

คุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

SERVICE QUALITY OF ACADAMIC DOCUMENT CENTER

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE, RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

นางสาววีรวัลย์ ตันทิวงกร

รองศาสตราจารย์ จรีพร ศรีทอง

บทความ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ และคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-Test , ANOVA และใช้สถิติ Correlation ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ข้อมูลปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่า \bar{X} รวม = 4.4888 2. ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ มีค่า \bar{X} รวม = 4.2306 3. ด้านมาตรฐานการทำงาน มีค่า \bar{X} รวม = 4.4150 4. ด้านวัฒนธรรมการบริการ มีค่า \bar{X} รวม = 4.3225 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่า \bar{X} รวม = 4.4550 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่า \bar{X} รวม = 4.4625 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่า \bar{X} รวม = 4.2200 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่า \bar{X} รวม = 4.2325 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า \bar{X} รวม = 4.3583 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศ กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทุกๆ ด้าน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This research study on “Service Quality of Academic Document Center, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University” was conducted in terms of quantitative research. The purposes of the research were to study the factors of the excellent service system and the service quality of the Academic Document Center, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, including the relationship between the excellent service system and the service quality of the Academic Document Center. The samples comprising 400 people were randomized through Taro Yamane technique. The instrument used for collecting data was a questionnaire. The statistics used for analyzing data were percentage, standard deviation, t-Test, ANOVA and correlation analysis for a linear relationship of the variables.

The fact findings revealed that most of the samples who answered the questionnaire aged between 21 -30 had education lower than bachelor’s degree. They were school and university students with incomes less than 10,000 Baht. Four factors of the excellent service system of the Academic Document Center were 1) practitioners ($\bar{X} = 4.4888$) 2) technologies, equipment, and software for service ($\bar{X} = 4.2306$) 3) standard working ($\bar{X} = 4.4150$) 4) service culture ($\bar{X} = 4.3225$), which were at the most level as a whole. When considering five factors of the service quality of the Academic Document Center, they were 1) equitable service ($\bar{X} = 4.4550$), 2) timely service ($\bar{X} = 4.4625$), 3) ample service ($\bar{X} = 4.2200$), 4) continuous service ($\bar{X} = 4.2325$), and 5) progressive service ($\bar{X} = 4.3583$), which were at the most level as a whole. Regarding the relationship between the excellent service system and the service quality of the Academic Document Center, it was found that all factors of the excellent service system had relationship with the service quality of the Academic Document Center, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University.

Key words: Service Quality

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่องค์กรนั้นๆ ตั้งใจ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงความสำเร็จขององค์กร นั่นเอง

กระบวนการให้บริการที่ดี จะทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจและด้วยเหตุผลนี้จะนำมาซึ่งการตัดสินใจกลับมาซื้อซ้ำ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรคาดหวัง ดังนั้นหัวใจของการให้บริการจึงควรต้องมีในจิตใจของทุกคนที่มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการบริการ หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการควรมีจิตบริการ กล่าวคือ ต้องรับฟังด้วยใจ มีกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจผู้รับ รวมถึงตลอดถึงบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการที่ต้องดีทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งการพูด ลักษณะทางวาจา การเต็มใจให้ความช่วยเหลือ การบริการที่ดีจึงเปรียบเสมือนหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่อยู่เบื้องหลังการสนับสนุนให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ

ศูนย์เอกสารทางวิชาการ เป็นหน่วยงานในสังกัดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยเริ่มแรกนั้น คณะเห็นเป็นการสมควรให้มีระเบียบคณะรัฐศาสตร์ ว่าด้วยศูนย์เอกสารทางวิชาการ อาศัยอำนาจตาม มาตรา 23 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2514 คณะกรรมการประจำคณะ โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 3/2537 เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2537 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ และนักศึกษาในการชื้อหาเอกสารทางวิชาการที่มีคุณค่า เพิ่มความหลากหลายในแง่คิดและการมองปัญหาจากหลายแนวทาง ซึ่งจะช่วยให้การเรียนการสอนเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างเสริมนิสัยการอ่าน การค้นคว้าให้กับนักศึกษา ไม่ให้ยึดมั่นอยู่กับตำราเล่มหนึ่งเล่มใดเพียงเล่มเดียว และเพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ในรูปแบบต่างๆ ของอาจารย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ระเบียบคณะรัฐศาสตร์ ว่าด้วยศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2537) ปัจจุบันศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินการภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหงว่าด้วยศูนย์เอกสารทางวิชาการ พ.ศ. 2557

ศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เล็งเห็นความจำเป็นในเรื่องของการบริการจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะรัฐศาสตร์ อย่างไรก็ตามการบริการต่างๆ ของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ ยังพบว่ามีปัญหาในเรื่องต่างๆ มากมาย อาทิ ปัญหาในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ เทคโนโลยี เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ มาตรฐานการทำงาน รวมไปถึงวัฒนธรรมการบริการที่ปฏิบัติตามกันมา

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อีกทั้งเพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีความต้องการจะดำเนินการจัดตั้งศูนย์เอกสารทางวิชาการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมในด้านการบริหาร และการบริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศ ของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวม 5 ด้านที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

- 2.1 ปัจจัยระบบการบริการที่เป็นเลิศด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 2.2 ปัจจัยระบบการบริการที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 2.3 ปัจจัยระบบการบริการที่เป็นเลิศด้านมาตรฐานการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 2.4 ปัจจัยระบบการบริการที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรมการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่ใช้บริการชื่อเอกสารที่ศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยศึกษาตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ศึกษาตัวแปรตามคือปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศ ในด้านต่างๆ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการให้บริการ ด้านมาตรฐานการทำงาน และด้านวัฒนธรรมการบริการ และปัจจัยด้านการให้บริการ จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ผู้วิจัยตัดสินใจเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดของ (Millet John D) ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเสมอภาค 2. ความรวดเร็ว 3. ความเพียงพอ 4. ความต่อเนื่อง 5. ความก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ที่ใช้บริการชื่อเอกสารของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเทียบเคียงจากจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในกระบวนวิชาที่ขึ้นต้นด้วยรหัส POL ในส่วนที่ตรงกับกระบวนวิชาที่ศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบริการจัดจำหน่ายในภาคการศึกษาที่ 1/2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 65,594 คน จากการสุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ทำการศึกษาระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2562

แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า หาข้อมูล และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาสรุปในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) คือการดำเนินการหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นๆ และเป็นการกระทำที่มีลักษณะเฉพาะของตัวบุคคล ไม่สามารถจับต้องหรือครอบครองเป็นเจ้าของได้ อีกทั้งยังเกิดขึ้นจากความเอื้ออาทร เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือและเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นธรรมและเสมอภาค การบริการที่ดีนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และดำเนินการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาคกันทุกคน รวมทั้งให้ความสะดวกสบายโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรให้น้อยที่สุด และไม่ทำ

ความยุ่งยากให้ผู้รับบริการมากเกินไป (กุลธนะ ธนาพงศ์ธร, 2530 อ้างถึงใน ทิพย์วรรณ ภูมิเพ็ญ, 2551 หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและให้ประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ปราศจากอคติและไม่คำนึงถึงตัวบุคคล อย่างไรก็ตามในเรื่องการบริการ (Service) มีผู้ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย และได้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำการใดๆ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ โดยให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ และได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งจากการกระทำหรือความพยายามกระทำการนั้นๆ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการ กิจกรรม หรือกระบวนการ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นให้กับบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในปัจจุบันการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้องค์กรที่ให้บริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีรูปแบบในการให้บริการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงตระหนักว่าคุณภาพการให้บริการนั้น ได้กลายเป็นข้อกำหนดที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกที่จะรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจถ้าหากสิ่งที่ได้รับการบริการสามารถยอมรับได้ ซึ่งความรู้สึกลักษณะดังกล่าวจะมีมากขึ้นแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

Gronroos (1990, p 17) ได้รายงานความหมายของคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกได้ 2 ลักษณะ

1. คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ กล่าวคือเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับมาจากการให้บริการนั้นๆ และทำการประเมินได้เช่นเดียวกับการประเมินคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

2. คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) หมายถึงกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

ชัชวาล ทัดสิวัช, (2554, หน้า 10-11) ได้ให้ความเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการว่า ประกอบไปด้วยแนวคิดขั้นพื้นฐาน 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จากแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น แสดงว่าความพึงพอใจ

ของลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศ

ในการบริการลูกค้าที่หลายๆ องค์กรกำลังดำเนินอยู่ในขณะนี้ มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการว่าทำอะไรถึงจะทำให้องค์กรมีบริการที่ดีมีลูกค้าที่ชม บอกรับปากต่อปากว่ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในการบริการอันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กร แน่แน่นอนว่าทุกๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมียาหรือสร้างได้ในเวลาไม่กี่วัน หรือในเวลาไม่กี่เดือน แต่ต้องสร้างและปฏิบัติสิ่งสมกันมาหลายปี จนในที่สุดจึงเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ในการจะสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศนั้น จะมีวิธีการที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจนั้นๆ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ

สรุปการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศนั้น ก็เพื่อช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้และ Customize ให้เหมาะสม ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการแข่งขันของธุรกิจบริการที่มีศักยภาพ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล, 2558) ประกอบด้วย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จประกอบด้วย

1. Staff
2. Software
3. Standard
4. Service Culture

ปัจจัยทั้ง 4 นี้ องค์กรต้องให้ความสำคัญและหมั่นดูแลเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ถ้าปฏิบัติได้ตามนี้ย่อมจะส่งผลให้เกิดคำว่า “บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)” ซึ่งคำนี้จะสะท้อนถึงมูลค่าที่เหนือกว่าขององค์กรของเรา ซึ่งเหนือกว่ามูลค่าราคาในการบริการ และเป็นสิ่งจูงใจที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าจะซื้อซ้ำและบอกต่อในธุรกิจ ชื่อเสียงจะบอกว่างค์กรของเราเป็นองค์กรที่มีบริการที่เป็นเลิศ มิใช่เป็นเสียงที่พูดกันเองภายในองค์กร หากแต่ต้องเป็นเสียงจากลูกค้า ที่บอกว่างค์กรนี้มีการบริการที่เป็นเลิศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

รังสิตรา สังข์อร่าม (2550 , บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 300 คน ซึ่งวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามซึ่งได้ผลในการวัดค่าความเชื่อมั่นคือ 0.97 โดยใช้สถิติค่าร้อยละ

ละและค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบ ค่าเอฟ ผลที่ได้พบว่า

1. ด้านของระดับคุณภาพการให้บริการ ในด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้และบริการที่เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับสูงที่สุด

2. สำหรับการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ ตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่าด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงและด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้และบริการที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปริมปภา วงศ์คำตา (2555: บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ต้องการบริหารส่วนตำบลตำโรง อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน 4) กลุ่มที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน 5) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นไม่มีความแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ

ยอร์ค (York, 1993 : abstract) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพ ความพึงพอใจและคุณค่าที่มีต่อการกลับเข้ามาใช้บริการ โดยใช้แบบสมการเชิงโครงสร้างผลการวิจัยพบว่า มิติของคุณภาพการบริการมีผลบวกต่อคุณภาพทั้งหมด ความพึงพอใจ และคุณค่า ยกเว้นการสื่อสารที่ไม่แสดงว่ามีนัยสำคัญต่อคุณภาพทั้งหมด ความพึงพอใจ และคุณค่าก็พบว่ามิอิทธิพลต่อการกลับเข้ามาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในการสำรวจประชากร กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการประมวลผลโดยใช้หลักทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อหาผลของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเพื่อการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมาจากแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นการตั้งคำถามแบบหลายตัวเลือกให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบบริการที่เป็นเลิศของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2. ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ 3. ด้านมาตรฐานการทำงาน และ 4. ด้านวัฒนธรรมการบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเสมอภาค 2. ความรวดเร็ว 3. ความเพียงพอ 4. ความต่อเนื่อง และ 5. ความก้าวหน้า

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ข้อมูลปัจจัยด้านระบบบริการที่เป็นเลิศของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่า \bar{X} รวม = 4.4888 2. ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ มีค่า \bar{X} รวม = 4.2306 3. ด้านมาตรฐานการทำงาน มีค่า \bar{X} รวม = 4.4150 4. ด้านวัฒนธรรมการบริการ มีค่า \bar{X} รวม = 4.3225 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่า \bar{X} รวม = 4.4550 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่า \bar{X} รวม = 4.4625 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่า \bar{X} รวม = 4.2200 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่า \bar{X} รวม = 4.2325 5. ด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า มีค่า \bar{X} รวม = 4.3583 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศ กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทุกๆ ด้าน

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถอภิปรายผลจำแนกตามประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มารับบริการจากศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษาค้นคว้าระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกๆ ด้าน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลของการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยด้านระบบการบริการที่เป็นเลิศ จำนวน 4 ด้าน และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 5 ด้าน ผู้ศึกษาขอเสนอแนะผลการศึกษาในครั้งนี้โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่า \bar{X} สูงกว่าด้านอื่นๆ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญที่สุดในการบริการ หน่วยงานจึงควรเล็งเห็นความสำคัญในการดูแลและรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำรงอยู่ในมาตรฐานที่ดีเช่นนี้ตลอดไป นอกเหนือจากนั้นควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดทักษะ ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมาก จึงเห็นว่าควรทำการปรับปรุงในเรื่องของช่องทางการติดต่อที่ทันสมัย และควรสรรหาเครื่องมือที่ใช้ในการบริการที่ทันสมัยที่สามารถทำให้การบริการง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ด้านมาตรฐานการทำงาน พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมากที่สุด จึงเห็นว่าควรจะธำรงรักษามาตรฐานเหล่านี้ให้คงไว้ตลอดไป และหน่วยงานควรทำการประเมินในเรื่องมาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพในการบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและจะกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

4. ด้านวัฒนธรรมการบริการ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมากที่สุด จึงเห็นว่าควรจะรักษาวัฒนธรรมการบริการให้คงไว้ และหน่วยงานควรจะได้เห็นความสำคัญในเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมการบริการเพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมากที่สุด จึงเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานบริการควรจะต้องยึดถือและปฏิบัติต่อไปอย่างเคร่งครัด

6. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมากที่สุด จึงเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานบริการควรจะต้องดำเนินการเพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างรวดเร็วต่อไป และควรปรับปรุงให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

7. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีบางประเด็นที่ควรพิจารณาปรับปรุง เช่น ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ และควรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการบริการ เป็นต้น

8. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังควรต้องปรับปรุงในบางประเด็น อาทิ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง เนื่องจากพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จึงเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เคร่งครัดมากยิ่งขึ้น

9. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ดังนั้นจึงเห็นว่าควรจะต้องปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าให้มีมาตรฐานและมีคุณภาพในการให้บริการเช่นนี้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ชนาพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาวิทยาการจัดการ (หน่วยที่ 5, พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการ (สื่ออิเล็กทรอนิกส์). วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐ และเอกชนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA).
- ทิพย์วรรณ ภูมิเพ็ญ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาของผู้ป่วยกับคุณภาพบริการ ที่ได้รับของผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. เอกสารการวิจัย.
- ปริมปภา วงศ์คำตา. (2555). ประสิทธิภาพงานจัดทรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล-สำโรง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกกลาง. (2558). การบริการที่เป็นเลิศ (Customer Service Excellence) สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2562, เข้าถึง www.impressionconsult.com/web/index.php/expert/95-pisit.html
- รวีวรรณ โประยุงโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยโยธิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เกล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ยูบีซี แอด บুকส์.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-11.
- York, R. R. (1993). *The impact of quality satisfaction and value on service patronage: A comprehensive approach using structural equation modeling*. Oxford, MI: University State of America.