

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ เป็นการสร้างสิ่งจูงใจให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 14 - 15) ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพของงานบริการไว้ว่า งานบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการสามารถบำบัดความต้องการของลูกค้าและมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าสูง หลังจากได้รับบริการไปแล้ว ในการวัดคุณภาพของบริการวัดได้จากดัชนีความพึงพอใจหรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว อนึ่งในการประเมินระดับคุณภาพของบริการนั้น อาจตรวจสอบ ตรวจสอบ ทดสอบและประเมินค่าจากปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งวัดประเมิน ตรวจสอบในระดับความพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับการให้บริการ การปรับปรุงการบริการนอกจากจะเป็นนโยบายของรัฐแล้วยังมีความสำคัญมากต่อทุกองค์การ (สุธี นาทวรทัต, 2533, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานต่อหน่วยงานขององค์การยังเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถจนก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ

กุลธน ธนาพงศธร (2548, หน้า 155 - 156) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ในอีกแง่หนึ่งว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำ ดังนั้น การให้บริการแก่บุคลากรในองค์การและการจัดสวัสดิการให้มีความสะดวกรวดเร็ว จึงนับเป็นการสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างดียิ่ง

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาในสาขาวิชาชีพการพยาบาลในสาขาต่าง ๆ ซึ่งมีการส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การศึกษาในคณะพยาบาลศาสตร์ผู้เรียนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามโรงพยาบาลในเขตจังหวัดชลบุรีและต่างจังหวัด ตลอดจนสถานีนอนมัย ศูนย์

โรงเรียน ฯลฯ เพื่อให้เกิดทักษะในวิชาการพยาบาล โดยได้รับการให้บริการจากงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านยานพาหนะ จัดว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สนับสนุนการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในการ รับ - ส่งนิสิต เพื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางการพยาบาล ตามโรงพยาบาลในเขตจังหวัด ชลบุรีและต่างจังหวัด รวมทั้งสถานีนอนมัย โรงเรียน ฯลฯ อีกทั้งการศึกษาดูงาน ประชุม/ สัมมนา ต่าง ๆ แก่ คณาจารย์และบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและเป็น ประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัจจุบันคณะพยาบาลศาสตร์มีรถสำหรับให้บริการจำนวน 11 คัน โดยเป็นรถเก๋ง จำนวน 1 คัน รถกระบะ จำนวน 1 คัน รถตู้จำนวน 4 คัน รถบัสธรรมดา จำนวน 3 คัน รถบัสปรับอากาศ จำนวน 2 คัน และมีพนักงานขับรถ จำนวน 7 คน จากการที่คณาจารย์ บุคลากรและนิสิต ของคณะพยาบาลศาสตร์จำเป็นต้องไปประชุม สัมมนา การออกนิเทศการฝึกงานนิสิตของคณาจารย์ รวมทั้งออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนิสิตระดับปริญญาตรี จึงมีการใช้บริการของงาน ยานพาหนะมากขึ้น จากสถิติการขอใช้รถในปี พ.ศ. 2553 - 2555 ดังนี้

ปี	จำนวนการขอใช้รถตู้ (ครั้ง)	จำนวนการขอใช้รถบัส (ครั้ง)
2553	768	891
2554	691	1,028
2555	806	922
รวม	2,265	2,841

ดังนั้น หากงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้บริการแก่ คณาจารย์ บุคลากร และนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ ให้เกิดความสะดวกในการดำเนินการออกฝึก ประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาลได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็น การสร้างประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการส่งเสริมการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ โดยส่วนรวม อีกทั้งการพัฒนาของระบบขนส่งของประเทศไทยมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การทราบถึงคุณภาพของการบริการของงานยานพาหนะย่อมทำให้ทราบ ประเด็นปัญหา และสามารถนำมาวางแผนปรับปรุงการให้บริการและกำหนดแนวทาง การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการด้านยานพาหนะ ซึ่งมีความสำคัญที่จะก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดกับนิสิต สามารถทำให้การดำเนินการในการจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลโดยรวมของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนของ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และมีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดให้บริการงานยานพาหนะจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนในการพัฒนา และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะของคณะพยาบาลศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้บริการ ความถี่ของการรับบริการ และระยะทางที่เดินทาง

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ เซทามัล, พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithamal, Berry & Parasuraman, 1990, pp. 18 - 20) จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากรของการวิจัย คือ บุคลากรสายสอน บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 2 - 4 ที่ใช้บริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีจำนวน 649 คน (งานบริการการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2/2555 ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงเวลาที่ทำการวิจัยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ หมายถึง การแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้รับบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง การแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้รับบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อสิ่งที่สามารถมองเห็น สัมผัส จับต้องได้ของงานให้บริการ เช่น การแต่งกายของพนักงานขับรถ สะอาด เรียบร้อย รถที่ให้บริการมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ โดยรับ - ส่งจำนวนรถยนต์เพียงพอสำหรับการให้บริการพนักงานขับรถมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้รับบริการมีกิริยา มารยาท สุภาพเรียบร้อยต่อผู้รับบริการ

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจ เชื่อมั่น ต่องานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของผู้รับบริการ เช่น มีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลา การกำหนดระยะเวลาในการกลับที่หมายทางตรงเวลาพนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและความเต็มใจที่จะให้บริการงานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เช่น มีการแจ้งผลการขอใช้รถให้ผู้ขอรับบริการทราบทันที สามารถให้บริการรถ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอสามารถจัดรถให้บริการตามที่ผู้ใช้รถได้อย่างเหมาะสม พนักงานขับรถใช้ระยะเวลาในการเดินทางไป-กลับตามที่กำหนด

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการทำให้ผู้รับบริการยอมรับ เชื่อถือ และมีความมั่นใจในการให้บริการของงานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เช่น พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาในการรับ - ส่ง มีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ ขับรถด้วยความสุภาพสามารถขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด

2.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การสร้างความรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความรับผิดชอบ ต่องานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในรถ อยู่เสมอ พนักงานขับรถมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานขับรถให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย เช่น มีการสำรวจจำนวนผู้โดยสาร ก่อนออกเดินทาง มีความใส่ใจต่อผู้รับบริการเสมอ เช่น ต้องการเข้าห้องน้ำในระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

3. คณะพยาบาลศาสตร์ หมายถึง คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

4. การให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการด้านงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. งานยานพาหนะ หมายถึง หน่วยงานให้บริการด้านงานยานพาหนะของสำนักงาน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้บริการด้านงานยานพาหนะ

6. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการให้บริการจากงานยานพาหนะ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย บุคลากรสายสอน บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

7. นิสิต หมายถึง นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย นิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ใช้บริการจากงานยานพาหนะ

8. การบริการด้านยานพาหนะ หมายถึง การกระทำการใด ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ การขอใช้รถยนต์ และการใช้รถยนต์โดยสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

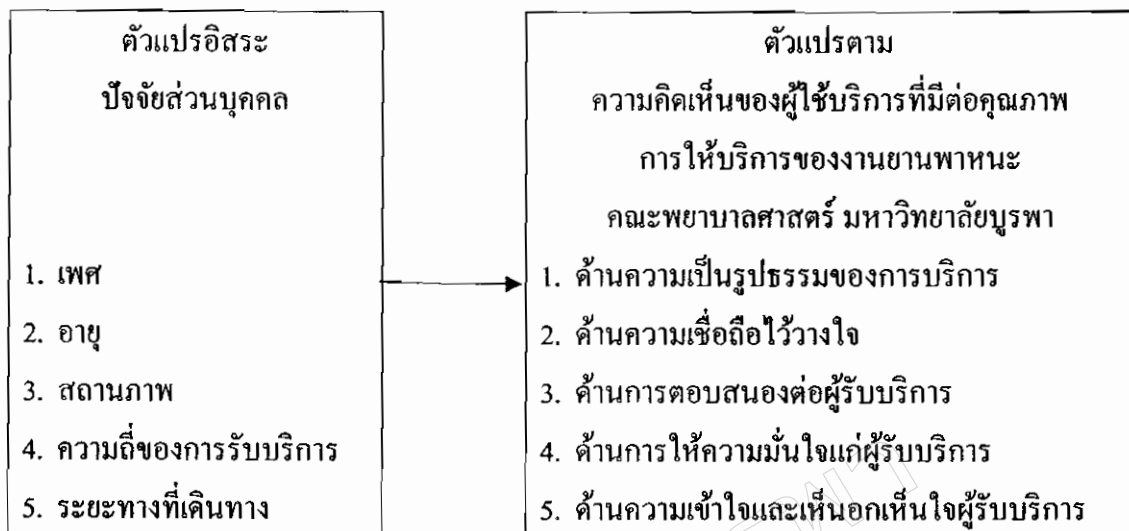
1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมและจำแนกตามด้านประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. ทำให้ทราบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้บริการ ความถี่ของการรับบริการ และระยะทางที่เดินทาง เพื่อใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการนำเสนอวิธีการปรับปรุงงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

3. สามารถนำผลของการศึกษามาเป็นข้อมูลหรือแนวทางในการนำเสนอวิธีการปรับปรุงงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” ได้นำแนวคิดของ เซทามัล, พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithamal, Berry & Parasuraman, 1990, pp. 18 - 20) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย