

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ (Hoffman and Bateson, 2006) คุณภาพของการให้บริการถือเป็นดัชนี หรือตัวบ่งชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานย่อยภายในได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบคุณภาพ โดยได้นำระบบมาตรฐานคุณภาพไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) มาประยุกต์ใช้ในการบริหาร ได้มีการนำระบบกิจกรรม 5 ส มาพัฒนาขึ้นพื้นฐาน เพื่อจัดระบบการทำงานให้ดีขึ้น และทุกคนมีส่วนร่วมกับการพัฒนาระบบพื้นฐาน มีการนำข้อกำหนด 20 ข้อ ตามมาตรฐานคุณภาพไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) ตามกรอบของงานอุตสาหกรรม มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนการสอน การดำเนินงานของสถานศึกษา ในระบบคุณภาพช่วงแรกมีอุปสรรคในเรื่องความรู้ ความเข้าใจของการดำเนินงาน เมื่อมีการฝึกปฏิบัติดำเนินงานตามระบบมาตรฐานคุณภาพไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) ทำให้หน่วยงานในสังกัด มีการพัฒนาระบบก้าวสู่การพัฒนาระบบคุณภาพที่เป็นระบบชัดเจน ทวนสอบได้ และบุคลากรทุกคนมีความเข้าใจ สื่อสารตรงกัน และมีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จร่วมกัน (ปราณี พรณวิเชียร 2545 อ้างถึงใน อนันต์ เทียวต้อย, 2551) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549-2552 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้นำระบบการบริหารคุณภาพ ตามแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา มาประยุกต์ใช้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2549 อ้างถึงใน อนันต์ เทียวต้อย, 2551)

ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การนำเอาระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนั้นแล้วยังเน้นด้านการตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (สมชาย เทพแสง, 2548) ดังนั้นกระบวนการในการสร้างคุณภาพของการให้บริการได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่าง

สูงสุดนั้น องค์กรและหน่วยงานภายในจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการคือ การสอบถามจากผู้รับบริการในด้านต่างๆ ขององค์กร

งานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ นับได้ว่าเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่งของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้บริการแก่นักศึกษาที่มาติดต่อหรือการปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับผิดชอบจะต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก น้อยเพียงใด ในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้หรือการให้คำแนะนำที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น เพราะความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกยินดี ความปลาบปลื้ม หรือความประทับใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่งานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่นักศึกษา แต่ประเด็นดังกล่าวไม่ทราบว่ามีนักศึกษาที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดหรืออยู่ในระดับใดจึงนำมาสู่ความสนใจในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ เพื่อนำผลที่ดีไปปรับปรุงและพัฒนางานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ โดยแยกตามตัวแปรเพศและชั้นปี

3.ขอบเขตของโครงการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านกายภาพ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ประชากรที่ศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี ภาคปกติ ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปี

การศึกษา 2554 ที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ จำนวน 2713 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ หมายถึง การบริการที่นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านกายภาพ และด้านการดูแลเอาใจใส่

2. ความพึงพอใจของนักศึกษา หมายถึง ค่าเฉลี่ยจากการบอกความรู้สึกในการได้รับบริการในด้านต่างๆ ของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ความพึงพอใจที่มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ระดับ 1 ความพึงพอใจน้อยที่สุดระดับ 2 ความพึงพอใจน้อยระดับ 3 ความพึงพอใจปานกลางระดับ 4 ความพึงพอใจมาก และระดับ 5 ความพึงพอใจมากที่สุด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

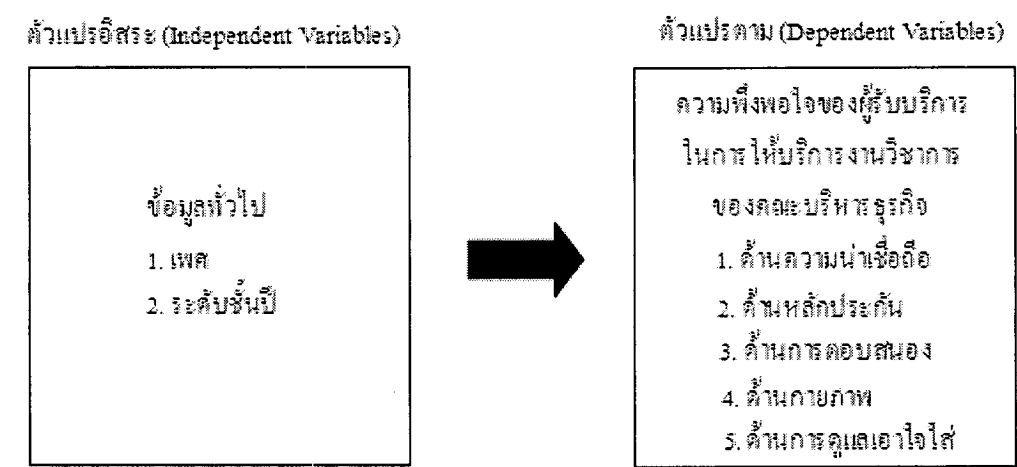
1. ได้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ

2. ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ โดยแยกตามตัวแปรเพศและชั้นปี

3. เป็นแนวทางให้คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ตระหนักถึงการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านกายภาพ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และนำผลที่ได้มาวางแผนพัฒนาปรับปรุงในจุดอ่อน รักษามาตรฐานการบริการในจุดแข็งให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ที่ดีและได้มาตรฐานตามพันธกิจที่กำหนด

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

7. สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่ศึกษาในระดับชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ แตกต่างกัน