

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอประเด็นเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจ
2. ทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดการบริหารจัดการองค์การ
 - 3.1 ความหมายของการบริหารจัดการองค์การ
 - 3.2 กระบวนการของการบริหารจัดการองค์การ
 - 3.3 การบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management)
4. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ
 - 4.1 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. รูปแบบการบริหารจัดการในสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีแรงจูงใจ

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงของโลกที่ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการจูงใจมนุษย์ กล่าวคือ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow), เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) และดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) เป็นต้น ได้ศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์ หรือความต้องการของมนุษย์ว่ามีรูปแบบอย่างไร ปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยบำรุงรักษาก็ตาม รวมทั้งความคิดเห็นและทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบุคคลในองค์การ สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่นักบริหารต่างให้ความสนใจ เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ในองค์การได้เป็นอย่างดี และนำไปสู่ผลสำเร็จทางการบริหาร

1.1 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ในทัศนะของมาสโลว์ (Maslow, 1954 : 253 – 258) สามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ

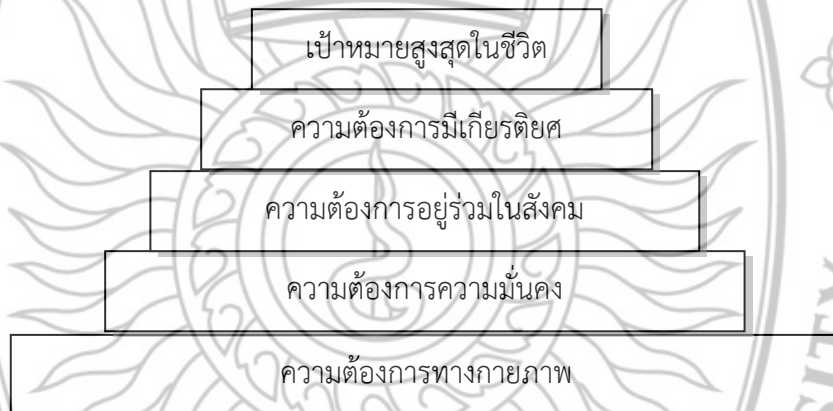
1.1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้ตนเองได้รับการตอบสนองเพื่อความอยู่รอด คือความต้องการที่จะได้รับประทานอาหาร มีที่อยู่อาศัย มียารักษาโรค และมีเครื่องนุ่งห่ม

1.1.2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการอันดับถัดไปของมนุษย์ที่จะมั่นใจว่าเขามีหน้าที่การงานที่มั่นคงแน่นอน

1.1.3 ความต้องการอยู่ร่วมในสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ในสังคมกับเพื่อน ๆ ให้สังคมยอมรับเขา ซึ่งบุคคลที่มีความเป็นอยู่ดี มีอาหารทานแล้ว มีหน้าที่การทำงานที่มั่นคงแล้ว ก็อยากที่จะอยู่ในสังคมนั้น ๆ และให้สังคมยอมรับ

1.1.4 ความต้องการมีเกียรติยศ (Esteem needs) เป็นความต้องการของผู้ที่อยู่ในสังคมที่จะได้รับการยกย่องสรรเสริญว่า เป็นคนดี คนเด่น คนดังเป็นบุคคลสำคัญได้รับเกียรติ และมีชื่อเสียงในสังคมนั้น ๆ

1.1.5 ความต้องการบรรลุเป้าหมายของชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการของบุคคลในสังคม ที่อยากจะทำอะไรให้ตนเองประสบความสำเร็จ นึกอยากเป็นอะไรต้องได้เป็น อยากทำอะไรก็ได้ทำ เมื่อได้สิ่งนั้นแล้วก็จะอยากได้สิ่งอื่นต่อไปอีก ซึ่งเป็นช่วงของความ ต้องการ ความอยากได้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมนุษย์มีความต้องการ เขาจะเป็นผู้ที่พยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น ๆ การกระตุ้นความต้องการของมนุษย์ จะทำให้เกิดการกระทำซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ กัน



แผนภาพที่ 2.1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทัศนะของมาสโลว์
(Maslow Theory of Growth Motivation)

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg : Two – Factor Theory)

เฮอริชเบอร์กได้ศึกษาวิจัยและได้สรุปทฤษฎีดังกล่าวถึงปัจจัยการจูงใจที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ที่เรียกว่า Motivators และปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจที่เรียกว่า Hygiene Maintenance หรือที่เรียกว่า Motivation and Maintenance Theory กล่าวคือการทำงานที่บุคคลพอใจในการทำงานไม่ได้หมายความว่าเขาคือต้องการแรงจูงใจเสมอไป แต่แรงจูงใจจะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ Motivators Factors ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจเรียกว่า ปัจจัยบำรุงรักษา Hygiene หรือ Maintenance Factors ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยจูงใจ Motivators Factors ปัจจัยนี้เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือทำงานอย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานซึ่งได้แก่

- | | | |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ความสำเร็จในการทำงาน | Achievement |
| <input type="checkbox"/> | ลักษณะของงานที่ทำ | Interesting of Work |
| <input type="checkbox"/> | ความรับผิดชอบในงาน | Responsibility |
| <input type="checkbox"/> | ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | Advancement |
| <input type="checkbox"/> | การได้รับการยกย่องในผลงาน | Recognition for Achievement |

ปัจจัยบำรุงรักษา Hygiene หรือ Maintenance Factors ปัจจัยนี้ไม่ใช่ปัจจัยที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และไม่ใช่ปัจจัยจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเท่านั้น ถ้าองค์กรใดไม่มีปัจจัยนี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้าจัดให้มีปัจจัยนี้อย่างเพียงพอก็จะทำให้เกิดความพอใจเท่านั้น มิได้เป็นการจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ เช่น

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | ค่าจ้างเงินเดือน | Salary |
| <input type="checkbox"/> | ความมั่นคงในงาน | Security |
| <input type="checkbox"/> | สถานภาพในการทำงาน | Status |
| <input type="checkbox"/> | สภาพการทำงาน | Working Condition |
| <input type="checkbox"/> | นโยบาย | Policies |
| <input type="checkbox"/> | ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | Interpersonal |
| <input type="checkbox"/> | การควบคุมดูแล | Supervision |

1.3 ทฤษฎีของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

แมคเกรเกอร์ กล่าวว่า การจูงใจจะเกิดขึ้นขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริหารหรือผู้นำที่จะมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และยังได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนออกเป็น 2 แบบ กล่าวคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยสามารถเปรียบเทียบได้ดังนี้คือ

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
---------	---------

<ul style="list-style-type: none"> * มนุษย์โดยทั่วไปมักจะไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยง * มนุษย์ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยทะเยอทะยาน ขาดความรับผิดชอบ ชอบการบังคับ ลงโทษและการควบคุม * มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ * เห็นแก่ตัว ไม่ฉลาด เฉื่อยชา 	<ul style="list-style-type: none"> * มนุษย์จะมีการทำงานตามธรรมชาติ ไม่หลีกเลี่ยงการทำงาน * การควบคุมมิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้งาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ * มนุษย์มีจิตสำนึกในการควบคุมตนเองได้ * มนุษย์มีความทะเยอทะยานใฝ่สำเร็จ และพัฒนาตนเองได้ * มนุษย์มีความคิดริเริ่มในการแก้ไข ปัญหาได้ และมีความเฉลียวฉลาด
---	---

ในความเป็นจริงโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ทุกคนมักจะมีลักษณะตามทฤษฎี x และทฤษฎี y ผสมผสานกันในตัวคน ๆ เดียวกันเสมอ ซึ่งอาจมีสัดส่วนไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยการเลี้ยงดู การศึกษา ประสบการณ์และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ในสังคม

แต่อย่างไรก็ตาม ทฤษฎี x และทฤษฎี y ตามแนวคิดของ แมคเกรเกอร์ได้ให้ประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการศึกษาและทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันในองค์การได้ และยังสามารถควบคุมกำกับ จูงใจบุคลากร ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารองค์การอีกด้วย

ประโยชน์ของการจูงใจ

- เกิดความมั่นใจและพอใจในงาน
- พึงพอใจในตัวผู้บริหาร
- การร้องทุกข์มีน้อยลง
- การควบคุมขององค์การ ดำเนินไปด้วยความราบรื่น
- เกิดความจงรักภักดี และความภาคภูมิใจ
- เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
- เกิดความศรัทธาในองค์การ และลดการลาออก
- เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

สรุปได้ว่าการจูงใจ คือ การกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและมีความสุข เกิดความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจ สามารถบริหารจัดการและควบคุมได้ตามเป้าหมาย มีผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานดี มีประสิทธิภาพสูง ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

2. ทฤษฎีความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้มีผู้วิจัยหลายท่านได้ทฤษฎี ทักษะและความหมายไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom, 1964 : 99) ได้กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555 : 2) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านกายภาพ ด้านสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบความรู้สึกยอมรับ พอใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood, 1943 : 3) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็น ระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอดีตกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการ ในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

สุนทร เพ็ชรพราว (2551 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงาน องค์กรใดก็ตามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นมูลเหตุหนึ่ง ที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงานและปัญหาทางวิจัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานกับคนในหน่วยงานของตนเองและมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555 : 6-7) ได้ให้ทัศนะในเรื่องความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อ ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะ และองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่ม เพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของ ผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการ ในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการ เป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามูลบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, 161-162) ได้จำแนกทฤษฎี ความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีความต้องการ ความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับ จากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานสัมพันธ์ในทางบวก และคุณลักษณะตามปรารถนาของกลุ่ม สมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ ความพึงพอใจที่มีการบริการและเกิดผลได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับ พิจารณาถึงลักษณะของ

การให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยระดับความรู้สึกของ ผู้ใช้บริการในด้านต่างๆของแต่ละบุคคล การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ หน่วยงานกำลัง ให้บริการอยู่เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ ระยะเวลาที่ให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่วัดถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจผู้ตอบคำถามให้ตรงกับ ข้อเท็จจริง วิธีนี้ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการ สังเกต ดูพฤติกรรมก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากรับบริการแล้ว เช่น สังเกตสีหน้า ท่าทางการพูด การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ต้องทำอย่างจริงจัง จึงจะสามารถ ประเมินถึงความพึงพอใจของผู้มา รับบริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้น สามารถทำได้หลาย วิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จะ ส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ หรือน่าเชื่อถือได้

ดังนั้นความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่ดี หรือการมีทัศนคติที่ดีของบุคคลในด้านบวกซึ่ง จะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองตาม ความคาดหวัง และความต้องการของตนเอง จึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ หรือสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบ หนึ่ง เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับอาจมากหรือน้อยก็ได้ และเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่ พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุตามจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิด ความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการ ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจะเกิดเป็นความพอใจ ชอบใจ กลายเป็นทัศนคติ ด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพ ความไม่พึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาใน ลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออกหรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

3. แนวคิดการบริหารจัดการองค์กร

ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ไม่ว่าจะมีความ แตกต่างในด้านขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้ง การบริหารจัดการถือเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงาน เพื่อการเติบโตและดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคศตวรรษที่ 21 ที่ต้องเผชิญกับ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ส่งผลให้องค์การต้องเร่งหาแนวทางในการบริหารจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

3.1 ความหมายของการบริหารจัดการองค์การ

ความหมายของการบริหารจัดการนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550 : 9-10) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยคำว่า “การบริหาร” (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูง ซึ่งเน้นที่การกำหนดนโยบายสำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ ส่วนคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร ส่วนคำว่า “การจัดการ” (Management) เป็นกระบวนการที่ออกแบบสำหรับบุคคลเพื่อการทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นกระบวนการของการมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรหรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาภาวะแวดล้อม ซึ่งบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างทีบุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและให้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

สตีเฟน พี โรบบินส์ (Stephen P. Robbins อ้างถึงใน จิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547 : 2) ได้ให้ความหมายคำว่า การจัดการ (Management) คือ กระบวนการในการประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารในทุกองค์การและทุกระดับจะต้องมีหน้าที่ในฐานะของผู้บริหาร 4 ประการ คือ

1. การวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวมทั้งการรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ
2. การจัดองค์การ คือ การกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ บุคคลที่จะเป็นผู้รับผิดชอบ และปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์การ การจัดกลุ่มงานและการกำหนดสายการบังคับบัญชา
3. การนำ คือ การสั่งการและการจูงใจให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
4. การควบคุม คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

หวน พิณรุฬพันธ์ (2552 : <http://personal.swu.ac.th/facstaffs/huan/การบริหารทรัพยากรการศึกษา.doc>) กล่าวว่า การบริหาร คือศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำจน

เป็นผลสำเร็จ หมายความว่าผู้บริหารไม่ใช่ผู้ปฏิบัติ แต่ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนเป็นผลสำเร็จตรงตามจุดหมายขององค์การ หรือตรงตามจุดหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (Chester Barnard, <http://www.freewebs.com/mpa5>) ได้กล่าวว่า การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

เก็ตเซล และ กูบา (Getzels and Guba อ้างถึงใน เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544 : 239) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทางคือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นตอนของสายการบังคับบัญชา
2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย
3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลและบุคคลต้องการร่วมทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน

ลักษณะเด่นที่เป็นสากลของการบริหาร คือ

1. การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
2. ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ
3. ต้องใช้ทรัพยากรบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. ต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม
5. ต้องเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 2 คนขึ้นไป
6. ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
7. เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. มีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
9. การบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

เจมส์ เอ เอฟ สโตเนอร์ (James A.F. Stoner อ้างถึงใน สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2553 : 13) ให้คำนิยามไว้ว่า การจัดการ คือ กระบวนการ (Process) ของการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ความพยายามของสมาชิกในองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543 : 3) ให้คำนิยามที่ใกล้เคียงว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยที่การบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตามหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ เป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ ประเด็นสำคัญของการบริการจัดการ คือ สามารถประยุกต์ใช้กับองค์การใดองค์การหนึ่งได้ โดยพยายามมุ่งสู่

ประสิทธิภาพ อันหมายถึงวิธีการใช้ทรัพยากรประหยัดที่สุด และเร่งสร้างประสิทธิผล อันหมายถึงการบรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุดขององค์การ

3.2 กระบวนการของการบริหารจัดการองค์การ

การบริหารจัดการเป็นการกำหนดทิศทางขององค์การหรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาด เหมาะสมและคุ้มค่า ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพนั้น หมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและสามารถปฏิบัติการได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ บทบาทสำคัญของผู้บริหารคือการนำพาองค์การไปให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การผู้บริหารมีหน้าที่รวบรวมและวางแผนจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันโดยใช้กระบวนการบริหารจัดการที่ดี

กระบวนการบริหารจัดการ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการผลักดันและกำกับให้ปัจจัยต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินและปฏิบัติการกิจได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ การเข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการและการฝึกฝนให้มีทักษะสูงขึ้น จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

เฮนรี ฟาโย (Henri Fayol อ้างถึงใน จงชัย สันติวงษ์, 2543 : 24-25) ได้กำหนดลักษณะสำคัญของการบริหารออกเป็น 5 ส่วน อันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม นั้น มีผลทำให้ต่อมา Luther H. Gulick และ Lyndall F. Urwick (อ้างถึงในวิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2549 : 48) ได้กำหนดลักษณะสำคัญของการบริหารไว้ว่าประกอบด้วยกระบวนการ 7 ประการ หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า “POSDCORB MODEL” อธิบายตามความหมายดังนี้

P = Planning หมายถึง การวางแผนอันเป็นการคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคตซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบายประกอบด้วย ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องต้องกันในการดำเนินการวางแผน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ความรู้ทางวิทยาการและวิจารณ์ญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องสมบูรณ์

O = Organization หมายถึง การจัดส่วนราชการ หรือองค์กรซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณารวมถึงกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการด้วย เรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงานเป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยปริมาณงานคุณภาพของงานหรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง นอกจากนี้อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุมหรือพิจารณาในแง่ของหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยแนะนำหรือที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วย (Auxiliary) เป็นต้น นอกจากนี้ในการศึกษาเรื่องการบริหารองค์การนี้ยังได้ศึกษาการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้อง ตลอดจนการปรับปรุงการบริหารองค์การให้ดีขึ้นด้วย

S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ

การจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการบริหาร งานบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกัน รวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานของคนงานและพนักงานด้วย

D = Directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงานตลอดจนศิลปะการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญอย่างหนึ่งของการอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดี จำต้องมีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกันแต่ละลักษณะของการตัดสินใจด้วย

CO = Coordinating หมายถึง ความร่วมมือการประสานงานเพื่อดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานความร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจกรรมประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ในระดับของงาน การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยให้เกิดความประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานรวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร อย่างมาก การรายงานโดยทั่วไปหมายถึง วิธีการของสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถาม ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ความสำคัญของการรายงานนี้อยู่ที่การตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

B = Budgeting หมายถึง งบประมาณโดยการศึกษาให้ทราบถึงระบบและวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนใช้วิธีการงบประมาณเป็นแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมวิธีการบริหารงบประมาณโดยทั่วไปมักดำเนินหมุนเวียนคล้ายคลึงกันอย่างไร “วงจรงบประมาณ” (budget cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

- (1) การเตรียมการขออนุมัติงบประมาณ
- (2) การพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- (3) การใช้จ่ายงบประมาณ
- (4) การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

เดซวิทย์ นิลวรรณ (2551 : 17) ได้ให้แนวคิดด้านกระบวนการบริหารจัดการไว้ว่า การบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ การบริหารจัดการด้านบุคคล การบริหารจัดการด้านการเงิน การบริหารจัดการด้านวัสดุ และการจัดการ มีรายละเอียดดังนี้คือ

1. การบริหารจัดการด้านบุคคล เป็นการจัดการเกี่ยวกับคน ซึ่งนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดและเป็นพลังสำคัญในการส่งผลให้การบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ การบริหารจัดการคนกลุ่มคน หรือสมาชิกต้องมีการแบ่งงานกันทำมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานมีทักษะในการปฏิบัติงาน มีจริยธรรม มีความเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ของกลุ่ม องค์กรและของสมาชิก รวมถึงการวางกฎ ระเบียบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน การบริหารงานบุคคล เป็นการกำหนดหน้าที่ของแต่ละคนที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าทำงาน โดยการยึดถือความชำนาญเฉพาะอย่าง

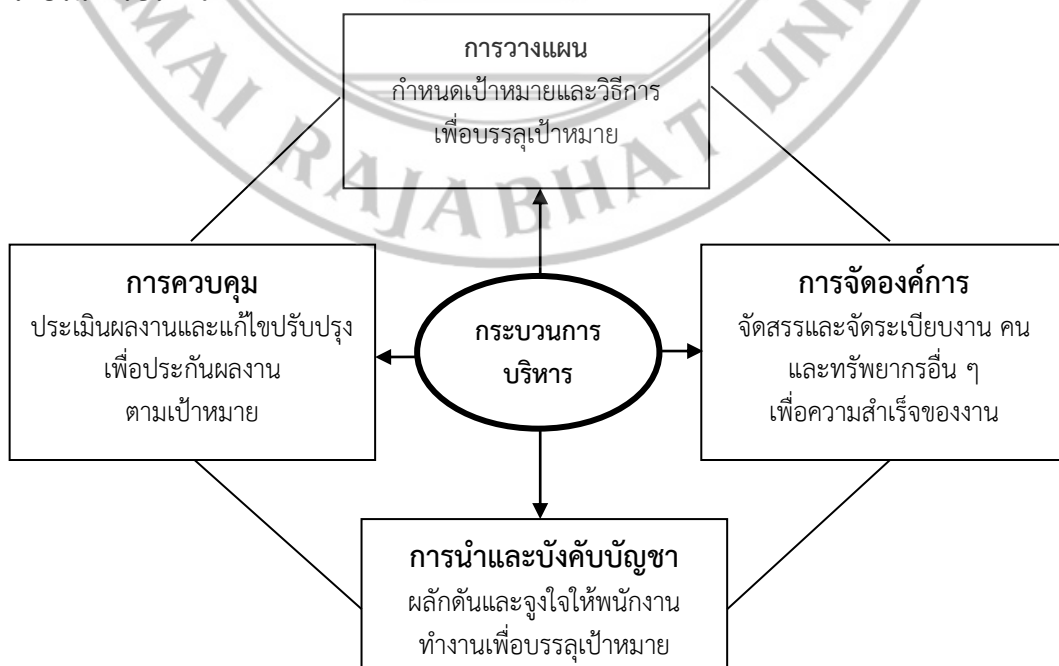
และยึดถือความชำนาญเฉพาะบุคคล ในการจัดบุคลากรจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมการรักษา วัฒนธรรมที่ดีขององค์กร เพื่อให้เกิดเสถียรภาพในการทำงาน

2. การบริหารจัดการด้านการเงิน เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตั้งงบประมาณเพื่อนำมาใช้จ่ายในแต่ละแผนก ในแต่ละส่วนของงาน เป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นมาเพื่อให้ได้เงินมาใช้จ่ายในการดำเนินงานตามแผนงานที่ได้วางไว้ การบริหารขององค์กรใดหากขาดการจัดการด้านการเงินที่ดี จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ

3. การบริหารจัดการด้านวัสดุ เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับวัสดุหรือทรัพยากรในรูปของเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ต้องบริหารจัดการให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร จะมีส่วนเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร วัสดุขององค์กรจึงต้องมีการบำรุงรักษาและดูแลให้สามารถใช้งานได้ในระยะเวลายาวนาน

4. การจัดการ เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินงาน การสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างตามแบบแผนอย่างมีระบบ เพื่อทำให้เกิดความรับผิดชอบและเกิดอำนาจในการปฏิบัติงานตามบทบาทขององค์กรนั้น ๆ มีการกำหนดหน่วยงานย่อย กำหนดกรอบความสามารถและความถนัด ความรู้ความสามารถ การจัดการองค์กรต้องอาศัยความร่วมมือของหลาย ๆ ฝ่าย จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด โดยยึดถือจุดมุ่งหมายขององค์กรเป็นแนวทาง

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546 : 29) ให้คำนิยามของคำว่า การบริหารจัดการไว้ว่า การบริหาร (Management) ที่บางคนเรียกว่า “การจัดการ” หรือบางครั้งเรียกว่า “การบริหารจัดการ” ซึ่งหมายถึง กระบวนการของการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำและบังคับบัญชา (Leading) และการควบคุม (Controlling) ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อการบรรลุในเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยหน้าที่ทั้งสี่ในการบริหารนั้นมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกันและดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ผู้บริหารไม่ได้ทำหน้าที่อย่างหนึ่งจนจบเรียบร้อยแล้วจึงเริ่มงานอีกอย่างหนึ่งต่อไป ตราบใดที่สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงทำให้ต้องมีการเริ่มต้นงานใหม่ ๆ ตามโอกาสที่เกิดขึ้นและมีการปรับปรุงสิ่งที่ได้ตัดสินใจไปแล้วตลอดเวลา หน้าที่ทั้งสี่จึงหมุนไปพร้อม ๆ กัน ตามแบบการเคลื่อนไหวขององค์กรและสภาพแวดล้อม ดังแผนภาพที่ 2.3 แสดงหน้าที่ของกระบวนการบริหารที่แสดงถึงกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการ ของการบริหารที่เชื่อมโยงเกี่ยวพันกันในรูปของกระบวนการบริหาร



แผนภาพที่ 2.2 หน้าที่ของกระบวนการบริหาร

ที่มา : วิทยา ต่านธำรงกุล (2546 : 29)

ทั้งนี้กระบวนการบริหารจัดการประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการหรืออาจแบ่งในลักษณะที่เป็นขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่ประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการโดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหารการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่าการจัดการองค์กร การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุม ขึ้นอยู่กับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องเกิดจากความร่วมมือกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร

2. การจัดการองค์การ (Organizing) จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์การคือ การใช้ความพยายามทุกกรณีโดยการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์การ หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำ การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating Authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) เป็นต้น

3. การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันด้วยวิธีการต่างๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการนำหรือสั่งการนี้ มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่น เพราะผู้บริหารต้องแสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ ถ้าไม่เช่นนั้น แผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้อาจไม่เกิดประสิทธิผล ถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ ดังนั้น การสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้องค์กรประสบความสำเร็จตามต้องการ

4. การควบคุม (Controlling) ถือเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ เพื่อรักษาให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในเวลาที่กำหนดไว้ เป็นการตรวจตราและตรวจสอบผลการ

ปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่าจะบรรลุผลลัพธ์ตามต้องการ นอกจากนี้การควบคุมยังเป็นกระบวนการรวบรวมและแสดงข้อมูลย้อนกลับเรื่องของผลการดำเนินงานในฐานะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอีกด้วย

3.3 การบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management)

ในขณะที่เศรษฐกิจและธุรกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว ความสลับซับซ้อนในการบริหารจัดการมีมากขึ้น เพราะฉะนั้นการบริหารจัดการสมัยใหม่ จึงต้องใช้หลักทางคณิตศาสตร์มาช่วยในการตัดสินใจตลอดจนการบริหารจัดการเชิงระบบ แต่อย่างไรก็ได้ทั้งหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์และแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์เสียทีเดียว ในที่นี้ขอนำเสนอแนวคิดด้านการบริหารเชิงสถานการณ์ เนื่องจากมีความชัดเจนและครอบคลุมจากการประยุกต์และผสมผสานแนวคิดการบริหารจัดการเชิงระบบและการบริหารจัดการเชิงคณิตศาสตร์ รวมทั้งหลักมนุษยสัมพันธ์และอื่น ๆ รายละเอียดดังต่อไปนี้

เฟรด อี ฟีดเลอร์ (Fred E. Fiedler อ้างถึงใน อำนวย ธีระวนิช, 2547 : 57) ได้เสนอแนวคิดการบริหารเชิงสถานการณ์ (Situational Management Theory) หรือทฤษฎีอุปบัติการณ์ (Contingency Theory) ถือเป็นทฤษฎีการบริหารที่ขึ้นอยู่กับสภาพข้อเท็จจริง ด้วยแนวคิดที่ว่าทางเลือกทางออกที่จะไปสู่การแก้ปัญหาทางการบริหารถือว่าไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุด หากแต่สถานการณ์ต่างหากที่จะเป็นตัวกำหนดว่าควรจะใช้การบริหารแบบใดในสถานการณ์เช่นนั้น บางครั้งต้องใช้การตัดสินใจอย่างเฉียบขาด บางสถานการณ์ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บางครั้งก็ต้องคำนึงถึงหลักมนุษยและแรงจูงใจ บางครั้งก็ต้องคำนึงถึงเป้าหมายหรือผลผลิตขององค์กรเป็นหลัก การบริหารจึงต้องอาศัยสถานการณ์เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจ

การบริหารเชิงสถานการณ์จะคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการอันดีเลิศมาใช้ในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาในการพิจารณาด้วย โดยเน้นให้ผู้บริหารรู้จักใช้การพิจารณาความแตกต่างที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความแตกต่างระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการ และการควบคุมงาน ความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร หรือความแตกต่างระหว่างเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น หลักคิดง่าย ๆ ของการบริหารเชิงสถานการณ์ นั้นถือว่าการบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสม และผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด โดยเป็นการผสมผสานแนวคิดระหว่างระบบปิดและระบบเปิด และยอมรับหลักการของทฤษฎีระหว่างทุกส่วนของระบบจะต้องสัมพันธ์ และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2553 : 33) ได้ให้นิยามคำว่า การบริหารเชิงสถานการณ์ (Situational Management Theory) หรือทฤษฎีอุปบัติการณ์ (Contingency Theory) ว่าเป็นการบริหารที่มุ่งปรับวิธีการและกลยุทธ์การบริหารที่ดีที่สุดตามสถานการณ์เฉพาะขององค์กร เนื่องจากคนที่ผู้บริหารเห็นว่าองค์กรมีกิจกรรมที่ต่างต่างกัน ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีขององค์กร และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องผสมผสานแนวคิดทางการบริหารจัดการ อันได้แก่

การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ หลักพฤติกรรมศาสตร์ หลักมนุษยสัมพันธ์ โดยปรับปรุงวิธีการทางการบริหารองค์การให้เข้ากับสถานการณ์ ทั้งนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้องค์การมีสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

วุฒิ โธสมมุตติ (2553 : 18) กล่าวถึงหลักของการบริหารเชิงสถานการณ์ ไว้ดังนี้

1. การบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์
2. ผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด
3. เป็นการผสมผสานแนวคิดระหว่างระบบปิดและระบบเปิดยอมรับหลักการของทฤษฎีระหว่างทุกส่วนของระบบจะต้องสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน
4. สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและรูปแบบการบริหารที่เหมาะสม
5. คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการอันดีเลิศมาใช้ในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาในการพิจารณาด้วย

6. เน้นให้ผู้บริหารรู้จักใช้การพิจารณาความแตกต่างที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น

6.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล

6.2 ความแตกต่างระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการ และ

การควบคุมงาน เป็นต้น

6.3 ความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การ

6.4 ความแตกต่างระหว่างเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การ เป็นต้น

การบริหารตามสถานการณ์ หรือการบริหารยึด “ตัวสถานการณ์” หรือ “ชุดเหตุการณ์” ที่มีอิทธิพลต่อองค์การมากที่สุด ณ เวลาใดเวลาหนึ่งมุ่งเน้นความสำคัญของ “การคิดตามสถานการณ์” (Situational thinking) ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจ ได้ว่าภายใต้สถานการณ์เฉพาะนั้น ๆ ผู้บริหารควรจะใช้เทคนิคการบริหารอะไร จึงจะทำให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จมากที่สุดได้ การบริหารจะไม่ยึดติดกับ แนวคิด ทฤษฎีหรือหลักการใดหลักการหนึ่งโดยเฉพาะแต่จะเลือกสรร วิธีการที่ดีที่สุด เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดผู้บริหารอาจจะใช้วิธีการ หลาย ๆ อย่างผสมผสานกัน ในการบริหารไปพร้อม ๆ กันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ “ตัวสถานการณ์” และปัจจัยความพร้อมในด้านต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจุบันแนวคิดของการบริหารเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการบริหารเชิงปรัชญาไปสู่การบริหารในเชิงสภาพข้อเท็จจริง เนื่องจากมนุษย์ในปัจจุบันต้องประสบกับปัญหาอยู่เสมอ การเลือกทางออกที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาทางการบริหารถือว่าไม่มีวิธีที่ดีที่สุด (There is no one best way) สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดว่าควรจะใช้วิธีการบริหารแบบใด เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมขององค์การ โดยในบางครั้งจะต้องใช้การตัดสินใจอย่างเฉียบขาด บางสถานการณ์ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ต้องคำนึงถึงหลักมนุษยธรรมและแรงจูงใจ บางครั้งก็ต้องคำนึงถึงเป้าหมายหรือผลผลิตขององค์การเป็นหลัก เพราะเหตุนี้การบริหารจึงต้องอาศัยสถานการณ์เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจประกอบกับประสบการณ์ด้านการบริหารจึงจะสามารถบริหารจัดการองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

4. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นการพัฒนาการให้บริการเพื่อมุ่งไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันและการยกระดับคุณภาพองค์การ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1) ลูกค้าสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงาน เป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับของคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการผู้รับผลงาน

2) จุดสานฝันร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนร่วม ในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพ ไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลสารสนเทศและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพ คือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุม ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5) สานด้วยอริยสัจสี่ (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6) ดีที่ผู้นำ (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7) ทำดีไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าหน่วยงานได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้การให้บริการให้มีคุณภาพของงานบริการด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายได้ เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้ง ภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้น ควรมีการยกระดับคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : คู่มือ การจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ : 11 – 55 อ้างถึงในกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนา สังคมและสวัสดิการ. 2555)

นอกจากนี้ยังมีนักทฤษฎีได้กำหนดแนวทางการ

1. การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or Directed Change) และรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใด ใครจะเป็นผู้พัฒนา ทั้งนี้ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของคน ซึ่งหมายความรวมถึงการได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคม (Social Justice) ด้วย ดังนั้นคนจึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา เพราะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนาและรับผลของการพัฒนา

2. การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการของคุณคนหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของคุณคนอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิด ความพึงพอใจการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อม ๆ กันด้วย การให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า บริการประชาชน (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่เป็นการเลือก ปฏิบัติทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน การบริการประชาชนแบ่ง ออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ เช่น 1) ในด้านความปลอดภัย และ 2) ในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

3. การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทาง ซึ่ง พฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อ อีกบุคคลหนึ่ง

4. คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Degree of Excellence) ในคุณลักษณะ โดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการและเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐาน ทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่าง ๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการ หรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คุณภาพคือความพอใจของลูกค้า

5. คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่ กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของ ผู้รับบริการ (Recipients Background) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการ จำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่อง ในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นกลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพบริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิด ความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้น เพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิค วิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็น

มิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและ ความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้ เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐาน และทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการหลังจากการรับบริการ กำหนด หรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และ ถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

สรุปคือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทาง เพื่อสอดคล้องกับภารกิจด้วยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิด ความพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการ

4.1 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558 : 12) มาจากองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับ ความประทับใจที่ได้รับหลังจากที่เขาได้ใช้บริการนั้นแล้ว หรือผลการให้บริการของเรานั้นเอง หากเราสามารถให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการได้ มากกว่าที่เขาคาดหวังไว้ความพึงพอใจจะเกิด แต่หากเราทำได้ต่ำกว่าที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ นอกจากความพยายามในการ ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในขององค์กรของเราเองแล้ว เราควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการด้วย หากองค์กรก้มหน้าก้มตาพยายามให้บริการอย่างเต็มที่ สุดกำลังความสามารถของตน โดยมิได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นไปได้ที่ความพึงพอใจอาจไม่เกิดขึ้น เพราะเราต้องไม่ ลืมว่า ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอีกส่วนหนึ่งคือ ความคาดหวัง ซึ่งผู้ให้บริการจะนำทั้งสอง ส่วนนี้มาเปรียบเทียบกับกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือส่วนราชการควรศึกษาความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปออกแบบกระบวนการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการได้ ดังนั้นความ พึงพอใจในการบริการ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 28) เป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะ ผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการรวมด้วยเพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความ พึงพอใจในการบริการ ขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีต่อการให้บริการ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ ไกลเคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

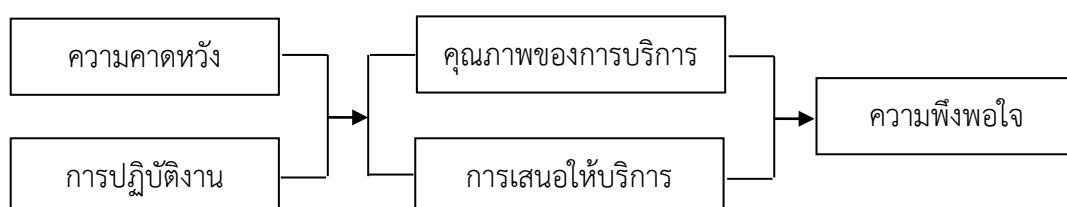
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความ พร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของ ตนเองใน การแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อนของ

ตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้ เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานจำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้ นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548 : 169) ความพึงพอใจต้องศึกษาทั้งในด้านการรับบริการ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้มารับบริการ และด้านผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้ให้บริการ ทั้งในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และประเภทของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริหารกิจการบริการจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอันนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม ความพึงพอใจจากการรับบริการ บ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีมิติที่จะใช้วัดคุณภาพการให้บริการนั้น มีนักวิชาการ Parasuraman (1998 อ้างถึงใน กัญญา เทพสวัสดิ์, 2550 หน้า 65 -66) ได้กำหนดมิติการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยวัดสิ่งที่จับต้องได้ อันได้แก่ การบริการทางกายภาพ คือ การอำนวยความสะดวก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่พร้อมใช้ในการให้บริการ ตลอดจนมองในมิติของความสามารถในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยทันที ซึ่งแสดงถึงความรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งให้ความสำคัญในแง่ของอัยาศัยไมตรีจิตระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างความรู้สึกในการเข้าถึงจิตใจและความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และกระจายการให้บริการที่ทั่วถึง ซึ่งแสดงถึงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นสำคัญ การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมแสดงออกของ ผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพของการบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2.3 ความพึงพอใจในการบริการ
ที่มา : อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548 : 175)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (job satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกทางบวก ต่องานที่ทำให้และส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินนโยบาย ต่างๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป ซึ่งการประเมินระดับคุณภาพการบริการ ส่วนใหญ่ใช้การตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินค่าโดยการให้หน่วยคะแนน โดยการวัดระดับความพึงพอใจที่ความรวดเร็ว อธิษาศัยการให้บริการ ความถูกต้องการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญด้วย

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน กล่าวคือ ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงาน ยอมรับผลการประเมินได้โดยง่ายในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบ หรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารของหน่วยงานได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพ และหน่วยงานได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

5. รูปแบบการบริหารจัดการในสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดำเนินงานตามพันธกิจ ภารกิจ บริหารงานด้านการอำนวยความสะดวก บริหารจัดการด้านการวิจัยและบริการวิชาการแก่ชุมชนทั้งในมหาวิทยาลัยและภายนอก มีประวัติความเป็นมาและรูปแบบการบริหารจัดการดังนี้

ประวัติและความเป็นมา

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 อันมีผลให้สถาบันราชภัฏทั่วประเทศเปลี่ยนชื่อเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีสถานภาพเป็นนิติบุคคลโดยสมบูรณ์ ส่งผลให้สถาบันราชภัฏเชียงใหม่เปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” โดยลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และได้มีการออกกฎกระทรวงเรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ซึ่งประกอบด้วย

หน่วยงานทั้งสิ้น 11 หน่วยงาน ส่งผลให้ “สำนักวิจัยและบริการวิชาการ” เปลี่ยนสถานะเป็น “สถาบันวิจัยและพัฒนา” จนถึงปัจจุบัน โดยมีอาจารย์ ดร. บังอร ฉัตรรุ่งเรือง ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา

ปรัชญา (Philosophy)

“ส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย บริการวิชาการแก่สังคมและนำองค์ความรู้มุ่งสู่สากล”

วิสัยทัศน์ (Vision)

ภายในปี 2564 สถาบันวิจัยและพัฒนาจะเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยและการบริการวิชาการแก่สังคมให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติ”

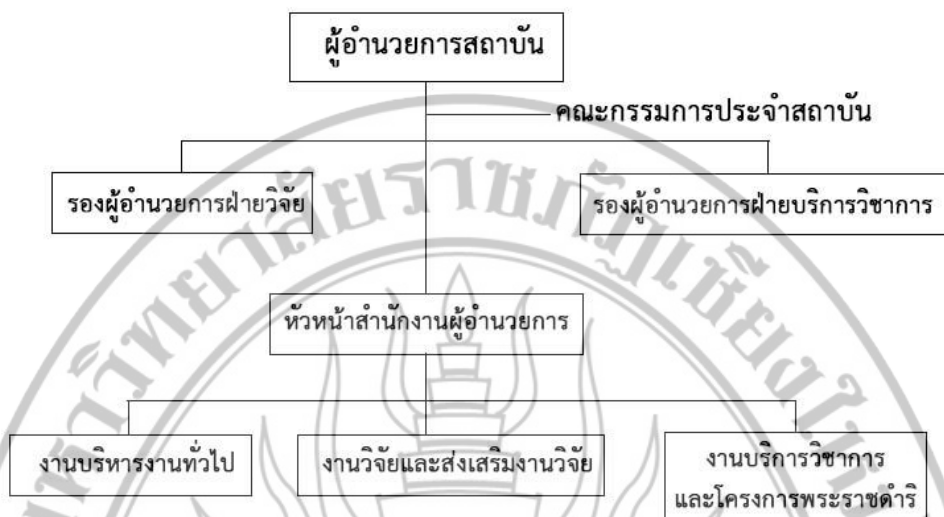
พันธกิจ (Mission)

“เพื่อให้การพัฒนาสถาบันวิจัยและพัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์ได้อย่างบังเกิดผล จึงได้กำหนดพันธกิจหลักไว้ 7 ด้าน ได้แก่”

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. สร้างนักวิจัยใหม่และพัฒนานักวิจัยมืออาชีพ
3. ส่งเสริมการวิจัยตามยุทธศาสตร์วิจัยของชาติ และแผนยุทธศาสตร์วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
4. สร้างเครือข่ายภาคการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
5. สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ
6. ส่งเสริมสนับสนุนการบูรณาการการวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
7. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการวิชาการแก่สังคมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ

โครงสร้างการบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา

การบริหารงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา (2560 : 6) มีผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้บังคับบัญชา โดยมีคณะกรรมการประจำสถาบันทำหน้าที่กำกับนโยบายและให้ข้อเสนอแนะในการบริหารงาน สถาบันวิจัยและพัฒนาแบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็น 3 งาน และ 1 สำนักงาน ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานวิจัยและส่งเสริมการวิจัย และงานบริการวิชาการและโครงการพระราชดำริ มีหัวหน้าสำนักงานดูแลสำนักงานผู้อำนวยการ



แผนภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา
 ที่มา : สถาบันวิจัยและพัฒนา (2560 : 3)

บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้บริหาร

ผู้อำนวยการ	จำนวน 1 คน
รองผู้อำนวยการ	จำนวน 2 คน
หัวหน้าสำนักงาน	จำนวน 1 คน
รวม	จำนวน 4 คน

บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

1. นักวิจัย	จำนวน 3 คน
2. เจ้าหน้าที่วิจัย	จำนวน 1 คน
3. นักวิชาการศึกษา	จำนวน 1 คน
4. นักวิชาการพัสดุ	จำนวน 1 คน
5. นักวิชาการคอมพิวเตอร์	จำนวน 1 คน
6. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	จำนวน 1 คน
7. เจ้าหน้าที่ธุรการ	จำนวน 1 คน
รวม	จำนวน 9 คน

จากโครงสร้างการบริหารและจำนวนบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีผู้ปฏิบัติงานจำนวน 9 คน แบ่งเป็นเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 6 คน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการวิจัยและการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ โดยสภาพทั่วไปมีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 100 ตารางเมตร โดยการประยุกต์ใช้ห้องเรียนหมายเลข 27141-2 บนชั้นที่ 14 ของอาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เป็นอาคารสำนักงาน เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น.

5.1 ขั้นตอน และกระบวนการขอรับทุนอุดหนุนงานวิจัย

แบ่งออกเป็น 2 แหล่งทุน คือ การขอทุนภายใน จากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และการขอทุนภายนอกมหาวิทยาลัยจากงบประมาณแผ่นดิน โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาให้ทุนอุดหนุนการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จะดำเนินการจัดทำกำหนดการพิจารณาการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยในแต่ละเดือน และทำการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยนักวิจัยสามารถเข้าไปดูรอบการพิจารณาการให้ทุนได้ที่ <http://www.research.cmru.ac.th>

ขั้นตอนที่ 2 การส่งข้อเสนอโครงการวิจัย นักวิจัยที่ประสงค์จะเสนอขอรับทุนอุดหนุนการวิจัย ให้ดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการวิจัย และแบบสมัครขอรับทุน ตามแบบฟอร์มที่สถาบันวิจัยและพัฒนา กำหนด โดยจัดส่งผ่านคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินข้อเสนอโครงการวิจัย โดยสถานวิจัยคณะ/หน่วยงานพิจารณาและตรวจสอบข้อเสนอโครงการวิจัยในเบื้องต้น พร้อมแนบหนังสือรับรองการตรวจสอบโครงการงานวิจัย และแบบประเมินข้อเสนอโครงการวิจัย เพื่อนำส่งสถาบันวิจัยและพัฒนา

ขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาการให้ทุนอุดหนุน โดยคณะกรรมการกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดำเนินการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา จะทำการแจ้งผลการพิจารณา และให้นักวิจัยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อเสนอโครงการวิจัยตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการกองทุนวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 การประกาศรายชื่อผู้ที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา ดำเนินการจัดทำประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย และแจ้งให้กับนักวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุน

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำสัญญาการรับทุนอุดหนุนการวิจัย นักวิจัยดำเนินการจัดทำสัญญาการรับทุนอุดหนุนการวิจัย โดยมีอธิการบดีเป็นผู้ให้ทุน และนักวิจัยเป็นผู้รับทุน

ขั้นตอนที่ 7 การดำเนินงานวิจัยและการเบิกจ่ายงบประมาณ นักวิจัยดำเนินงานวิจัยและทำการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่ได้รับไว้ในข้อเสนอโครงการวิจัย

5.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การเบิกจ่ายงบประมาณ โดยการเบิกจ่ายงบประมาณการวิจัยจะเป็นไปตามสัญญาของผู้ให้ทุนและผู้รับทุน คือ

การเบิกเงินงวดที่ 1

นักวิจัยสามารถเบิกเงินค่าดำเนินงานวิจัยร้อยละ 50 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมด พร้อมแนบเอกสารดังต่อไปนี้

1. บันทึกข้อความขออนุญาตเบิกเงินงวดที่ 1
2. ใบสำคัญรับเงิน
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
4. แบบฟอร์มการเบิกจ่ายทุนอุดหนุนงานวิจัย งวดที่ 1
5. สำเนาแผนงบประมาณการดำเนินงานวิจัย
6. สำเนาสัญญาการรับทุน
7. แนบหลักฐาน Google Scholar

การเบิกเงินงวดที่ 2

นักวิจัยสามารถเบิกเงินค่าดำเนินงานวิจัยร้อยละ 30 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมด โดยส่งรายงานความก้าวหน้างานวิจัยพร้อมแนบเอกสารดังต่อไปนี้

1. บันทึกข้อความขอรายงานความก้าวหน้าระยะที่ 1 และขออนุญาตเบิกเงินงวดที่ 2
2. แบบฟอร์มการเบิกจ่ายทุนอุดหนุนงานวิจัย งวดที่ 1 : ตารางการสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณงวดที่ผ่านมา
3. ใบสำคัญรับเงิน
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
5. แบบฟอร์มการเบิกจ่ายทุนอุดหนุนงานวิจัย งวดที่ 2
6. สำเนาแผนงบประมาณการดำเนินงานวิจัย
7. สำเนาสัญญาการรับทุน
8. เอกสารการเบิกจ่ายงวดที่ 1 ทั้งหมด
9. แบบฟอร์มการรายงานความก้าวหน้าระยะที่ 1

การเบิกเงินงวดที่ 3

นักวิจัยสามารถเบิกเงินค่าดำเนินงานวิจัยร้อยละ 20 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมด โดยส่ง (ร่าง) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์มายังสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 1 ฉบับ เพื่อส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมิน และนำกลับไปแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และส่งเล่มปรับแก้แล้วมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง พร้อมแนบเอกสารดังต่อไปนี้

1. บันทึกข้อความขอส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ และขออนุญาตเบิกเงินงวดสุดท้าย
2. แบบฟอร์มการเบิกจ่ายทุนอุดหนุนงานวิจัย งวดที่ 2 (ฉบับแนบฎีกา) : ตารางการสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณงวดที่ผ่านมา
3. ใบสำคัญรับเงิน

4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
5. แบบฟอร์มการเบิกจ่ายทุนอุดหนุนงานวิจัย งวดที่ 3
6. สำเนาแผนงบประมาณการดำเนินงานวิจัย
7. สำเนาสัญญาการรับทุน
8. เอกสารการเบิกจ่ายงวดที่ 2 ทั้งหมด
9. ไฟล์สแกนหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกงวดในแผ่น CD
10. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 เล่ม
บทความ พร้อมซีดี จำนวน 1 แผ่น
11. หลักฐานการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในสัญญา
 - 11.1 โครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนไม่เกิน 250,000 บาท ผู้รับทุนต้อง
ดำเนินการดังนี้
 - ตีพิมพ์ผลงานในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ โดยวารสารวิชาการต้องมีชื่อปรากฏในฐานข้อมูลสากล ได้แก่ ฐานข้อมูลการจัดอันดับวารสาร SJR (SCImago Journal Rank) หรือ ฐานข้อมูล ISI Web of Science หรือ ฐานข้อมูล Scopus หรือ วารสารวิชาการระดับนานาชาติที่มีการรับรองตามประกาศของคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - หรือ - ยื่นจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ โดยมีหลักฐานเอกสารการยื่นคำขอจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ ที่ระบุเลขที่คำขอแล้ว
 - 11.2 โครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนไม่เกิน 150,000 บาท ผู้รับทุนต้อง
ดำเนินการดังนี้
 - ตีพิมพ์ผลงานในวารสารวิชาการระดับชาติ โดยวารสารวิชาการต้องมีชื่อปรากฏในฐานข้อมูลดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index : TCI) หรือ วารสารวิชาการระดับชาติที่มีการรับรองตามประกาศของคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - หรือ - ยื่นจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ โดยมีหลักฐานเอกสารการยื่นคำขอจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์ ที่ระบุเลขที่คำขอแล้ว
 - 11.3 โครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนไม่เกิน 50,000 บาท ผู้รับทุนต้อง
ดำเนินการดังนี้
 - นำไปบูรณาการกับการเรียนการสอน
 - หรือ - นำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยมีหนังสือรับรองการใช้ประโยชน์
 - หรือ - ตีพิมพ์ผลงานในวารสารวิชาการระดับชาติ โดยวารสารวิชาการต้องมีชื่อปรากฏในฐานข้อมูลดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index : TCI) หรือ วารสารวิชาการระดับชาติที่มีการรับรองตามประกาศของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

หรือ - นำเสนอในการประชุมระดับชาติ โดยผลงานจะต้องได้รับการตีพิมพ์
ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceeding) และมี
ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานอย่างน้อย 2 คน

การรายงานความก้าวหน้า

นักวิจัยจะต้องทำการรายงานความก้าวหน้าของงานวิจัย ในกรณีดังต่อไปนี้

1. นักวิจัยขอเบิกเงินทุนอุดหนุนงานวิจัยงวดที่ 2 (30%)
2. งานวิจัยไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญาทุนวิจัย

นักวิจัยต้องรายงานความก้าวหน้าประกอบการขอขยายระยะเวลาการทำวิจัย

การขอขยายระยะเวลาการทำวิจัย

นักวิจัยสามารถทำเรื่องขอขยายระยะเวลาการทำวิจัยได้ 2 ครั้ง ซึ่งในการขอขยายระยะเวลาแต่ละครั้ง จะสามารถขยายได้ไม่เกิน 6 เดือน นับจากวันสิ้นสุดสัญญา โดยให้นักวิจัยแนบรายงานความก้าวหน้าประกอบการพิจารณาการขอขยายระยะเวลา

การส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 1 ให้นักวิจัยส่งร่างรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์จำนวน 1 ฉบับ เพื่อสถาบันวิจัยและพัฒนา - จะได้ดำเนินการจัดส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจประเมินรายงานการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 หากผลงานวิจัยฉบับร่างไม่มีการแก้ไขปรับปรุงหรือผลงานวิจัยได้แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ให้นักวิจัยส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ จำนวน 2 เล่ม และซีดีจำนวน 1 แผ่น พร้อมทั้งแนบหลักฐานการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาฉบับรับทุน มายังสถาบันวิจัยและพัฒนา

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ รวมถึงรูปแบบการให้บริการขององค์กรและงานบริหารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้บริการในสถานศึกษาเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีรายละเอียดต่อไปนี้

จิตตานันท์ ติกุล (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัย มาตรการเชิงรุกด้านวิจัย : ความคิดเห็นและความพึงพอใจของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามมาตรการเชิงรุกด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) ศึกษาความคิดเห็นของคณาจารย์ มทส. ต่อมาตรการเชิงรุกด้านวิจัย และความพึงพอใจของคณาจารย์ มทส. ต่อมาตรการเชิงรุกด้านวิจัย โดยมาตรการเชิงรุกด้านวิจัย 5 มาตรการประกอบด้วย (1) มาตรการด้านการจ่ายค่าตอบแทนแก่บุคลากรที่มีผลงานตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ (2) มาตรการด้านการจัดสรรทุนสนับสนุนนักวิจัยหลังปริญญาเอกและทุนสนับสนุนนักวิจัยบัณฑิตศึกษาแก่คณาจารย์ที่มีผลผลิตด้านวิจัยสูง (3) มาตรการด้านการจัดสรรทุนเพื่อผลิตบัณฑิตระดับปริญญา

เอก (4) มาตรการด้านการจัดสรรทุนเพื่อรับสิทธิบัตรหรือตีพิมพ์ผลงานในวารสารระดับนานาชาติ และ (5) มาตรการด้านการจัดสรรทุนเพื่อสนับสนุนศูนย์วิจัย กลุ่มวิจัย และหน่วยวิจัยหรือห้องปฏิบัติการวิจัยเพื่อพัฒนาสู่การเป็นศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการดำเนินงานตามมาตรการเชิงรุกด้านวิจัย 5 มาตรการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2552 จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2556 ในมาตรการที่ 1 มีผลงานตีพิมพ์ขอเบิกค่าตอบแทนรวม 770 ผลงาน เป็นเงิน 19.967 ล้านบาท และมีการจัดสรรทุนในมาตรการที่ 2-5 รวม 200 ทุน เป็นเงิน 111.963 ล้านบาท รวมเงินที่ใช้ทั้งสิ้น 131.930 ล้านบาท ภาพรวมของผลงานตีพิมพ์ในฐานข้อมูล SCOPUS เฉพาะส่วนที่เป็น Article or Review และ Article in Press ระหว่างปี พ.ศ. 2553-2555 มีจำนวน 199 232 และ 217 ผลงานตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าจำนวนผลงานที่ มทส. ทำข้อตกลงกับ สกอ. 2) คณาจารย์ มทส. เห็นด้วยกับมาตรการเชิงรุกด้านวิจัย ทั้ง 5 มาตรการ โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ประเด็นแรกคือ สมควรดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้องกับการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่สากล และสำคัญต่อการดำเนินการกิจด้านวิจัยของมหาวิทยาลัย และ 3) คณาจารย์ มทส. พึงพอใจต่อการให้บริการตามมาตรการเชิงรุกด้านวิจัย โดยด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านผลการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 245 คน คือลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สกล บุญสิน (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ รูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของรถไฟแห่งประเทศไทย วิธีการศึกษา ใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (mixed methods) ผลการวิจัยพบว่า 1) การรถไฟฯ ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สถานี โดยภาพรวมตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านความสะอาด ด้านเวลาในการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านอัตราค่าบริการ 2) การรถไฟฯ ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบนขบวนรถ โดยภาพรวม ตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านความสะอาด ด้านเวลาในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร 3) รูปแบบการให้บริการ รูปแบบการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ 1) การประกันความล่าช้าในการเดินทาง 2) บริการตรวจเช็คความพร้อมของหัวรถจักรพร้อมรับประกันการซ่อม 3) การทำความสะอาดอย่างเหมาะสม หลากหลาย และมีนวัตกรรม 4) บริการเจ้าหน้าที่แนะนำบริการและอำนวยความสะดวก และ 5) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารการเดินทางจอ LED/LCD ที่สถานี ส่วนรูปแบบในการให้บริการขนส่งสินค้า ได้แก่ 1) บริการระบบติดตามขบวนรถ 2) การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 3) บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนถ่าย 4) บริการดูแลความปลอดภัยตู้สินค้า 5) การประกันความล่าช้าในการขนส่ง 6) บริการขนส่งต่อเนื่อง 7) บริการค่าระวางอัตราพิเศษ

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชน มีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ

สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความ พึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ สสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้ร่วมแสดงความ คิดเห็นและสะท้อนความต้องการต่อมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนา ศักยภาพในด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และการให้บริการของหน่วยงานของ มหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มประชาชนที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 3,602 คน มี ผู้ตอบแบบ สอบถามจำนวนทั้งสิ้น 1,762 คน คิดเป็นร้อยละ 48.92 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 1,116 คน และเพศชาย จำนวน 646 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และ 36.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,496 คน รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 107 คน บุคลากร จำนวน 91 คน และบุคคลทั่วไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 6.07 5.16 และ 3.86 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน จะ เห็นได้ว่าผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจต่อบริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระบบ wifi ครอบคลุมทั้ง มหาวิทยาลัยสูง ส่วนด้านการบริการระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจในด้านการให้บริการไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคารสูงสุด สำหรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอนามัย และการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบสูงสุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยแยกความพึงพอใจบริการแต่ละด้านคือ บริการด้านกายภาพที่ เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก บริการด้านสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.63 อยู่ใน ระดับความพึงพอใจมาก บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงานระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านอุปกรณ์ การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยคิดเป็น ร้อยละ 31.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 2 ควรปรับปรุงโรงอาหารที่คับแคบและเพิ่มโต๊ะทานอาหารให้เพียงพอแก่นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 14.29 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 3 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและปรับปรุงกลิ่นใน ห้องน้ำ ทำความสะอาดให้สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.62 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ ทั้งหมด ลำดับที่ 4 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงกีฬามารยาท การพูดจา การเอาใจใส่ และการยิ้มแย้ม ของ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 7.42 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 5 ควรติดเครื่องปรับอากาศใน ห้องเรียนทุกห้องและซ่อมพัดลมที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 6.59 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 6 ควรเพิ่ม สถานที่พักผ่อนและลานกิจกรรมให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 6.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ

ทั้งหมด ลำดับที่ 7 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนห้องเรียนให้มีความเพียงพอแก่นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.04 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

เกียรติศักดิ์ อิชยานันท์ (2554) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิง อนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิต อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำ อุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในขณะที่ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพ ทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ ใน อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสถาบันสอน ภาษาต่างประเทศ และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สถาบันสอนภาษาต่างประเทศในอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สถาบันสอนภาษาต่างประเทศในเขตอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เข้าเรียนในสถาบันสอนภาษาต่างประเทศในอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วันเว่ยโนวา และสถิติไคสแควร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท โดยผู้เรียนส่วนใหญ่เลือกเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ ระดับเบื้องต้น (Beginner) และเลือกเรียนหลักสูตรที่มีระยะเวลา 1-4 สัปดาห์ ในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 13.00-18.00 น. ปัจจัยสำคัญที่สุดในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาของผู้เรียนส่วนใหญ่คือ ปัจจัย

โรงเรียนมีหลักสูตร ให้เลือกเรียนหลากหลาย โดยผู้เรียนส่วนใหญ่เข้าเรียนเพื่อเพิ่มทักษะด้านภาษา นอกเหนือจากที่เรียนในสถานศึกษา นอกจากนี้ ผู้เรียนส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกสถานที่เรียนด้วยตนเอง โดยทำการค้นหาข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจากบุคคลที่ผู้เรียนรู้จัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการตัดสินใจเลือกเรียนในสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อผู้ใช้บริการคือ หลักสูตรการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเข้าใจง่าย ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ราคาค่าเรียนที่เหมาะสมกับคุณภาพของการเรียนการสอน ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่เรียน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ การลดราคาค่าเรียนหรือเพิ่มจำนวนคอร์สเรียนให้กับผู้เรียน ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการสอนทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ และผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนและมีมนุษยสัมพันธ์ดี ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ขั้นตอนการสมัครเรียนที่รวดเร็วและสะดวกแก่ผู้เรียน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ห้องเรียนที่มีขนาดพอเหมาะกับจำนวนนักเรียน ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศได้ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาคุณภาพมาตรฐานของหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งควรจัดกิจกรรมเสริมทักษะอื่นๆประกอบการเรียนตามหลักสูตรนั้น ๆ ด้วย ด้านราคา ควรมีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาให้ชัดเจน ควรตั้งอัตราค่าเรียนต่อหลักสูตรหรือชั่วโมงอย่างยุติธรรมและเหมาะสม อีกทั้งควร มีช่องทางในการชำระค่าเรียนและระยะเวลาในการชำระเงินที่เหมาะสมกับผู้เรียน ด้านสถานที่ โรงเรียนควรตั้งอยู่ในที่ที่คมนาคมสะดวก และควรพิจารณาให้มีบริการรถรับส่งนักเรียนเป็นบริการเสริมด้วย ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเน้นการโฆษณาผ่านแผ่นพับ การให้ส่วนลดทางการเรียน และการให้ทดลองลงเรียนฟรี 1-2 ครั้งก่อนที่ผู้เรียนจะทำการตัดสินใจเข้าเรียนด้านบุคลากร สถาบันสอนภาษาต่างประเทศควรให้ความสำคัญในด้านบุคลิกภาพและควมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้สอน ควรมีการเปรียบเทียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจัดเวลาเรียนให้เหมาะสมกับรายวิชา อีกทั้งมีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ไม่เข้าใจ และผู้เรียนสามารถติดต่อสอบถามผู้สอนได้ในเวลาที่กำหนด และควรมีการออกใบรับรองการเรียนให้แก่ผู้เรียนเมื่อจบหลักสูตรนั้น ๆ ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรเน้นเรื่องความสะอาดของสถานที่ประกอบการ ห้องเรียนกว้างขวางเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน มีการจัดตกแต่งพื้นที่ภายในสวยงามเหมาะสม มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรจัดหาสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ไว้บริการลูกค้าด้วย

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของ นักท่องเที่ยว

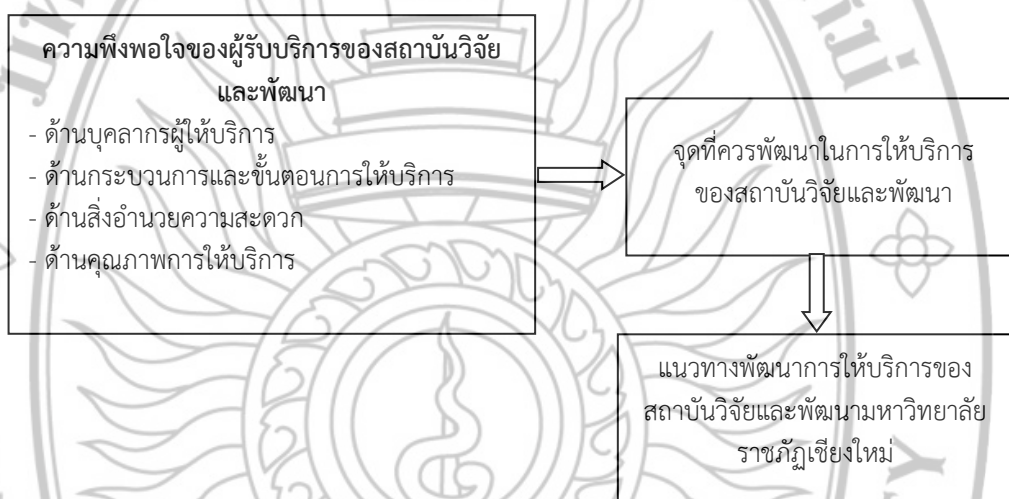
อาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ใน กรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร และ 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวอาเซียนที่เข้าพักโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 28 แห่ง การวิเคราะห์ที่ใช้การแจกแจงค่าความถี่ การคำนวณหาค่าร้อยละตามลักษณะของตัวแปรในการแสดงผล ส่วนของการวิเคราะห์ค่าความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการทั้ง 25 ปัจจัยย่อยและ 5 ปัจจัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะทำการทดสอบ ความแตกต่างของค่ากลางของสองประชากรที่ไม่อิสระ (Paired t-Test) ในการคำนวณ โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแตกต่าง/ช่องว่าง ซึ่งค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยจะถูกคำนวณจากการรวมค่าทั้งหมดและหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนค่าความแตกต่าง/ ช่องว่างจะถูกคำนวณจากค่าเฉลี่ยของค่าการรับรู้ในการบริการหักด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการ สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงแรม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลของงานวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อคุณลักษณะคุณภาพ การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความคาดหวัง ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านภูมิฐานะ และปัจจัยด้านรายได้ ส่วนในด้านการรับรู้ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจัยด้านอัตราการเข้าพักและปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวอาเซียน ยังมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด และมีการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจสูงที่สุด แต่เมื่อ คำนวณหาค่าความแตกต่างหรือช่องว่างของทั้ง 5 คุณลักษณะตามหลักคุณภาพการบริการแล้วพบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร สูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรกคือ คุณลักษณะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวอาเซียน การทำความเข้าใจในความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน ปัจจัยคุณภาพ การบริการ และการประเมินคุณภาพการบริการ จะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหาร ผู้จัดการโรงแรม และพนักงานสามารถมองเห็นจุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2557) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งเนื้อหาในการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของ

สถาบันวิจัยและพัฒนา และตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการรวบรวมผลการประเมินจากผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 300 คน สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.0 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายวิชาการร้อยละ 96.7 ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 18.7 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.7 สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.0 สังกัดคณะครุศาสตร์และวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.3 สังกัดวิทยาลัยพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 4.7 สังกัดคณะศิลปกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 4.0 สังกัดวิทยาลัยนานาชาติ คิดเป็นร้อยละ 3.3 สังกัดวิทยาลัย สหเวชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 3.0 สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 1.7 สังกัดวิทยาลัยการภาพยนตร์ ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่ คิดเป็นร้อยละ 1.3 สังกัดกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 1.0 สังกัดสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 0.7 และสังกัดสำนักศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ สำหรับประเภทของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยมาใช้บริการที่สถาบันวิจัยและพัฒนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสอบถามข้อมูลด้านการวิจัย/บริการวิชาการ เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 26.7 อันดับ 2 คือ รับ-ส่ง ร่างเล่มวิจัย/เล่มฉบับสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 20.7 อันดับ 3 คือ ตรวจสัญญาวิจัย คิดเป็น ร้อยละ 18.3 อันดับ 4 คือ เชื้อเงินทุนอุดหนุนการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 16.7 อันดับ 5 คือ รับ-ส่ง ร่างเล่ม บริการวิชาการ/เล่มฉบับสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอันดับสุดท้ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการที่สถาบันวิจัยและพัฒนา คือ เข้าร่วมการอบรม/ประชุม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 3.3 เมื่อสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = 0.45) ทั้งนี้ สามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$ S.D. = 0.34) 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = 0.53) และ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.38$ S.D. = 0.57) ส่วนความพึงพอใจอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.27$ S.D. = 0.63) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะเป็นจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ว่า ควรมีช่องทางในการติดต่อหรือลงทะเบียนหลาย ๆ ช่องทาง เช่น อีเมลล์ แฟกซ์ และเว็บไซต์ เป็นต้น สามารถตรวจสอบรายชื่อผ่านระบบต่าง ๆ ได้ ส่วนเว็บไซต์ต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนาควรมีการตรวจสอบระบบการเข้าใช้งานให้สามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติ หากมีการเปลี่ยนแปลงเวลานัดหมายในการเข้ารับการอบรม เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้เข้าร่วมการอบรมทราบโดยด่วน และมีข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ดังนี้ 1. ควรมีรายชื่อ สังกัดหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ ของผู้เข้าร่วมรับการอบรม แจกให้กับผู้เข้าร่วมอบรมทุกคนเพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายในการทำวิจัยในอนาคต 2. ควรมีการจัดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติมให้กับผู้ที่สนใจในการเข้าร่วมรับการอบรม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3. ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรการวิจัยเชิงคุณภาพในภาคสนามด้วย 4. หากมีการจัดอบรมในครั้งต่อไป ควรมีการสอบถามและสำรวจ

ที่พักของทางโรงแรมแก่ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการต่างๆ ด้วย เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้เข้ารับการอบรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการและการให้บริการอื่น ๆ ที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้บริการในหน่วยงานราชการและสถานศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อหาข้อค้นพบและข้อมูลซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



แผนภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดทางการวิจัย