รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน

(One Stop Service for Booking via Application)

โดย

นางสาว รินรดา เดือนดารา 6014400007

โครงงานวิชานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อโครงงาน	**การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน**
	(One stop service for booking via application)
รายชื่อผู้จัดทำ	นางสาวรินรดา เดือนดารา 6014400007
ภาควิชา	อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

อนุมัติให้โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

คณะกรรมการสอบโครงงาน

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ)

.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาว พัณณิตา โศภาคนี)

.....กรรมการกลาง
(อาจารย์อัคร ธนะศิรังกูล)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิมปะวัฒนะ)

ชื่อโครงงาน : การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน

หน่วยกิต : 5

ผู้จัดทำ : นางสาว รินรดา เดือนดารา

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขา : การโรงแรม

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 2 / 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เน้นการพัฒนาการให้บริการของใบแก้วคลินิก ซึ่งเป็นคลินิกเสริมความงาม โดยการบริการที่สะดวกรวดเร็วต้องมีระบบการให้บริการที่เป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าใบแก้วคลินิกมีปัญหาในการให้บริการ ดังนั้นการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้แอปพลิเคชันมาประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาระบบการจองคิว การนัดหมาย การค้นหาประวัติก่อนพบแพทย์ เป็นการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน ผลการตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 20 คน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากโดยมีที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านแอปพลิเคชันมีการบริการที่ครบวงจรมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจรองลงมาคือ การใช้งานของแอปพลิเคชันสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ผู้ใช้พึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพื่อนำมาใช้งานน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และแก้ไขปัญหาของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว , แอปพลิเคชัน , ใบแก้วคลินิก

Project Title	: One Stop Service for Booking via Application
Credits	: 5
By	: Ms.Rinrada Dueandara
Advisor	: Dr. Nantira Pookhao Sonjai
Degrees	: Bachelor of Arts
Faculty	: Liberal Arts
Major	: Hotel management

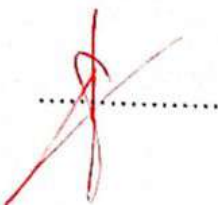
Semester/Academies year:2/2020

Abstract

This study focused on the service development of Baikaew Clinic, an aesthetic and anti-aging center.Generally, service should be quick and convenient, and acquire systematic procedures to meet the needs of customers. Baikaew Clinic had encountered problems with the service provided to the customers.Therefore, the purpose of this study was to create an application for one stop service to enhancing the process of queuing, making appointments and searching for customer data. The survey result of 20 applicants from users found overall that the users were highly satisfied with the application, with a mean of 3.80.The users were mostly satisfied with one stop service of the application, with a mean of 3.90. Secondly, they were satisfied with the convenience of the application, with a mean of 3.85. They were least satisfied with the accessibility and downloadable of the application, with a mean of 3.40.Therefore, this study, one stop service for booking via application was effective, met the needs of the customers, and could rightly solve the problems of Baikaew Clinic.

Keywords: One stop service , Application , Baikaew Clinic

Approved by



กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ใบแก้วคลินิก ตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม – 30 เมษายน พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อเสริมศักยภาพของตนเองและโครงงานสหกิจศึกษาเล่มสำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือและการสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่ายดังนี้

คุณพัณณิตา โศภาคนี ผู้จัดการ

อาจารย์ ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ (อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา)

และบุคคากรในคลินิกทุกท่านอื่น ๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการจัดทำโครงงาน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำโครงงานเล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความรู้และค่าประสบการณ์มากมาย ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาว รินรดา เดือนดารา

22 พฤษภาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	**ก**
กิตติกรรมประกาศ	**ข**
บทคัดย่อ	**ค**
Abstract	**ง**
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน	1
1.3 ขอบเขตของโครงงาน	1
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	
2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	3
2.2 ประวัติและลักษณะการให้บริการ	3
2.3 รูปแบบโครงสร้างบริหารและตำแหน่งต่างๆ	4
2.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	5
2.5 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา	6
2.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	6
2.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	7
2.8 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	7
2.8.1ผลที่ได้รับจาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	7
2.8.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	8
2.9 ข้อเสนอแนะ	8
บทที่ 3 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
3.1 ความหมายบริการและการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	9
3.2 การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพในภาคธุรกิจการบริการ	11
3.3 ความหมายของโมบายแอปพลิเคชัน	12
3.4 การใช้โมบายแอปพลิเคชันในภาคธุรกิจการบริการ	13
3.5 ข้อมูลด้านการออกแบบ	13
3.5.1การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสร้างรายได้หรือมีส่วนในภาคธุรกิจ	14
3.5.2 การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้สนับสนุนภาพลักษณ์ขององค์กร	14

สารบัญ(ต่อ)

3.6 วิจัยที่เกี่ยวข้อง 14

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติตามโครงงาน

4.1 ขั้นตอนการดำเนินการทำแอปพลิเคชัน 15

4.2 ขั้นตอนการทำฟังก์ชันใส่เทมเพลต 17

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 25

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงงาน 29

5.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงงาน 29

5.3 การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงงาน 30

บรรณานุกรม.....

ภาคผนวก.....

ภาคผนวก ก รูปขณะปฏิบัติงานสหกิจ

ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

ภาคผนวก ง บทความวิชาการ

ภาคผนวก จ โปสเตอร์

ภาคผนวก ฉ แบบรายงานผลปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ช ประวัติผู้จัดทำ

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน 7
ตารางที่ 4.1 แสดงจำแนกและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 25
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ 26
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา 26
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 27
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อแอปพลิเคชัน 28

มหาวิทยาลัยสยาม SIAM UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 2.1 โลโก้ ใบแก้วคลินิก 3

รูปที่ 2.2 รูปภายคลินิกใบแก้วประวัติและการให้บริการ 3

รูปที่ 2.3 รูปแบบการจัดองค์กร 4

รูปที่ 2.4 รูปนักศึกษาสหกิจ 5

รูปที่ 2.5 รูปพนักงานที่ปรึกษา 6

รูปที่ 4.1 รูปหน้าเว็บไซต์ iBiild 15

รูปที่ 4.2 การลงชื่อเข้าสู้ระบบหน้าเว็บไซต์ iBuildApp 16

รูปที่ 4.3 ตัวเลือกรูปแบบ Template 16

รูปที่ 4.4 ขั้นตอนการนำฟังก์ชันใส่เทรมแพลต 17

รูปที่ 4.5 หน้าแอปพลิเคชันใบแก้วคลินิกที่สร้างขึ้น 18

รูปที่ 4.6 ตัวแอปพลิเคชันจำลอง 18

รูปที่ 4.7 หน้าลงทะเบียนเข้าใช้ทดลองแอปพลิเคชัน 19

รูปที่ 4.8 หน้าแอปพลิเคชันและเมนูของใบแก้วคลินิก 19

รูปที่ 4.9 หน้าข้อมูลการให้บริการ 20

รูปที่ 4.10 การติดต่อโทรศัพท์ 20

รูปที่ 4.11 การจองคิวหรือการนัดหมาย 21

รูปที่ 4.12 ตรวจสอบวันเวลาการจอง 21

รูปที่ 4.13 การตรวจสอบวันและเวลาก่อนกดยืนยัน 22

รูปที่ 4.14 แผนที่ในการกดขอดูเส้นทาง 22

รูปที่ 4.15 การส่งอีเมลหรือ Send Email วันเวลาที่จอง 23

รูปที่ 4.16 รายการสินค้าออนไลน์ที่สามารถขายได้ 23

รูปที่ 4.17 รายการสินค้าที่เป็นยาสำหรับคนไข้ที่เป็นผื่นและสิวเท่านั้น 24

รูปที่ 4.18 เมื่อกดสินค้าใส่ตะกร้าจะแสดงราคา และจำนวนสินค้าที่เลือก 24

รูปที่ 4.19 กรอกรายละเอียด ชื่อนามสกุล อีเมล ที่อยู่จัดส่ง 25

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันการบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อสถานประกอบการต่างๆ ความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการของสถานประกอบการ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสถานประกอบการ ซึ่งเมื่อการบริการเป็นที่น่าพอใจ สะดวก รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด ทำให้สถานประกอบการนั้น มีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับจากคำชื่นชมจากผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดการซื้อสินค้าและการบริการซ้ำ เมื่อสถานประกอบการเป็นที่รู้จักมากขึ้น มีผู้ใช้บริการมากขึ้น และผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลายขึ้น ทำให้ระบบขั้นตอนการบริการที่มีอยู่ล่าช้า ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการไม่ตอบสนองผู้ใช้บริการ การทำงานของพนักงานเกิดความผิดพลาด ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจที่บริการล่าช้า ความผิดพลาด และระบบที่ไม่เป็นขั้นเป็นตอนในการให้บริการ

ดังนั้นการบริการที่สะดวกรวดเร็วจึงต้องมีเทคโนโลยี หรือระบบที่เป็นขั้นเป็นตอนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ใบแก้วคลินิกมีปัญหาต่อการให้บริการเช่นกัน ปัญหาที่พบคือการนัดคนไข้หรือคนไข้ลืมบัตรนัด ปัญหาต่อการถอดรหัสจากชื่อนามสกุลคนไข้ ข้อมูลของคนไข้ไม่ครบถ้วน ความยุ่งยากซับซ้อน หรือปัญหาความล่าช้าในการจอง ดังนั้นหากเราใช้การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ในการแก้และจัดการปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการ (One stop service) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ในแอพพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำจึงได้คิดโครงงานในหัวข้อ “ การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application)” เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองลำดับการเข้ารับบริการแก่ผู้มาใช้บริการที่ใบแก้วคลินิก

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน

1. เพื่อพัฒนาการบริการด้านการจองคิวแบบครบวงจร
2. เพื่อคิดค้นแอปพลิเคชันสำหรับการจองคิวแบบครบวงจร

1.3 ขอบเขตของโครงงาน

โครงงานนี้ใช้ระยะเวลาในการค้นคว้าเป็นเวลา 3 เดือน (11 มกราคม 2564-30 เมษายน2564) สถานที่จัดทำโครงงานคือใบแก้วคลินิก มีการประเมินความพึงพอใจของโครงงานโดยการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของ “การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application)” โดยลูกค้าและผู้ใช้งานจริงของใบแก้วคลินิกเป็นผู้ประเมินแบบสอบถาม จำนวน 20 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ใบแก้วคลินิกมีความพึงพอใจในการบริการโดยรวมมากขึ้น
2. ใบแก้วคลินิกมีระบบงานการจองคิวที่ดีมากขึ้น
3. ใบแก้วคลินิกมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ดี
4. พนักงานของใบแก้วคลินิกทำงานน้อยลง งานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และแม่นยำ มากขึ้น

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

รูปที่ 2.1 โลโก้ ใบแก้วคลินิก

ที่มา : https://www.facebook.com/baikaewclinic/

ชื่อสถานประกอบการ : ใบแก้วคลินิก

ที่ตั้งสถานประกอบการ : 523 ถ.เพชรเกษม แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

โทรศัพท์ : 02-421-4229

Facebook page : ใบแก้วคลินิก

2.2 ประวัติและลักษณะการให้บริการ

ใบแก้วคลินิกเป็นสถานรักษาพยาบาลเกี่ยวกับผิวหนัง หนังศรีษะ รักษาโรคทั่วไป รักษาสิว ตลอดจนความงามอื่นๆการทำทรีทเม้นท์และเลเซอร์ต่างๆ โดยจัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2554 โดยมี แพทย์หญิง ใบแก้ว เศรษฐวงศ์ เป็นผู้ดูแลกิจการทั้งหมด รวมถึงเป็นคุณหมอผิวหนังโดยตรงจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้ดูแลและดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน

รูปที่ 2.2 ใบแก้วคลินิก

ที่มา : https://www.facebook.com/ใบแก้วคลินิก-235954243084702/

2.3 รูปแบบโครงสร้างบริหารและตำแหน่งต่างๆ

ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ แพทย์ประจำคลินิก

แพทย์หญิงใบแก้ว เศรษฐวงศ์

ผู้จัดการ ผู้ช่วยหมอ

นางสาว พัณณิตา โศภาคนี

ผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานประจำ

นางสาว นภัสวรรณ รักษาวงศ์

รูปที่ 2.3 รูปแบบการจัดองค์กร

ที่มา : ผู้จัดทำ

โครงสร้างและตำแหน่งงานที่มี

เพื่อโครงสร้าง แผนการบริการที่ดี การบริการอย่างทั่วถึง ใบแก้วคลินิกมีตำแหน่งงานดังต่อไปนี้

- แพทย์ประจำคลินิก
- ผู้จัดการ ผู้ช่วยหมอ
- ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานประจำ
- พนักงานประจำแผนก

2.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

รูปที่ 2.4 รูปนักศึกษาสหกิจ
ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อผู้ปฏิบัติงาน : นางสาว รินรดา เดือนดารา
แผนก / ส่วนงาน : พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ รับโทรศัพท์และจัดการประวัติผู้ป่วย ตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม – 30 เมษายน 2564

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน

- อำนวยความสะดวกให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการและลูกค้า
- รับโทรศัพท์
- จัดหา จัดเก็บและทำประวัติผู้ป่วย
- จ่ายยา อธิบายการใช้ยาแก่คนไข้ และผู้มาใช้บริการ
- แอดมินเพจ Facebook ของใบแก้วคลินิก
- ทำทรีทเม้นท์

2.5 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา

รูปที่ 2.5 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา : คุณพัณณิตา โศภาคนี

ตำแหน่งงาน : ผู้จัดการ และผู้ช่วยหมอ

2.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ณ ใบแก้วคลินิก เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม ถึง 30 เมษายน 2564 เป็นระยะเวลา 3 เดือน ภายใน 1 วันทำงาน 9 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 10:00 ถึง 19:00 น. ซึ่งจะปฏิบัติงาน 6 วันต่อสัปดาห์ หยุดทุกวันพฤหัสบดี

2.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
ศึกษาข้อมูลเลือกหัวข้อทำโครงงาน	←	—	→		
วิเคราะห์ปัญหา/ปฏิบัติงาน		←	—	—	→
จัดทำแอปพลิเคชันจากหัวข้อโครงงาน			←	—	→
ติดตามผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล			←	—	→
รวบรวมข้อมูลเพื่อทำเล่ม				←	→

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1. ปฏิบัติงานเรียนรู้ และศึกษาปัญหาเพื่อเลือกหัวข้อโครงงาน
2. ร่างรายละเอียดหัวข้อโครงงาน และนำเสนอหัวข้อ
3. ศึกษาทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
4. ทำแอปพลิเคชัน
5. ทำแบบทสอบถาม และแจกเพื่อประเมินความพึงพอใจ
6. ส่งแบบรายงานความก้าวหน้าของโครงงาน
7. รวบรวมเป็นรูปเล่มโครงงาน เพื่อนำเสนอโครงงาน

2.8 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.8.1 ผลที่ได้รับจาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การออกปฏิบัติงานด้านการต้อนรับ และการให้บริการ

1. ฝึกการบริการ และบุคลิกภาพ
2. ฝึกการรวบรวมข้อมูล การให้ข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลด้านการบริการที่ถูกต้อง
3. รู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากรณีผู้ให้บริการสลับประวัติ หรือผู้ใช้บริการลืมบัตรนัด
4. ฝึกความอดทนในการทำงาน หรือพบเจอผู้มาใช้บริการหลายแบบ
5. ฝึกการอธิบายการจ่ายยาเพื่อให้คนไข้เข้าใจและใช้ยาได้อย่างถูกต้อง

การปฏิบัติงานด้านเอกสาร

1. ได้รับความรู้เกี่ยวกับการถอดรหัส เพื่อใส่รหัสประวัติคนไข้

2. ได้รับองค์ความรู้เรื่องการเขียนโค้ดคำสั่งหมอ เพื่อจัดยา หรือการนัดคนไข้

การปฏิบัติงานทางด้านหัตถกรรม

1. ฝึกการเข้าเคสเพื่อฟังคำสั่งคุณหมอในการทำหัตถกรรมการฉีดยา ทำทรีทเม้นท์หรือเลเซอร์ รวมถึงการล้างแผลคนไข้
2. ได้เรียนรู้การล้างแผลอย่างถูกต้อง และการใช้เครื่องมือในการทำหัตถกรรมบนใบหน้า

2.8.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การออกปฏิบัติงานด้านเอกสาร

1. การถอดรหัสประวัติของคนไข้ผิดพลาดโดยตัวอักษร และตัวเลขที่ซ้ำกัน
2. การลงชื่อยา หรือการทำหัตถกรรมไม่ตรงกับการชำระเงิน

การปฏิบัติงานด้านหัตถกรรม

1. ยังไม่ชำนาญด้านการใช้อุปกรณ์บางชนิด เช่นการใช้เครื่องนวดด้วยคลื่นไฟฟ้าบางชนิด
2. มีความผิดพลาดในการสื่อสาร เช่นเตรียมห้องในการทำหัตถกรรมผิดประเภทกับที่ได้รับคำสั่ง
3. มีความกังวลเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญ

การปฏิบัติงานด้านจ่ายยา

1. การหยิบยา หรือจัดยาให้คนไข้ผิดพลาด
2. การจำรายละเอียดยาและราคายาที่มีมากกว่า 100 รายการ

2.9 ข้อเสนอแนะ

1. นักศึกษาควรฝึกการจดจำการถอดรหัสตัวอักษร และตัวเลขในกานถอดรหัสเพื่อความว่องไวในการถอดรหัสหาประวัติ
2. นักศึกษาควรมีความรอบครอบ ละระมัดระวังการจ่ายยา หรืออธิบายการใช้ยา เพื่อความถูกต้องแม่นยำ
3. นักศึกษาควรมีสมาธิ และสติในการทำงาน เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดในการทำงาน

บทที่ 3
ทฎษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application) ผู้จัดทำได้ศึกษาและได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

3.1 ความหมายบริการและการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

3.2 การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพในภาคธุรกิจการบริการ

3.3 ความหมายของโมบายแอปพลิเคชัน

3.4 การใช้โมบายแอปพลิเคชัน ในภาคธุรกิจ

3.5 ข้อมูลด้านการออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน

3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ความหมายบริการและการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

ณธาร สติวรรธน์ (2562) กล่าวว่า คำว่า “บริการ” หรือ “เซอร์วิส” (Service) นั้นเป็นคำที่ทุกคนมักจะได้ยิน และได้พบเห็นอยู่จนเป็นปกติในชีวิตประจำวัน เนื่องจากองค์กรทุกแห่งต่างก็พากันให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าให้ดีที่สุดเพื่อหวังช่วงชิง “ความผูกพันธ์” (Engagement) และ “ความภักดี” (Loyalty) ของลูกค้ามาเป็นขององค์กรตนเองให้ได้ในยุคที่ธุรกิจจำเป็นต้องแข่งขันกันอย่างดุเดือดในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา คำว่าบริการนั้น มีความหมายที่ค่อนข้างซับซ้อน ซึ่งมักจะสร้างความสับสนให้กับทั้งผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการของตน “บริการ” (Service) คือ “*การกระทำ*” (Deeds) หรือ “ความพยายาม” (Efforts) หรือ “ผลงาน” (Performance) การบริการในความหมายของ “การกระทำ” หรือ “ผลงาน” กล่าวคือ **การ**บริการหมายถึงการอำนวยความสะดวกซึ่งเป็น “ผลงาน” ที่เกิดขึ้นจาก “การกระทำ” ของบุคลากรหนึ่งคน หรือความร่วมมือ จากบุคลากรหลายคน โดยมีวัตถุ อุปกรณ์ สิ่งของ และ กระบวนการ เป็นเครื่องมือ และมีวัตถุประสงค์ในการสร้าง “ความพึงพอใจ” ให้กับลูกค้า

Digital Government Academy (2558) ระบุไว้ว่า การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆได้ ณ ที่จุดเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆจากแหล่งอื่นๆ ทำให้ประชาชนหรือผู้ต้องการใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้

ต่างๆนอกจากนั้นยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual service office) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่องเท่านั้น โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non-stop service) และทุกสถานที่โดยที่ ไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป หลักการในการดำเนินการตามแนวทางการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) และการขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non stop service) นั้นจำเป็นจะต้องอาศัยวิธีบูรณาการระบบการทะเบียนของหน่วยเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการประชาชนจะต้องจัดทำระบบฐานข้อมูลการทะเบียนของตนไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถเชื่อมระบบข้อมูลของตนเข้ากับข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆได้ด้วยเลขประจำตัวประชาชน ดรรชนีกลางกลุ่มข้อมูลประชาชน และเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของรัฐ รัฐบาลจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการให้บริการประชาชนด้วยการจัดทำระบบการเข้าสู่บริการภาครัฐของสังคมไทย และระบบคลังข้อมูลกลางของรัฐ เพื่อเชื่อมต่อระบบข้อมูลและการบริการประชาชนของหน่วยงานต่างๆเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการบริการในรูปแบบของการบริการหลากหลาย ณ สำนักงานบริการประชาชน โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน เพียงใบเดียวเป็นหลักฐานในการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ อีกทั้งยังต้องอาศัยเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญด้านการป้อนข้อมูลระบบระเบียบต่างๆเข้าด้วยกันอีกด้วย ดังนั้นจึงต้องมีผู้รู้ในด้านเรื่องของไอทีหรือเทคโนโลยีมาพัฒนาหรือเขียนระบบให้ทางภาครัฐหรือสถานบริการนั้นๆ และมีข้อมูลหลายแหล่งที่กล่าวถึงความหมาย หรือแนวคิดของการบริการในรูปแบบ “One Stop Service” เช่นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียวโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ (2553) กล่าวว่า รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญคือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลงกล่าวคือแทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมดซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรกคือขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังใ

บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆกระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุง และออกแบบใหม่ในการให้บริการ

รูปแบบนี้ใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอนหรือการสร้างใหม่ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

- แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work simplification) ที่ให้ความสำคัญกับหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (Eliminate) การรวม (Combine) การจัดการใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify)
- แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขั้นพื้นฐาน(Fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (Dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (Radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (Entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน ในรูปแบบที่สามนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรกคือขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซท์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

3.2 การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพในภาคธุรกิจการบริการ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทธุรกิจมากขึ้นตามยุคตามสมัยของการพัฒนา แต่เทคโนโลยีก็เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนามากขึ้นเรื่อยๆ มีการใช้เว็บไซต์แอปพลิเคชัน ธุรกิจส่วนใหญ่จึงต้องมีการปรับตัวตามให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเหล่านั้น ทั้งนี้เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทจนกลายเป็นหนึ่งในโครงสร้างหลักของธุรกิจในส่วนใหญ่ ทำให้เรา

เห็นได้ว่าองค์กรธุรกิจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อ ตอบสนองต่อสังคมและตลาดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

Elmore'Peterson and E Grosvenor'Plawmam (1953) กล่าวว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้องผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

สมใจ ลักษณะ (2544) กล่าวไว้ว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยไม่สิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

เหตุผลในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจ

เทคโนโลยีเป็นเครื่องข่ายข้อมูลในการเชื่อมโยงต่างๆ และทำให้หลายๆที่ทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลงหรือนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน องค์กรใหญ่ๆปรับเองตัวเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันแล้วองค์กร หรือภาคธุรกิจใดที่ไม่ปรับตัว หรือนำเทคโนโลยีมาปรับใช้จะดำเนินธุรกิจได้ลำบากเพราะทั่วโลกและผู้ใช้จำนวนมากอยู่กับเทคโนโลยีแล้ว การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตมีการแข่งขันสูง ทุกองค์กรต่างช่วงชิงความได้เปรียบในการเข้าถึงผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งให้มากที่สุด ด้วยความรวดเร็วและคุณภาพดีตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อดำเนินธุรกิจที่ดีกว่าฝ่ายตรงข้าม การปรับตัวและออกแบบโครงสร้างขององค์กรขึ้นมาเนื่องจากถูกกระแสกดดัน

3.3 ความหมายของโมบายแอปพลิเคชัน

Mongo consultant co.,Ltd. (2015) Web application คือ การพัฒนาระบบงานบนเว็บ ซึ่งมีระบบมีการไหลเวียนในแบบ Online ทั้งแบบ Local ภายในวง LAN และ Global ออกไปยังเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ทำให้เหมาะสำหรับงานที่ต้องการข้อมูลแบบ Real Time การทำงานของ Web Application นั้นโปรแกรมส่วนหนึ่งจะวางตัวอยู่บน Rendering Engine ซึ่งตัว Rendering Engine จะทำหน้าที่หลักๆ คือนำเอาชุดคำสั่งหรือรูปแบบโครงสร้างข้อมูลที่ใช้ในการแสดงผลนำมาแสดงผลบนพื้นที่ส่วนหนึ่งในจอภาพ โปรแกรมส่วนที่วางตัวอยู่บน Rendering Engine จะทำหน้าที่หลักๆ คือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขสิ่งที่แสดงผลจัดการตรวจสอบข้อมูลที่รับเข้ามาเบื้องต้นและการประมวล

บางส่วนแต่ส่วนการทำงานหลักๆ จะวางตัวอยู่บนเซอร์เวอร์ในลักษณะเว็บแอปพลิเคชันแบบเบื้องต้น ฝั่งเซิร์ฟเวอร์จะประกอบไปด้วยเว็บเซิร์ฟเวอร์ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมต่อกับไคลเอนต์ตามโปรโตคอล HTTP/ HTTPS โดยนอกจากเว็บเซิร์ฟเวอร์จะทำหน้าที่ส่งไฟล์ที่เกี่ยวเนื่องกับการแสดงผลตามมาตรฐาน HTTP ตามปกติทั่วไปแล้ว เว็บเซิร์ฟเวอร์จะมีส่วนประมวลผลซึ่งอาจจะเป็นตัวแปลภาษา เช่น Script Engine ของภาษา PHP หรืออาจจะมีการติดตั้ง NET Framework ซึ่งมีส่วนแปลภาษา CLR ที่ใช้แปลภาษา Intermediate จากโค้ดที่เขียนด้วย VB.NET หรือ C#.NET หรืออาจจะเป็น J2EE ที่มีส่วนแปลไบต์โค้ดของคลาสที่ได้จากโปรแกรมภาษาจาวา เป็นต้น

Mobile Application ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application มีความหมายดังนี้ Mobile คืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่น คือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา ใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ทำหน้าที่ได้หลายอย่างในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์ สำหรับ Application หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

3.4 การใช้โมบายแอปพลิเคชันในภาคธุรกิจการบริการ

แอปพลิเคชันสามารถถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการกับองค์กรต่างๆเช่น บริษัททรู ที่ให้บริการเรื่องเครือข่าย สัญญาณอินเทอร์เน็ต และการใช้สื่อสารทางซิมโทรศัพท์ที่มีอัตราค่าโทร รวมทั้งยังต่อยอดทั้งสิทธิพิเศษต่างๆ เน็ตบ้าน หรือการจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชั่น ทรูวอลเล็ต แอปพลิเคชันที่ทรูสร้างขึ้นและถูกพัฒนามาเพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภค หรือ แอปพลิเคชัน ไลน์แมน (Line man) แกร็ป (Grab) หรืออุตสาหกรรมโรงแรม และท่องเที่ยว

1. แอปพลิเคชัน ทรูไอดี (True id) ที่รวมสิทธิพิเศษมากมายจากทรูสำหรับลูกค้าทรู ทั้งการจ่ายบิลหรือการซื้อโปรโมชั่นอื่นๆ ใช้ทรูไอดีดูหนังต่างๆผ่านการซื้อจากทรู
2. แอปพลิเคชัน ไลน์แมน (Line man) หรือ แกร็ป (Grab) แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางโดยบริการเรียกแท็กซี่ หรือการสั่งอาหารที่เข้าร่วมผ่านทางแอปพลิเคชัน
3. แอปพลิเคชัน Trivago Booking ที่ใช้จองโรงแรมเพื่อท่องเที่ยว หรือ ตั๋วเครื่องบินแทนการจองกับทางโรงแรม หรือทางสายการบินโดยตรง

3.5 ข้อมูลด้านการออกแบบ Mobile Application

Paul Francis (2017) กล่าวว่า โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) เป็นการพัฒนาโปรแกรมเพื่อนำมาใช้สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟนหรือ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สื่อสาร โดยตัวโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังทำ ให้ผู้ใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ได้ใช้ง่ายยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือ หรือ สมาร์ทโฟน มีหลายระบบที่พัฒนาออกมาให้ผู้ใช้บริการใช้ เช่นระบบที่ถูกนำมาใช้ IOS และ Android จึงทำให้เกิดการเขียน

หรือพัฒนา แอปพลิเคชัน ลงบนสมาร์ทโฟนขึ้นเรื่อยๆ อย่างเช่น เกมส์ โปรแกรมคุยต่างๆ แอปธนาคาร และหลายธุรกิจก็เข้าไปเน้นในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น เช่น Facebook ที่สามารถแชร์เรื่องราวต่างๆ ตำแหน่งที่ตั้ง สถานะ รูปภาพผ่านทางแอปพลิเคชันได้โดยตรง โมบายแอปพลิเคชัน เหมาะสำหรับธุรกิจ และองค์กรต่างๆในการเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ รวมถึงขยายการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน สะดวกง่าย ทุกที่ ทุกเวลา ตัวอย่าง เช่น โมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับการจองตั๋วเครื่องบินหรือการแอปพลิเคชันจองโรงแรมอีกมากมาย

3.5.1 การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสร้างรายได้หรือมีส่วนในภาคธุรกิจ

ช่องทางการหารายได้กับเทคโนโลยีกำลังเป็นที่นิยมอีกทั้งมีหลายคนเริ่มจะสร้างแอปพลิเคชันเพื่อหวังว่าจะเป็นนวัตกรรมเพื่อดึงดูดผู้คนให้เข้ามาดาวน์โหลด ยิ่งมียอดดาวน์โหลดมากเพียงใด นั่นก็เท่ากับว่าผู้สร้างแอปพลิเคชันก็จะมีรายได้มากเท่านั้น ช่องทางการขายแอปพลิเคชั่นหลักๆผู้พัฒนานำไปขายหรือปล่อยให้ดาวน์โหลดฟรีที่ Play Store และ APP Store ดังนั้น ตลาดแอปพลิเคชันบนมือยังมีโอกาสพัฒนาไปได้อีกไกลเพราะจะมีผู้ใช้ระบบ Android และ IOS เพิ่มขึ้นทุกวันอย่างต่อเนื่อง เช่น แอปพลิเคชันที่เปิดพื้นที่ให้ทำการซื้อขายสินค้า Shopee Lasada

3.5.2 การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้สนับสนุนภาพลักษณ์ขององค์กร

ในปัจจุบันเกือบทุกองค์กรมี Apps เป็นของตัวเอง เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการบริการขององค์กร จึงทำให้สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ยิ่งสะดวกมาก มีความรวดเร็ว ลดการเดินทางหรือการโทรศัพท์ ยิ่งสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรได้มาก ทำให้ลูกค้าหันมาใช้บริการองค์กรนั้นๆมากขึ้นอีกด้วยตัวอย่าง Mobile Apps ที่ใช้ในการสนับสนุนองค์กร หรือสร้างภาพลักษณ์องค์กร เช่น แอปพลิเคชันส่งเสริมการบริการให้กับลูกค้า AIS

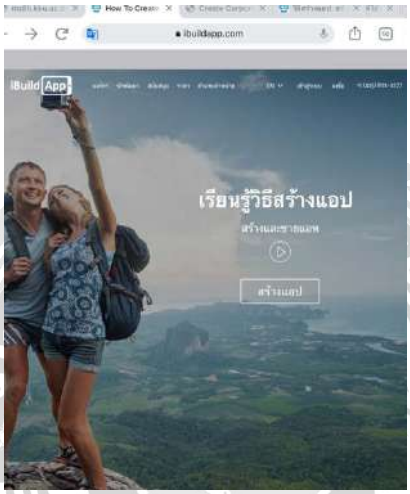
3.6 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศ์ยุทธ อุดมศักดิ์ (2553)ได้ทำการศึกษาพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์แบบเว็บแอปพลิเคชันกรณีศึกษาโคโคนัทบีทแอนด์รีสอร์ทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในด้านการให้บริการการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าการบริหารจัดการข้อมูลและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยระบบมีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลทั่วไป และแนะนำบริการเสริมต่าง ๆ อาทิสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่มซึ่งระบบพัฒนาขึ้นในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิชวลสตูดิโอ 2005 และภาษา C # .NET ร่วมกับระบบจัดการฐานข้อมูลไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2005 จากนั้นได้ประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนการวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 พบว่าระบบมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีส่วนการประเมินความพึงพอใจโดยผู้ใช้งานจำนวน 30 คนการวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก สามารถนำไปเพิ่มช่องทางในการติดต่อและจัดหาบริการเสริมแบบใหม่ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า

บทที่ 4
ผลการปฏิบัติงานตามโครงงาน

โครงงานเรื่อง การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของใบแก้วคลินิก และนำปัญหาที่ค้นพบมาหาแนวทางแก้ปัญหา และปัญหาที่พบเจอคือเรื่องการจองคิวหรือการนัดหมายจนตลอดการรอคิวนานในการค้นหาประวัติ ผู้จัดทำเลยคิดค้นการสร้างแอปพลิเคชัน เพื่อให้ถูกพัฒนา และนำมาใช้ต่อยอดกับธุรกิจ โดยเริ่มขั้นตอนการสร้างแอปพลิเคชันดังต่อไปนี้

4.1 ขั้นตอนการดำเนินการทำแอปพลิเคชัน



รูปที่ 4.1 หน้าเว็บไซต์สร้างแอปพลิเคชัน www.iBuildappl.com

ที่มา : www.iBuildappl.com

เริ่มจากศึกษาหาข้อมูลตัวเว็บไซต์หรือวิธีการสร้างแอปพลิเคชัน iBuildApp เป็นเว็บไซต์ที่เลือกในการสร้างแอปพลิเคชันเพื่อพัฒนาต่อยอด BuildApp เป็นเว็บไซต์ที่สามารถสร้างแอปพลิเคชันได้ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยการทดลองใช้ฟรี 14 วัน นับจากเริ่มการสร้างแอปพลิเคชัน ภายในตัวเว็บไซต์สามารถพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ และอัปโหลดลง App store หรือ play store เพื่อให้ผู้ใช้บริการโหลดใช้งานจริงได้ หน้าเว็บไซต์สามารถลงทะเบียน (Sign in) เพื่อเข้าระบบเว็บไซต์ เพื่อ สร้างแอปพลิเคชัน

รูปที่ 4.2 การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานในการสร้างแอปพลิเคชัน

ที่มา : https://ibuildapp.com

การเข้าใช้งานเว็บไซต์ต้องลงทะเบียนผ่านอีเมล บัญชี Facebook หรือ Google สร้างรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน

รูปที่ 4.3 ตัวเลือกประเภทและรูปแบบ Template ของแอพพลิเคชัน

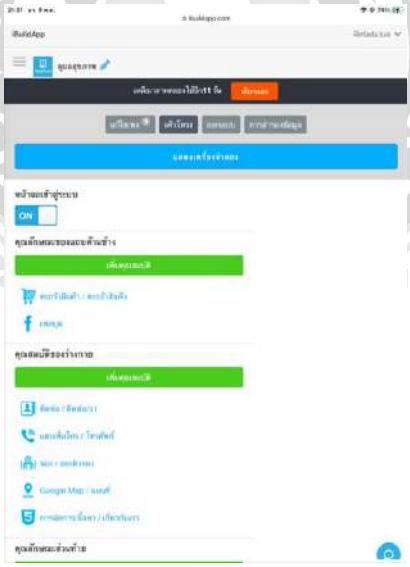
ที่มา : https://ibuildapp.com

เมื่อเข้าสู่ระบบหรือลงทะเบียนสำเร็จ จะเข้าสู่หน้าเว็บไซต์อย่างสมบูรณ์ เมื่อเข้าหน้าเว็บจะมี Template มากมายแบบสำเร็จให้ได้เลือกใช้เป็นรูปแบบของตัวแอปพลิเคชันต่างๆในการจัดทำเพจเพื่อแอดหรือเพิ่มคุณสมบัติที่ต้องการในตัวแอปพลิเคชันตัว Template ที่ผู้จัดทำเลือกนั้นคือ Heather care เป็นTemplate ที่เหมาะต่อตัวแอปพลิเคชันที่ผู้ศึกษาต้องการ

4.2 ขั้นตอนการนำฟังก์ชันใส่ Template

เมื่อเลือก Template ที่ต้องการจัดรูปแบบแล้วเราสามารถแก้ไขเพจหรือจัดรูปแบบฟังก์ชันที่ต้องการให้อยู่ในตัวแอปพลิเคชัน หรือหน้าแอปพลิเคชันนั้นๆ เพิ่มคุณสมบัติที่เราต้องการใช้ลงในตัวเพจ กดแบบจำลองเพื่อดูรูปแบบฟังก์ชันคุณสมบัติที่เพิ่มลงไปว่าตรงความต้องการในการใช้งานที่ต้องการให้อยู่บนตัวแอปพลิเคชันหรือไม่ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำตามขั้นตอนดังนี้

- แก้ไขเพจจัดรูปแบบเปลี่ยนพื้นหลัง เพิ่มภาพหน้าปก เพิ่มคุณสมบัติลงในเพจ
- เพิ่มคุณสมบัติฟังก์ชันที่ต้องการลงในเพจ เพิ่มข้อมูลลงในฟังก์ชันหรือคุณสมบัติที่ต้องการ ใส่ Service ที่ต้องการมีในแอปพลิเคชัน เช่น การจองคิว การนัดหมาย ข้อมูลการให้บริการ คอลเซ็นเตอร์ แผนที่ ข้อมูลการติดต่อ รายละเอียดสั่งซื้อยาผ่านทางออนไลน์ กดแบบจำลองเมื่อได้ตัวแอปปลิเคชันที่เราต้องการแล้วสามารถลองใช้งานด้วยการโหลด iBuildApp ผ่าน App Store หรือ Play Store เพื่อลงทะเบียนเข้าสู่ระบบทดลองแอปพลิเคชันหรือทดลองการใช้งานเพื่อพัฒนาตัวแอปให้มีประสิทธิภาพ
- สามารถอัปโหลดแอปพลิเคชันลง App Store หรือ Play Store โดยเสียค่าใช้จ่ายในการอัปโหลดแอปลงเพื่อไปใช้งานจริง



รูปที่ 4.4 ตัวหน้าแก้ไขหรือตัวสร้างเพจเพิ่มคุณสมบัติลงแอปพลิเคชัน

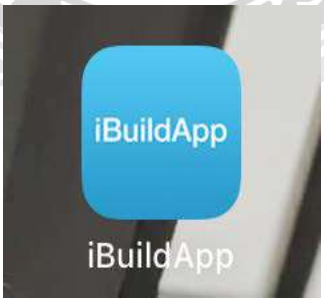
ที่มา : https://ibuildapp.com/new.simulator.php?app=3848847

ผลการดำเนินการใช้งาน

รูปที่ 4.5 หน้าแอปพลิเคชันที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น

ที่มา : ผู้จัดทำ

ก่อนที่ผู้จัดทำจะทดลองตัวแอปพลิเคชันหรือทดลองกับผู้ใช้บริการจะต้องโหลดแอปพลิเคชันตัวจำลองแอปพลิเคชันมาก่อนเป็นชื่อแอปพลิเคชัน iBuildApp



รูปที่ 4.6 ตัวแอปจำลองหรือแอปทดลองใช้งานจริง

ที่มา : App store

สามารถโหลดแอปจำลองตัวแอปที่เราสร้างได้จาก App Store หรือ Play Store สามารถโหลดได้ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่าย

รูปที่ 4.7 หน้าลงทะเบียนเข้าใช้ทดลองแอปพลิเคชัน

ที่มา : ผู้จัดทำ

ข้อมูลหน้าแอปพลิเคชัน

ผู้ใช้บริการ หรือผู้ทดลองต้องลงทะเบียนอีเมลชื่อ และนามสกุลก่อนจึงจะเข้าสู่ระบบในการทดลองแอปพลิเคชันที่ผู้พัฒนาสร้างขึ้น

รูปที่ 4.8 เมื่อเข้าสู่ระบบจะพบหน้าแอปพลิเคชันของคลิกนิก

ที่มา : ผู้จัดทำ

เมื่อเข้าสู่ระบบจะพบกับหน้าแอปพลิเคชันของคลินิกสามารถกดเลือกเมนูที่ต้องการใช้ในแอปพลิเคชัน เช่น ดูข้อมูลการบริการ คอลเซ็นเตอร์ จองคิว นัดหมาย แผนที่ หรือต้องการข้อมูลในการติดต่อรวมถึงเมนูในการกดสั่งซื้อสินค้าที่เป็นสินค้าทั่วไป เช่น ครีม หรือดูโปรโมชั่นการทำหน้าได้ที่สั่งซื้อสินค้ารวมถึงการซื้อยาเฉพาะคนไข้ที่มีประวัติ

เมนูหรือการบริการภายในแอปพลิเคชัน

ผู้จัดทำได้เพิ่มคุณสมบัติหรือฟังก์ชันการใช้งานต่างๆตามหน้าเมนูที่ขึ้นแสดงหน้าแรกของแอปพลิเคชันดังนี้

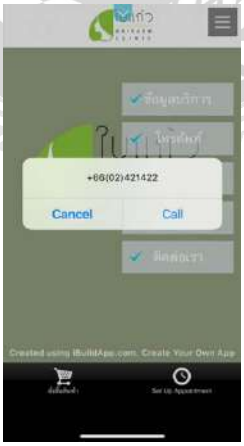
ข้อมูลการให้บริการ

รูปที่ 4.9 เมื่อกดเมนูข้อมูลบริการจะแสดงข้อมูลลักษณะการบริการของคลินิก

ที่มา : ผู้จัดทำ

เมื่อกดเข้าที่เมนูข้อมูลบริการจะแสดงหน้าข้อมูลให้บริการของคลิกให้คนไข้ใหม่ได้สามารถรู้ว่ามีบริการรักษาในเรื่องใด รักษาโรคใดบ้าง หรือมีการบริการใดบ้างในคลินิกรวมถึงบอกวัน และเวลาการให้บริการแก่คนไข้หรือลูกค้าใหม่ที่ต้องการใช้บริการ

การติดต่อโทรศัพท์ (Call Center)



รูปที่ 4.10 เมื่อเลือกเมนูโทรศัพท์ (Call Center)

ที่มา : ผู้จัดทำ

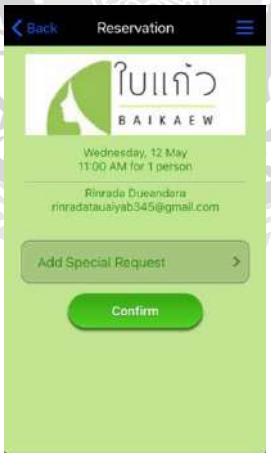
เมื่อเลือกเมนูโทรศัพท์จะต่อเบอร์โทรเข้าคลินิกให้โดยตรงแต่ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าบริการในการโทรศัพท์เข้าทางคลินิกเพื่อสอบถามข้อมูลหรือสอบถามปัญหาที่พบในด้านอื่นๆ เช่น สั่งซื้อยาผ่านทางโทรศัพท์ โทรเช็ควันเปิด - ปิดหมอเข้า

การจองคิวหรือการนัดหมาย (Booking)

รูปที่ 4.11 หน้าเมนูการจองคิวหรือนัดหมาย

ที่มา : ผู้จัดทำ

เมื่อผู้ใช้บริการต้องการจองคิวหรือนัดหมายสามารถกดเข้าไปที่หน้าจองคิวนัดหมายเพื่อจองคิวสำหรับผู้ป่วยใหม่ หรือนัดหมายสำหรับผู้มีประวัติแล้วโดยสามารถใส่วันและเวลาในการจองคิวหรือนัดหมายแล้วกด Submit



รูปที่ 4.12 ตรวจสอบวันเวลาที่จะจองหรือนัดหมาย

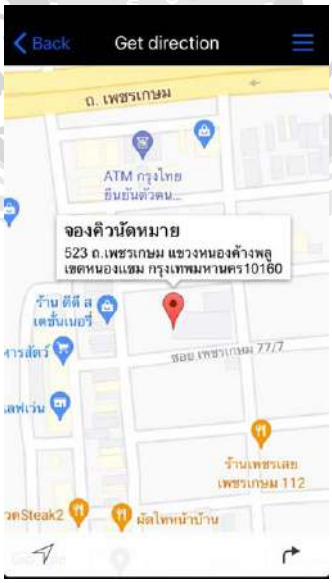
ที่มา : ผู้จัดทำ

ตรวจสอบวันเวลาที่ท่านได้ทำการนัดหมายก่อนกดยืนยันหรือกด (Confirm) จอง หรือนัดหมายสามารถ Add Special Request หรือข้อความที่ท่านต้องการให้พนักงานอ่าน เช่น ต้องการพบหมอ อาการเบื้องต้น หรือความต้องการเข้ามาทำทรีทเม้นท์ในคลินิกรวมถึงข้อความอื่นๆที่ต้องการให้พนักงานติดต่อกลับไป

รูปที่ 4.13 หลังจากกดยืนยันจะขึ้นตรวจสอบวันเวลาอีกครั้งและช่องทางอื่นๆ

ที่มา : ผู้จัดทำ

หลังจากกดยืนยันวันเวลานัดหมายจะขึ้นช่องทางอื่นๆให้ผู้ที่มาใช้บริการ เช่นการส่งอีเมล หาทางคลินิกหรือส่งให้คนที่เรานัดด้วย สามารถกดขอดูแผนที่เพื่อดูเส้นทางในการมาใช้บริการ และสามารถกดลงเพิ่มเข้าไปที่ปฏิทินในโทรศัพท์ได้โดยไม่ต้องรอยืนยันเพิ่มเติมปฏิทินจากโทรศัพท์จะขึ้นแจ้งเตือนทันทีเมื่อวันนัดหมายมาถึง



รูปที่ 4.14 แผนที่ในการกดขอดูเส้นทาง

ที่มา : ผู้จัดทำ

รูปที่ 4.15 เมื่อกด Send Email

ที่มา : ผู้จัดทำ

สั่งสินค้าออนไลน์หรือโปรโมชั่นคอร์สทำหน้า

ผู้จัดทำได้ทำการใส่บริการการสั่งซื้อออนไลน์ลงไปในแอปพลิเคชัน

รูปที่ 4.16 รายการสินค้าออนไลน์ที่สามารถขายได้

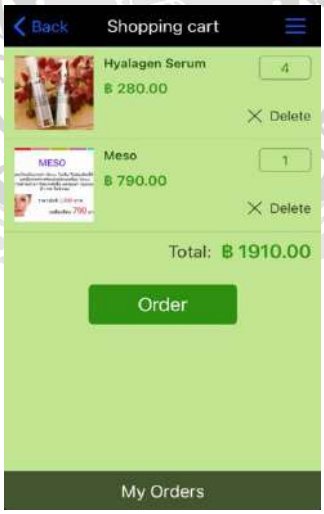
ที่มา : ผู้จัดทำ

ผู้ใช้บริการสามารถสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ เมื่อกดรูปรถเข็นด้านล่างตัวแอปพลิเคชัน จะขึ้นแสดงสินค้าให้ผู้ใช้บริการได้กดเลือกสินค้าตามที่ต้องการ ผู้ใช้สินค้าสามารถดูรายการที่กดใส่ตะกร้า และใส่รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ จัดส่ง ก่อนรายละเอียดจะส่งไปยังอีเมลของพนักงาน ก่อนส่งข้อความยืนยันให้ท่านชำระเงินผ่านเลขบัญชีธนาคาร

รูปที่ 4.17 รายการสินค้าที่เป็นยาสำหรับคนไข้ที่เป็นผื่นและสิวเท่านั้น

ที่มา : ผู้จัดทำ

ยาบางชนิดต้องใช้เฉพาะสำหรับคนไข้ที่มีโรค และได้รับยานี้เท่านั้น จะไม่จ่ายยาผื่น ยาทา หรือยาเม็ดให้แก่คนไข้ทั่วไป ดังนั้นจึงต้องได้รับการตรวจสอบจากพนักงานก่อนเท่านั้น เมื่อคนไข้กดสั่งยาต้องใส่ชื่อนามสกุลก่อนการชำระเงินทุกครั้ง หลังจากนั้นจะได้รับข้อความการยืนยันให้ชำระเงิน หากชื่อของคนไข้ ไม่ได้อยู่ในประวัติที่คลินิกมีจะไม่สามารถจัดยาและจัดส่งให้ได้



รูปที่ 4.18 เมื่อกดสินค้าใส่ตะกร้าจะแสดงราคา และจำนวนสินค้าที่เลือก

ที่มา : ผู้จัดทำ

เมื่อได้สินค้าตามที่ต้องการก็สามารถกดรายการสินค้า (Order) เพื่อใส่รายละเอียดชื่อที่อยู่ในการส่งรายละเอียดและรอชำระเงินผ่านอีเมลของคลินิกเท่านั้น

รูปที่ 4.19 กรอกรายละเอียด ชื่อนามสกุล อีเมล ที่อยู่จัดส่ง

ที่มา : ผู้จัดทำ

เมื่อกด Order จะมาที่ใส่รายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่จัดส่ง เบอร์โทรศัพท์ หรือกำกับโน้ตในเรื่องอื่นๆให้พนักงานทราบเมื่อกรอกรายละเอียดเรียบร้อยก็สามารถกด Submit Order ได้เลย ผู้ใช้บริการจะได้รับอีเมลว่าสั่งสินค้าไปทางพนักงาน และการยืนยันชำระเงินผ่านทางอีเมลอีกทีเพื่อชำระเงิน เมื่อชำระเงินเสร็จแล้วก็สามารถรอรับสินค้าที่บ้านได้

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้จัดทำได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	5	25
หญิง	15	75
รวม	20	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ประเมินแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25% และเพศหญิงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 %

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 - 25 ปี	7	35
26 - 33 ปี	8	40
34 – 41 ปี	4	20
42 ปีขึ้นไป	1	5
รวม	20	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ประเมินแบบสอบถามมีอายุ 18-25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35% อายุ 26-33 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40% อายุ 34-41 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20% และอายุ 42 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5%

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย	1	5
มัธยมตอนปลาย/ปวช.	5	25
อนุปริญญา/ปวส.	1	5
ปริญญาตรี	13	65
ปริญญาโท	0	0
ปริญญาเอก	0	0
รวม	20	100

จากตารางที่ 4.3 ผู้ประเมินแบบสอบถามต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 % มัธยมตอนปลาย/ปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25% อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 % ปริญญาตรีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อนละ 65 %

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	10	50
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	10
พนักงานบริษัท	4	20
ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว	3	15
อาชีพอิสระ	1	5
ว่างงาน	0	0
รวม	20	20

จากตารางที่ 4.4 ผู้ประเมินแบบสอบถามมีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50% อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10% พนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดปีนร้อยละ 20% ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15% อาชีพอิสระ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5%

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงงานการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application) ให้การวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคร์ท Likert, R. (1932) ได้จัดลำดับค่าเฉลี่ย และช่วงคะแนน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อโครงงาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ระดับความคิดเห็น
1. แอปพลิเคชันเข้าถึงได้ง่ายในการดาวน์โหลดเพื่อนำมาใช้งาน	3.40	0.59	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
2. แอปพลิเคชันไม่ซับซ้อนใช้งานง่าย	3.50	0.61	ความพึงพอใจในระดับมาก
3. แอปพลิเคชันมีการบริการที่ครบวงจรตามหลัก One stop service	3.90	0.64	ความพึงพอใจในระดับมาก
4. การใช้งานจากแอปพลิเคชันสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	3.85	0.49	ความพึงพอใจในระดับมาก
5. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันต่อการใช้บริการนี้	3.80	0.52	ความพึงพอใจในระดับมาก

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงงานการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากโดยมีที่ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 โดยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านแอปพลิเคชันมีการบริการที่ครบวงจรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจรองลงมา คือ การใช้งานของแอปพลิเคชันสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ไม่มี)

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงงาน

โครงงานเรื่อง การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application) ณ ใบแก้วคลินิก ผู้จัดทำได้พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นภายในคลินิกนั้นเป็นปัญหาระบบการจัดการนัดหมายการไม่นำบัตรนัดหรือการผิดนัดของคนไข้ การซื้อยาแทนกันทำให้ไม่สามารถลงประวัติยาของคนไข้ได้ ระบบแบบแผนของคลินิกค่อนข้างที่จะทำให้เสียเวลาในการบริการ ดังนั้นเมื่อมี แอปพลิเคชัน (Application) สามารถช่วยลดปัญหาการจองคิวการนัดหมายทำให้พนักงานตรวจสอบและรับเรื่องก่อน จึงทำให้การค้นหาประวัติก่อนพบคุณหมอรวดเร็วขึ้น ลงประวัติยาของคนไข้ได้ถูกต้องและไม่ผิดพลาด ลดจำนวนผู้ที่มาใช้บริการอย่างแออัดในสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานและคุณหมอ

กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แอปพลิเคชันจำนวน 20 คน คือ บุคลากรในคลินิก ผู้ที่มาใช้บริการ คนไข้ หรือลูกค้าประจำที่มีการนัดหรือการจองคิวการซื้อยาหรือผลิตภัณฑ์บ่อยๆ

จากการสำรวจแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากโดยมีที่ค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 โดยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านแอปพลิเคชันมีการบริการที่ครบวงจรมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจรองลงมาคือ การใช้งานของแอปพลิเคชันสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

5.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงงาน

1. เว็บไซต์ในการสร้างแอปพลิเคชันค่อนข้างซับซ้อน และเป็นแบบสำเร็จรูปจึงทำให้มีข้อจำกัดในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือสร้างแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เว็บไซต์ในการสร้างแอปพลิเคชันมีข้อกำหนดในการใช้งานเพียงแค่ 14 วัน หากการทำแอปพลิเคชันนั้นต้องใช้งานจริงอย่างต่อเนื่องจะต้องมีการใช้เงินทุนในการในการทำแอปพลิเคชันลงสู่ App Store หรือ Play Store เพื่อให้ผู้ใช้บริการจำนวนมากดาวน์โหลดมาใช้จริงดังนั้นจึงต้องมีต้นทุน
3. ตัว Template หรือ platform ค่อนข้างที่จะมีน้อย ดังนั้นการออกแบบแอปพลิเคชันให้หลากหลายและมีประสิทธิภาพ

1.3 การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงงาน

1. ควรศึกษาและเพิ่มฟังก์ชันหรือเว็บไซต์ในการสร้างแอปพลิเคชันให้ไม่ซับซ้อนจนเกินไป
2. เพิ่มงบในการลงทุนเพื่อสร้างหรือพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานได้จริงอย่างทั่วถึง
3. เพิ่มเว็บไซต์หรือระบบโค้ดอื่นๆในการทำแอปพลิเคชัน หรือปรึกษาผู้พัฒนาที่มีความเชี่ยวชาญ

บรรณานุกรม

ณธาร สติวรรธน์. (2562). *ความหมายบริการหรือเซอร์วิส*. เข้าถึงได้จาก https://www.hrdsthailand.com/2019/04/18/ความหมายของคำว่า-บริกา/

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2553). *รูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว*. เข้าถึงได้จาก http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538643951

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

พงศ์ยุทธ อุดมศักดิ์. (2553). *การพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์แบบเว็บแอพปลิเคชันกรณีศึกโคโคนัท บีท แอนด์ รีสอร์ท*. [electronic resource]

สมใจ ลักษณะ. (2544). *ความหมายของประสิทธิภาพ*. เข้าถึงได้จาก www.thailandindustry.com

Digital Government Academy. (2558). *แนวคิดการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One stop service)*. เข้าถึงได้จาก https://tdga.dga.or.th/index.php/th/?option=com_eventbooking&view=event&id=122&catid=27&Itemid=297

Kantacandidate. (2555, 9 กุมภาพันธ์). *หลักประสิทธิภาพการให้บริการ*. [เว็บบล็อค]. เข้าถึงได้จาก http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/blog-post.html

Mongo consultant. (2558). *ความหมายของ Web Application.* เข้าถึงได้จาก https://www.mangoconsultant.com/th/news-knowledge/knowledge/274-application-แอพพลิเคชั่น-คืออะไร

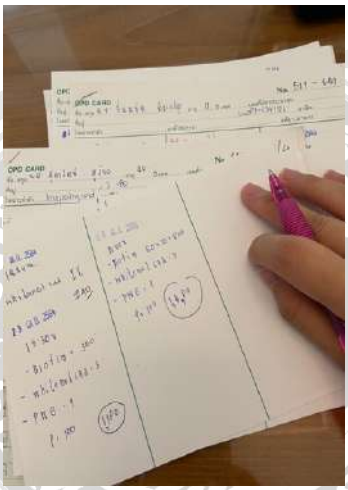
Paul Fancis. (2560). *ข้อมูลด้านการออกแบบ Mobile application.* เข้าถึงได้จาก https://thebhwgroup.com/blog/mobile-app-development-process

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

รูปขณะรับโทรศัพท์ให้ข้อมูล รับข้อมูลจากคนไข้ หรือผู้มาใช้บริการ



รูปขณะทำประวัติเก็บประวัติลงประวัติยาที่คนไข้ได้รับไป

รูปขณะเติมยาลงในสต๊อก

รูปปฏิบัติงานเฝ้าเคสคุณหมอขณะตรวจคนไข้

รูปขณะอธิบายยาให้คนไข้ เพื่อใช้งานอย่างถูกต้อง

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจ

ชื่อโครงการ การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน

<u>คำชี้แจง</u>: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการบริการ One Stop Service ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมเพื่อนำมาสรุปและอภิปรายผล และนำผลไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อนำมาใช้งานด้านการบริการแบบครบวงจร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 3 **ตอน ได้แก่**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความเห็นและพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 **ส่วน**

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

☐ **หญิง** ☐ **ชาย**

อายุ

☐18-25 **ปี** ☐ 26-33 **ปี** ☐ 34-41 **ปี** ☐ 42 **ปีขึ้นไป**

ระดับการศึกษา

☐ **ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย** ☐ **มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.**

☐ **อนุปริญญา / ปวส.** ☐ **ปริญญาตรี**

☐ **ปริญญาโท** ☐ **ปริญาเอก**

อาชีพ

☐ **นักเรียน/นักศึกษา** ☐ **รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ**

☐ **พนักงานบริษัท** ☐ **ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว**

☐ **รับจ้างงานอิสระ** ☐ **ว่างงาน**

☐ อื่นๆ

ตอนที่ 2: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำถามประเมินความเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วย 4	ปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1.) แอปพลิเคชันเข้าถึงได้ง่ายในการดาวน์โหลดเพื่อนำมาใช้งาน					
2.) แอปพลิเคชันไม่ซับซ้อนใช้งานง่าย					
3.) แอปพลิเคชันมีการบริการที่ครบวงจรตามหลัก One stop service					
4.) การใช้งานจากแอปพลิเคชันสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา					
5.) ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันต่อการใช้บริการนี้					

(ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะ)

ภาคผนวก ค

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษา

รูปภาพพนักงานที่ปรึกษา (คุณ พัณณิตา โศภาคนี)

ในส่วนของโครงงาน

หลังจากได้ดูผลดำเนินงานของโครงงาน การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชันแล้ว โครงงานนั้นมีประโยชน์และสามารถนำมาใช้ได้จริงกับภาคธุรกิจที่นักศึกษาได้ทำอยู่ แอปพลิเคชันสามารถนำมาต่อยอดและใช้ได้จริงรวมทั้งสามารถนำมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้อีกเพื่อนำมาใช้กับภาคธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์

ในส่วนของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานสหกิจ

1. นักศึกษามีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
2. สามารถเสนอความคิดเห็น และแก้ปัญหาตรงหน้าได้อย่างดีเยี่ยม มีความมั่นใจมนุษย์สัมพันธ์ดี และสามารถทำงานบริการในส่วนของหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างดี

สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มขึ้น

1. ฝึกความรอบครอบ และสมาธิในการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดในบางส่วนเช่น การหยิบยา การอธิบายยาให้คนไข้เข้าใจครบถ้วน
2. ฝึกจดจำสิ่งต่างๆที่สำคัญให้แม่นยำเช่น การจำยาและสรรพคุณของยาเพื่อลดการจ่ายยาผิด

……พนักงานที่ปรึกษา

(คุณ พัณณิตา โศภาคนี)

ภาคผนวก ง

บทความวิชาการ

การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน

(One stop service for booking via application)

นางสาว รินรดา เดือนดารา

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร10160

E-meil rinrada_ai@siam.edu

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เน้นการพัฒนาการให้บริการของใบแก้วคลินิก ซึ่งเป็นคลินิกเสริมความงาม โดยการบริการที่สะดวกรวดเร็วต้องมีระบบการให้บริการที่เป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าใบแก้วคลินิกมีปัญหาในการให้บริการ ดังนั้นการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้แอปพลิเคชันมาประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาระบบการจองคิว การนัดหมาย การค้นหาประวัติก่อนพบแพทย์ เป็นการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน ผลการตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 20 คน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากโดยมีที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านแอปพลิเคชันมีการบริการที่ครบวงจรมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจรองลงมาคือ การใช้งานของแอปพลิเคชันสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ผู้ใช้พึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพื่อนำมาใช้งานน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และแก้ไขปัญหาของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว , แอปพลิเคชัน , ใบแก้วคลินิก

Abstract

This study focused on the service development of Baikaew Clinic, an aesthetic and anti-aging center. Generally, service should be quick and convenient, and acquire systematic procedures to meet the needs of customers. Baikaew Clinic had encountered problems with the service provided to the customers. Therefore, the purpose of this study was to create an application for one stop service to enhancing the process of queuing, making appointments and searching for customer data. The survey result of 20 applicants from users found overall that the users were highly satisfied with the application, with a mean of 3.80. The users

were mostly satisfied with one stop service of the application, with a mean of 3.90. Secondly, they were satisfied with the convenience of the application, with a mean of 3.85. They were least satisfied with the accessibility and downloadable of the application, with a mean of 3.40. Therefore, this study, one stop service for booking via application was effective, met the needs of the customers, and could rightly solve the problems of Baikaew Clinic.

Keywords : One stop service , Application , Baikaew Clinic

ที่มาของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันการบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อสถานประกอบการต่างๆเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการหรือผู้บริโภคได้รับความสะดวก และความพึงพอใจต่อสถานประกอบการนั้นๆซึ่งเมื่อการบริการดีสิ่งตอบสนองจากผู้มาใช้บริการดีเช่นสถานประกอบการหนึ่งมีพนักงานบริการที่ให้บริการที่ดีผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นๆทำให้สถานประกอบการนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีจากคำชื่นชมของลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการดังนั้นสถานประกอบการทุกๆที่เมื่อมีการบริการที่ดีเกิดขึ้นมักส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ไม่ว่าจะชื่อเสียงหรือสินค้าต่างๆผลิตภัณฑ์ต่อตัวแบรนด์เนมหรือสถานประกอบการต่างๆที่ให้บริการดีแต่เมื่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เริ่มมีมากขึ้นทุกคนต้องการการบริการที่มากขึ้นต้องการความสะดวกและรวดเร็วการให้บริการที่ไม่เพียงพอ หรือระบบขั้นตอนที่ไม่ดีพอต่อการให้ความสะดวก และรวดเร็วทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจที่บริการล่าช้าและระบบที่ไม่เป็นขั้นเป็นตอนและความไม่สม่ำเสมอต่อการให้บริการ

ดังนั้นการบริการที่สะดวกรวดเร็วจึงต้องมีเทคโนโลยี หรือระบบที่เป็นขั้นเป็นตอนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการใบแก้วคลินิกมีปัญหาต่อการให้บริการเช่นกันปัญหาที่พบคือการนัดคนไข้หรือคนไข้ลืมบัตรนัดปัญหาต่อการถอดรหัสจากชื่อนามสกุลคนไข้ข้อมูลของคนไข้ไม่ครบถ้วนความยุ่งยากซับซ้อนหรือปัญหาความล่าช้าในการจอง ดังนั้นหากเราใช้การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) หรือในการแก้ไข และจัดการปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ในแอพพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำจึงได้คิดโครงงานในหัวข้อการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application) เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองลำดับการเข้ารับบริการ แก่ผู้มาใช้บริการที่ใบแก้วคลินิก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการบริการด้านการจองคิวแบบครบวงจร

2. เพื่อคิดค้นแอปพลิเคชันสำหรับการจองคิวแบบครบวงจร

ประโยชน์

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ใบแก้วคลินิกมีความพึงพอใจในการบริการโดยรวมมากขึ้น
2. ใบแก้วคลินิกมีระบบงานการจองคิวที่ดีมากขึ้น
3. ใบแก้วคลินิกมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ดี
4. พนักงานของใบแก้วคลินิกทำงานน้อยลง และงานมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว แม่นยำ มากขึ้น

วิธีดำเนินการ

1. เริ่มจากศึกษาหาข้อมูลตัวเว็บไซต์หรือวิธีการสร้างแอปพลิเคชัน iBuildApp เป็นเว็บไซต์ที่เลือกในการสร้างแอปปลิเคชันเพื่อพัฒนาต่อในการใช้งานจริงได้ในภายภาคหน้า iBuildApp เป็นเว็บไซต์ที่สามารถสร้างแอปพลิเคชันได้ฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย
2. ลงทะเบียนผ่านอีเมล หรือผ่านบัญชี facebook และ google สร้างรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน

เมื่อเข้าหน้าเว็บจะมี Template มากมายแบบสำเร็จให้เราได้เลือกใช้เป็นรูปแบบของตัวแอปพลิเคชันต่างๆในการจัดทำเพจเพื่อแอดหรือเพิ่มคุณสมบัติที่เราต้องการในตัวแอปพลิเคชันตัว Template ที่ผู้จัดทำเลือกนั้นคือ Heather care เป็น Template ที่เหมาะต่อตัวแอปพลิเคชันที่ผู้จัดทำต้องการ

3. เมื่อเลือก Template ที่ต้องการจัดรูปแบบแล้วเราสามารถแก้ไขเพจหรือจัดรูปแบบฟังก์ชันที่ต้องการให้อยู่ในตัวแอปพลิเคชัน หรือหน้าแอปพลิเคชันนั้นๆ เพิ่มคุณสมบัติที่เราต้องการใช้ลงในตัวเพจ กดแบบจำลองเพื่อดูรูปแบบฟังก์ชันคุณสมบัติที่เพิ่มลงไปว่าตรงความต้องการในการใช้งานที่ต้องการให้อยู่บนตัวแอปพลิเคชัน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำตามขั้นตอนดังนี้

- แก้ไขเพจจัดรูปแบบเปลี่ยนพื้นหลัง เพิ่มภาพหน้าปก เพิ่มคุณสมบัติลงในเพจ
- เพิ่มคุณสมบัติฟังก์ชันที่ต้องการลงในเพจ แอดข้อมูลลงในฟังก์ชันหรือคุณสมบัติที่ต้องการ

ใส่ Service ที่ต้องการมีในแอปพลิเคชัน เช่น การจองคิว การนัดหมาย ข้อมูลการให้บริการ คอลเซ็นเตอร์ แผนที่ ข้อมูลการติดต่อรายละเอียดสั่งซื้อยาผ่านทางออนไลน์ กดแบบจำลองเมื่อได้ตัวแอปพลิเคชันที่ต้องการแล้วสามารถลองใช้งานด้วยการโหลด iBuildApp ผ่าน App Store หรือ Play Store เพื่อล็อคอินเข้าสู่ระบบทดลองแอปพลิเคชันหรือทดลองการใช้งานเพื่อพัฒนาตัวแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ

- สามารถอัปโหลดแอปพลิเคชันลง App Store หรือ Play Store โดยเสีย

ค่าใช้จ่ายในการอัปโหลดแอปลงเพื่อไปใช้งานจริงจรัง

- **สรุปผลโครงงาน**
- โครงงานเรื่อง การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One Stop Service for Booking via Application) ณ ใบแก้วคลินิก ผู้จัดทำได้พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นภายในคลินิกนั้นเป็นปัญหาระบบการจัดการนัดหมายการไม่นำบัตรนัดหรือการผิดนัดของคนไข้ การซื้อยาแทนกันทำให้ไม่สามารถลงประวัติยาของคนไข้ได้ ระบบแบบแผนของคลินิกค่อนข้างที่จะทำให้เสียเวลาในการบริการ ดังนั้นเมื่อมีแอปพลิเคชัน
- (Application) สามารถช่วยลดปัญหาการจองคิวการนัดหมาย ทำให้พนักงานตรวจสอบและรับเรื่องก่อนจึงทำให้การค้นหาประวัติก่อนพบคุณหมอรวดเร็วขึ้น ลงประวัติยาของคนไข้ได้ถูกต้องและไม่ผิดพลาด ลดจำนวนผู้ที่มาใช้บริการอย่างแออัดในสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานและคุณหมอ
- กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แอปพลิเคชันจำนวน 20 คน คือ บุคลากรในคลินิก ผู้ที่มาใช้บริการ คนไข้หรือลูกค้าประจำที่มีการนัดหรือการจองคิวการซื้อยาหรือผลิตภัณฑ์บ่อยๆ
- จากการสำรวจแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากโดยมีที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านแอปพลิเคชันมีการบริการที่ครบวงจรมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจรองลงมาคือการใช้งานของแอปพลิเคชันสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ผู้ใช้พึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าถึงและการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพื่อนำมาใช้งานน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และแก้ไขปัญหาของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี
- **ข้อเสนอแนะ**

- การสร้างแอปพลิเคชันเพื่อนำมาใช้ด้านภาคธุรกิจการบริการในการจองคิว หรือการนัดหมาย สั่งซื้อสินค้า และข้อมูลนั้นสามารถต่อยอดหรือทำออกมาในรูปแบบของแอปพลิเคชันไลน์ที่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเพิ่มไลน์ออฟฟิเชี่ยลเข้ากับธุรกิจนั้นๆก็สามารถจองคิว หรือนัดหมาย การทราบข้อมูลต่างๆกับตัวผู้ใช้ที่ลงทะเบียนผ่านเบอร์โทร หรือชื่อนามสกุลอีกทีได้เช่นกัน จะทำให้ลดต้นทุนหรือใช้ทุนน้อยกว่าการสร้างแอปพลิเคชัน เพราะไม่ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพิ่มเพียงแค่เพิ่มไลน์ออฟฟิเชี่ยลเข้ากับร้านค้าหรือธุรกิจนั้นๆก็สามารถใช้งานได้

บรรณานุกรม

ณธาร สติวรรธน์ (2562) ความหมายบริการหรือเซอร์วิส เข้าถึงได้จาก https://www.hrdsthailand.com/2019/04/18/ความหมายของคำว่า-บริกา/

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2553) รูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เข้าถึงได้จาก http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538643951

ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2560) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี

พงศ์ยุทธ อุดมศักดิ์ (2553) การพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์แบบเว็บแอพปลิเคชันกรณีศึกษา โคโคนัท บีท แอนด์ รีสอร์ท [electronic resource]

สมใจ ลักษณะ (2544) ความหมายของประสิทธิภาพ เข้าถึงได้จาก : www.thailandindustry.com

Digital Government Academy (2558) แนวคิดการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One stop service) เข้าถึงได้จาก https://tdga.dga.or.th/index.php/th/?option=com_eventbooking&view=event&id=122&catid=27&Itemid=297

Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam (1953) หลักประสิทธิภาพการให้บริการ เข้าถึงได้จาก Business organization and management - home wood. Illionoise: Richard D.Irwin. http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/blog-post.html

Mongo consultant co.,Ltd .(2015) ความหมายของ Web Application เข้าถึงได้จาก https://www.mangoconsultant.com/th/news-knowledge/knowledge/274-application-แอพพลิเคชั่น-คืออะไร

Paul Fancis (2017) ข้อมูลด้านการออกแบบ Mobile application เข้าถึงได้จาก https://thebhwgroup.com/blog/mobile-app-development-process

ภาคผนวก จ

โปสเตอร์

การบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (One stop service via application)

นางสาว ริบรดา เดือนดารา 6014400007

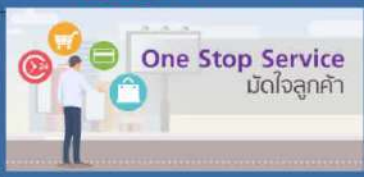
คณะศิลปศาสตร์ สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยสยาม

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

พนักงานที่ปรึกษา คุณ พัทธนิตา ไตภาคนิ

ที่มาและความสำคัญ

เนื่องจากปัจจุบันการบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อสถานประกอบการต่างๆเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการหรือได้รับความสะดวกและความพึงพอใจ ซึ่งเมื่อการบริการดีสิ่งตอบสนองจากผู้มาใช้บริการคือ ดังนั้นสถานประกอบการทุกๆที่เมื่อมีการบริการที่ดีเกิดขึ้นมักส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ แต่เมื่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เริ่มมีมากขึ้นทุกคน ต้องการการบริการที่มากขึ้นต้องการความสะดวกและรวดเร็วการให้บริการที่ไม่เพียงพอ หรือระบบขั้นตอนที่ไม่ดีพอต่อการให้ความสะดวก ดังนั้นการบริการที่สะดวกรวดเร็วจึงต้องมีเทคโนโลยีหรือระบบที่เข้ามาเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ผู้จัดทำจึงได้คิดโครงงานในหัวข้อการบริการจองคิวแบบครบวงจรผ่านแอปพลิเคชัน (one stop service for booking via application) เพื่อตำแหน่งความสะดวกในการจองลำดับการเข้ารับบริการแก่ผู้มาใช้บริการที่ใบแก้วคลินิก



วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการบริการด้านการจองคิวแบบครบวงจร

เพื่อคิดค้นแอปพลิเคชันสำหรับการจองคิวแบบครบวงจร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อพัฒนาการบริการด้านการจองคิวแบบครบวงจร

เพื่อคิดค้นแอปพลิเคชันสำหรับการจองคิวแบบครบวงจร

วิธีการดำเนินการ

เข้าเว็บไซต์ IBuildapp ลงทะเบียนเพื่อสร้างแอปพลิเคชันในเว็บ

เลือกแกนเฉดที่ต้องการ

เพิ่มคุณสมบัติที่เราต้องการใช้ลงในตัวเฉด กดแบบจำลองเพื่อดูรูปแบบเป็นก่อนที่จะเพิ่มคุณสมบัติที่เราเพิ่มลงไปว่าตรงความต้องการในการใช้งานที่เราต้องการให้อยู่บนตัวแอปพลิเคชันหรือไหม ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำตามขั้นตอนดังนี้

-แก้ไขเฉดจัดรูปแบบเปลี่ยนสีพื้นหลัง เพิ่มภาพหน้าปก เพิ่มคุณสมบัติลงในเฉด

-เพิ่มคุณสมบัติฟังก์ชันที่ต้องการลงในเฉด และข้อมูลลงในฟังก์ชันหรือคุณสมบัติที่ต้องการใส่ service ที่ต้องการมีในแอปพลิเคชัน เช่น การจองคิว การนัดหมาย ข้อมูลการให้บริการ คอลเซ็นเตอร์ แผนที่ ข้อมูลการติดต่อรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกผ่านทางออนไลน์ทดแบบจำลองเมื่อได้ตัวแอปพลิเคชันที่เราต้องการแล้ว สามารถลองใช้งานด้วยการโหลด IBuildApp ผ่านแอปสโตร์หรือเพลย์สโตร์เพื่อล็อคอินเข้าสู่ระบบทดลองแอปพลิเคชันหรือทดลองการใช้งานเพื่อพัฒนาตัวแอปให้มีประสิทธิภาพ

-สามารถอัปโหลดแอปพลิเคชันลง แอปสโตร์หรือเพลย์สโตร์โดยเสียค่าใช้จ่ายในการอัปโหลดแอปลงเมื่อไปใช้งานจริงจริง

สรุปผล

ผู้จัดทำได้พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นภายในคลินิกนั้นเป็นปัญหาระบบการจัดการนัดหมายการไม่นำบัตรนัดหรือการผิดนัดของคนไข้ดังนั้นเมื่อมีตัวแอปพลิเคชัน(Application)มาเป็นตัวช่วยในการลดปัญหาการจองคิวการนัดหมายแล้วนั้นสามารถทำให้พนักงานตรวจสอบและรับเรื่องก่อนจึงทำให้การค้นหาประวัติ ลดปัญหาการมาใช้บริการถึงที่แล้วผู้มาใช้บริการรอนาน ทั้งยังสามารถลงประวัติยาของคนไข้ได้ถูกต้องและไม่ผิดพลาดเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานและคุณหมอ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการใบแก้วคลินิก 20 คน การสำรวจแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.9ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 รองลงมาที่ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และน้อยที่สุดอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 3.4ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ0.59

ภาคผนวก ฉ

แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ช

ประวัติผู้จัดทำ

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-สกุล : รินรดา เดือนดารา

รหัสนักศึกษา : 6014400007

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การโรงแรม

ที่อยู่ : 131 หมู่บ้านพุทธชาด ถนนเพชรเกษม 81
แขวงหนองแขม เขตหนองแขม
กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-สกุล : รินรดา เดือนดารา

รหัสนักศึกษา : 6014400007

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การโรงแรม

ที่อยู่ : 131 หมู่บ้านพุทธชาด ถนนเพชรเกษม 81
แขวงหนองแขม เขตหนองแขม
กรุงเทพมหานคร 10160