

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาของการวิจัย

ทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดได้นั้น จะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรประกอบด้วยคน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ คนถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การบริหารองค์การบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อบุคลากรภายในองค์การนั้นเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ พร้อมสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ ทั้งยังเป็นการสร้างความจงรักภักดีให้บุคคลอยู่กับองค์การไปนาน นับว่าเป็นการลดเวลาในการฝึกอบรมการเข้า-ออกของบุคลากร ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะสร้างความเสียหายแก่องค์การได้ (วรรณรัต คำสวด : 2553)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นคณะที่จัดการเรียนการสอนออกเป็น 12 ภาควิชา ทั้งในปริญญาตรี และปริญญาโท และมีหลักสูตรโครงการฝึกอบรมอีกเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยบุคลากรสายสนับสนุนจะต้องมีภาระหลักในการให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และการต้อนรับ เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ควรมีความถูกต้อง เชื่อถือได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้ เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยและผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริการให้มีคุณภาพ สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุดทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.3 สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพผู้ใช้บริการ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 179 คน และนักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 4,866 คน (ข้อมูลจากรายงานประจำปี 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่)

กลุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลของการวิจัยและการประเมินผลใช้การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan (อ้างถึงใน ธานินทร์, 2551) จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ดังนี้ อาจารย์ประจำสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 120 คน และนักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 356 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 สถานภาพผู้ใช้บริการ

1.4 ระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประกอบด้วย

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีที่แสดงออกต่อการบริการที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำนักงานคณบดี หมายถึง หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งสังกัดอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

X1 หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสังกัดสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

X2 หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

X3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

X4 หมายถึง สภาพแวดล้อมของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. จะทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผน ส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ