

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุม

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

Customers' expectations of meeting room booking system

ยาใจ เลิศวิริยะประภา^{1*} ภาณุพันธุ์ อักษรเสื่อ¹ จิรฐา เกิดพิทักษ์¹ และ นัทปัส ช่างชุม¹

Yajai Lertwiryaprapa^{1*}, Panupan Agsornsua¹, Jiratha Kirdpitak¹ and Nutpapat Changchum¹

บทคัดย่อ

การจองห้องประชุมในหน่วยงานขนาดใหญ่หรือโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยโดยส่วนใหญ่จะต้องโทรศัพท์หรือติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้บริการต้องการที่จะทราบพื้นที่ว่างที่มีห้องประชุมที่สามารถใช้ได้หรือไม่ หรือในบางกรณีผู้ใช้บริการต้องการตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุมล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ แต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเลิกงานไปแล้ว จึงจะต้องรอติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในวันถัดไป ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่คล่องตัวในการประสานงาน และยากต่อการใช้งาน ระบบการจองห้องประชุมควรจะเข้าถึงได้ง่าย ตรวจสอบสถานะของการจองห้องประชุมได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้จัดการประชุมสามารถดำเนินการการประชุมต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อระบบการจองห้องประชุม ด้วยการใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ระเบียบวิธีวิจัย Ethnography โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกจะเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการสนทนา ซักถามและโต้ตอบระหว่างผู้รวบรวมข้อมูลหรือผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) กับผู้รับการสัมภาษณ์หรือผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) จำนวน 10 รายของผู้ที่มีประสบการณ์จองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบประเด็นความคาดหวังที่เกิดขึ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน“ห้อง คน ของ” : ห้องตั้งใจ อุปกรณ์ต้องมี / คน...สำคัญ และด้าน“ระบบจองตั้งใจ” : ออนไลน์ ใช้ง่าย / Function ตอบสนอง

ผลการศึกษาพบว่า นอกจากการมีห้องประชุมที่เพียงพอ อุปกรณ์ไฮเทคที่สนับสนุนในการจัดประชุม การให้บริการไมตรีจิตของผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านห้องประชุมแล้ว หน่วยงานควรต้องให้ความสำคัญในด้านความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบห้องประชุมที่จะมีผลต่อการตัดสินใจในการวางแผนการทำงานของผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้นในการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์จึงมีความสำคัญ ข้อมูลที่แสดงในระบบจองห้องประชุมออนไลน์จะต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และมีความเป็นปัจจุบัน

คำสำคัญ : ห้องประชุม ระบบการจอง การวิจัยเชิงคุณภาพ

^{1*} งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตนฯ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

^{1*} General Administration Officer, Somdech Phra Debaratana Medical Center (SDMC)

Administration Office, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University

* Corresponding Author: e-mail: yajai.kir@mahidol.edu

Abstract

The process of booking a meeting room in a large-scale organization or a university hospital is normally made via a phone call or direct contact with the responsible officer in order to check the availability of a meeting room. Most service users expect an immediate response as to whether a meeting room is available or not. In some cases, meeting coordinators wish to check meeting room availability schedules outside normal working hours, however, the person responsible for taking bookings is unavailable or has left the office for the day; thus the service users have to contact the responsible officer the next day, causing the service users to experience inconvenience and difficulty booking a meeting room. The meeting room booking system should be more user-friendly, by giving the ability meeting coordinators to easily access meeting room availability status rapidly in order to take a venue for a meeting in an efficient manner.

This study aims to understand the expectation of the service users towards the meeting room booking system by means of the qualitative research and ethnographic methodology using in-depth interview. The in-depth interview method was used to collect data based on the conversations or question and answer sessions between the data collector or interviewer and 10 respondents or interviewees, who are responsible for booking meeting rooms at a university hospital. The data analysis found two issues related with their expectations: (1) “ room / officer / equipment”, which means the meeting room as desired, the ready-to-use equipment, and the availability of the meeting room officer, and (2) “ booking system as expected”, which means a desirable online system with responsive functions.

The findings showed that in addition to the sufficient number of meeting rooms with audio-visual equipment support for the meeting and friendly service from the responsible officer, the relevant work unit should place its emphasis on the convenient and rapid checking of meeting room schedules which will affect the service users’ decision-making and planning for the meeting. Therefore, the development of an online meeting room booking system is essential because the information on the meeting room schedules or availability status is needed to be accurate, reliable, and up-to-date.

Keywords: Meeting room, Booking system, Qualitative research

หลักการและเหตุผล

ห้องประชุมเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้เกิดการจัดประชุมของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการประชุมเพื่อการพัฒนางาน การแก้ไขปัญหา รวมถึงเพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้

ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การจองห้องประชุมในหน่วยงานขนาดใหญ่หรือโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยโดยส่วนใหญ่จะต้องโทรศัพท์หรือติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้บริการต้องการที่จะทราบทันที

ว่ามีห้องประชุมที่สามารถใช้ได้หรือไม่ หรือในบางกรณี ผู้ใช้บริการต้องการตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม ช่วงนอกเวลาทำการ แต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเลิกงานไปแล้ว จึงจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในวันถัดไป ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่คล่องตัวในการประสานงาน และยากต่อการใช้งาน ซึ่งห้องประชุมของคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีสนับสนุนพันธกิจหลัก ได้แก่ การศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการดูแลสุขภาพ ประเด็นปัญหานี้สอดคล้องกับบทความเกี่ยวกับปัญหาของระบบการบริการการจองห้องประชุม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย (ธนากร หมั่นหลุกง และ คณะ, 2556)

การอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการจะต้อง เข้าถึงการตรวจสอบห้องประชุมได้อย่างรวดเร็วด้วย วิธีการที่ง่าย จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการ การประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุมและการ บริการที่ต้องการ เพื่อช่วยในการพัฒนาระบบการ ให้บริการห้องประชุมให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความ ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับบทความเกี่ยวกับทฤษฎีความ คาดหวังของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ทฤษฎี ความคาดหวัง, 2563)

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อ ระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ระเบียบวิธีวิจัย Ethnography โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ สันทนา ชักถามและโต้ตอบระหว่างผู้รวบรวมข้อมูล หรือผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) กับผู้รับการสัมภาษณ์

หรือผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) ซึ่งผู้รับการ สัมภาษณ์ยินดีให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และ ยินยอมให้บันทึกเทปประสบการณ์การใช้ห้องประชุมใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย สำหรับประเด็นคำถามจะ เป็นการสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิดที่ผู้สัมภาษณ์ สร้างขึ้นเองเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย การวิจัยนี้ ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการ วิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ ID 02-61-75 ย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร เป็นผู้ที่มีการใช้บริการ จองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัย มหิดล ในปีพ.ศ.2561 จำนวน 20 คน จาก 20 หน่วยงาน

2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่มีประสบ- การณ์จองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของ คณะ แพทย ศาส ตร์ ร ो พ ย า บ า ล ร า มา อภิ ตี ม หาวี ทยาลั ย มหิดล ในปีพ.ศ.2561 จำนวน 10 คน จาก 10 หน่วยงาน

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสุ่มตัวอย่างที่มีความเด่นชัดหรือสนใจมากเป็น พิเศษ (Intensity-sampling) กำหนดคุณสมบัติผู้รับ การสัมภาษณ์ ดังนี้

1) บุคลากรที่รับผิดชอบและมี ประสบการณ์ในการจองห้องประชุมของโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย

2) สื่อสาร และเข้าใจภาษาไทยเป็น อย่างดี

3) มีความยินดีที่จะเข้าร่วมเป็น ผู้รับการสัมภาษณ์และลงนามในแบบการขอความ ช่วยเหลือ และคุ้มครองสิทธิการเป็นผู้รับการสัมภาษณ์ ในการวิจัย (Informed consent)

3.ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสบการณ์ในการจองห้องประชุม และประเภทของบุคลากร

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังที่มีต่อระบบการจองห้องประชุม มี 2 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านกายภาพ

3.2.2 ด้านระบบการจองห้องประชุมออนไลน์

เครื่องมือและคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

บทสัมภาษณ์ ข้อคำถามการสัมภาษณ์ เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ที่ผู้สัมภาษณ์สร้างขึ้น ใช้แนวคำถาม (รายการหัวข้อและคำถามที่สร้างขึ้นและจัดลำดับไว้ : Interview guide) ที่เตรียมมาเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ค้นหาความต้องการจากการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ที่ทำหน้าที่จองห้องประชุมในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กำหนดวัตถุประสงค์ของข้อคำถามตามปัญหาการศึกษา แล้วเขียนแนวคำถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเป็นประเด็นกว้างๆ และมีความยืดหยุ่นตามการสนทนา ไม่กำหนดจำนวนคำถาม โดยข้อคำถามได้ปรึกษาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญและได้นำไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างผู้มีประสบการณ์ในการจองห้องประชุมเพื่อนำมาปรับแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมตรงประเด็นที่ต้องการศึกษา เปิดโอกาสให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ตอบคำถามโดยใช้คำพูดของตนเองอย่างอิสระ และมีการบันทึกเสียง บทสัมภาษณ์นี้ประกอบด้วยข้อคำถามและคำถามเชิงลึก ดังนี้

1. ขอให้ท่านเล่าวิธีการจองห้องประชุมที่เคยจองที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยว่าใช้วิธีการจองอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

2. ขอให้ท่านเล่าความรู้สึกเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุมที่เคยจองที่โรงพยาบาล

มหาวิทยาลัย เช่น การติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุม เป็นต้น มีส่วนดีหรือส่วนที่ควรปรับปรุงหรือไม่ พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

3. ขอให้ท่านเล่าวิธีการจองห้องประชุมที่เคยจองใช้ห้องประชุมกับหน่วยงานอื่นว่ามีวิธีการจองอย่างไร เช่น จองใช้ห้องประชุมที่ใด หน่วยงานใดรับผิดชอบประสานงาน วิธีการจองห้องประชุมเป็นอย่างไร เป็นต้น พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

4. ขอให้ท่านเปรียบเทียบระบบการจองห้องประชุมของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยกับระบบการจองห้องประชุมของหน่วยงานอื่น เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้ห้องประชุม ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้ห้องประชุมของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุม เป็นต้น พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์ปฏิบัติงานในส่วนงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการห้องประชุม มีภาระหน้าที่ในการจองห้องประชุมให้กับผู้บริหาร รวมถึงต้องเข้าร่วมการประชุมกับกลุ่มผู้บริหารในระดับต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ผู้สัมภาษณ์ได้ผ่านการฝึกอบรมกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดในแต่ละขั้นตอนของการทำวิจัยเพื่อให้คำแนะนำ แก้ไข จัดกระบวนการแนวคิดวิธีการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการฝึกปฏิบัติร่วมกับทีมวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มหัวข้ออื่น เพื่อพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพอย่างเป็นขั้นตอน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สัมภาษณ์เริ่มเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 4 สิงหาคม 2561 – 17 กันยายน 2561 โดยใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการศึกษาตามขั้นตอนสำคัญ

ของการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2561) ดังนี้

1. ติดต่oprสานงานเพื่อสัมภาษณ์ผู้รับการสัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์ในการจองห้องประชุม เพื่อเก็บข้อมูลตามเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง โดยจะทำการชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ แจ้งขออนุญาตทำการบันทึกเทประหว่างสัมภาษณ์และลงนามหนังสือยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้รับการสัมภาษณ์ตามโครงร่างคำถามที่กำหนดไว้โดยไม่จำเป็นต้องเรียงคำถาม ให้เป็นไปตามข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์รายบุคคล ใช้เวลาประมาณ 30-60 นาที สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เปิดโอกาสให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ตอบโดยใช้คำพูดของตัวเองอย่างอิสระ การสัมภาษณ์ทำในสถานที่ส่วนตัวจนพบว่า ข้อมูลที่ได้นั้นเริ่มซ้ำ (Data saturation) ข้อมูลนี้จึงไม่มีความแตกต่างกัน

3. ทำการถอดเทปสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้แบบคำต่อคำ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นี้ใช้หลักการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) (ศิริรัตน์ ศรีโปลา, 2563 และ Braun & Clarke, 2006) มีขั้นตอนดังนี้

1. วางแนวทางการวิเคราะห์เบื้องต้น ทำการอ่านบทสนทนาสัมภาษณ์ของแต่ละคน โดยค้นหาข้อความที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก ความในใจของผู้รับการสัมภาษณ์

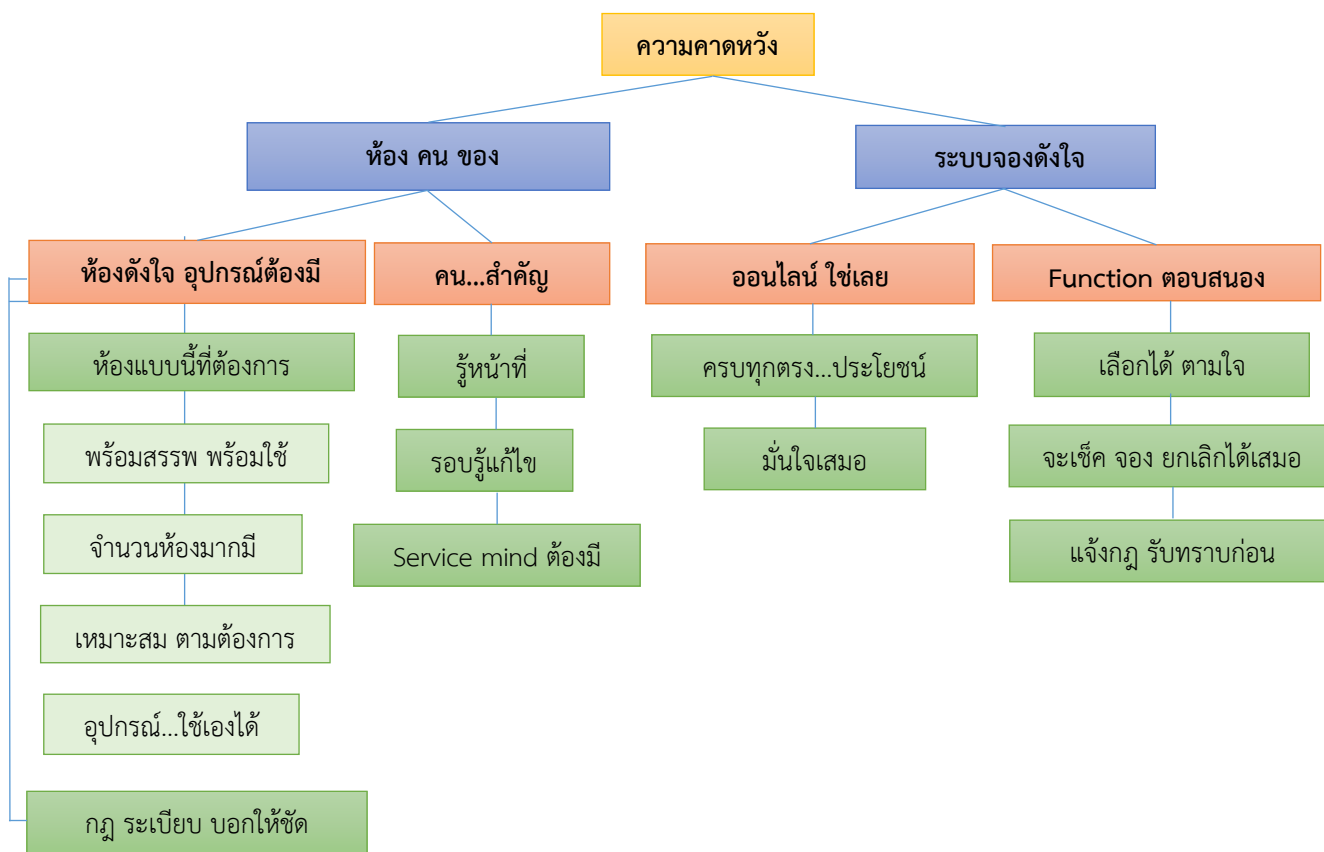
2. จัดระบบข้อมูลและแยกประเภทของข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ นำข้อความที่สื่อถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความในใจของผู้รับการสัมภาษณ์ทุกคน เขียนลงในกระดาษ Post it

3. ให้รหัส (Code) จัดกลุ่มหัวข้อข้อความที่เหมือนกันไว้รวมกัน โดยกำหนดรหัส (Code) ผู้รับการสัมภาษณ์แต่ละคน เพื่อสะดวกในการค้นหาข้อมูล

4. ตีความ (Interpret) พิจารณาเลือกประโยคข้อความสั้นๆ ที่สื่อความหมายเดียวกันได้อย่างชัดเจน มาประกอบเป็นตัวอย่าง ประมาณ 2 - 3 ข้อความ

5. สร้างข้อสรุปจากกระบวนการตีความ โดยจัดทำแผนภูมิแยกตามหัวข้อให้สอดคล้องกับตัวอย่างข้อความที่เลือกไว้ เพื่อใช้สำหรับการบรรยายต่อไป

ผู้สัมภาษณ์จัดทำแผนภูมิความคาดหวังเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยตามข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับการสัมภาษณ์ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงแผนภูมิความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

จากรูปที่ 1 ข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังต่อ “ห้อง คน ของ” กับ “ระบบจองเตียง” ดังนี้

- 1) ห้อง คน ของ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ห้องเตียง อุปกรณ์ต้องมี: ห้องแบบนี้ที่ต้องการ / กฎ ระเบียบ บอกให้ชัด
 - 1.2 คน...สำคัญ: รู้หน้าที่/ รอบรู้แก้ไข / Service mind ต้องมี

การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้รับการสัมภาษณ์เป็นเพศหญิง จำนวน 9 ราย เพศชาย จำนวน 1 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 ราย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์จองห้องประชุมในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ยินยอมเข้า

- 2) ระบบจองเตียง แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ออนไลน์ ใช้เลย: ครบทุกตรง...ประโยชน์ / มั่นใจเสมอ
- 2.2 Function ตอบสนอง: เลือกได้ตามใจ / จะเช็ค จอง ยกเลิกได้เสมอ/ แจ้งกฎ รับทราบก่อน

ร่วมการศึกษา สามารถแบ่งตามตำแหน่งงานได้ ดังนี้ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ (พยาบาล) จำนวน 2 ราย ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ (หัวหน้างานฝ่ายสนับสนุน) จำนวน 1 ราย และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 7 ราย (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้รับการสัมภาษณ์

ชื่อ	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1	หญิง	34	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2	หญิง	45	พยาบาลวิชาชีพ (หัวหน้างานฝ่ายสนับสนุน)
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3	หญิง	31	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4	หญิง	33	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5	หญิง	37	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6	หญิง	30	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 7	หญิง	39	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 8	หญิง	33	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 9	หญิง	49	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 10	ชาย	35	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ในการสัมภาษณ์ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์มากที่สุด 40.30 นาที และน้อยที่สุด 16.54 นาที สถานที่ดำเนินการสัมภาษณ์จะเป็นตามที่ได้รับสัมภาษณ์สะดวก ซึ่งจะเป็นทั้งสัมภาษณ์ที่หน่วยงานของผู้รับการสัมภาษณ์เอง จำนวน 5 ราย และยินดีสะดวกมาให้สัมภาษณ์ที่หน่วยงานของผู้สัมภาษณ์เอง จำนวน 5 ราย ผู้รับการสัมภาษณ์จะเป็นทั้งผู้จองห้องประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้จัดการประชุมเองด้วย จึงทำให้ได้ข้อมูลทั้งในส่วนการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และประสบการณ์จากการใช้ห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์จองห้องประชุมในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจะให้ข้อมูลด้านประสบการณ์จากการใช้ห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ กฎ ระเบียบ และความคาดหวังที่จะให้มีการพัฒนาระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจากวิธีการเดิมที่ต้องเขียนบันทึกการจองห้องประชุม และต้องไปติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง มาเป็นการใช้ระบบจองห้องประชุมผ่านระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และคาดหวังว่าข้อมูลที่แสดงจะต้องเชื่อถือได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของ

ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับบทความที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการห้องประชุมออนไลน์พบว่าการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนการทำงานจากระบบเดิมที่มีความยุ่งยากในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ส่งหนังสือขอใช้ห้อง สืบค้นห้องและตารางเวลาที่ว่าง (สุรักษ์ สิมคาน, 2557)

จากการศึกษาทำให้เข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

แก่นเรื่องหลักเรื่องที่ 1 ห้อง คน ของ

ห้องประชุมเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ผ่านการประชุมตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป เช่น การประชุมเพื่อพัฒนางาน การประชุมเพื่อถ่ายทอดความรู้ การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา เป็นต้น ปัจจัยในการเลือกห้องประชุมประกอบด้วยหลายปัจจัย ทั้งห้องประชุมที่เหมาะสม มีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ครบครัน และการมีจิตบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุม สอดคล้องกับบทความเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกสถานที่จัดงานประชุมในมุมมองของผู้จัดงาน (นิมิต ชื่นสัน, 2561) สามารถแบ่งได้เป็น 2 แก่นเรื่องดังนี้

แก่นเรื่องที่ 1 ห้องตั้งใจ อุปกรณ์ต้องมี

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังที่ว่าห้องประชุมนั้นจะต้องมีความพร้อมใช้งาน มีการจัดรูปแบบห้องประชุมตรงตามที่แจ้งไว้ มีความคาดหวังว่าเมื่อใดก็ตามที่จะต้องใช้ห้องประชุม จะต้องมียุทธศาสตร์ที่วางพร้อมให้จัดการประชุมได้ตลอดเวลา รวมถึงการจัดอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้เพียงพอและพร้อมใช้งานด้วย สอดคล้องกับบทความวิจัยที่ว่า ห้องประชุมที่มีมาตรฐานจะต้องมีประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ด้านกายภาพ หมายถึง สภาพของห้องประชุม วัสดุ อุปกรณ์สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม ระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบปรับอากาศและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านเทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์ และการจัดการระบบเสียง ระบบภาพ ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ต และ 3) ด้านบริการและการจัดการ หมายถึง การจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบการจัดการ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2561) ผลการศึกษามีความสอดคล้องแบ่งได้ 2 ด้าน ดังนี้

1. ห้องแบบใหม่ที่ต้องการ

ก) พร้อมสรรพ พร้อมใช้

เมื่อผู้ให้บริการมาถึงห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยคาดหวังว่าจะมีการจัดเตรียมสถานที่ได้ถูกต้องตามที่แจ้งไว้ มีการเตรียมความพร้อมในการเปิดระบบแสงสว่าง เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบภาพ : จอโปรเจคเตอร์มีความคมชัด ระบบอากาศ : เครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิพอเหมาะ ระบบเสียง : ลำโพง ไมโครโฟน ถูกเปิดพร้อมใช้งาน โดยผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่พบภายในห้องประชุมทั้งอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เริ่มมีปัญหากจากการใช้งานมานานตั้งแต่อาคารเปิดให้บริการ เครื่องปรับอากาศที่ไม่สามารถปรับอุณหภูมิให้คงที่ได้ และปัญหาเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้งานไม่ได้ ทั้งนี้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้เสนอแนะให้มีอุปกรณ์เสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการประชุมให้ผู้ใช้ เช่น เครื่อง

อัดเสียง เลเซอร์พอยเตอร์ เป็นต้น ดังผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 ได้กล่าวว่า “...มันเริ่มเบลอ ก็ใช้มาพอสมควร...” ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 ให้ข้อมูลว่า “...โทรศัพท์ในห้องประชุมใช้ไม่ได้มา 2 ปีแล้ว...” และผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 9 ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า “...บางทีก็หนาว หนาว บางทีก็ร้อน ร้อน...”

ข) จำนวนห้องมากมี

เพื่อรองรับการใช้งานของหน่วยงานภายในองค์กรที่มีจำนวนมาก จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการจัดประชุม อบรม สัมมนาของทั้งหน่วยงานเอง หรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาการทำงาน หาแนวทางแก้ไขปัญหาในการทำงาน ซึ่งผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลว่า ห้องประชุมมีการใช้งานอยู่ตลอด ในบางครั้งห้องประชุมไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงต้องใช้ห้องประชุมที่มีอยู่แม้จะไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมของตน ดังที่ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 ได้กล่าวว่า “...ห้องประชุมแทบไม่ได้พัก...” และ “...บางทีนัดประชุมเสร็จ เฮ้ย ไม่มีห้อง...”

ค) เหมาะสม ตามต้องการ

การจัดห้องประชุมให้เหมาะสมกับรูปแบบกิจกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นส่วนประกอบสำคัญในการจัดการประชุม โดยรูปแบบในการจัดห้องประชุมนั้นมีข้อดี ข้อจำกัดที่แตกต่างกัน เช่น แบบ U shape (จัดแบบตัว U) แบบ Clusters (จัดแบบกลุ่ม/หมู่คณะ) แบบ Classroom (จัดแบบห้องเรียน) แบบ Theater (จัดแบบโรงละคร) เป็นต้น ซึ่งความเหมาะสมในการจัดห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้รับการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ปัญหาจากการจัดสถานที่และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ไม่เหมาะสมกับประเภทของการประชุม ทำให้มองจอภาพไม่เห็นเพราะคนที่นั่งด้านหน้าบังจอภาพ ในบางครั้งจะได้ยินเสียงรบกวนจากภายนอกห้องประชุมที่ตั้งเข้ามาภายในห้องประชุม ซึ่งเกิดจากห้องประชุมไม่สามารถเก็บเสียงได้ และข้อจำกัดของพื้นที่ห้องประชุมที่ไม่สามารถจัดโต๊ะ

ประชุมได้เหมาะสมตามลักษณะของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการต้องการ เช่น การประชุมอภิปราย ต้องการให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เหมาะกับการจัดโต๊ะในลักษณะแบบตัว U มากกว่าจัดแบบ Classroom เป็นต้น ตามที่ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ข้อมูลว่า “...คนที่อยู่ด้านหลัง หนึ่ง คือ เริ่มลุก สอง เริ่มไม่ค่อยสนใจเรา สาม พยายามผุดลุกผุดนั่ง...” และผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “...มีเสียงของบุคคลภายนอกเข้ามาในห้อง...”

ง) อุปกรณ์...ใช้เองได้

ภายในห้องประชุมจะต้องแสดงข้อเสนอแนะสำหรับวิธีการใช้งานของอุปกรณ์ภายในห้องประชุมไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้เองตามข้อเสนอแนะวิธีการใช้งานของอุปกรณ์ที่แจ้งไว้ ผู้รับการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ไม่ทราบวิธีการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องประชุม เนื่องจากไม่มีคำแนะนำวิธีการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องประชุมที่ชัดเจน จึงไม่มั่นใจว่าเปิดได้ถูกต้องหรือไม่ ดังผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 ได้กล่าวว่า “...มีอะไรที่แยกออกมาว่า อันนี้ปิดไฟหรืนะ ไม่ใช่เป็นปุ่มแดง ปุ่มอะไร...” ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ข้อมูลว่า “...มีตัวเลขต้องเปิดแต่ไม่รู้ตัวเลขสุดท้ายที่จะต้องเปิดคือ เลขอะไร...” และผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “...มันถูกหรือไม่ถูก ก็ไม่รู้ แต่เดาเอา 1 2 3 4 5 6...”

2. กฎ ระเบียบ บอกให้ชัด

การแสดงให้เห็นให้ผู้ใช้งานห้องประชุมได้ทราบถึงข้อจำกัด กฎ ระเบียบ เพื่อแจ้งถึงสิ่งที่ทำได้หรือทำไม่ได้ในห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ใช้ห้องประชุมสามารถเตรียมการต่าง ๆ ได้ล่วงหน้า เช่น การไม่อนุญาตให้รับประทานอาหารและน้ำภายในห้องประชุม เป็นต้น ผู้รับการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ไม่รู้สึกกังวลใจ รับประทานกฎระเบียบการใช้ห้องประชุมและสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ได้ ตามที่ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 ได้กล่าวไว้ “...ไม่ซีเรียสอะไร ก็ทำตามกติกา...”

สำหรับเงื่อนไขการยกเลิกการใช้ห้องประชุมด้วยมีเหตุจำเป็นอย่างกระชั้นชิดนั้น ผู้ใช้ห้องประชุมคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุมจะให้ความช่วยเหลือในการหาห้องประชุมอื่นทดแทนให้

แก่นเรื่องที่ 2 คน...สำคัญ

เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลห้องประชุมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้กระบวนการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยตั้งแต่เริ่มต้นการจองห้องประชุม รวมไปถึงมีความรู้ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือระหว่างการใช้งานห้องประชุม สอดคล้องกับบทความวิจัยที่พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น เพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำอย่างดี (สมปรารถนา นามขาม และคณะ, 2557) ผลการศึกษามีความสอดคล้องในด้านที่เกี่ยวกับคน...สำคัญ แบ่งได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. รู้หน้าที่

เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลห้องประชุมมีหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยทั้งก่อน ระหว่างและหลังการประชุม จากผู้รับการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุมช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องประชุมทุกครั้ง และเสนอแนะให้กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลห้องประชุมและทีมที่ทำงานร่วมกันไว้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้องและตลอดเวลา เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้ห้องประชุม ดังผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 ได้กล่าวว่า “...เพราะเป็นหน่วยงานภายใน ขอให้ดูแลตัวเองไป เจ้าหน้าที่เลยไม่ลงมาช่วย...” และผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “...ตอนที่ใช้ห้องประชุม เป็นเวลาพักกลางวัน ติดต่อยาก...”

2. รอบรู้แก้ไข

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยสามารถให้คำแนะนำ

ข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีความรู้ทักษะในการแก้ไข เมื่อเกิดปัญหากับการใช้งานห้องประชุม อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ โดยผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลว่า เมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องประชุม เจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และไม่ทราบสาเหตุว่าเกิดจากอะไร หรืออาจจะแก้ไขปัญหาได้เป็นครั้งคราว ตามที่ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 ให้ข้อมูลว่า “... เจ้าหน้าที่ที่ก็แจ้งว่า ไม่รู้เหมือนกันว่าเป็นอะไร ดูไม่เป็นมืออาชีพเท่าไร...” และผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “...มันก็แก้ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง...”

3. Service mind ต้องมี

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจะต้องเป็นผู้ที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรับผิดชอบ ในหน้าที่ ดังผู้รับการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องประชุมให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี หน้าที่ดา ยิ้มแย้ม และมีความพร้อมให้การช่วยเหลือการจัดกิจกรรมอยู่เสมอ ดังผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 10 ที่กล่าวว่า “...ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี หน้าที่ดา ยิ้มแย้ม Happy...”

แก่นเรื่องหลักเรื่องที่ 2 ระบบจองตั้งใจ

การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมให้มีความสะดวกสบาย มีรูปแบบและรายละเอียดการใช้งานตามความต้องการของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับบทความวิจัยการออกแบบโปรแกรมจองห้องประชุมออนไลน์ที่จะต้องแสดงขั้นตอนการใช้งาน การจองห้องประชุมอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ผู้ใช้บริการสามารถกรอกข้อมูลได้สะดวก (นิตยา เปล่งเจริญศิริชัย, 2561) ดังผลการศึกษาความคาดหวังในการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งได้เป็น 2 แก่นเรื่อง ดังนี้

แก่นเรื่องที่ 1 ออนไลน์ ไซเล

การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจากรูปแบบเดิมที่

ผู้ใช้งานจะต้องเดินมาติดต่อหรือโทรศัพท์ถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบห้องประชุม และเขียนเอกสารใบขอใช้ห้องประชุม มาเป็นระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ห้องประชุมเป็นอย่างมาก 2 ด้าน ดังนี้

1. ครบทุกตรง...ประโยชน์

การจองห้องประชุมด้วยระบบออนไลน์ สามารถช่วยลดเวลาในการติดต่อประสานงาน ลดการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบห้องประชุมได้มากขึ้น ซึ่งผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลว่า การจองห้องประชุมด้วยระบบออนไลน์ทำให้ไม่ต้องเดินไปติดต่อเจ้าหน้าที่จองห้องประชุมด้วยตนเอง ไม่ต้องพิมพ์เป็นกระดาษออกมาส่งเจ้าหน้าที่ ทั้งยังสามารถตรวจสอบและจองห้องประชุมได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลการใช้ห้องประชุม ตามที่ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 ให้ข้อมูลว่า “...จะได้ไม่ต้องเดินมา ไม่ต้องปรีนกระดาษด้วย...” และผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “...อยากจะจอง 24 ชั่วโมงตอนไหนก็ได้...”

2. มั่นใจเสมอ

ผู้ใช้งานระบบจองห้องประชุมออนไลน์ต้องการให้ระบบออนไลน์มีความเสถียร ข้อมูลเป็นปัจจุบันเชื่อถือได้ แสดงข้อกำหนด กฎระเบียบในการจองห้องประชุมไว้อย่างครบถ้วน ดังผู้รับการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในระบบการจองห้องประชุมออนไลน์จะต้องเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเสมอและเชื่อถือได้ ดังผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวไว้ว่า “...มีบางการประชุมที่ต้องหลบ จองห้องไม่ได้...” และผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “...เช็คใน Intranet แล้ว ยังเป็นข้อมูลเดิม...”

แก่นเรื่องที่ 2 Function ตอบสนอง

การทำงานของระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าระบบจองห้องประชุมออนไลน์จะแสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน ครบถ้วน มี Function ที่ตอบสนองความต้องการ

สอดคล้องกับบทความวิจัยที่พบว่าระบบการจองห้องประชุมออนไลน์จะต้องใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ลดขั้นตอนการทำงาน (ชนากร หมื่นหลุกงและคณะ, 2556) แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. เลือกได้ ตามใจ

ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์จะต้องมีรูปแบบข้อมูลเหมือนแบบฟอร์มการจองห้องประชุมที่ชัดเจน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะระบุห้องประชุมที่ต้องการได้ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดกิจกรรม โดยผู้บริการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เมื่อได้มีการจองห้องประชุมไปแล้วจะต้องได้ใช้ห้องประชุมตามที่ต้องการ รวมถึงเมื่อเลือกรูปแบบการจัดโต๊ะการประชุมที่ต้องการแล้ว จะต้องได้รูปแบบการจัดโต๊ะการประชุมที่ถูกต้องด้วย ตามที่ผู้บริการสัมภาษณ์คนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “..จัดโต๊ะแบบไหนใช้อะไรบ้าง ก็กรอกรายละเอียดไว้...”

2. จะเช็ค จอง ยกเลิกได้เสมอ

ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ต้องแสดงรายละเอียดการใช้งานที่เข้าใจง่าย ใช้งานได้สะดวก แสดงภาพรวมของการใช้งานห้องประชุมทั้งหมด สามารถทำการตรวจสอบห้องประชุม จองห้องประชุม ยกเลิกห้องประชุมได้ด้วยตนเอง ดังเช่นผู้บริการสัมภาษณ์กล่าวไว้ว่า ต้องสามารถตรวจสอบสถานะการจองห้องประชุมได้ว่าได้รับการอนุมัติการจองแล้ว ทำให้มั่นใจว่ามีห้องประชุมใช้แน่นอน และเมื่อผู้บริการแจ้งขอยกเลิกการใช้ห้องประชุมแล้ว ในระบบจองห้องประชุมออนไลน์จะต้องถูกยกเลิกการจองห้องประชุมด้วย ดังผู้บริการสัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวไว้ว่า “...ถ้าเช็คห้องได้ ก็น่าจะจองได้...” และผู้บริการสัมภาษณ์คนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “...ผู้ดูแลห้องสัปดาห์จะยกเลิกการใช้ห้อง...”

3. แจ้งกฎ รับทราบก่อน

การกำหนดเกณฑ์ (Criteria) ในการจองห้องประชุมที่ชัดเจน ช่วยทำให้ผู้ใช้ห้องประชุมสามารถวางแผนการจองห้องประชุมได้ เช่น กำหนดให้สามารถจองห้องประชุมไม่เกินหนึ่งปีปฏิทินเพื่อป้องกัน

การจองห้องประชุมเผื่อไว้นานเกินไป เป็นต้น ดังที่ผู้บริการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่าไม่สามารถจองห้องประชุมได้ เพราะมีการจองห้องประชุมล่วงหน้าไว้เป็นเวลานาน ซึ่งไม่แน่ใจว่าจะมีการใช้ห้องประชุมจริงหรือไม่ ดังผู้บริการสัมภาษณ์คนที่ 1 ได้กล่าวว่า “...มันเหมือนจองก็จองข้ามปี...”

การสรุปผลการวิจัยและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

การศึกษารั้วนี้ทำให้ทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุม ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลห้องประชุมจะต้องมี “การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของห้องประชุม” ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของเสียงภายในห้องประชุม (เครื่องขยายเสียง) การปรับปรุงระบบปรับอากาศ การปรับปรุงระบบแสงสว่าง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้มีคุณภาพ พร้อมใช้งาน เป็นต้น เพื่อให้ห้องประชุมมีความพร้อมใช้อย่างมีประสิทธิภาพตามความความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับบทความวิจัยในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของเสียงภายในห้องประชุมที่ว่า ปัจจัยสำคัญในด้านการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร แบ่งออกเป็น การสื่อสารผ่านทาง “ภาพ” รับรู้ผ่านการมองเห็น และ “เสียง” รับรู้ผ่านการได้ยิน หากการสื่อสารผ่านทางภาพและเสียงไม่มีประสิทธิภาพ อาจจะทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจผิดหรือได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนได้ (กรณิกา ฤณาพรธณ และ ชูพงษ์ ทองคำสมุทร, 2555) ดังนั้นห้องประชุมควรจะต้องมีแผนในการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของห้องประชุมให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอยู่เสมอ

นอกจากนี้ด้านเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบห้องประชุม ควรจะต้อง “จัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ” บางกรณีต้องจัดให้มีผู้ดูแล

ประจำห้องประชุมซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะในการแก้ไขปัญหาาระบบไอทีที่ซับซ้อนเป็นอย่างดี เช่น เจ้าหน้าที่เฉพาะทางด้านไอทีที่ศูนย์ฯ เป็นต้น รวมถึงการมอบหมายผู้รับผิดชอบดูแลห้องประชุมให้มากขึ้น เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็วและดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับบทความวิจัยด้านความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลสถานที่ควรปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ดูแลประจำห้องประชุม (สมปรารถนา นามขานและคณะ, 2557) ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบห้องประชุมจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการ มีความกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือ ในบางครั้งอาจจะต้องเสียสละที่จะเริ่มปฏิบัติงานก่อนและเลิกงานหลังเวลาที่กำหนด ผู้บังคับบัญชาจะต้องมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมด้วย

หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการห้องประชุมต้องให้ความสำคัญใน “การตอบสนองข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทันที” เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจแผนการทำงานต่อไปได้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และทำให้ดำเนินการประชุมได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถนำข้อสรุป แนวคิด แนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากการประชุมไปพัฒนางานขององค์กรต่อไปได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่ การพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ความสำคัญของข้อมูลที่แสดงในระบบจองห้องประชุมออนไลน์จะต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และมีความเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับบทความที่ว่า ผู้ใช้งานห้องประชุมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจากการจองห้องประชุมผ่านระบบออนไลน์ (นิตยา เปล่งเจริญศิริชัย, 2561) เพราะการจัดประชุมอาจจะมีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น วิทยากร งบประมาณ จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม เป็นต้น ดังนั้นการที่ผู้ใช้บริการได้ทราบข้อมูลทันทีว่ามีห้องประชุมว่าง ตามวันและเวลาที่ต้องการจะทำให้การบริหารจัดการต่าง ๆ ดำเนินการต่อไปได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและชื่นชมหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการห้องประชุม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้สามารถเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ดังนี้

1) การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ ด้วย Web Application สามารถใช้งานได้ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook รวมถึงโทรศัพท์มือถือ และมีการแจ้งผลการจองผ่านระบบ Notification ของ Application Line เมื่อมีการจอง การอนุมัติการจอง และแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงวันจองใช้ห้องประชุม

2) พัฒนาศักยภาพความรู้ด้านไอทีที่ศูนย์ฯ ให้กับผู้ดูแลห้องประชุม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากระบบไอทีที่ศูนย์ฯ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งจัดทำคู่มือในการแก้ปัญหาเฉพาะของอุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์ฯ ในห้องประชุมด้วย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จได้ด้วยด้วยความช่วยเหลือจากการให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนการสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้สัมภาษณ์รู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย ได้แก่

1) ศาสตราจารย์ นายแพทย์อร่าม โรจนสกุล อดีตผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

2) ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงจิตติมา มโนชัย บาร์ทเลิท์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

3) นางวารีย์ อัครเสนา หัวหน้างานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน คณະแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอขอบคุณกลุ่มทีมงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีส่วนในการสร้างพลังใจในการทำงานวิจัยได้อย่างลุล่วงสำเร็จไปพร้อมกัน ขอขอบคุณครอบครัว นายฐิติพงษ์ เลิศวิริยะประภา สามีที่สนับสนุนในการทำงานและขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ด้วยดีเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

กรรณิกา ภูนาพรรณ และ ชูพงษ์ ทองคำสมุทร.

(2555). *การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของ เสี่ยงภายในห้องประชุมคณะเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วนากร หมื่นหลุกง, อรรถพล วิรัตน์, และ สุรศักดิ์ ตา*
น้อย. (2556). ระบบจองห้องประชุม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, (ม.ป.ป.), 365-370.

นิตยา เปล่งเจริญศิริชัย. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการห้องเรียนและห้องประชุมของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน, 24(23), 365-377.*

นิมิต ชื่นสัน (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่จัดงานประชุม ในบริบทห้องประชุมโรงแรม : มุมมองผู้จัดงาน. *RMUTT Global Business and Economics Review, 13(2), 67-78*

สมปรารถนา นามขามและคณะ. (2557). โครงการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้ห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม. *Mahidol R2R e-Journal, 2(1), 92-117.*

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). *MICE City. TCEB. <https://www.businesseventsthailand.com/th/mice-destinations/mice-destinations/>*

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). แนวปฏิบัติทางการวิเคราะห์จริยธรรมการวิจัยในขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ. *ARU Research Journal, 5(1), 79-86.*

สุรวิช สิมคาน. (2557). ระบบบริหารจัดการห้องประชุมออนไลน์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม. *PULINET Journal, 1(1), 45-48.*

ศิริรัตน์ ศรีโปลา. (ม.ป.ป.). *การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. การวิจัย. <http://202.28.33.1/2010/km/ppt-sirirat.pdf/>*

Novabizz. (ม.ป.ป.) *ทฤษฎีความคาดหวัง. Novabizz.com. https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm*

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77-101. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>*