

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษา อันประกอบไปด้วย

1. การจัดองค์การของหน่วยบริการชีวภาพ
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของหน่วยบริการชีวภาพ
 - 1.2 การบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ
 - 1.3 การให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
 - 1.4 โครงสร้างของหน่วยบริการชีวภาพ
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ
 - 4.2 ผลงานวิจัยจากต่างประเทศ

1. การจัดองค์การของหน่วยบริการชีวภาพ

1.1 ประวัติความเป็นมาของหน่วยบริการชีวภาพ

หน่วยบริการชีวภาพ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 ภายใต้การดูแลของศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ โดยศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ศช. หรือ ไบโอสเทค) ได้รับการจัดตั้งครั้งแรกตามมติคณะรัฐมนตรี ภายใต้ระบบราชการในสังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงาน เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2526 โดยมีวัตถุประสงค์ในขณะนั้น เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้การ

สนับสนุนด้านทุนวิจัย โดยเฉพาะในสาขาเทคโนโลยีชีวภาพแก่หน่วยงานวิจัยต่างๆ ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัย โดยเน้นการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมและกิ่งอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ด้านสาธารณสุข พลังงาน และสิ่งแวดล้อม และด้านความสามารถพื้นฐานทางพันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพ

ในปี พ.ศ. 2534 ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2534 ขึ้น ซึ่งทำให้มีการจัดตั้งองค์กรใหม่ เรียกว่า สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (สวทช.) โดยรวมหน่วยงานของคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ศช.) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (สว.) และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (สอ.) ซึ่งองค์กรใหม่นี้ได้เปลี่ยนแปลงระเบียบวิธีการบริหารจากระบบราชการ เป็นระบบงานที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้นโยบายในการดำเนินงานกำหนดโดยคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (กทช.) ดังมีรายละเอียดลำดับเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- 25 27 เริ่มกิจกรรมการสนับสนุนงานวิจัย พัฒนาและวิศวกรรมในภาครัฐ โดยกำหนดโครงการในการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา 4 โครงการหลัก
1. โครงการวิจัยและพัฒนาในระดับอุตสาหกรรม และกิ่งอุตสาหกรรม
 2. โครงการวิจัยและพัฒนาด้านการเกษตร
 3. โครงการวิจัยและพัฒนาด้านสาธารณสุข พลังงานและสิ่งแวดล้อม
 4. โครงการพัฒนาความสามารถพื้นฐานทางด้านพันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพ
- 25 28 เริ่มสนับสนุนการจัดตั้งหน่วยปฏิบัติการ
- หน่วยปฏิบัติการพันธุวิศวกรรมด้านพืช ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
 - หน่วยปฏิบัติการพันธุวิศวกรรมด้านจุลินทรีย์ ณ มหาวิทยาลัยมหิดล
- เริ่มให้ทุนอุดหนุนการค้นคว้าและวิจัยขั้นปริญญาโท-เอก
- 25 29 สนับสนุนการจัดตั้งหน่วยปฏิบัติการวิจัยและพัฒนาวิศวกรรมชีวเคมีและโรงงานต้นแบบ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 25 30 สนับสนุนการจัดตั้งหน่วยปฏิบัติการวิจัยเทคโนโลยีชีวภาพทางทะเล ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 25 32 สนับสนุนการจัดตั้งหน่วยบริการเชื่อมพันธู์จุลินทรีย์ ณ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เริ่มดำเนินงานโครงการเทคโนโลยีชีวภาพข้าว
- 25 34 สนับสนุนการจัดตั้งหน่วยบริการชีวภาพ ณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 30 ธันวาคม 2534 ประกาศใช้ พรบ. พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2534 จัดตั้งสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ(สวทช.)เป็นหน่วยงานพิเศษในกำกับของกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม (ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ. 2550. : ออนไลน์)

ปณิธานในการให้บริการ

"หน่วยบริการชีวภาพ มุ่งมั่นบริการ เน้นพัฒนางาน เพื่อมาตรฐานระดับสากล"

เรามุ่งมั่นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางงานบริการเทคโนโลยีชีวภาพแบบครบวงจรที่ทันสมัยในอนาคตเพื่อเป็นแหล่งสนับสนุนให้นักวิจัยไทยสามารถทำงานวิจัยที่มีคุณภาพได้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศไทยต่อไป ให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้

วิสัยทัศน์

"ศูนย์แห่งชาติในการสร้างพลวัตทางเทคโนโลยีชีวภาพ เป็นรากฐานเศรษฐกิจและชุมชนเป็นพลังรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นแหล่งปัญญาแก้สังคม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชาวไทยและการแข่งขันของประเทศ"

พันธกิจ

- สนับสนุนและทำให้เกิดการศึกษานโยบายด้านเทคโนโลยีชีวภาพ
- วางแผนและการดำเนินการให้เกิดการประสานงาน ระหว่างการสนับสนุนในภาครัฐและเอกชนกับการดำเนินการวิจัยเอง

- จัดกลุ่มโครงการขนาดใหญ่เพื่อนำมาสร้างความสามารถเฉพาะด้านของประเทศ
- ผลักดันให้มีการจัดตั้งหน่วยงานวิจัย และพัฒนาที่ผู้ใช้ร่วมลงทุนและ/หรือร่วม

ดำเนินการอย่างจริงจัง

- การให้เกิดการรวมตัวของกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยี
- พัฒนาหน่วยปฏิบัติการ ณ สถาบันเครือข่าย และหน่วยปฏิบัติการเครือข่ายให้เข้มแข็ง
- จัดการบริการเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี

- สนับสนุนการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมเทคโนโลยีชีวภาพและการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากต่างประเทศ
- ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลทางเทคโนโลยีชีวภาพ และสนับสนุนการพัฒนาเครือข่ายข้อมูลทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค
- สนับสนุนการถ่ายทอดผลงานวิจัยและพัฒนาให้ถึงผู้ใช้รวมทั้งการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้สนใจ

ภารกิจหลัก

การสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย พัฒนาและวิศวกรรม

ศูนย์ไบโอเทคสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาด้านพันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพ ทั้งในด้านการสร้างความรู้พื้นฐาน (Basic research) ที่มีความจำเป็นต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจในเชิงลึก การวิจัยประยุกต์ (Applied research) ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์เฉพาะทาง และการวิจัยเชิงพัฒนา (Development research) ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงและเทคโนโลยีใหม่อย่างเป็นระบบ

การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีชีวภาพ

ศูนย์ไบโอเทค ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผ่านการสนับสนุนทุนการศึกษา ทุนวิจัย ประเภทต่างๆ การให้การอบรมทางเทคนิค การประชุมวิชาการ แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งในภาคการศึกษาและภาคการผลิต นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับโรงเรียน หรือเยาวชน โดยเฉพาะในชนบทที่ห่างไกล โดยหวังให้เกิดการสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและศักยภาพด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในสาขาเทคโนโลยีชีวภาพและสิ่งแวดล้อม

การถ่ายทอดเทคโนโลยี

ศูนย์ไบโอเทคผลักดันให้เกิดการนำผลงานวิจัยและพัฒนาที่ในรูปของผลิตภัณฑ์ (Product) หรือกระบวนการผลิต (Process) ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ โดยการถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ภาคเอกชนที่มีศักยภาพและมีความสนใจในงานวิจัยและพัฒนานั้นๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้จริงอย่างมีระบบในระดับอุตสาหกรรม โดยผ่านกิจกรรมการถ่ายทอดเทคโนโลยี และการบริการปรึกษาอุตสาหกรรม

การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีชีวภาพ

ศูนย์ไบโอเทคสนับสนุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระดับชาติซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ โดยมีกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ การกำหนดนโยบายและกฎหมายของประเทศ ด้านกายภาพและระบบบริหารในระดับชาติ การส่งเสริมสถาบันและสร้างเครือข่ายระดับประเทศ การสร้างระบบฐานข้อมูลและการให้บริการในระดับประเทศ ซึ่งเป็นงานที่ยังไม่มีหน่วยงานของรัฐหน่วยงานอื่นทำ และมีการดำเนินงานโดยไม่มุ่งหวังผลกำไรและไม่ได้แข่งขันกับเอกชน แต่เพื่อให้เกิดแรงผลักดันที่มีพลังอย่างสูงต่อการพัฒนาเทคโนโลยีชีวภาพและวิทยาศาสตร์ชีวภาพ เป็นการยกระดับขีดความสามารถทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศและสร้างตัวคุณระดับชาติให้เกิดการขยายผล

วัตถุประสงค์หลัก

1. พัฒนาขีดความสามารถทางพันธุวิศวกรรม และเทคโนโลยีชีวภาพของประเทศ
2. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางเทคโนโลยี และการสร้างความเข้าใจด้านเทคโนโลยี แก่สาธารณชน
3. สนับสนุนให้เกิดการสังเคราะห์การถ่ายทอด และการแพร่กระจายของเทคโนโลยี
4. สนับสนุนให้เกิดการร่วมลงทุนในการจัดตั้งองค์กร และร่วมดำเนินการในกิจกรรมการวิจัย พัฒนา และวิศวกรรม

1.2 การบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ

ลักษณะการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ

หน่วยบริการชีวภาพมีวิธีการบริหารจัดการด้านการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานวิจัยอย่างแท้จริง อีกทั้งยังคุ้มค่าจากการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือที่ซ้ำซ้อนในหน่วยงานต่างๆ โดยไม่จำเป็นด้วย และเป็นการสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีชีวภาพ อันจะส่งผลต่อการวางรากฐานต่องานวิจัยที่สำคัญของประเทศไทยในอนาคต เช่นงานวิจัยทางด้านวัคซีนป้องกันโรคเอดส์ งานวิจัยทางด้านเชื่อมาลาเรีย และงานวิจัยทางด้านมะเร็ง เป็นต้น (หน่วยบริการชีวภาพ: ออนไลน์)

การให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพแบ่งออกเป็น 8 หมวดบริการ คือ

บริการสังเคราะห์สายโอลิโกนิวคลีโอไทด์ (Custom Oligonucleotide Synthesis) เป็นการสังเคราะห์สายโอลิโกนิวคลีโอไทด์ (Synthetic Oligonucleotide) เป็นชื่อเรียกสายพันธุกรรมหรือ

ดีเอ็นเอสายสั้นๆที่สังเคราะห์ขึ้นด้วยเครื่องสังเคราะห์ดีเอ็นเออัตโนมัติ (automate DNA synthesizer) เพื่อนำไปใช้ในงานวิจัยอย่างหลากหลาย อาทิ การใช้เป็นไพรเมอร์ (Primer) สำหรับทำวิจัยด้านต่างๆ เช่น การทำปฏิกิริยาลูกโซ่พีซีอาร์ (PCR reaction) การใช้เป็นไพรเมอร์สำหรับการหาลำดับดีเอ็นเอ จากพลาสมิด หรือชิ้นดีเอ็นเอจากปฏิกิริยาลูกโซ่พีซีอาร์ การใช้เป็นตัวตรวจสอบ (Probe) ในหารตรวจกรอง (Screen) หาชิ้นที่ต้องการจากศูนย์ข้อมูลดีเอ็นเอ

ปัจจุบัน หน่วยบริการชีวภาพให้บริการสังเคราะห์นิวคลีโอไทด์ 2 ขนาด คือ 40 นาโนโมล และขนาด 200 นาโนโมล นอกจากนี้ ยังให้บริการปรับแต่ง (modify) ปลายด้วย 5' ของสายนิวคลีโอไทด์สังเคราะห์ให้มีหมู่ต่างๆ เช่น หมู่อะมิโน หมู่ไฮโดรอกซิล เอนไซม์ หรือสารเรืองแสงต่างๆด้วย

บริการหาลำดับเบสดีเอ็นเอด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Automated DNA Sequencing) เป็นการหาลำดับเบสดีเอ็นเอใช้หลักการติดฉลากเบสของดีเอ็นเอทั้ง 4 ชนิด คือ Adenine (A), Guanine (G), Cytosine (C) และ Thymine (T) ด้วยสารเรืองแสงที่แตกต่างกัน แล้วจากนั้นจะถูกนำไป (incorporate) ในสายดีเอ็นเอที่สร้างใหม่โดยใช้เอนไซม์ DNA polymerase จากนั้นจึงนำไปเคลื่อนผ่านเจลที่มีความต่างศักย์ของกระแสไฟฟ้าด้วยหลักการอิเล็กโทรโฟรีซิส (electrophoresis) ทำให้เกิดแถบสีของสารเรืองแสงเรียงกันตามลำดับเบสของสายดีเอ็นเอ ซึ่งจะถูกรวบรวมด้วยเครื่องรับสัญญาณแสง แล้วแปลงเป็นสัญญาณดิจิทัล ส่งไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยขบวนการทั้งหมดจะเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติภายใต้การทำงานของเครื่อง DNA Sequencer

หน่วยบริการชีวภาพได้ให้บริการหาลำดับเบสของตัวอย่างทั้งที่เป็นดีเอ็นเอสายเดี่ยว (Single stranded DNA) และดีเอ็นเอสายคู่ (Double stranded DNA) นอกจากนี้ยังให้บริการเตรียมความบริสุทธิ์ (purified) ตัวอย่างดีเอ็นเอแม่แบบ (template) และการทำให้ตัวอย่างดีเอ็นเอที่ได้จากการทำ PCR ให้บริสุทธิ์

บริการการวิเคราะห์เซลล์ด้วยเทคนิคโฟลไซโตเมทรี (Flow Cytometric Analysis Using Fluorescence Activated Cell Sorter, FACS) เป็นงานบริการวิเคราะห์แอนติเจนบนผิวเซลล์ โดยนำเซลล์ไปย้อมด้วยสารเรืองแสงหรือโมโนโคลนัล แอนติบอดีที่ติดฉลากด้วยสารเรืองแสง ซึ่งมีความจำเพาะกับแอนติเจนบนผิวเซลล์ จากนั้นจึงนำเซลล์เหล่านี้ ซึ่งอยู่ในสารตัวกลาง ไปวิ่งผ่านจุดโฟกัสของแสงเลเซอร์ ผลที่ได้จะบ่งบอกถึงคุณสมบัติของเซลล์ เช่น ขนาดความใหญ่ของเซลล์ ปริมาณแกรนูลภายในเซลล์ หากมีการจับกันระหว่างแอนติเจนและแอนติบอดีซึ่งติดฉลากด้วยสารเรืองแสง ก็จะสามารถแยกกลุ่มเซลล์ที่จำเพาะออกจากกลุ่มเซลล์อื่นๆได้

นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาเซลล์หรือกลุ่มเซลล์ที่สนใจแล้วแยกและเก็บกลุ่มเซลล์เหล่านี้ ออกจากกลุ่มเซลล์อื่น เรียกวิธีนี้ว่า sorting หรือจะประยุกต์วิธีการ โฟลไซโตเมทรีในการศึกษาวงจร เซลล์ (Cell cycle) และติดตามผลการรักษาหรือความรุนแรงของผู้ป่วยซึ่งติดเชื้อ HIV จากปริมาณเซลล์ ที่มีแอนติเจน CD4+ หรือใช้ในการช่วยแพทย์ทางโลหิตวิทยาวิเคราะห์ชนิดของเซลล์มะเร็งเม็ดเลือด ขาว เพื่อผลรักษาที่ถูกต้องได้ด้วย

บริการแยกโปรตีนด้วยวิธีอิเล็กโตร โฟริซิส 2 มิติและซ้อมสี (2nd Dimension Electrophoresis) 2-D Electrophoresis เป็นวิธีที่ใช้แยกโปรตีนซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน หลักการของการแยกโปรตีนด้วยวิธี 2-D Electrophoresis คือ เป็นการแยกโปรตีนโดยแยก ตาม pI และแยกตาม molecular weight ของโปรตีน ทำให้เราสามารถแยกโปรตีนชนิดต่างๆออก จากกัน ได้ละเอียดขึ้น และหลังจากนั้นนำเจลที่ได้ไปซ้อมสีดูโปรตีน

ทางหน่วยบริการชีวภาพมีเครื่องมือที่ทันสมัยและสีซ้อมที่หลากหลาย เช่น Coomassie, Silver stain, Deep purple และ Sypro Ruby รวมทั้งสามารถตรวจวิเคราะห์โดยดูความแตกต่างของ โปรตีนได้โดยตรงจากโปรตีนที่มีการติดฉลากสารเรืองแสง Cy2, Cy3 และ Cy5 หรือที่เรียกว่า Differential In Gel Electrophoresis (DIGE) โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญพร้อมให้บริการเพื่อสนับสนุน งานวิจัยโดยไม่จำเป็นต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือและบุคลากร

บริการอ่านและวิเคราะห์ภาพโปรตีนด้วยเครื่องอ่านความเร็วสูง (Image Processing and Analysis) เป็นขบวนการศึกษาโปรตีนหลังจากแยกโปรตีนด้วยวิธี 2-D Electrophoresis และซ้อมสีโปรตีนเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำมาอ่านด้วยเครื่องอ่าน (scanner) ซึ่งทาง หน่วยบริการชีวภาพมีเครื่องมือที่สามารถให้บริการทั้งที่เป็นเครื่องอ่าน (Image Scanner II) สำหรับ เจลที่ซ้อมด้วยสีธรรมดา (Coomassie, silver stain) และเครื่องอ่านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สามารถอ่าน สีฟลูออเรสเซนได้ถึง 4 สี และสามารถรองรับตัวอย่างได้หลากหลาย (Typhoon9410)

นอกจากให้บริการอ่านโปรตีนแล้ว ทางหน่วยบริการชีวภาพยังให้บริการวิเคราะห์ โปรตีนหลังจากการอ่าน โดยมีโปรแกรมที่ทันสมัยทั้ง ImageMaster™ 2D Platinum Software และ DeCyder Differential Analysis Software ที่ให้ผลถูกต้องแม่นยำ

บริการเก็บ ซ่อมและหยดโปรตีนด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Spot Handling Workstation) ในกรณีที่ต้องการระบุหาโปรตีนที่เราสนใจ หลังจากผ่านขั้นตอนการแยกโปรตีน และวิเคราะห์ผลแล้วนั้น จะต้องนำ spot โปรตีนที่เราสนใจไปย่อยด้วยเอนไซม์ก่อนแล้วจึงสามารถ นำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่อง Mass Spectrometer ได้ ขบวนการดังกล่าวต้องใช้เวลามากและเสี่ยงต่อ

การปนเปื้อน หน่วยบริการชีวภาพจึงมีบริการเก็บ (spot picking), ย่อย (protein digestion) และเตรียมเปปไทด์ที่ได้จากการย่อยแล้วโดยผสมกับ Matrix (matrix treated peptide spotting) สำหรับการวิเคราะห์ด้วยเครื่อง Mass Spectrometer แบบ MALDI-TOF ภายใต้ห้องป้องกันการปนเปื้อนเป็นอย่างดี และยังสามารถรองรับตัวอย่างได้เป็นจำนวนมาก

บริการวิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง MALDI-TOF การวิเคราะห์โปรตีนเพื่อจำแนกว่าเป็นโปรตีนชนิดใดบ้างนั้นต้องใช้วิธีการหาน้ำหนักโมเลกุล (molecular weight) เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลของโปรตีนมาตรฐาน ปัจจุบันเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้คือ Mass Spectrometer โดยใช้หลักการยิงแสงเลเซอร์ลงไปที่ตัวอย่างโปรตีนให้เกิดการแตกตัวของไอออน (ion) แล้วเคลื่อนที่ไปตามท่อสุญญากาศที่มีสนามไฟฟ้า ภายใต้สภาวะดังกล่าว สารที่มีมวลโมเลกุลน้อยจะเคลื่อนที่ไปได้เร็วกว่าสารที่มีมวลโมเลกุลมาก และตกกระทบกับตัวตรวจจับ (detector) ส่งเป็นสัญญาณไปยังระบบคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ผลต่อไป

หน่วยบริการชีวภาพให้บริการวิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง MALDI-TOF MS รุ่น reflex IV ของ BRUKER ซึ่งมีคุณสมบัติในการวิเคราะห์โปรตีนที่มีปริมาณน้อยมาก และให้ผลที่ถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

บริการวิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง LC-MS/MS การวิเคราะห์โปรตีนจากมวลโมเลกุลนั้นนับว่าเป็นเทคโนโลยีชีวภาพขั้นสูงและมีความทันสมัยมากในปัจจุบัน เพราะจะทำให้สามารถแยกแยะชนิดของโปรตีนได้อย่างละเอียดและถูกต้องแม่นยำมากที่สุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ LC-MS/MS ซึ่งทางหน่วยบริการชีวภาพได้นำเครื่องดังกล่าวมาให้บริการเป็นรุ่น LTQ ของ Finnigan มีคุณสมบัติเป็น high-performance 2-Dimensional Ion Trap mass spectrometer ที่มีความละเอียดและแม่นยำสูงมาก สามารถรองรับงานวิจัยทางด้าน proteomic ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังให้ผลการวิเคราะห์ที่รวดเร็ว และสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้วิเคราะห์สารที่มีปริมาณน้อยในงานวิจัยอื่นๆ ได้อีกด้วย

1.3 การให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

การให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ซึ่งผู้จัดการของหน่วย ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

พนักงานผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมแล้วพนักงานทุกคนมีประสบการณ์การทำงานที่ดี และได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของงานที่ให้บริการ ตลอดจนทักษะในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ พร้อมกับการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่ต้องการเพิ่มทักษะในการทำงานและการให้บริการแก่ลูกค้า พร้อมกันนี้ทางหน่วยบริการก็ขึ้นนโยบายและกำหนดระเบียบภายใต้การดูแลของศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการพัฒนา และปรับปรุงระเบียบงานให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการนำหลักการให้บริการ One Stop Service มาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า คือการบริการด้านเทคโนโลยีชีวภาพแบบครบวงจร โดยการสร้างมาตรฐานความเป็นสากลเป็นศูนย์กลางงานบริการที่ทันสมัยในอนาคต

ด้านกระบวนการการให้บริการ

ด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า หน่วยบริการชีวภาพได้มีระเบียบงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติอย่างเป็นแบบแผนเดียวกันในทุก ๆ งานบริการ โดยระเบียบงานจะกำหนดวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ไว้อย่างชัดเจน ได้มีการจัดทำปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการเพื่อให้เป็นไปตาม ISO 17025 ทั้งนี้พนักงานทุกคนต้องติดตามและศึกษาระเบียบงานอย่างสม่ำเสมอ ตเพื่อให้การให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ประกอบกับการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อการพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ด้านเครื่องมือที่ให้บริการ

ด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่ทางหน่วยบริการชีวภาพนำมาให้บริการนั้นเป็นเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย เพื่อรองรับการบริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการและเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยทางหน่วยบริการชีวภาพได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ และการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เป็นนโยบายสำคัญที่ทางหน่วยบริการชีวภาพได้กำหนดแผนงานไว้อย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพของงานบริการ

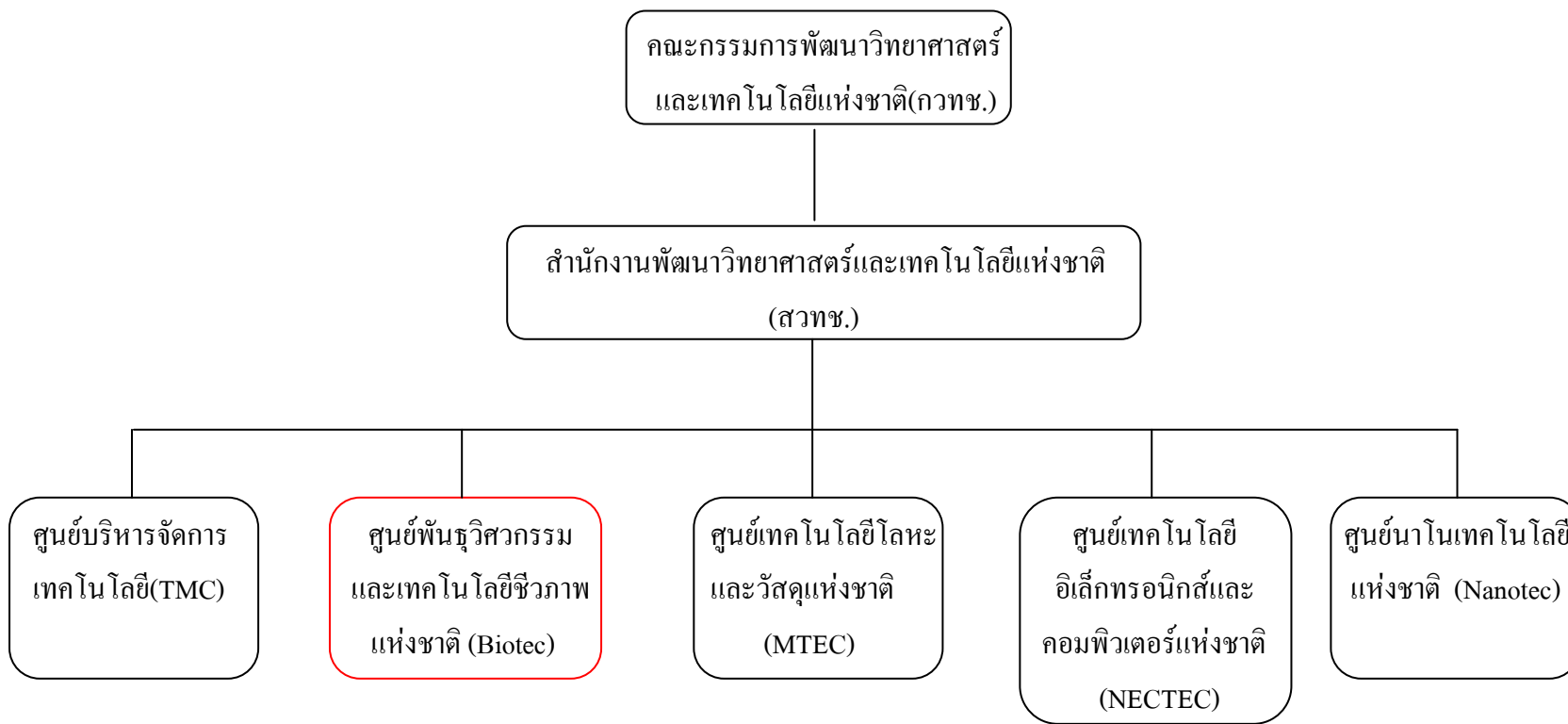
ทางด้านคุณภาพของงานบริการ หน่วยบริการชีวภาพถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ดังนั้นในการดำเนินการของหน่วยบริการชีวภาพจึงเป็นไปตามการรับรองตามระบบมาตรฐานสากลคือ การรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการ TIS1300-2537(ISO/IEC Guide17025) ซึ่งมีเครื่องหมายแสดงอยู่ในรายงานผลการให้บริการ (Test Report) ทุกฉบับ และในระยะเวลาอันใกล้นี้จะดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการเพื่อให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล ISO 17025 โดยทางผู้บริหารเชื่อว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารได้ให้ข้อเสนอแนะในรูปแบบการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ว่าควรจัดให้มีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ในเรื่องการให้บริการโดยการจัดฝึกอบรมในเรื่องงานบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า และลดขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น มีการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และจัดทำโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อของลูกค้า และเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

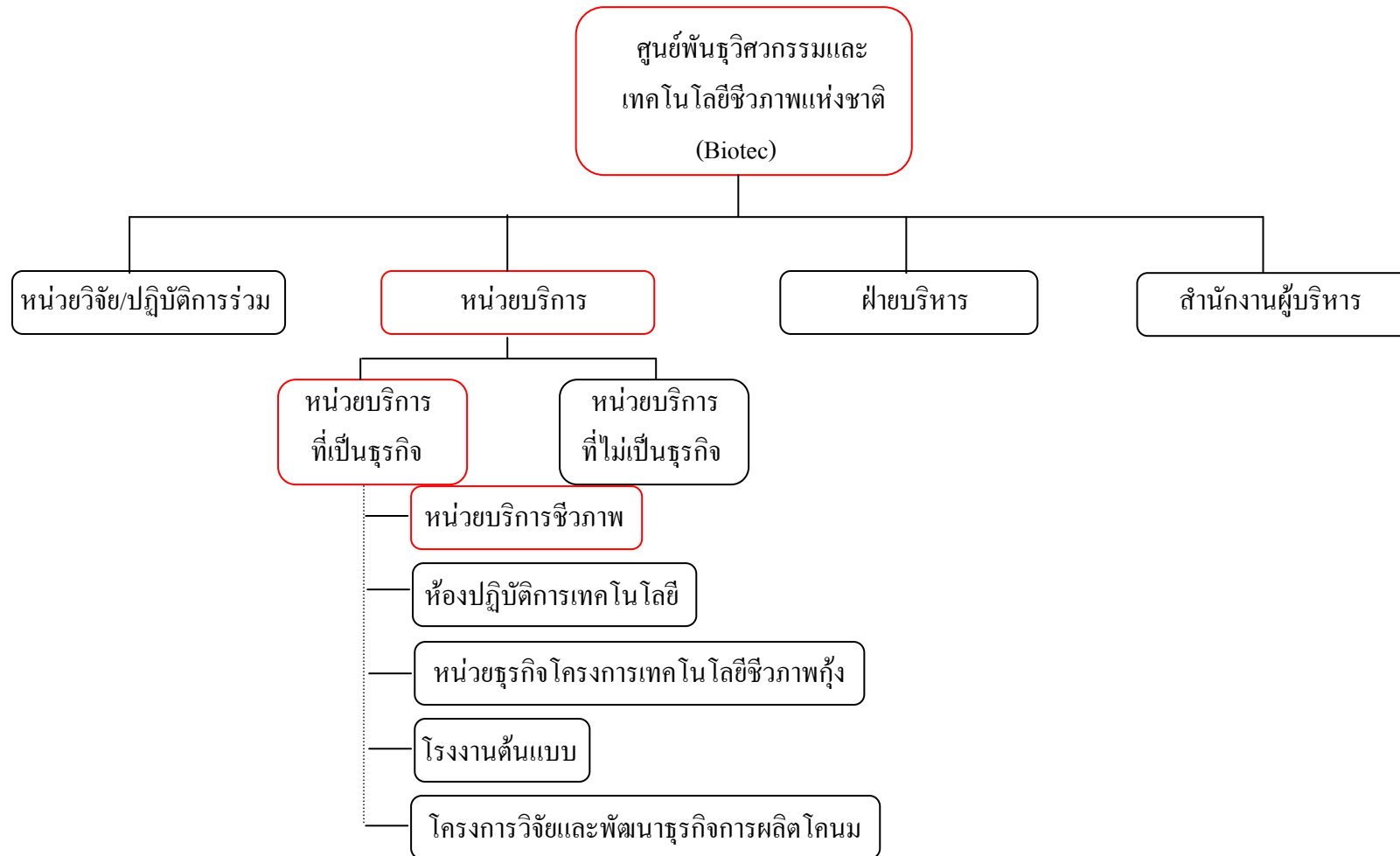
1.4 โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารขององค์กร



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

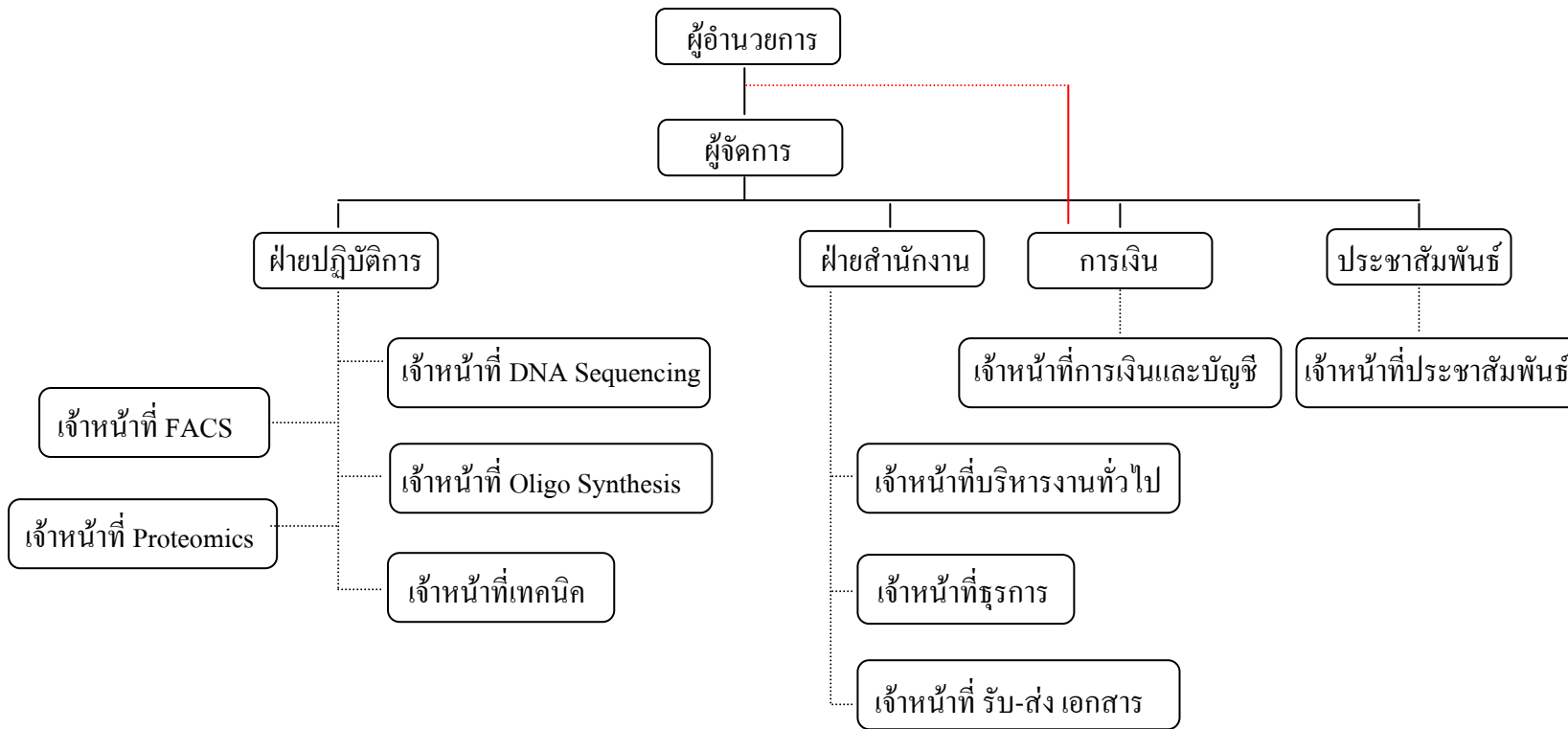
ที่มา : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2550. : ออนไลน์.



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างการบริหารของศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

ที่มา : ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ, 2550. : ออนไลน์.

โครงสร้างการบริหารของหน่วยบริการชีวภาพ



หมายเหตุ : ในกรณีที่มีการอนุมัติวงเงินเกิน 50,000 บาท

ภาพประกอบ 5 โครงสร้างการบริหารของหน่วยบริการชีวภาพ

ที่มา : หน่วยบริการชีวภาพ. 2550. : ออนไลน์.

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหาร ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้แตกต่างกันออกไปสุด แต่จะเน้นที่จุดใดเป็นสำคัญ และจะให้มีความขอบเขตครอบคลุมกว้างเพียงใด โดยมีนักวิชาการมากมายทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการหลายท่าน ซึ่งที่สำคัญและน่าสนใจ มีดังนี้

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2547 : 4 – 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริหารไว้ดังนี้

การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (organizing), การสั่งการหรือการชี้นำ (directing/leading), และการควบคุม (controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์การ (ซึ่งก็คือ 6M's นั่นเอง) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

คาสท์ และ โรเซนซไวท (Kast & Rosenzweig. 1995 : 6) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การร่วมมือ และประสานงานกันระหว่างมนุษย์ และทรัพยากรทางวัตถุอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544 : 179) ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึงกระบวนการของสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เข้าร่วมกันเพื่อกระทำการอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ การดำเนินการ เพื่อให้คงอยู่ต่อไป การกระตุ้น หรือการช่วยเหลือให้เกิดการกระทำ การควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิด การรวมกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านวัตถุ

เสนาะ ดิยาวี (2546 : 1 – 2) ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง กระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยสามารถแยกสาระสำคัญของการบริหารออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมคืออาศัยกลุ่มคนที่รวมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบในความสำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือของคนอื่น โดยผู้บริหารจะต้องมีคุณสมบัติที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกคนจึงจะทำให้สำเร็จลงได้ เป้าหมายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารจะต้องทำให้บรรลุได้นั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ เป้าหมายต้องสูงและสามารถทำให้สำเร็จ เป้าหมายสูงเกินไปก็ทำให้สำเร็จไม่ได้ เป้าหมายต่ำก็ไม่ท้าทายและไม่มีคุณค่า ประการที่การจะไปถึงเป้าหมาย จะต้องมึระบบงานที่ดี มีแผนที่มีประสิทธิภาพ ประการสุดท้ายจะต้องระบุวันเวลาที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น

3. การบริหารเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คำว่าประสิทธิผล หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้สำเร็จอย่างเดียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุตามผลที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำสุด จึงเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (บริหารที่จะประสบความสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริหาร เป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือกันทำกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดและด้วยวิธีการที่ทำให้ต้นทุนคุ้มค่างกับผลลัพธ์ที่ได้มาซึ่งในที่นี้หมายถึงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงโดยประสบความสำเร็จตามที่ต้องการหรือกำหนดไว้

ความหมายของการจัดการ ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีความสำคัญและน่าสนใจ มีดังนี้

คุนซ์ (สมคิด บางโม. 2547 : 59 ; อ้างอิงจาก Koontz. 1972. **Principles of Management.** p. 43) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลายได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการทั้งสิ้น

เดล (สมคิด บางโม. 2547 : 59 ; อ้างอิงจาก Ernest Dale. 1978. **Management theory and practice.** p. 4) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการจัดการและการใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สมคิด บางโม (2547 : 59) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า การจัดการมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คนทำงาน
2. การจัดการต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์
3. การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล

การจัดการกิจการต่างๆจำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4M ได้แก่

1. คน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ
2. เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งอาคาร สถานที่ด้วย
4. ความรู้ด้านการจัดการ (Management) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการ ปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าว

สมคิด บางโม (2542 : 32-33) กล่าวว่า การจัดการมิใช่เป็นการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้นไปแต่เพียงอย่างเดียวในภาวะปัจจุบันซึ่งวิทยาการก้าวหน้า การจัดการจึงจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการเข้ามาช่วย มิใช่ประสบการณ์แต่เพียงอย่างเดียว การศึกษาวิชาการจัดการมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับงานย่อมจะเกิดคุณค่าหลายประการ คือ

1. คุณค่าในด้านการประหยัด หมายถึง จะทำให้การใช้จ่ายเงินทุนเกิดประโยชน์สูงสุด ได้กำไรหรือผลตอบแทนสูงสุด ประหยัดทั้งคน เงิน วัสดุสิ่งของ และเวลา
2. คุณค่าในด้านประสิทธิผล การทำงานให้ลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือที่คาดหวังไว้ เรียกว่าการจัดการนั้นมีประสิทธิผล แต่ผลสำเร็จของงานดังกล่าวนี้ อาจไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ หากไม่ใช้หลักวิชาการเข้ามาช่วยในการจัดการ
3. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และให้ได้รับประโยชน์สูงสุดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

4. คุณค่าด้านความเป็นธรรม การจัดการงานหากปฏิบัติตามความพอใจของผู้จัดการโดยมิได้ยึดหลักเกณฑ์และทฤษฎีต่าง ๆ เป็นหลัก ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นโดยมิได้ตั้งใจ ทำให้ขวัญในการทำงานของคนในหน่วยงานไม่ดี ซึ่งจะส่งผลไปถึงคุณภาพของงานที่ปฏิบัติด้วย

5. คุณค่าในเกียรติยศชื่อเสียงผู้จัดการที่ดีมีประสิทธิภาพในทุกสาขางานและในทุกระดับ ย่อมจะเป็นผู้ที่ได้รับการยกย่องสรรเสริญ ตรงข้ามกับผู้จัดการที่บริหารงานตามใจตนเอง ปราศจากหลักเกณฑ์ เล่นพวกพ้อง ดังนั้น การศึกษาวิชาการบริหารและการจัดการจะช่วยให้มีความเข้าใจลึกซึ้งมองเห็นลู่ทางที่จะบริหารงานให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม

จากความหมายของการจัดการสรุปได้ว่า การจัดการจำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากร ที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4 M ได้แก่ คน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์การนั้น ๆ เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ วัสดุสิ่งของ (Materials) อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ และการบริหารจัดการ (Management) โดยการนำปัจจัยที่มีอยู่ทั้งหมดนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

เราจะเห็นได้ว่าความหมายระหว่างคำว่า “การบริหาร” กับ คำว่า “การจัดการ” เป็นคำที่สามารถใช้แทนกันได้ หรือบางครั้งจะเรียกรวมกันว่า การบริหารจัดการ ดังนั้นจึงได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้หลายท่านด้วยกัน ได้แก่

ธิดา พาหอม (2544 : 18) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการโดยมนุษย์ เป็นการตัดสินใจและเป็นกระบวนการรวบรวมและแจกแจงทรัพยากร เพื่อที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 18 – 27) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ 6M's (Management resources) ประกอบด้วย (1) คน (Men) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุสิ่งของ (Material) (4) เครื่องจักร (Machine) (5) วิธีการบริหารจัดการ (Method or management) (6) ตลาด (Market)

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จะประกอบไปด้วยหน้าที่ 4 หน้าที่คือ การวางแผน ซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น การจัดองค์การจะเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน การนำจะเป็นขั้นตอนที่จะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยการสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการจูงใจลูกค้าที่มาใช้บริการ การควบคุมจะเป็นการติดตามผลการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ โดยการบริหารจัดการต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้ไปตามสถานการณ์ที่มีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยามทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

กู๊ด (Good. 1973 : 320) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ หรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้นๆ

วูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง ที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม ในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

พิศกดี กุสุโมทย์ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัย หรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

กฤษณ์กมล กมลลาสน์ (2546 : 17) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการ

ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรักชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งแสดงออกในด้านบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จตามอุดมมุ่งหมาย

โกศล น้อย่าง (2543 : 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก และถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป

อรวรรณ เมฆทัศน์ (2543 : 6) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความ พึงพอใจในสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ มีความแตกต่างกัน

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2543 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีมาตรฐานเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมาตรฐานนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการ ตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเรียน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จใน การเรียนได้

สุรียา โอทยากุล (2544 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉยๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

กาญจนา สุกรพันธ์ (2543 : 34) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า และความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมนั้น ๆ จะตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542 : 12) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล คือ ถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

ทัศนีย์ ศิลาวรรณโณ (2544 : 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรณ จันทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

จากความหมายและหลักการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรรักษาไว้ให้ได้ เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ด้านการให้บริการต้องมีความเสมอภาค และรวดเร็ว ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ ต้องมีความทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ ด้าน

คุณภาพงานบริการต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เพราะถ้าลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในบริการแล้วนั้นก็เป็นการยากที่ลูกค้าจะหันกลับมาใช้บริการได้อีก

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ชุกลิน อุณวิจิตร (2544: 1-3) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการว่าผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม บุคคลเหล่านี้ต่างก็มีพื้นฐานในการบริการที่จะได้รับคล้ายคลึงกัน ดังนี้

1. ต้องการสิ่งที่สัมผัสได้ จะสามารถสัมผัสได้โดยการใช้ความรู้สึก ผู้ผลิตบริการจึงต้องใส่ใจจินตนาการหรือพยายามคาดเดาความรู้สึกล่วงหน้าของผู้ให้บริการให้ได้ว่าสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการสัมผัสนั้นได้แก่อะไรและพยายามสร้างขึ้นมาให้ผู้ให้บริการได้สัมผัสให้ได้โดยง่าย

2. ความเชื่อถือได้ ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการและความคิดของผู้จัดบริการ ความเชื่อถือได้ของงานบริการมักหมายถึงการที่ลูกค้าเชื่อว่าเขาจะได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพในเวลาที่เขาต้องการเสมอ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ผิดพลาดไม่ได้

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือ ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ความเข้าใจ และความรอบรู้ในการบริการ

4. การรับประกัน การรับประกันในธุรกิจบริการแตกต่างจากการประกันสินค้าทั่วไป กล่าวคือ สินค้าทั่วไปผู้ผลิตสามารถผลิตล่วงหน้าไม่ได้ ต้องผลิตพร้อมกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย และเมื่อผลิตแล้วก็เปลี่ยนแปลงไม่ได้ การรับประกันการผลิตจึงไม่สามารถประกันหลังการขายได้เหมือนสินค้าทั่วไป แต่ต้องประกันก่อนการขายโดยการฝึกฝนความชำนาญให้แก่พนักงานผู้ให้บริการ

5. ให้ความสนใจ ตามหลักจิตวิทยาของ Maslow มนุษย์ทุกคนต้องการความรักและความสนใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน แต่ในธุรกิจบริการความต้องการของเขานั้นค่อนข้างละเอียดอ่อนกว่าธุรกิจอื่นๆ เพราะเขาต้องการความสนใจในฐานะบุคคลสำคัญความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติและมารยาทที่ดี

เวปเบอร์ (Webber, 1966 : 340) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่มีค่านึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษโดยสิ่งที่สำคัญคือทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจต่ำได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูรูดรามาตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชะโลมน้ำหอมเสียนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามคำถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

สุกชัย คามวัลย์ (2544 : 12-16) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการ ข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

- 4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- 4.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
- 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง
6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด
7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ
8. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น
9. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้
- 9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่

สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่นมีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

สมชาย กิจบรรจง (2543 : 11) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวม คือ

1. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก
2. กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

การบริการที่ดี ควรจะต้องรู้และเข้าใจในเรื่อง

1. รู้จักตนเอง ในงานและหน้าที่ ก็จะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่
2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ
3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ
4. รู้วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 167) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงานหรือการกระทำใดๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการจะไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ การบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการพัฒนาการให้บริการมีเป้าหมายที่จะให้ลูกค้าได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการใน

เชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการรับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่มีความคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนจะได้รับความพึงพอใจจากการได้รับบริการอย่างสูงสุด โดยผู้บริการจะเป็นผู้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความต่อเนื่องทันเวลา และมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้จะต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งด้วย

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ในการศึกษาเรื่องกระบวนการบริหาร ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการสามารถพิจารณาในแง่ของกระบวนการที่เชื่อมโยงกับงาน หรือภารกิจทางการบริหารจัดการ กล่าวคือ ถ้าพิจารณาจากความหมายอย่างกว้าง ๆ การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับคนอื่นและโดยอาศัยคนอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ระบุนความรับผิดชอบทางการบริหารว่า ประกอบด้วยการดำรงรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร และการปรับตัวกับสภาพภายนอก นอกจากนี้ผู้เขียนได้กล่าวว่าการบริหารยังอาจหมายถึง กระบวนการของภารกิจ ซึ่งภารกิจที่นักทฤษฎีต่าง ๆ กล่าวถึงได้แก่ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม

สำหรับกระบวนการบริหารจัดการมีนักวิชาการได้กล่าวถึงไว้หลายท่าน มีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีการบริหารของฟาร์โกลด์ จุดสนใจของฟาร์โกลด์อยู่ที่การบริหาร เขามีแนวความคิดว่าในการดำเนินงานธุรกิจ สิ่งสำคัญก็คือ ทักษะของการบริหาร เขาได้อธิบายว่ากระบวนการบริหารงานประกอบด้วยลำดับขั้นทางการบริหาร 5 ประการ คือ (นิรมล กิตติกุล. 2545 : 29-32)

1. การวางแผนหรือปฏิบัติ
2. การรวบรวมเครื่องมือ วัสดุ และกำลังคน
3. การสั่งการบังคับบัญชาให้บุคคลปฏิบัติตามหน้าที่
4. การประสานงานของหน่วยต่างๆ ให้มีความสัมพันธ์กัน
5. การควบคุมให้งานทุกอย่างดำเนินไปตามที่ได้วางแผนไว้

หลักการบริหาร (Management principles) ฟาร์โกล ได้เสนอหลักการทั่วไป ซึ่งผู้บริหารควรจะเอาใจใส่ไว้ 14 ข้อ ดังนี้

1. หลักการแบ่งงานกันทำ หลักการแบ่งงานนี้ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกของการทำงานเฉพาะด้าน หรือลดขอบข่ายของงานให้แคบลงผู้ปฏิบัติงาน จะเกิดความเชี่ยวชาญหรือคุ้นเคยกับงานในความรับผิดชอบสามารถทำงานให้เกิดผลดีและประหยัดเวลาได้

2. การมอบอำนาจ และความรับผิดชอบ การมอบงาน หรือหน้าที่หรือความรับผิดชอบ ให้บุคคลใดดำเนินการ บุคคลนั้นจะต้องได้รับอำนาจเพียงพอเพื่อให้การทำงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และอำนาจที่มอบไปให้ต้องมีความสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. การมีระเบียบวินัย การปฏิบัติงานภายในองค์กรซึ่งประกอบ ด้วยบุคคลจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการกำหนดระเบียบวินัยหรือกฎเกณฑ์เป็นกติกาให้สมาชิกยึดถือปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ หากสมาชิกขององค์กรคนใดคนหนึ่งทำงานด้วยความขยันขันแข็งเป็นผลดีก็มีการให้รางวัลเลื่อนขั้นเงินเดือนตามระเบียบในทางตรงกันข้ามหากสมาชิกคนใด ละเลยหน้าที่หรือไม่ตั้งใจทำงานให้เกิดผลเสียก็มีระเบียบกฎเกณฑ์ลงโทษ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น หักเงินเดือน ตัดเงินเดือน หรือไล่ออกตามแต่กรณี

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา เพียงคนเดียว เพื่อให้การสั่งงานถูกต้องแน่นอนไม่สับสน ในองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งมีหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงานและหลายระดับ แต่ละระดับแต่ละหน่วยงานจะมีผู้บังคับบัญชาเฉพาะอยู่โดยตรงทำหน้าที่รับผิดชอบและสั่งการให้พนักงานในแผนกกระทำการใดหัวหน้าฝ่ายจะสั่งแก่พนักงานมายัง หัวหน้ากอง และหัวหน้ากองจะสั่งต่อมายังหัวหน้าแผนก และให้หัวหน้าแผนกออกคำสั่งแก่พนักงานคนนั้นหัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้ากองถึงแม้จะเป็นผู้บริหาร ชั้นเหนือก็ไม่ควรเป็นผู้ออกคำสั่ง โดยตรงกับพนักงานคนนั้นมิฉะนั้นจะเป็นการก้าวก่ายอำนาจ หรือทำให้การทำงานในแผนก เสียผลการบังคับบัญชาได้

5. เอกภาพในการอำนวยการในแต่ละหน่วยหรือแม้แต่ในแต่ละองค์การก็ตามควรมีแผนงาน หรือเป้าหมายที่แน่นอนเพียงอย่างเดียว และมุ่งดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย นั้นโดยตรง หลักการนี้ได้นำมาใช้ในการจัดแผนงานต่าง ๆ ขององค์กร คือ จัดให้แผนงานที่มีจุดประสงค์ เดียวกันหรือจำเป็นต้องร่วมกันอย่างใกล้ชิดในการปฏิบัติงานมาอยู่ร่วมกันในกองเดียวกัน หรือฝ่าย

เดียวกันและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน เพื่อให้การอำนวยความสะดวกทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ขัดแย้งกัน

6. ประโยชน์ส่วนบุคคลต้องถือเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวมในหลักการโดยปกติ ผลประโยชน์ หรือความต้องการหรือจุดประสงค์ส่วนบุคคลของสมาชิกในองค์การจะต้องสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์การอยู่แล้ว ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับการตัดสินใจขององค์การนั่นเอง องค์การใดที่สามารถปรับความต้องการขององค์การและของสมาชิกส่วนใหญ่ให้สอดคล้อง หรือใกล้เคียงกันได้มากเท่าใด หลักการข้อนี้ก็จะยิ่งยังประโยชน์ให้กับองค์การนั้นได้มาก ส่วนผลประโยชน์ส่วนบุคคลหรือกลุ่มใดที่สอดคล้อง หรือผิดแผกไปจากผลประโยชน์ส่วนรวมก็อาจจำเป็นต้องถูกละเลยหรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่

7. การให้ผลตอบแทนแก่สมาชิกองค์การ เมื่อสมาชิกเข้ามาปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้กับองค์การจำเป็นต้องให้ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และขึ้นอยู่กับพื้นฐานความเป็นธรรม เพื่อให้ทั้งฝ่ายองค์การและสมาชิกเกิดความพอใจไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเงินเดือนหรือค่าจ้างจะต้องอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมกับคุณวุฒิและผลงานของสมาชิกแต่ละคน สวัสดิการต่าง ๆ การกำหนดผลงาน การจัดสภาพการทำงาน การให้รางวัลพิเศษแก่ผู้ทำงานดีเด่นจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่กำหนดอย่างยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย

8. การรวมอำนาจ ในแต่องค์กรควรมีสุนัขกลาง ซึ่งทำหน้าที่บริหารและความจำเป็นต้องมี เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวสะดวกรวดเร็วทั้งนี้โดยพิจารณาผลดีผลเสียของทั้งการรวมอำนาจ และกระจายอำนาจเป้าหมาย และนโยบายขององค์การ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป โดยสรุปไม่จำเป็นต้องรวมอำนาจการตัดสินใจไว้กับผู้บริหารระดับสูงในส่วนกลางเท่านั้น

9. การจัดสายบังคับบัญชา การบริหารงานในองค์การจะต้องมีการจัดสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงไป โดยเริ่มจากผู้บริหารชั้นสูงสุดถึงผู้บริหารชั้นต่ำสุดโดยไม่ขาดตอน ทั้งนี้เพื่อการปฏิบัติตามคำสั่งหรือนโยบายขององค์การมีขั้นตอนเป็นระเบียบแบบแผนอย่างไรก็ดีในทางปฏิบัตินั้นไม่จำเป็นที่ผู้บังคับบัญชาชั้นล่างจะต้องรอฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปในทุกกรณี ในบางครั้งผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้นอาจจำเป็นต้องตัดสินใจสั่งการหรือดำเนินการตามที่เห็นสมควร ซึ่งแม้ว่าจะมีได้อยู่ในอำนาจที่ได้รับมอบหมายก็ตามหากเห็นว่าในสถานการณ์นั้น ๆ จะเป็นการล่าช้าที่ต้องสั่งจากหน่วยเหนือ และการตัดสินใจนั้นจะมีผลดีมากกว่าการรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

10. ระเบียบและคำสั่งเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานถือได้ว่าระเบียบและคำสั่งเป็นกติกากำหนดให้คนในองค์กรร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม

11. ความเสมอภาค ผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องวางตัวอย่างถูกต้องในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค จะต้องให้ความเห็นใจ ให้ความเมตตากรุณา และให้ความเป็นธรรมเสมอหน้ากันคุณสมบัติดังกล่าวจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเลื่อมใส

12. ความมั่นคงในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นต้องทำงานอย่างขยันขันแข็ง และมีประสิทธิภาพหากมีความรู้สึกมั่นใจว่าหน้าที่การงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องพิจารณาตัวบุคคลที่จะมอบหมายให้ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานหรือเรียนรู้งานเป็นระยะเวลานานพอสมควร ก่อนที่จะประเมินผลงาน นอกจากนั้นยังต้องมีการให้ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้คนงานสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี รวมทั้งจัดการดูแลสภาพการทำงาน อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่ง ๆ ขึ้นไปด้วย

13. ความคิดริเริ่ม ผู้บริหารองค์กรควรมีใจกว้าง ยอมรับข้อเสนอแนะ และความคิดต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา พิจารณาข้อเสนอแนะนั้นด้วยความเป็นธรรมและด้วยเหตุ ด้วยผล ทั้งยังควรสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฝึกหัดการใช้ความคิดริเริ่มด้วย

14. ความสามัคคี ความร่วมมือกันทำงานเพื่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร งานที่ได้รับมอบหมายให้หน่วยงานหรือกลุ่มสมาชิกใดปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องให้ผู้ต้องปฏิบัติงานร่วมกันนั้นมีความกลมเกลียวกันด้วย และก็เป็นหน้าที่ผู้บริหารที่ต้องหาวิธีการต่าง ๆ ให้เกิดความสามัคคีขึ้นในทุกกลุ่มของสมาชิกด้วยวิธีการต่าง ๆ

นิรมล กิตติกุล (2545 : 32) เขาทั้งสองได้เขียนหนังสือชื่อ Papers on the Science of Administration : Notes on the Theory of Organization เขาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารเป็นอักษรย่อว่า พอสคอร์บ (POSDCORB Model) ซึ่งย่อมาจาก การวางแผน (Planning) การจัดการ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และ งบประมาณ (Budgeting) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน หมายถึง การวางแผนงานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

2. การจัดการ หมายถึง การจัดทำโครงสร้างการบริหารงานแบบเป็นทางการของอำนาจหน้าที่การสั่งการ ซึ่งใช้ในการจัดแบ่งการกำหนด และการประสานงานของหน่วยงานย่อย ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้

3. การบริหารบุคคล หมายถึง การจัดการด้านบุคลากรทั้งหมด ตั้งแต่การรับเข้าทำงาน การฝึกอบรม การรักษาสภาพการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

4. การอำนาจการ หมายถึง การดำเนินการในการตัดสินใจ และ การสั่งการให้กิจการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผนทั้งในลักษณะทั่ว ๆ ไป และในลักษณะเฉพาะรวมทั้งให้คำแนะนำ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นผู้นำของหน่วยงาน

5. การประสานงาน หมายถึง การร่วมมือกันในการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ให้ประสานงานสอดคล้องและกลมกลืนกัน

6. การรายงาน หมายถึง การจัดทำบันทึกรายงานและการตรวจสอบ

7. การงบประมาณ หมายถึง การจัดสรรงบประมาณในรูปแบบการวางแผน การเงิน การทำบัญชี และการควบคุมการเงิน

W.Edwards Deming (เสนาะ ตีเขาวี. 2546 : 56) ได้ริเริ่มสร้างทฤษฎีการบริหารสมัยใหม่ กล่าวถึง การบริหารคุณภาพโดยรวม (total quality management or TQM) ลักษณะของการบริหารคุณภาพโดยรวมที่สำคัญมีดังนี้

1. เน้นความสนใจที่ลูกค้า คำว่าลูกค้าหมายถึง ทั้ง ลูกค้าภายนอกองค์กรและลูกค้าภายในองค์กรซึ่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการของบริษัท ลูกค้าหลักคือ ผู้ที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ แต่ลูกค้าอื่นที่เกี่ยวข้องก็คือ พนักงานในองค์กร ผู้ขนส่งสินค้าให้กับบริษัท เจ้าหนี้ ลูกหนี้ เป็นต้น

2. การบริหารคุณภาพเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การจะระบุว่าคุณภาพคือดีที่สุดที่นั่นไม่เพียงพอ หรือถึงจุดคุณภาพสูงสุดก็ไม่ใช่ เพราะคุณภาพสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ตลอดไปไม่มีจุดสิ้นสุด

3. เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงทุกอย่างที่องค์กรทำ เพราะคำว่า TQM ใช้ในความหมายของคำว่าคุณภาพกว้างมาก ไม่เพียงแต่สินค้าหรือบริการที่ลูกค้ารับไปเท่านั้น แต่หมายถึงการที่บริษัทดำเนินการอยู่ไม่ว่าการส่งของให้ลูกค้า การรับประกันสินค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การพูดอย่างสุภาพทางโทรศัพท์ การต้อนรับและความสนใจต่อลูกค้า และอื่นๆ

4. มีมาตรฐานในการวัดที่ถูกต้อง ในหลักสำคัญ TQM จะใช้เทคนิคทางสถิติวัดค่าการดำเนินงานขององค์กรมีการเบี่ยงเบนหรือแตกต่างไปจากมาตรฐานอย่างไร โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือจุดเด่นของการดำเนินงานเพื่อหาว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น วิเคราะห์ไปถึงสาเหตุที่เกิดและแก้ไขสาเหตุที่เกิดขึ้น

5. การให้อำนาจแก่พนักงาน เพราะ TQM เกี่ยวข้องกับพนักงานระดับปฏิบัติหรือในระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไขงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องให้อำนาจกับพนักงานในระดับที่ทำงานในโครงการนั้นเพื่อบุคคลเหล่านั้นซึ่งเป็นผู้ที่อยู่กับปัญหาสามารถใช้อำนาจแก้ปัญหาได้ทันการ

เสนาะ ตียาว (2546 : 56) Thomas J. Peters and Robert H. Waterman ทั้ง 2 คนได้ริเริ่มสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสมัยใหม่ กล่าวถึง การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ วิธีการของ Peter และ Waterman คือ การรวบรวมมาตรการทั้งที่ชัดเจนและไม่ชัดเจนของบริษัททั้ง 62 แห่ง ที่บริหารที่ดีที่สุดของอเมริกา ในจำนวนนี้มีจำนวนบริษัท 36 แห่ง ที่ถือว่า มีความเป็นเลิศและบริหารงานมายาวนานกว่า 20 ปี ตลอดเวลาอันยาวนานนั้นบริหารงานมีกำไรและมีนวัตกรรมมาตลอด จึงได้ทำการวิเคราะห์ลักษณะต่างๆที่นำไปสู่ความเป็นเลิศจึงได้ข้อสรุปออกมา 8 ข้อ ลักษณะทั้ง 8 ข้อ ไม่ได้หมายความว่าทุกบริษัทจะให้ความสำคัญเท่ากัน แต่แตกต่างกันตามสถานการณ์และลักษณะธุรกิจนั้น ลักษณะของความเป็นเลิศทั้ง 8 ข้อมีดังนี้

1. มุ่งการกระทำ หมายถึง การเน้นที่การกระทำให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงต้องสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยรู้จักที่จะแสวงหาความรู้จากงาน และมีความผูกพันในงาน ผู้บริหารสามารถคลุกคลีกับพนักงาน มีความสัมพันธ์แบบส่วนตัวในทุกโอกาส และติดต่อแบบไม่เป็นทางการกับผู้ปฏิบัติงาน

2. ความใกล้ชิดกับลูกค้า ทำให้รู้ความต้องการของลูกค้า รู้ว่าลูกค้ามีความพอใจอะไรและรู้ว่าลูกค้าอย่างไรที่ลูกค้าอยากได้ ผู้บริหารถือว่าความพอใจของลูกค้าเป็นความสำเร็จของธุรกิจ เพราะฉะนั้น ข้อมูลต่างๆของลูกค้าหรือที่ได้มาจากลูกค้าจะนำไปใช้ในการออกแบบสินค้าหรือบริการ เพื่อใช้ในการวางแผนการผลิต การตลาด การให้บริการ และงานอื่นขององค์กร

3. มีความเป็นอิสระ และความเป็นผู้ประกอบการ มีลักษณะ 3 อย่างคือ การเสี่ยงภัย การคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่และการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะของการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้นจะต้องกำหนด โครงสร้างขององค์กรและระบบงานที่มีความยืดหยุ่นสูง ทีมงานที่มีจำนวนคนไม่มาก เพื่อเหมาะสมกับงานที่มีความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลง

4. การเพิ่มผลการผลิตโดยอาศัยคน หมายถึง มีการปฏิบัติต่อคนอย่างให้เกียรติ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพงาน ผลการปฏิบัติงานจะสูงหรือต่ำอยู่ที่คน การทำงานด้วยความกระตือรือร้น ใ่วางใจและปฏิบัติต่อพนักงานเหมือนเป็นสมาชิกของครอบครัว ทำงานด้วยความสนุก แต่ผลงานอยู่ในมาตรฐาน จัดสภาพการทำงานให้เสมือนเป็นสังคมของคนที่ไม่ใช่บรรยากาศเข้มงวดและขาดความเป็นกันเอง

5. วิธีการบริหารอย่างง่ายๆ ประสิทธิภาพการบริหารงานใช้วิธีเมื่อมอบให้ทำงานอะไรไปแล้วต้องติดตาม มีปัญหางานก็คุยกัน ปรีกษาหรือกันต่อหน้าและเปิดเผยไม่ใช่ทำลับหลัง ระบบงานต้องใช้วิธีสร้างให้เกิดแรงจูงใจร่วมกัน โดยใช้การบริหารในลักษณะให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

6. จงทำในสิ่งที่องค์การถนัด ผู้บริหารต้องยึดหลักว่า ทำธุรกิจที่องค์การรู้ดีที่สุด ถนัดที่สุด การขยายองค์การหรือขยายการดำเนินงานต้องเกิดจากภายในไม่ใช่เกิดจากรวมกิจการกับองค์การหรือโดยหาทุนจากภายนอก

7. จัดโครงสร้างองค์การอย่างง่ายและมีพนักงานน้อย ให้จำนวนชั้นของสายบังคับบัญชา และจำนวนของพนักงานในองค์การมีน้อย ใช้การบริหารแบบกระจายอำนาจไปยังพนักงานทุกระดับชั้นจนถึงพนักงานระดับล่างซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

8. มีทั้งความเข้มงวดและผ่อนปรนในขณะเดียวกัน ให้มีความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องควบคุมได้ให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์การ

จากที่กล่าวมากระบวนการบริหารในสมัยเดิมส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานธุรกิจที่สำคัญประกอบด้วย 5 กระบวนการ คือ 1) การวางแผน คือ การคิดการล่วงหน้า 2) การจัดการ คือ การจัดให้มีโครงสร้างของสายงานตำแหน่งงานและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ 3) การสั่งการ คือ การดูแลสั่งการให้คนงาน ทำงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ 4) การประสานงาน คือ การทำงานร่วมมือกันในองค์การ 5) การควบคุม คือ การดูแลกิจกรรมให้สำเร็จตามแผนที่วางไว้ ซึ่งถือว่ากระบวนการทั้ง 5 เป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการ แต่การบริหารสมัยใหม่นอกจากต้องอาศัยพื้นฐานกระบวนการทั้ง 5 ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังต้องมีการบริหารที่ผู้บริหารต้องมีความเป็นกันเองกับพนักงาน มีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการบริหารสมัยใหม่ยังต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายในและภายนอกองค์การ เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้าส่งผลให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 532 – 538) ได้กล่าวว่าการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันโดยส่วนใหญ่ธุรกิจจำนวนมากต้องประสบความล้มเหลวในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พอใจในสินค้าหรือบริการและไม่ได้รับการตอบสนองทำให้ลูกค้าละทิ้งไปหาคู่แข่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยสิ่งแรกที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจ คือ วิธีการที่จะสร้างมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า

1. มูลค่าของผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจของลูกค้า ในความเป็นจริงลูกค้าไม่ได้ซื้อเฉพาะสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ลูกค้ายังต้องการให้แก้ปัญหาและบำบัดความต้องการหรือความจำเป็นด้วย ถ้าผลิตภัณฑ์ไม่สามารถแก้ปัญหาหรือบรรเทาความต้องการหรือความจำเป็นแล้วผลิตภัณฑ์นั้นก็ไม่มีค่าสำหรับลูกค้า ผู้บริหารจึงต้องสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ทำให้มีลักษณะพิเศษซึ่งเสนอผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ เช่น การมีเงื่อนไขการชำระเงินที่สะดวกขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าการบริการให้กับลูกค้า

2. การปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า การปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าทำได้โดยการกำหนดขอบเขต การพัฒนา การตลาด และการมีผลิตภัณฑ์ควบโดยการบรรจุมูลค่าเพิ่มที่ลูกค้าต้องการเข้าไปในสินค้าและบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้ามักคาดหวังเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย

1. อัตราส่วนของมูลค่าต่อราคา โดยธรรมชาติลูกค้าพอใจที่จะได้รับมูลค่าของสินค้ามากกว่าราคาของสินค้าที่จ่ายไป องค์กรจึงสามารถเพิ่มอัตราส่วนนี้ให้แก่ผลิตภัณฑ์ขององค์กรได้โดยการเพิ่มมูลค่าหรือการลดราคา หรืออาจจะมีความพิเศษอื่นๆ เช่น การสมัครเป็นสมาชิกเพื่อที่จะได้รับสิทธิพิเศษต่างๆจากองค์กร

2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งที่ความต้องการของลูกค้าและการใช้ประโยชน์ ดังนั้นถ้าคุณภาพของสินค้าและบริการมีระดับต่ำกว่าความต้องการของลูกค้าและการใช้ประโยชน์ก็จะไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้

3. การรับรองและการประกันคุณภาพ ไม่มีใครต้องการซื้อสินค้าโดยปราศจากการรับรองหรือรับประกัน ซึ่งจะเป็นการรักษามาตรฐานผลการปฏิบัติงานและคุณภาพที่ทำให้คำมั่น

สัญญาเอาไว้ วิธีการโดยทั่วไปก็คือ การเสนอคืนเงินให้ตามราคาที่ซื้อ หรือการชดเชยของทดแทน ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์เสียหายหลังจากที่ซื้อมา หรือ ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ การประกันจึงเป็นแนวทางที่องค์กรจะสามารถให้กับลูกค้าได้ การรับรองหรือการประกันคุณภาพ จึงเป็นเครื่องมือที่จะมีผลต่อการแข่งขันในธุรกิจ

4. การแก้ไขปัญหาอีกครั้ง การที่องค์กรตอบสนองต่อปัญหาด้วยวิธีการ ใดๆที่เป็นจุดสำคัญต่อการประเมินผลสำหรับลูกค้า องค์กรที่เฉลียวฉลาดรู้ว่าความไม่พึงพอใจ ของลูกค้าได้เสนอโอกาสให้ต้องปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มีปัญหาและ ได้รับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาอีกครั้ง มักจะมีความจงรักภักดีต่อกิจการมากกว่าลูกค้าที่ใช้ ผลิตภัณฑ์เป็นประจำโดยไม่พบความยุ่งยาก

5. ประสบการณ์ซื้อ การวัดอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของ ลูกค้า คือ ความรู้ความชำนาญในการคัดเลือกและการจัดซื้อสินค้าและบริการ การดำเนินการใน กระบวนการให้เร็วขึ้น สะดวกสบาย ไม่มีความยุ่งยาก และสามารถให้ความสุขเท่าที่จะเป็นไปได้ ก็ สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งได้

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดขอบเขตและการสื่อสารเป้าหมายความพึงพอใจของ ลูกค้า เมื่อผู้บริหารทั้งหลายได้กำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ผู้บริหารก็สามารถระบุ ขอบเขตเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าได้ เป้าหมายเฉพาะเจาะจงจะแปรเปลี่ยนไปตาม สถานการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะขององค์กรแต่ละแห่ง แต่เป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหลาย ควรจะมีคุณลักษณะอย่างน้อย 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป้าหมายควรมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและมีความหมายสอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายขององค์กร เช่น เป้าหมาย “การส่งมอบอย่างรวดเร็ว” เป็นเป้าหมายที่ไม่มีภาระบุ ที่แน่นอน และขาดความหมายที่จะเข้าใจต่อการปฏิบัติ แต่เป้าหมายที่ว่า “ส่งมอบในวันถัดไปภายใน เวลา 10.30 น.” จะเป็นเป้าหมายที่ดีกว่า

2. เป้าหมายควรรสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์เหนือคู่แข่ง

3. เป้าหมายควรรสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

4. เป้าหมายควรมีความท้าทายแต่สามารถประสบความสำเร็จได้

ขั้นตอนที่ 3 การจัดตั้งหรือยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อได้กำหนดข้อผูกมัดในการปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การวางแผนวิธีการที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาวเป็นสิ่ง

ที่ไม่สามารถโปรแกรมไว้ได้ ดังนั้นทางองค์การจึงต้องมีการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความต้องการบุคคล การฝึกอบรม โครงสร้างองค์การ การติดต่อสื่อสาร และอุปกรณ์เครื่องมือ เพื่อความมั่นใจต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ขั้นตอนที่ 4 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้บริหารสามารถวัดความพึงพอใจและค้นหาปัญหาที่ยังคงมีอยู่อย่างเปิดเผยและกระตือรือร้น มากกว่าการรอคอยการร้องเรียนที่เกิดจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า เช่น มีการออกแบบสอบถามลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผลลัพธ์และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา การวัดเพียงอย่างเดียวไม่สามารถปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้มาเพื่อกำหนดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่จำเป็น ซึ่งหมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานและข้อร้องเรียนกับเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้า เปิดเผยต้นเหตุของปัญหา และดำเนินการแก้ไขปัญหา เป็นการช่วยลดสิ่งที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

มิลเลต (Millert. 1954 : 397) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จะต้องยึดหลักในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีทัศนคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการที่มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายถ้า มีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory)

เฮร์ซเบิร์ก (กรซวัต หอมไกรลาส. 2546 : 47-49 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959.

Themotivation to Work. : p. 43) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กรคือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene of maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น เฮร์ซเบิร์ก จึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)
- 1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)
- 1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)
- 1.5 เงินเดือน (Salary)
- 1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)
- 1.9 สถานภาพ (Status)
- 1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)
- 2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น เนื่องจากการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ องค์กรก็ควรตระหนักถึงความ ต้องการของลูกค้าเสียก่อนผู้วิจัยจึงตระหนักถึงข้อนี้และได้นำผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้อง พร้อมทั้งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพต่อไป

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบเอกสาร พบว่า ผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงกันและสามารถนำมาใช้สนับสนุนแนวคิดในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ มีดังต่อไปนี้ คือ

4.1 ผลงานการวิจัยในประเทศ

ปรัชญา จันทราภักย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าธนาคารประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมากกว่าทุกกลุ่มอาชีพ และเป็นลูกค้าธนาคารประชาชนมา 9 เดือนขึ้นไป รองลงมาคือ 7 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 เดือน

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชน ลูกค้านักธนาคารเห็นว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา ทั้งด้านบุคลากร สถานที่ การบริการ และการตลาด อยู่ในระดับที่ดี ส่วนการประเมินคุณภาพการบริการของธนาคารประชาชน ตามความคิดเห็นของลูกค้านักธนาคาร ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้บริการ การเข้าถึงจิตใจลูกค้า และอัตราค่าบริการ ลูกค้านักธนาคารเห็นว่ามีความเหมาะสมทุกด้าน

ลูกค้านักธนาคารได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารประชาชน ไว้ดังนี้ ด้านบุคลากร ลูกค้านักธนาคารเห็นว่าควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอกับการบริการลูกค้า โดยมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานให้มากขึ้น ควรปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้านสถานที่ ลูกค้านักธนาคารเห็นว่าควรขยายพื้นที่และจัดหาที่จอดรถให้ลูกค้าอย่างเพียงพอและมีที่กั้นแดด ควรปรับปรุงหรือขยายพื้นที่บริการให้กว้างขวาง ทั้งจัดหาเก้าอี้หรือม้านั่งให้เพียงพอแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยด้วย

ด้านบริการ ลูกค้านักธนาคารเห็นว่าควรยกระดับขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อให้สั้นลงเพื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งควรปรับปรุงการบริการฝาก-ถอนเงินให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และเห็นว่าควรเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้มากขึ้นด้วย

ด้านการตลาด ลูกค้านักธนาคารเห็นว่าควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารมากขึ้น และควรเพิ่มการบริการนอกสถานที่ให้มากขึ้นด้วย

เกศจรารักษ์ สัตยาชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการ สำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ และควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร : เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา รายได้ การรับรู้ความรุนแรงต่อความเจ็บป่วยแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ อาชีพ ลักษณะการเจ็บป่วย แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน มีปัจจัยจงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในทุกด้าน จะมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน จะมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านค่าใช้จ่ายในการบริการแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน จะมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงาน ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน
7. ปัจจัยจงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

วันเพ็ญ เนียมหอม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-41 ปี มีสถานภาพสมรส

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และระยะเวลาที่มาใช้บริการกับทางธนาคารออมสินระหว่าง 1-10 ปี ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นต่างๆอยู่ในระดับมากทุกประเด็น เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของธนาคารออมสินภาค 4 พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บริการกับทางธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัญหาของพนักงานที่พบจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคือ ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจนโยบายการจัดการ รองลงมาคือการบริหารจัดการส่วนใหญ่อยู่ที่ผู้บริหารเพียงคนเดียว สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า พนักงานได้เสนอว่า ควรมีการจัดการแบบมีส่วนร่วมไม่ใช่เป็นการรับฟังกันและกันควรมีการไตร่ตรองโดยไม่มีอคติ เพื่อปรับปรุงแนวทางการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้ และตำแหน่งต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินภาค 4 ที่มี อายุ และสถานภาพการสมรส ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บริการกับทางธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จรรยา พรธณินิยม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินนครหลวง 2 ผลจากการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องระยะเวลาการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ 3-6 ปี ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ สินเชื่อเคหะ สาเหตุการมาใช้บริการ เนื่องจากความมั่นคง ชื่อเสียงธนาคาร การรับรู้ข่าวสารจากเพื่อน/ญาติมากที่สุด
2. ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อทั้ง 4 ด้าน โคนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านสินเชื่อที่

ให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนให้บริการ
สินเชื่อและด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์

3. ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ และด้านการจูงใจ และมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม

4. ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกันทุกด้าน ลูกค้าที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านสินเชื่อที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5. ลูกค้าสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันทุกด้าน ลูกค้าที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุมคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน และด้านการจูงใจมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6. ลูกค้าสินเชื่อที่มีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่อง ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ สาเหตุการมาใช้บริการ และการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันทุกด้าน ส่วนลูกค้าสินเชื่อที่มีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่อง ระยะเวลาเป็นลูกค้าที่ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์

7. สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ ส่วนเพศ และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

8. การบริหารจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจมาใช้บริการ และการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน

วารภรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการบริหารจัดการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการบริหารอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ และด้านประสานงาน

3. พนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ ด้านประสานงานและด้านควบคุม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 0.750, 0.685, 0.399, 0.644 และ 0.574 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงระดับสูง

สุมาลี พรรณนิคม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องสาเหตุการมาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าใช้บริการเนื่องจากสะดวกใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องจำนวนครั้งการมาใช้บริการ/เดือน พบว่า ลูกค้าใช้บริการ 1-2 เดือน/ครั้ง มากที่สุด พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 3-4 ปี มากที่สุด พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องช่วงระยะเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุดคือ 11.31-13.00 น.

2. ลูกค้าที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่ โดยรวมในระดับมาก

3. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

4. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องระยะเวลาการเป็นลูกค้า แตกต่างกัน และมีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องจำนวนครั้งการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มาใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ สาเหตุการให้บริการ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

วีระพันธ์ ทัศนพงษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมของนักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาใช้บริการเฉลี่ยครั้งละ 1 ชั่วโมง วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการ คือ ค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียน หรือทำรายงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้น สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ เป็นเพราะคิดว่าหนังสือมีจำนวนน้อย

2. การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นในระดับมากในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจูงใจ

3. ความพึงพอใจการใช้บริการของสำนักวิทยบริการมีระดับมากในด้านบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

4. เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการศึกษา คณะที่ศึกษา และสถาบันการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการในด้านต่างๆแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการศึกษา คณะที่ศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการในด้านต่างๆแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเข้าใช้บริการ อายุ อาชีพ สถานภาพการศึกษาและคณะที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ สถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

7. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงถึงระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

เคนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Kane et al. 1997. **Medical Care.**) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการบริการพยาบาล และผลลัพธ์ โดยสัมภาษณ์จากผู้ป่วยจำนวน 2,116 คน ผลจากการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

นิวแมนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28-29 ; อ้างอิงจาก Newman et al. 1998. **Health Policy and Planning.**) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการสุขภาพในจังหวัดมณิกา (Manica) ในประเทศโมแซมบิก (Mozambique) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 890 คน พบว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นกับการได้รับการฝึกอบรมของลูกค้า ความมั่นใจในผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการรอ โดย 55% ของผู้ถูกสัมภาษณ์เชื่อว่าบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรอ การรอนานทำให้ความพึงพอใจน้อยลงและพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

ลินส์และชูลี (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 25 ; อ้างอิงจาก Lynch and Schule. 1996.

Jounal fo Health Care Marketing.) ได้ทำการศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างมา 600 คน ใช้เครื่องมือการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้ข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ ผลจากการศึกษาพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการมี 3 ประเภทคือ

1. จากการมารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สถานที่รอคอย ห้องพัก อาหาร ท่าเลที่ตั้ง มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ
2. จากการมารับบริการครั้งก่อน เช่น เคยมาตรวจที่ห้องผู้ป่วยนอก ห้องปฐมพยาบาล ห้องฉุกเฉิน เป็นต้น
3. จากความเชื่อ เช่น เชื่อในความสามารถความรู้ ความชำนาญ ของผู้ให้บริการ ความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยา หรืออุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้ามีหลายปัจจัยด้วยกัน จึงสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านอาคาร/สถานที่ ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานการสนับสนุนแนวคิดและความคิดเห็นในการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้