งจากตารางที่ 4.6 พบว่า 5 ปัญหาแรกที่ได้รับพิจารณาคัดเลือกควรนำมาแก้ไขปรับปรุง ได้แก่

1. แผนผังขั้นตอนตอนการให้บริการ (4.9)
2. บรรยากาศและความสะอาด เรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5)
3. การจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3)
4. ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.2)
5. ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1)

สาเหตุที่ใช้ในการเลือก 5 ปัญหาดังกล่าว เป็นเพราะ ความเหมาะสมด้านระยะเวลา ข้อจำกัดด้านทรัพยากร ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงพิจารณาคัดเลือกเฉพาะ 5 ปัญหาแรก เพื่อนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขต่อไปในบทถัดไป และสำหรับข้อที่เหลือก็จะรวบรวมเสนอแนวทางการแก้ไขในบทถัดไปเช่นกัน