

บทที่ 2

แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินคุณภาพงานบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้คือ

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 SERVQUAL (Parasuraman et al.1985, 1988, 1991)

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ที่มีบทบาทในการเป็นผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ สืบเนื่องจากสภาวะการแข่งขันที่สูง และคุณภาพการบริการก็เป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถตัดสินโดยการด่วนสรุปเอาเองได้ แต่คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้นๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์กรโดยมีเป้าหมายสูงสุดคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

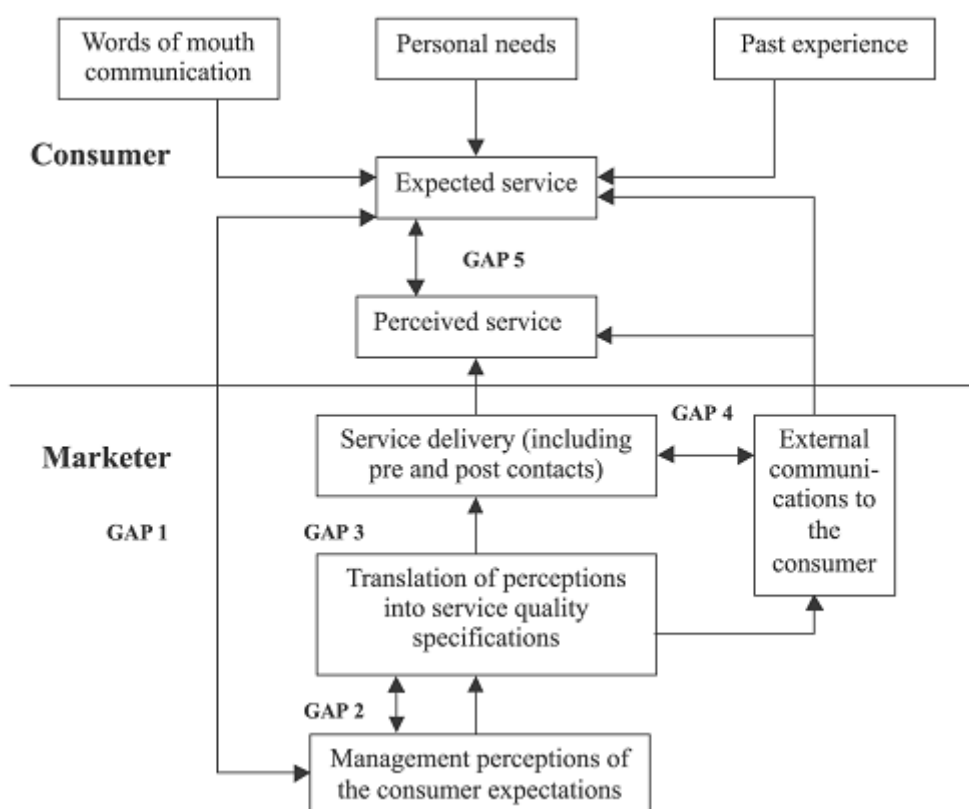
เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่พัฒนาโดยทีมนักวิจัยการตลาด ได้แก่ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry สำหรับองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการโดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและเรียกชื่อแบบการวัดคุณภาพการบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ลักษณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985)

SERVQUAL หรือ RATER เป็นกรอบแนวคิดของคุณภาพการบริการ ที่ถูกพัฒนาโดย Zeithaml, Parasuraman & Berry ในกลางศตวรรษที่สิบแปด ในแรกเริ่ม SERVQUAL ได้ถูกนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพงานบริการใน 10 ด้านคือ Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Creditability, Security, Understanding or knowing the customer และ Tangible เป็นการวัดช่องว่าง (gab) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ หลังจากได้รับการบริการของผู้ใช้บริการ ต่อมาในช่วงต้นศตวรรษที่สิบเก้า กลุ่มผู้คิดค้นได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรับให้เหลือมุมมองเพียง Reliability,

Assurance, Tangible, Empathy และ Responsiveness หรืออาจเรียกชื่อย่อว่า RATER มีรายละเอียดดังนี้

ภาพที่ 2.1

แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของ Parasuraman (1985)



แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1985)

ช่องว่างที่ 1 (GAP1) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่องค์กรที่ให้บริการรับรู้หรือเล็งเห็นความคาดหวังเหล่านั้น

ช่องว่างที่ 2 (GAP2) เกิดจากการที่สถาบันบริการไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพอันเป็นเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้และไม่สามารถแปลงให้เป็นข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้

ช่องว่างที่ 3 (GAP3) เป็นช่องว่างของการให้บริการ เกิดจากบริการที่นำส่งจริงนั้น ไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด ช่องว่างนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ

ช่องว่างที่ 4 (GAP4) ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่เกิดจากการสื่อสาร การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ช่องว่างนี้เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสู่ภายนอกในลักษณะที่องค์กรที่ให้บริการให้สัญญาไว้มากแต่บริการที่ผู้ใช้บริการไม่สอดคล้องกับที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้

ช่องว่างที่ 5 (GAP5) เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างที่ 1-4

การวัดคุณภาพการบริการจะวัดจากความกว้าง-แคบของช่องว่างข้างต้น ถ้าช่องว่างกว้างแสดงว่าคุณภาพบริการยังด้อยจำเป็นต้องปรับปรุงการบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ โดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้

แบบจำลองช่องว่างทั้ง 5 ลักษณะนี้ได้จากการกำหนดมิติในการวัดคุณภาพการบริการไว้ 10 ด้านของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในช่วงกลางศตวรรษที่สิบแปด ดังนี้

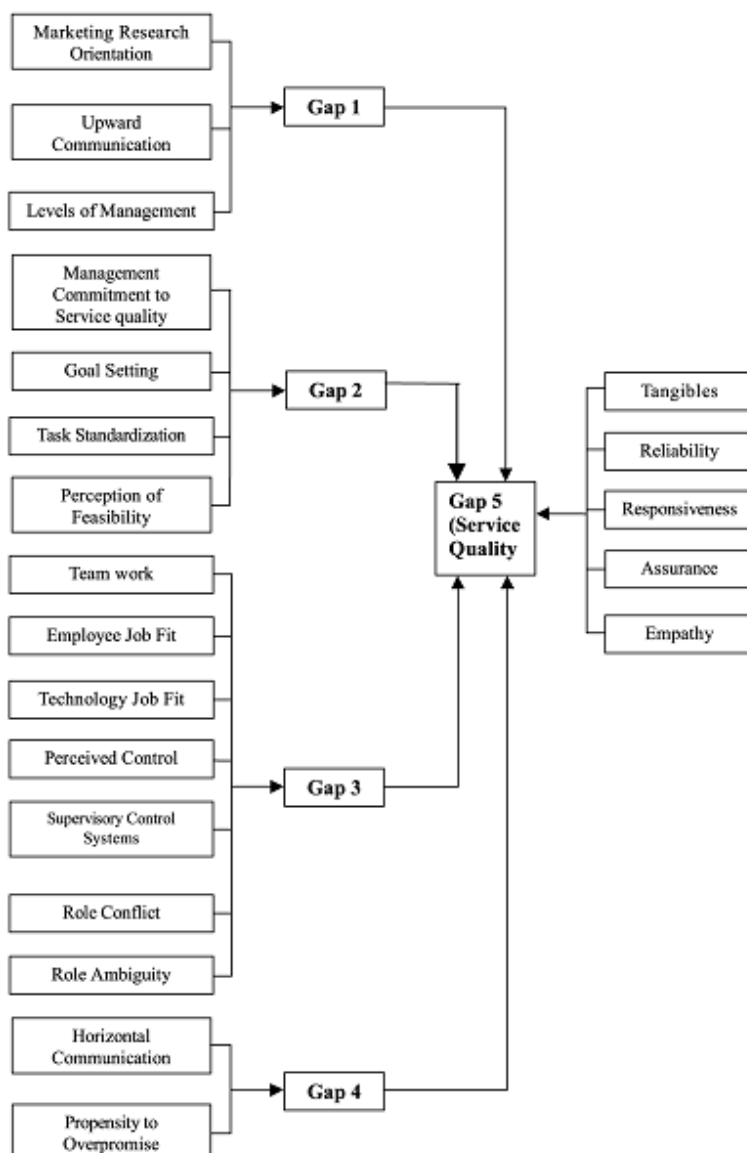
1. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะสภาพแวดล้อมที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคลากร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม
5. ความมีมารยาท (Courtesy) การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) ความเชื่อถือได้ บริการที่ซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ
7. ความปลอดภัย (Security) ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าใช้บริการง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระจ่าง เข้าใจ หมดข้อสงสัย

10. ความเข้าใจ (Understanding The Customer) ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

ต่อมาในช่วงต้นศตวรรษที่สิบเก้าได้มีการพัฒนามิติการวัดคุณภาพบริการจาก 10 ด้านเหลือ 5 ด้าน (Parasuraman et al., 1988) โดยมีการรวมเข้าบางมิติเข้าด้วยกัน คือ Reliability, Responsiveness, Tangible, Assurance (Communication, Complete, Courtesy, and Security) และ Empathy (Understanding the Customer)

ภาพที่ 2.2

แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของ Parasuraman (1988)



1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความเชื่อถือของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันที่
3. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความสุภาพ ให้เกียรติผู้ให้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้รับใช้
4. ความเข้าใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้รับใช้แต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับใช้ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับใช้
5. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มองเห็นเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะเครื่องมือ SERVQUAL ที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกจะใช้วัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ส่วนที่สอง วัดความพึงพอใจต่อบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยใช้คำถาม 22 ข้อ ครอบคลุมมิติการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าใจ และลักษณะที่จับต้องได้ ต่อมาได้เพิ่มในส่วนของความคาดหวังขั้นต่ำเข้ามาอีก 1 ส่วน โดยให้ผู้ประเมินทั้ง 3 ส่วน คือ ความคาดหวังขั้นต่ำ ความคาดหวังที่ต้องการ และความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ โดยใช้สเกลวัดค่า 7 ระดับ คือ ระดับ 1 (ต่ำสุด) ถึง ระดับ 7 (สูงสุด)

SERVQUAL มีข้อด้อยที่ถูกมองว่าซับซ้อน และเป็นนามธรรมมากเกินไป กระนั้นหลังจากจากการปรับรูปแบบจาก 10 ปัจจัยให้เหลือเพียง 5 ปัจจัย หรืออาจเรียกอย่างง่าย ๆ ว่า RATER ซึ่งทำให้ง่าย และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้งานในการสำรวจคุณภาพ การประเมินการได้รับการบริการของผู้ใช้บริการ SERVQUAL จึงเป็นรูปแบบการประเมินคุณภาพงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในองค์กรที่ให้บริการ ที่พยายามลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการของผู้ใช้บริการ

SERVQUAL ถูกนำไปใช้ในหลากหลายอุตสาหกรรมบริการ เช่น การบริการสุขภาพ การธนาคาร การบริการทางการเงิน และการบริการการศึกษา (Nyeck, Morales, Ladhari & Pons, 2002) ตัวอย่างการศึกษา SERVQUAL ในอุตสาหกรรมบริการต่าง ๆ มีดังนี้

- Hospitality (Badri et al, 1999; Ingram and Daskalakis, 1999; Dean and White, 1999; Gabbie and O'Neill, 1996; Barsky, 1992; Saleh and Ryan, 1991);
- Education (Oldfield and Baron, 2000; Kwan and Ng, 1999; Ekinci and Riley, 1999);
- Banking (Lassar et al., 2000a, b; Newman, 2001; Zhu et al., 2002; Angur et al., 1999; Avkiran, 1999);
- Telecommunication (Van der Wal et al., 2002);
- Healthcare (Wong, 2002; Curry and Sinclair, 2002; Andaleeb, 1998; Lim and Tang, 2000; Hasin et al., 2001; Babakus and Mangold, 1992; Reidenbach and Sandifer-Smallwood, 1990);
- Public services (Wisniewski, 2001; Brysland and Curry, 2001; Carman, 1990; Orwig et al., 1997);
- Professional services (Hoxley, 2000; Philip and Hazlett, 2001; Bojanic, 1991);
- Retailing (Mehta et al., 2000; Finn and Lamb, 1991);
- Catering (Johns and Tyas, 1996);
- Transportation and shipping (Frost and Kumar, 2001; Sultan and Merlin, 2000; Durvasula et al., 1999);

Auto repair (Bouman and Van der Wiele, 1992); along with other applications

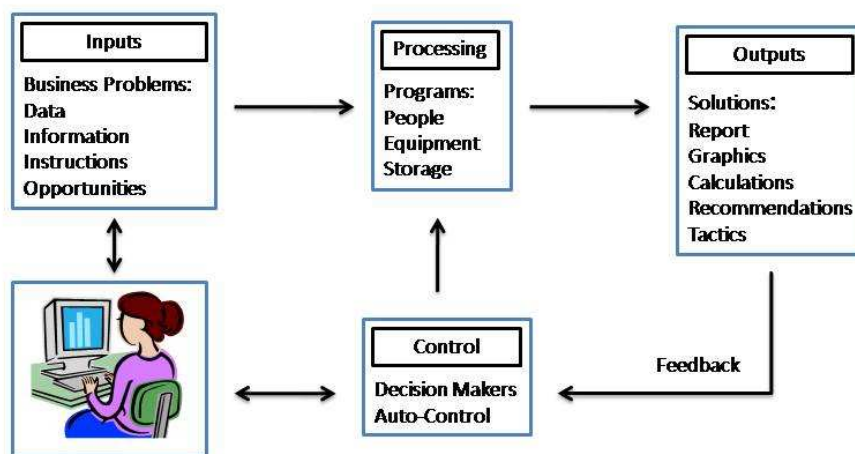
2.1.2 ระบบสารสนเทศ (Information System) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

2.1.2.1 ความหมาย

ระบบสารสนเทศ (Information system, IS)

ระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการในการเก็บรวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศโดยมีจุดประสงค์โดยเฉพาะ ซึ่งระบบสารสนเทศประกอบด้วยหน่วยนำเข้าข้อมูล คำสั่ง (Inputs data, instructions) และหน่วยแสดงผล อาจแสดงผลในรูปแบบของรายงานหรือการประมวลผล (Outputs reports, calculations)

ภาพที่ 2.3
โครงสร้างระบบสารสนเทศ



เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology, IT)

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศโดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ฐานข้อมูล (Database) เครือข่าย (Networks) และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกมองว่าเป็นระบบย่อยของระบบสารสนเทศ (Information System) ที่ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างระบบสารสนเทศ (Information System) เข้าด้วยกัน

2.1.2.2 ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศสร้างขึ้นมาเพื่อจุดมุ่งหมายหลายประการจุดมุ่งหมายพื้นฐานประการหนึ่ง คือ การประมวลผลข้อมูล (Data) ให้เป็นสารสนเทศ (Information) และนำไปสู่ความรู้ (Knowledge) ที่ช่วยแก้ปัญหาในการดำเนินงาน

2.1.2.3 ความหมายของข้อมูล

ข้อมูล คือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว

2.1.2.4 ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศ คือข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้
ใช้

2.1.2.5 ลักษณะสารสนเทศที่ดี

เนื้อหา (Content)

- ความสมบูรณ์ครอบคลุม (Completeness)
- ความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance)
- ความถูกต้อง (Accuracy)
- ความเชื่อถือได้ (Reliability)
- การตรวจสอบได้ (Verifiability)

รูปแบบ (Format)

- ชัดเจน (Clarity)
- ระดับรายละเอียด (Level of detail)
- รูปแบบการนำเสนอ (Presentation)
- สื่อการนำเสนอ (Media)
- ความยืดหยุ่น (Flexibility)
- ประหยัด (Economy)

เวลา (Time)

- ความรวดเร็วและทันสมัย (Timely)
- การปรับปรุงให้ทันสมัย (Up-to-date)
- มีระยะเวลา (Time period)

กระบวนการ (Process)

- ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)
- การมีส่วนร่วม (Participation)
- การเชื่อมโยง (Connectivity)

2.1.2.6 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ ระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินงาน

2.1.2.7 องค์ประกอบระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-based information systems CBIS) คือระบบสารสนเทศที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนที่เกี่ยวข้อง มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วนคือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ฐานข้อมูล (Database) เครือข่าย (Network) กระบวนการ (Procedure) และคน (People)

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้อนข้อมูล ประมวล จัดเก็บ และผลิตเอาต์พุต (Output) ออกมาในระบบสารสนเทศ

ซอฟต์แวร์ (Software) คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วยชุดคำสั่งให้ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ทำการประมวลผล

ฐานข้อมูล (Database) คือ การจัดระบบของแฟ้มข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน

เครือข่าย (Network) คือ ระบบการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่ออนุญาตให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันจากคอมพิวเตอร์ต่างเครื่องกัน ช่วยในการติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันยังรวมถึงโครงข่ายไร้สาย (Wireless) ด้วย

กระบวนการ (Procedure) ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ วิธีการ และกฎระเบียบต่างๆ ในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้ผล (Outputs) ตามที่ต้องการ

คน (People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศในการทำงานกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงใช้งานผล (Outputs) ที่ได้จากการประมวลผล เช่น ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้ระบบ

2.1.2.8 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ประสิทธิภาพ (Efficiency)

ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมากและช่วยให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) เหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับ

เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to machine) หรือคนกับคน (Human to human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลาย (Supply chain) ทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

ประสิทธิผล (Effectiveness)

ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้

ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า บริการที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศจะช่วยให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบของสินค้า บริการที่มีอยู่ หรือช่วยให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า บริการให้ดีขึ้นระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/ บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และรวดเร็วขึ้นด้วย

ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 Service quality models: a review (Nitin Seth and S.G. Deshmukh, Indian Institute of Technology, New Delhi, India, and Prem Vrat, Indian Institute of Technology, Roorkee, India, 2004)

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อประเมินแบบจำลองคุณภาพการบริการจำนวน 19 รูปแบบที่แตกต่างกัน (Service quality models) และเพื่อพิสูจน์ประเด็นปัญหาที่จะใช้เป็นพื้นฐาน

ในการวิจัยในอนาคต การศึกษาในครั้งนี้พยายามที่จะศึกษารูปแบบคุณภาพการบริการที่หลากหลาย ให้ครอบคลุมการบริการแบบดั้งเดิมไปจนถึงการบริการที่มีบนอินเทอร์เน็ตแบบจำลองคุณภาพทั้ง 19 รูปแบบที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ เป็นรูปแบบที่มีการนำเสนอในช่วงปี ค.ศ. 1984 – ค.ศ.2003 ซึ่งแต่ละแบบจำลองได้นำเสนอมุมมองในการบริการที่แตกต่างกันออกไป รูปแบบจำลองคุณภาพที่นำมาศึกษามีดังนี้

SQ1. Technical and functional quality model (Gronroos, 1984)

SQ2: GAP model (Parasuraman et al., 1985)

SQ3: Attribute service quality model (Haywood-Farmer, 1988)

SQ4: Synthesised model of service quality (Brogowicz et al., 1990)

SQ5: Performance only model (Cronin and Taylor, 1992)

SQ6: Ideal value model of service quality (Mattsson, 1992)

SQ7: Evaluated performance and normed quality model (Teas, 1993)

SQ8: IT alignment model (Berkley and Gupta, 1994)

SQ9: Attribute and overall affect model (Dabholkar, 1996)

SQ10: Model of perceived service quality and satisfaction (Spreng and Mackoy, 1996)

SQ11: PCP attribute model (Philip and Hazlett, 1997)

SQ12: Retail service quality and perceived value model (Sweeney et al., 1997)

SQ13: Service quality, customer value and customer satisfaction model (Oh, 1999)

SQ14: Antecedents and mediator model (Dabholkar et al., 2000)

SQ15: Internal service quality model (Frost and Kumar, 2000)

SQ16: Internal service quality DEA model (Soteriou and Stavrinides, 2000)

SQ17: Internal banking model (Broderick and Vachirapornpuk, 2002)

SQ18: IT-base model (Zhu et al., 2002)

SQ19: Model of e-service quality (Santos, 2003)

ผลการวิเคราะห์รูปแบบจำลองคุณภาพการบริการทั้ง 19 รูปแบบแสดงให้เห็นว่า ผลลัพธ์ที่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของการจัดรูปแบบการบริการ สถานการณ์ เวลา และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งจาก

การศึกษานี้พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการจะประกอบด้วย

1. การกำหนดตลาดและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน
2. ใช้การกระตุ้น สร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานให้บริการ
3. มีความเข้าใจในแนวคิดและปัจจัยที่มีผลกระทบของคุณภาพการบริการอย่างชัดเจน
4. มีระบบการประเมินผลและระบบรับความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ
5. การนำไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีระบบการเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

2.2.2 Information technology center service quality: Assessment and application of SERVQUAL (Masood A. Badri, Mohamed Abdulla and Abdelwahab Al-Madani, College of Business and Economics, United Arab Emirates University, Al Ain, United Arab Emirates, 2005)

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อที่จะใช้ประโยชน์ SERVQUAL (Parasuraman et al.1985, 1988, 1991) พิสูจน์ทราบช่องว่าง (gab) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการหลังจากการได้รับบริการงานบริการสารสนเทศในระดับมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ ของผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษา เจ้าหน้าที่ (Users) หน่วยงานที่บริการงานสารสนเทศให้แก่มหาวิทยาลัย (Service providers) และผู้บริหาร (Decision makers) โดยก่อนหน้านี้เคยมีการศึกษาการประเมินคุณภาพงานบริการสารสนเทศจำนวนมากที่ถูกทำขึ้นในบริบทของสถาบันในแถบทวีปอเมริกาและทวีปยุโรป

การศึกษานี้ทำการประเมินในมหาวิทยาลัยของรัฐเพียงสามแห่งดังนี้

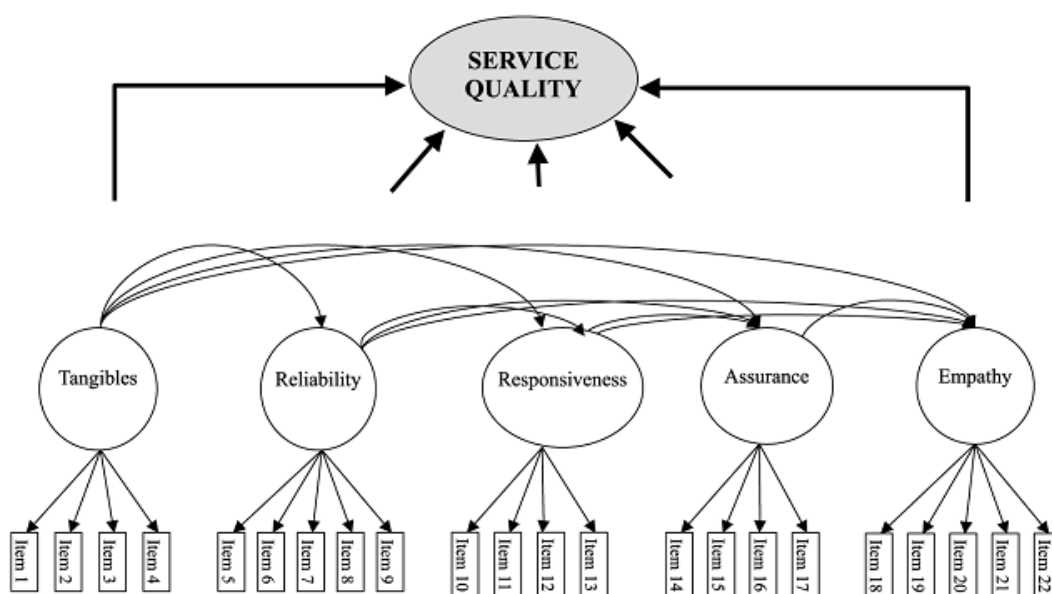
1. The UAE University เป็นมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่ที่สุด ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองอัลเออิน
2. Zayed University เป็นมหาวิทยาลัยใหม่ตั้งอยู่ในเมืองดูไบ และเมืองอาบูดาบี
3. The Higher Colleges of Technology (HTC) มีวิทยาเขตอยู่ในหลายเมืองทั้งดูไบ อาบูดาบี อัลเออิน และ ชาร์jah

แบบสอบถามถูกกระจายไปสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยก่อนที่จะทำการสำรวจได้มีการขอการสนับสนุนจากผู้บริการของแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้รับการร่วมมือในการตอบสอบถาม นอกจากนี้แล้วในการทำแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ของแบบสำรวจจะถูกนำกลับมาภายในวันเดียวกันที่มีการสำรวจ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการใช้เครื่องประเมินคุณภาพ SERVQUAL (Parasuraman et al.1985, 1988, 1991) ในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศสหรัฐอเมริกาหับเอมิเรตส์ ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน โดยมีการใช้รูปแบบการประเมินแบบ Perception score (performance-base model) และ Gab score (performance minus expectation-base model) ผลลัพธ์ที่ได้รับการยอมรับและเหมาะสมกับการประเมิน SERVQUAL ในงานบริการสารสนเทศในประเทศสหรัฐอเมริกาหับเอมิเรตส์ คือ Perception scores (การรับรู้) อย่างไรก็ตามการทดสอบการเข้ากันได้ทางสถิติ (fit-tests) แสดงให้เห็นว่ายังขาดคุณสมบัติที่จำเป็นบางประการในการเข้ากันได้ในการใช้เครื่องมือวัด SERVQUAL(Parasuraman et al.1985, 1988, 1991) ในการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาหับเอมิเรตส์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถาม และปัจจัยทางด้านอื่นๆ เช่น ความสามารถในการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการงานสารสนเทศ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรนั้น เพื่อที่จะใช้ในการวิจัยในอนาคต

ภาพที่ 2.4

The SERVQUAL model for confirmatory factor analysis (CFA)



2.2.3 Evaluating service quality in universities: a service department perspective (Gareth Smith and Alison Smith, University of Loughborough, Loughborough, UK, and Alison Clarke, University of Nottingham, Nottingham, UK, 2007)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อรายงานการสำรวจคุณภาพงานบริการในเชิงลึกของแผนกสารสนเทศในสถาบันศึกษาในระดับอุดมศึกษาและประเมินเครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al. 1985, 1988, 1991)

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นกลุ่มนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งสองต่างก็มีความคาดหวังในการได้รับการบริการจากหน่วยงานสารสนเทศที่ต่างกัน แบบสอบถามจำนวน 22 ข้อที่ถูกลำเลียงมาเพื่อประเมินปัจจัยที่นำเสนอโดย Parasuraman et al. (1995) ทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), ความมั่นใจ (Assurance) และ ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) นอกจากนี้แล้วยังมีการปรับปรุงรูปแบบเพียงบางเล็กน้อยในคำถามถามโดยการให้น้ำหนักแก่ปัจจัยทั้งห้าเพื่อหาความสัมพันธ์ของความสำคัญของแต่ละปัจจัยในกลุ่มตัวอย่างทั้งนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ และนำเอาบางหัวข้อที่อาจจะมีผลต่อความถูกต้องสมบูรณ์ของการประเมินออกครั้งนี้ด้วย

การศึกษานี้ยืนยันงานวิจัยที่เคยทำก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่างานบริการสาธารณะหรือบริการของรัฐ (Public sector) ให้มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างออกไปจากที่ผลที่พบในการบริการของเอกชน (Private sector) ซึ่งพบว่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กับชุดข้อมูล โดยพบปัจจัยเพียงสี่ปัจจัยจากทั้งหมดห้าปัจจัยตามที่ได้กล่าวไว้โดย Parasuraman et al. (1991) อย่างไรก็ตามรูปแบบที่สังเกตได้จากการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ในภาคการบริการสาธารณะ (Public sector) Donnelly and Dalrymple, 1996 and Shiu, 1999)