

บทที่ 1

บทนำ



ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกยุคปัจจุบันและด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่นำสมัย ได้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างมากขึ้นกับหน่วยงานธุรกิจทุกประเภท ดังนั้น การที่จะรักษาสถานภาพหรือโอกาสที่จะก้าวหน้าในสังคมโลกได้จะต้องพยายามปรับตัวอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำหรือการซื้อเพิ่มจากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยในการแข่งขันยุคปัจจุบันจะเน้นที่การบริการ เพราะการให้บริการที่เป็นเลิศจะส่งผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งแตกต่างจากการแข่งขันในลักษณะของการส่งเสริมการขายหรือการใช้กลยุทธ์ด้านราคา เพราะเป็นการตัดลดผลประโยชน์ของตนเองและสามารถทำได้ในระยะสั้นเท่านั้น และในยุคปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ ล้วนมุ่งที่จะเสาะแสวงหาวิธีการ รวมทั้งกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบทางการตลาด ซึ่งล้วนแต่จะมุ่งเน้น ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นสำคัญ

สำหรับธุรกิจบริการด้วยแล้วยิ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องปรับองค์กรให้มีความคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องด้วยสินค้าประเภทบริการเป็นสินค้าที่สัมผัสไม่ได้แต่รู้สึกได้ การแข่งขันด้านบริการในปัจจุบันจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าที่หวังจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูง (High Quality of Service)

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากธุรกิจบริการมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทำให้สถิติการจ้างงานและจำนวนองค์กรธุรกิจบริการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปี อย่างไรก็ตามก็มีองค์กรธุรกิจบริการจำนวนไม่น้อยที่ปิดตัวลงอย่างรวดเร็ว เนื่องด้วยขาดความรู้ความเข้าใจด้านต่างๆ ของธุรกิจบริการของตนเอง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบริการใดๆ ล้วนแล้วแต่มีความต้องการของลูกค้าในด้านหลักๆ อันได้แก่ ความถูกต้องของขั้นตอนบริการ ความรวดเร็ว อัจฉริยะของผู้ให้บริการ และสิ่งที่จับต้องได้ในการให้บริการ แต่ยังคงขาดแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อย่างเป็นทางการ ทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจบริการเท่าที่ควร ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้จึงได้ทำการศึกษา

และรวบรวมองค์ความรู้ ตลอดจนถึงวิธีการต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการให้อยู่รอดในสังคมที่มีการแข่งขันสูงมากได้

ในงานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการเลือกสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นสถาบันทางการเงินของภาครัฐที่มีเงินหมุนเวียนจำนวนมาก และจำนวนสมาชิกที่สูงขึ้นทุกปี ดังนั้นคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้สหกรณ์ออมทรัพย์รักษาจำนวนสมาชิกและสถานะภาพทางการเงินให้มั่นคงอยู่ได้ภายใต้สภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงของสถาบันการเงินต่างๆ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ ซึ่งจะอยู่ในรูปของเครื่องมือ เพื่อให้ธุรกิจบริการต่างๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้
2. ทำการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด โดยนำใช้แนวทางที่สร้างขึ้นมาใช้ในการปรับปรุง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด โดยจะนำไปปฏิบัติจริงในบางหัวข้อที่ได้รับการอนุมัติจากทางสหกรณ์และสามารถทำได้ในระยะเวลาของการวิจัย
2. ส่วนหัวข้ออื่นๆจะเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง และประเมินความเหมาะสมในการนำไปใช้จากผู้ให้บริการผู้ปฏิบัติ

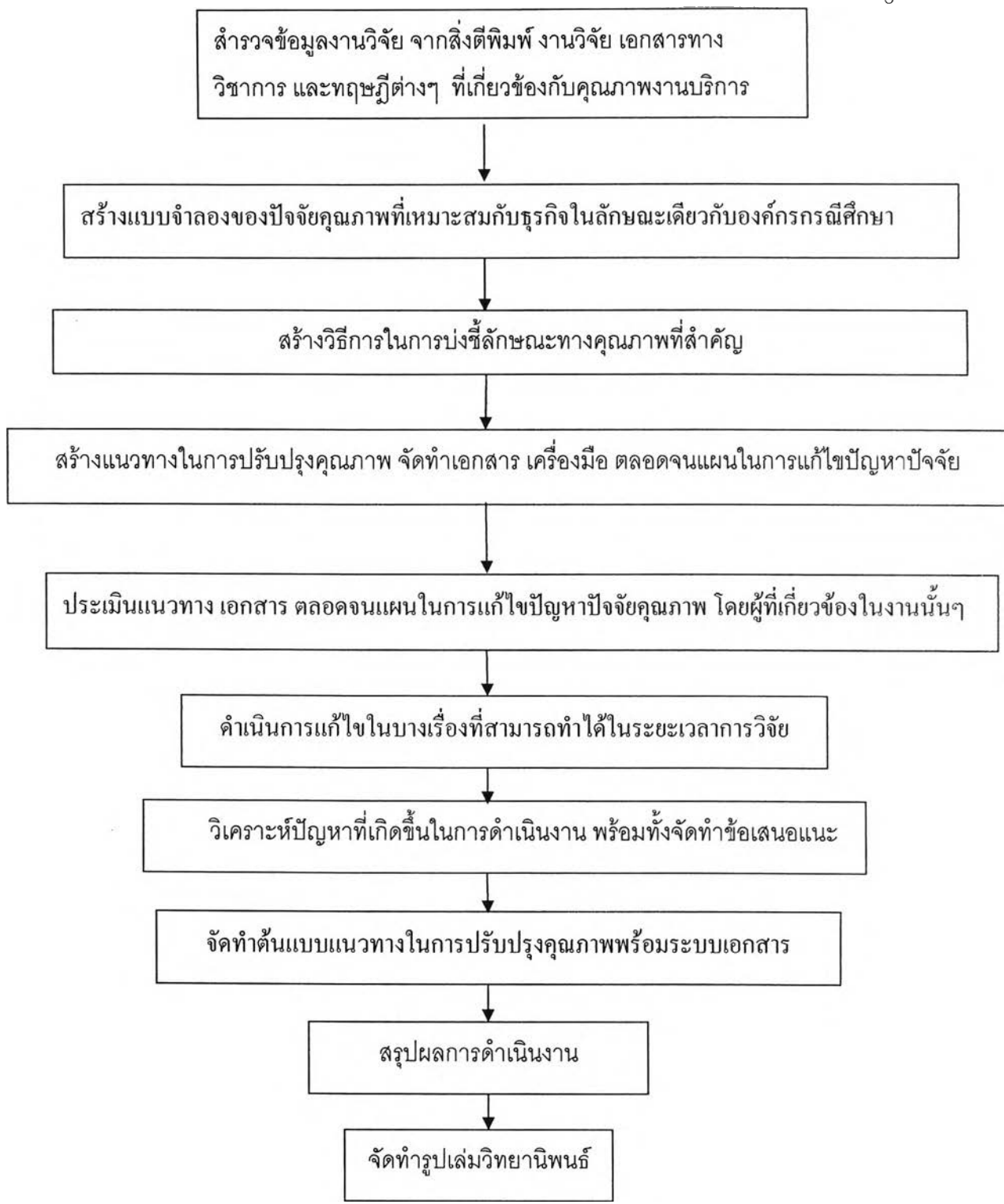
1.4 ผลลัพธ์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการตามปัจจัยด้านคุณภาพประเภทต่างๆ ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของเครื่องมือ วิธีการ และเอกสารที่ช่วยในการดำเนินการ
2. สหกรณ์กรณีศึกษาสามารถที่จะปรับปรุงคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง และมีระดับความพึงพอใจที่เพิ่มสูงขึ้นจากการมีแนวทางการปรับปรุง

1.5 ขั้นตอนและแผนการดำเนินการวิจัย

1. สํารวจข้อมูลงานวิจัย จากสิ่งตีพิมพ์ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการ และทฤษฎีต่างๆ ในเรื่อง
 - 1.1 ปัจจัยด้านคุณภาพที่เป็นที่ต้องการในการบริการโดยทั่วไป
 - 1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจในลักษณะขององค์กรกรณีศึกษา
 - 1.3 เครื่องมือ วิธีการในการแก้ปัญหาคุณภาพตามปัจจัยต่างๆ
2. สร้างแบบจำลองของปัจจัยคุณภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจลักษณะเดียวกันกับองค์กรกรณีศึกษา
3. สร้างวิธีการในการบ่งชี้ลักษณะทางคุณภาพที่สำคัญ
 - 3.1 ออกแบบสอบถาม(สำรวจความพึงพอใจ) และแบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ
 - 3.2 กำหนดขนาดตัวอย่างทางสถิติในการสุ่มเก็บแบบสอบถาม
 - 3.3 ดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถาม
 - 3.4 ปรับแก้แบบสอบถามเพื่อให้ง่ายและสะดวกในการกรอกของผู้ใช้บริการ
 - 3.5 ทำการเก็บแบบสอบถามตามตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้
 - 3.6 กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกปัญหาที่จะนำมาแก้โดยผู้บริหารได้แก่
 - 3.6.1 คะแนนความสำคัญสูง และ คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์

- 3.6.2 คะแนนความพึงพอใจต่ำ
- 3.6.3 ความซับซ้อนของปัญหาในการแก้ไข
- 3.7 นำไปพล็อต Scatter Plot เพื่อดูการกระจาย
- 3.8 วิเคราะห์ผลแบบสอบถามและเลือกปัญหาที่จะนำมาแก้ไขในระยะเวลาจำกัด
- 4 สร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ จัดทำเอกสาร เครื่องมือ ตลอดจนแผนในการแก้ไขปัญหาปัจจัยคุณภาพโดย
 - 4.1 ประยุกต์ความรู้ที่ได้จากการศึกษารรณกรรม ทฤษฎี
 - 4.2 การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจริงในองค์กรกรณีศึกษา
 - 4.3 พิจารณาจาก Best Practices ขององค์กรที่อื่นๆ
- 5 ประเมินแนวทาง เอกสาร ตลอดจนแผนในการแก้ไขปัญหาปัจจัยคุณภาพโดยผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้นๆ
- 6 ดำเนินการแก้ไขในบางเรื่องที่สามารถทำได้ในระยะเวลาการวิจัย
- 7 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ
- 8 จัดทำต้นแบบแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ พร้อมระบบเอกสาร
- 9 สรุปผลการดำเนินงานวิทยานิพนธ์
- 10 จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์



รูปที่ 1.1 แสดงแผนผังขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ตารางที่ 1.1 แสดงแผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา (เดือน)											
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	
1. สํารวจงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	■	■										
2. สร้างแบบจำลองของปัจจัยด้านคุณภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจในลักษณะเดียวกับองค์การกรณีศึกษา		■	■									
3. สร้างวิธีการในการบ่งชี้ลักษณะทางคุณภาพบริการที่สำคัญ				■								
4. สร้างแนวทาง จัดทำเอกสาร เครื่องมือ ตลอดจนแผนในการแก้ไข ปัญหาปัจจัยคุณภาพโดยทั่วไป					■	■	■	■				
5. ประเมินแนวทาง เอกสาร ตลอดจนแผนในการแก้ไขปัญหาปัจจัยคุณภาพ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้นๆ							■	■				
6. ดำเนินการแก้ไขในบางเรื่องที่สามารถทำได้ในระยะเวลาการวิจัย							■	■				
7. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะ								■	■			
8. จัดทำต้นแบบแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพพร้อมระบบเอกสาร									■			
9. สรุปผลการดำเนินงานวิจัย										■		
10. จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์											■	