ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

บาหยัน ทองเขียว
อรพิน ชนะพาล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2551

ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความคาดหวังและผู้มารับบริการต่อการให้บริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

เสนอโดย บาหยัน ทองเขียว

อรพิน ชนะพาล

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการโครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ สุดจิต นิมิตกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)

....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(อาจารย์ สุดจิต นิมิตกุล)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เบญจมาภรณ์ อิศรเดช)

เลขทะเบียน 0199959
วันลงทะเบียน 10 มิ.ย. 2551
เลขเรียกหนังสือ HB 3843
ป295ค
[2550]

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

วันที่ 27 เดือน มี.ค. พ.ศ. 2551

หัวข้อสารนิพนธ์ ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ชื่อผู้เขียน บาหยัน ทองเขียว
อรพิน ชนะพาล
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ สุดจิต นิมิตกุล

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) 2) เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) 3) เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานของการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ที่มาใช้บริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จำนวน 186 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ผู้มารับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง มีความคาดหวังเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ากลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (82%) มีอายุระหว่าง 31-35 ปี (32.03%) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (51.56%) มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ (94.53%) มีกลุ่มสายงานสนับสนุน (82.81%) มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี (46.09%)

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความสนับสนุนและความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่ายและได้รับความช่วยเหลืออย่างดีจาก อาจารย์สุดจิต นิมิตกุล ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการสารนิพนธ์ ที่ให้ความรู้ คำแนะนำให้ข้อคิด แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนและได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

สุดท้ายผู้ศึกษาขอขอบพระคุณบุคคลซึ่งเป็นพระคุณสูงสุดคือ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้ชีวิตโอกาสในการศึกษาและอนาคตอันดีงาม ตลอดจนครอบครัวที่สนับสนุน ทั้งยังคอยอำนวยความสะดวกในทุกเรื่องมาตลอด รวมทั้งเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี คุณประโยชน์และความดีของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบตอบแทนพระคุณของคุณพ่อคุณแม่และญาติพี่น้องทุกท่าน

บาหยัน ทองเขียว

อรพิน ชนะพาล

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		ฆ
กิตติกรรมประกาศ		ง
สารบัญตาราง		ช
สารบัญภาพ		ซ
บทที่		
1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
	1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
	1.4 สมมติฐานของการวิจัย	3
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	4
2	กรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	7
	2.2 แนวคิดทฤษฎีด้านลูกค้าสัมพันธ์	10
	2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ	15
	2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	19
	2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการบริการ	21
	2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
	2.8 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ สวทช	27

สารบัญ(ต่อ)

3	ระเบียบวิธีการศึกษา	37
	3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	38
	3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	38
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	40
	3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	43
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	46
	ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ	50
	ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	56
5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	59
	5.1 สรุปผลการศึกษา	59
	5.2 อภิปรายผลการศึกษา	61
	5.3 ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม		65
ภาคผนวก		68
	แบบสอบถาม	69
ประวัติผู้เขียน		74

สารบัญตางราง

หน้า

ตารางที่

3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล..... 40

4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 46

4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 47

4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 47

4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน..... 48

4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสายงาน..... 48

4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน..... 49

4.7 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ..... 50

4.8 ความคาดหวังที่มีต่อความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน
และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน..... 51

4.9 ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ..... 52

4.10 ความคาดหวังที่มีต่อการสื่อสาร การให้คำแนะนำ
และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย..... 53

4.11 ความคาดหวังที่มีต่อเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
และช่องทางการสื่อสาร 55

4.12 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 57

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

2.1 แผนผังโครงสร้างการบริหาร..... 31

3.1 แผนภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย..... 38

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ล้วนแต่มีจุดมุ่งหมายในการตอบสนองต่อความต้องการ (Requirements) และความคาดหวัง (Expectation) ต่างๆ ของลูกค้าขององค์กร ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก ซึ่งนับวันจะยิ่งทวีความเข้มข้นในระดับที่สูงขึ้นเรื่อยๆ การที่องค์กรจะสามารถตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นรูปธรรม และทันท่วงที องค์กรจำเป็นที่จะต้องมีกระบวนการทำงาน ที่ให้ผลการดำเนินงานในระดับ "Performance Excellence" ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับโลก (World Class) ซึ่งครอบคลุมทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ทั้งหมดขององค์กร

ในการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality Improvement) นั้น ประเด็นสำคัญที่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือการได้รับการบริการที่เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งต้องมีการกำหนดระดับการให้บริการขั้นพื้นฐานที่ผู้ให้บริการรับประกันมาตรฐานคุณภาพการบริการต่อผู้รับบริการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้และผู้รับบริการมีความเข้าใจที่ตรงกันถึงระดับคุณภาพการให้บริการของขั้นตอนต่าง ๆ

สำหรับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) การยกระดับคุณภาพการให้บริการมิใช่มุ่งเน้นเฉพาะเพียงลูกค้าภายนอกเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงลูกค้าภายในด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุกกระบวนการทั้งที่ให้บริการลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายในจำเป็นต้องสอดประสานกันอย่างเป็นระบบเพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพต่อลูกค้าซึ่งเป็นตาม NSTDA Core Value เรื่อง Deliverability

ฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นหน่วยงานกลุ่มสนับสนุน (Support หรือ Back office) ที่สะท้อนการบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญในการให้บริการกับพนักงานภายในองค์กร ด้วยการบริการที่รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องตามกฎระเบียบ ปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน การสื่อสารให้คำแนะนำ

การบริการด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค รวมทั้งการให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

จากความสำคัญของการยกระดับคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ทำให้คณะผู้ศึกษา มีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางเพื่อนำมาปรับปรุง ทบทวนมาตรฐานการให้บริการให้เหมาะสมสำหรับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้ได้มาตรฐานด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.2.2 เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.2.3 เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานของการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง จำนวน 186 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ด้านการบริการ และคุณภาพการบริการ

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2549 - ธันวาคม 2550

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการได้รับบริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.4.3 การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายมีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชีส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.5.2 เพื่อทราบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.5.3 ข้อมูลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุง ทบทวนมาตรฐานการให้บริการให้เหมาะสมสำหรับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้ได้มาตรฐาน และการดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ หมายถึงความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชีส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ใน 4 ปัจจัย ดังนี้

1.6.1.1 ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องให้คำแนะนำขั้นตอนของการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและชัดเจน เข้าใจง่ายและขั้นตอนครบถ้วนในการปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการให้บริการและสามารถที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการจะได้ปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้องและควรจะมีระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการจะต้องบอกขั้นตอนที่จะรับบริการว่าควรจะเริ่มที่ใดและจบลงที่ใดจะได้ไม่เกิดความซับซ้อนและยุ่งยากแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการกับผู้ที่จะมารับบริการด้วยความเต็มใจและจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการอะไรเพื่อที่จะได้แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

1.6.1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ในการให้บริการจะต้องได้รับความรวดเร็วในการให้บริการพร้อมทั้งเอกสารและแบบฟอร์ม จะต้องสั้น กระชับและชัดเจนง่ายต่อความเข้าใจของผู้รับบริการ พร้อมทั้งจะต้องติดตามและประสานงานให้กับผู้รับบริการและจะต้องมีระยะเวลาในการประสานงานหรือดำเนินการอย่างเหมาะสมพร้อมทั้งให้บริการตามคิวก่อนหลังและถ้าหากเป็นกรณีเร่งด่วนผู้บริการจะต้องดำเนินการให้ผู้รับบริการโดยทันที

1.6.1.3 การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในการให้คำแนะนำและตอบปัญหาของผู้รับบริการได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการและจะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการและต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พร้อมทั้งจะต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในกรณีที่การบริการไม่เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว จะต้องประสานงานและติดตามความคืบหน้าเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจ

1.6.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ และช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีช่องทางสำหรับการให้บริการนอกเหนือจากที่จะติดต่อโดยตรงกับผู้ให้บริการ ในส่วนของการให้บริการของทางสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ(สวทช.) นั้น ทางฝ่ายการเงินและบัญชี มีช่องทางและเครื่องมือให้กับผู้รับบริการ เช่น มีเอกสารประกอบ และมีการจัดอบรมให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้รับข้อมูล/ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามขั้นตอนและระเบียบ มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังมีการสร้างฐานข้อมูลอยู่ในระบบ Intranet ของสำนักงานซึ่งผู้รับบริการสามารถที่จะเข้าไปดูข้อมูลได้ โดยจะมีการupdate ข้อมูลที่ควรจะทราบตลอดเวลา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ และได้แยกประเภทที่ชัดเจน เช่นในกรณีของเงินยืมทดรองจ่ายก็สามารถตรวจสอบได้ว่าสถานะของผู้รับบริการอยู่ในสถานะใด และทางฝ่ายการเงินและบัญชี ยังมีการสื่อสารในด้านการแจ้งทาง e-mail ของผู้รับบริการพร้อมทั้งมีการแจ้งในระบบสารบรรณอิเลคทรอนิกส์ (Infoma) ของสำนักงานฯ อีกด้วย ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบงานและเอกสารได้ในระบบของสำนักงานฯ

1.6.2 ผู้รับบริการหมายถึง พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.6.3 พนักงานหมายถึง บุคคลผู้ที่สำนักงานบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงาน สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

1.6.4 ลูกจ้างหมายถึง บุคคลซึ่งสำนักงานได้ว่าจ้างให้ปฏิบัติงานในงานใดงานหนึ่งของสำนักงาน สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีกำหนดระยะเวลาว่าจ้างที่มีวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดที่แน่นอน

1.6.5 กลุ่มตำแหน่งบริหาร หมายถึงพนักงานและลูกจ้างในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้ตรวจสอบภายใน

1.6.6 กลุ่มตำแหน่งปฏิบัติการ หมายถึงพนักงานและลูกจ้างในตำแหน่งปฏิบัติการทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ นิติกร เจ้าหน้าที่สารสนเทศ เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่พัสดุ บรรณรักษ์ เลขานุการ

1.6.7 กลุ่มตำแหน่งวิชาการ หมายถึงพนักงานและลูกจ้างในตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ผู้ประสานงาน นักวิเคราะห์โครงการ นักวิเคราะห์เชิงธุรกิจ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

1.6.8 ระบบอินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นบริการและการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหมือนกับอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น เป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารภายในประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว สำหรับระบบอินทราเน็ตที่ใช้ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในส่วนของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วยแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการเบิกจ่ายเงิน ระเบียบต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงิน และรายงานต่าง ๆ เป็นต้น

1.6.9 ระบบสารบรรณอิเลคทรอนิกส์ (Infoma) หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กร ที่ใช้ในการรับส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อให้ทราบสถานภาพงานแต่ละชิ้นว่าอยู่ในขั้นตอนไหน ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามงาน

1.6.10 อีเมล์ (e-mail) หมายถึงวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยตัวหนังสือแบบใหม่ แทนจดหมาย กระดาษแต่ใช้วิธีการส่งข้อความในรูปของสัญญาลักษณ์อิเลคทรอนิคส์ จากเครื่องคอมพิวเตอร์หนึ่งไปยังผู้รับอีกเครื่องหนึ่ง ซึ่งสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร แจ้งข่าวต่าง ๆ กับพนักงานและลูกจ้างภายในสำนักงาน และพนักงานและลูกจ้างใช้ในการสื่อสารติดตามงาน และตอบโต้ข้อความต่างๆ ซึ่งกันและกัน

1.6.11 ความคาดหวังของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความต้องการ และความคิดเห็น ของพนักงานและลูกจ้าง ซึ่งเป็นลูกค้าภายใน ผู้มารับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

บทที่ 2
กรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) คณะผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมและทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี หนังสือตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2.2 แนวคิดทฤษฎีด้านลูกค้าสัมพันธ์
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการให้บริการสารธารณะ
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการบริการ
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.8 ข้อมูลองค์กร สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1.1 แนวคิดกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง เป็นการทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อน ในช่วงชีวิตจริงของบุคคลนั้นสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ มักจะไม่ตรงกันเสมอไป ช่องว่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ เรียก Discrepancy ซึ่งจะเป็นสิ่งเร้าใจที่ทำให้คนเกิดการตื่นตัวได้ (อ้างถึงใน สาธิต สื่อประเสริฐสุข, 2543 :8)

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังของบุคคล ที่มีต่อคนอื่นในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาโดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์การกระทำ และอนาคตเพราะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในปัจจุบันย่อมคาดหวังผลในอนาคต (อ้างถึงใน สาธิต สื่อประเสริฐสุข, 2543 : 8)

ความคาดหวัง หมายถึง การจูงใจที่อยู่ในระดับสูงขึ้นซึ่งจะเป็นผลได้ต่อเมื่อมีคุณค่าของบุคคล เครื่องมือ และความคาดหวังล้วนแต่อยู่ในระดับสูงกว่าที่เขาเคยมีอยู่ในระดับต่ำ ทั้งหมด (อ้างถึงใน สาธิต สื่อประเสริฐสุข, 2543 : 8)

2.1.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Theory) (อ้างถึงใน สาธิต สื่อประเสริฐสุข ,2543 : 5-6) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่กล่าวถึงการจูงใจของบุคคล ซึ่งเป็นการขยายความของทฤษฎีของ Maslow ว่าถ้าหากบุคคลเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่ง บุคคลนั้นจะเลือกปฏิบัติอย่างไร ซึ่งในทฤษฎีของ Vroom เป็นการกล่าวถึงกระบวนการทางความคิดของมนุษย์ว่า เมื่อมนุษย์จะทำอะไรมนุษย์จะหาทางตอบคำถามที่จะทำ เช่น ฉันควรซื้อสินค้านั้นไหม หรือถ้าซื้อแล้วจะได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าหรือไม่ และ Vroom ให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์หรือคาดหวังว่าอะไรจะเกิดขึ้น หากเขาประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง การคาดการณ์ของความเป็นไปได้ของผลที่ได้รับเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมาซึ่งทฤษฎีความคาดหวังที่ Vroom ได้เสนอไว้ประกอบด้วยมโนทัศน์ต่าง ๆ ที่นำมาอธิบายทฤษฎีของเขา

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองว่าตนสามารถปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งได้ดีเพียงใด หรือกล่าวได้ว่าการที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายามเพิ่มขึ้นก็จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำกิจกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อที่ว่าความพยายามนั้น ๆ จะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์

2. โอกาสที่การปฏิบัติกิจกรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอันหนึ่ง หรือความเป็นเครื่องมือคือการที่บุคคลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกิจกรรมของตนกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น หรือกล่าวได้ง่าย ๆ หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ

3. การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ (Valence) หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบในผลลัพธ์ที่ได้รับนั้นเขามีความต้องการเพียงไร และเขาได้ให้คุณค่าต่อผลลัพธ์นั้นมากน้อยเพียงใดหรือเป็นที่ต้องการต่อเขามากน้อยเพียงไร ซึ่งการที่บุคคลจะตีค่าผลลัพธ์ที่ได้ว่าพอใจหรือไม่พอใจนั้นเกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคลซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล เช่น คนบางคนมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากความต้องการได้รับความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรือคนบางคนชอบ ทำงานที่ท้าทายและมีความรับผิดชอบสูง เพราะเขามีค่านิยมสูงเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเป็นต้น

2.1.3 ทฤษฎีความคาดหวัง ของ Victor Vroom

ทฤษฎีการคาดหวังของวรูม (อ้างถึงใน สาธิต สื่อประเสริฐสุข,2543 : 7-8) กล่าวว่าการคาดหวังได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดจากนักจิตวิทยาหลายคน เช่น Kurt Lewin และ Edward Tolman ต่อมา วรูม ได้นำแนวความคิดดังกล่าวมาปรับปรุง บางครั้งมีผู้เรียกทฤษฎีการคาดหวังอย่างย่อ ๆว่าเป็นทฤษฎี V.I.E. (V.I.E Theory) เนื่องจากทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. **V** มาจากคำ ว่า **Valan** ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ

2. **I** มาจากคำ ว่า **Instrumentality** หมายถึง สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ วิถีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. **E** มาจากคำ ว่า **Expectancy** หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหา อย่างน้อยที่สุดก็คือต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อชีวปัจจัยเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เองทำให้เกิดความพยายามกระทำ หรือดำเนินการด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความพอใจ หรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินงานนั้นตามที่ได้แสดงความพยายามนั้นเองซึ่งเรียกว่าความคาดหวังและความพอใจหรือไม่พอใจ แต่ก็มีแรงจูงใจให้ทำตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาด

สาธิต สื่อประเสริฐสุข (2543, : 8) สรุปทฤษฎีการคาดหวังว่าคือ แรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลมีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้แล้วจะได้ผลตอบแทนเช่นนั้น เมื่อเชื่อแล้วตัดสินใจกระทำ ผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่งซึ่งจะเกิดความพอใจหรือไม่พอใจได้ แต่ก็มีแรงจูงใจให้ทำตามความเชื่อถือว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548 : 7) สรุปความหมายของความคาดหวังได้ว่าเป็นความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใดควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเกิดในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2.2 แนวคิดทฤษฎีด้านลูกค้าสัมพันธ์

สถาบันโพว์เม็นส์ (National Foremen's Institude,1963) ได้กล่าวถึงทฤษฎีด้านลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ต่อยอดการขาย การพัฒนาด้านลูกค้าสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเจตนารมณ์อันแน่วแน่ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขายสินค้า และลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าดั่งทอง ทั้งนี้เพราะค่าของมันอยู่ที่การเสาะแสวงหาได้ยาก เมื่อได้มาแล้วก็ยากที่จะรักษาไว้ดั่งความสวยงามของดอกไม้ที่มีความคงคน นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวอีกว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขาย มีพลังดั่งเครื่องยนต์เทอร์โบ ซึ่งยากที่จะสร้างขึ้นมา ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขาย หรือผู้บริการนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัทร้านค้าหรือองค์กรทางการขาย ต่างก็ต้องได้รับการอบรม และชี้แจงนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้เกิดสัมพันธ์ที่ดี (อ้างถึงใน ชาญชัย สุขะธรรมโม,ยุทธนา อนันเดโชชัย,วิชัย บัวลำพอง,สมทรง มีชูนึก และอุบล เพ็งด้วง,2544 : 25)

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (National Foremen's Institude,1963 อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่ , 2546 :15-16) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ตามจะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งการสะอาดเรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใดมีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. อย่าพยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่ง บางอย่าง ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การก็คือการขออภัย และยอมรับผิดต่อผู้รับบริการ และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น ให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือสงสัยในเรื่องใดผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจ และตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อขัดข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ อันเนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ.1960 แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 14 ข้อ ดังนี้ (Feemantle , 1993 อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่, 2546 : 16-17)

2400

1. รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการเมื่อมีการนัดหมาย ในการให้บริการจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามารวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ช้าถือเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์การ ได้มีการวิจัยพบว่า เวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์การอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การควรจะได้รับการตอบทันที ทั้งนี้ ควรจะได้ทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่า จะทำให้แล้วเสร็จเมื่อใดในการตอบเอกสารต่าง เหล่านี้ เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นแสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่า เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายที่มีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอยแต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ต้องให้เกียรติแสดงกิริยามารยาทเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้วิจัยพบว่ามีผู้รับบริการประมาณ 1 % ที่แสดงกริยามารยาทไม่เรียบร้อย หรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน แต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ก้าวร้าว คือการ

มีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตาคำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการแม้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อย แต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นผู้ให้บริการควรรีบไปหารือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานณ์การที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่เขาจะมาพบ การกระทำเช่นนี้จะช่วยสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ให้เลวลงและให้ผู้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการลงได้ การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

7. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชำรุดเสียหายจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ดีตลอดเวลาถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ไม่ดี ให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์การที่สำคัญคือ ย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

9. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

10.เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

11.ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิพนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้ จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่าตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้อื่นหรือผู้บริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนอาจจะไม่ใช่ผู้บริการหรือผู้ให้

คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้ จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

12. ให้บริการพิเศษถึงแม้ว่าจะเลยเวลาทำงาน ซึ่งพบว่าในปัจจุบันมีความสำคัญและมีการนำไปใช้มากเพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ

13. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม่ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแตกแยกหรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่นการเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาดเป็นต้น

14. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์การและวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง คือต้องให้มีความเหมาะสม หลักพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดีไม่มีคุณภาพในทำนองเดียวกัน ถ้าเห็นเจ้าหน้าที่ที่แต่งกายไม่สง่าก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมากจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ สามารถกล่าวได้ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความหมายความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Simon (1976 อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่ ,2456 : 12) กล่าวว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิต ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องกิจการบริหารรัฐกิจ ก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว (2538 : 22 อ้างถึงใน ชาญชัย และคณะ,2544:14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ฮาร์เรลล์ (HARRELL, 1958 : 258 – 263, อ้างถึงใน สาธิต สื่อประเสริฐสุข, 2543 : 24-25) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานดังนี้

1. เพศ เพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ จากการศึกษาพบว่า บุคคลที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในงานน้อย ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากปัญหาภาวะเศรษฐกิจการเงินที่มีอยู่ก็ได้

3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างอายุ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานต่างกัน คือ บางการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานจะสูงขึ้นเมื่อบุคคลอายุมากขึ้น แต่ในบางการศึกษาพบว่าความพึงพอใจลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน พบว่าระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานและจะลดลงเรื่อย ๆ เมื่อถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 6 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้วราว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาด กับความพึงพอใจในงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความฉลาดและความยากง่ายของงาน

6. ระดับการศึกษา ที่ผ่านมายังสรุปไม่ได้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทางใด เพราะใดคนที่มีการศึกษาต่ำบางกลุ่มก็มีความพึงพอใจในงานสูงในขณะที่บางกลุ่มกลับมีความพึงพอใจในงานต่ำ

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคคลที่สามารถปรับตัว และเปลี่ยนแปลงความคิดได้เหมาะสมตามสภาพการ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข และเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงและจุดมุ่งหมายของตนเอง และมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักวิธีปรับตัวไม่มองดูสภาพความเป็นจริงและจุดมุ่งหมายของตนเอง และไม่ยอมรับความผิดพลาดของตนเอง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เวบเบอร์ (Weber,1966 อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี,2548 : 9) นักวิชาการที่สำคัญชาวเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sineira et studio) กล่าวคือ เป็นบริการที่ไม่ใช่อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จินตนา บุญบงการ (2539 อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่, 2546 :13) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและจับต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนั้นสามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้คือ

1. S = Smiling & Syrnpathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นอกเห็นใจ ต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ
4. V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย
6. C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

2.4.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการรวมทั้งก่อให้เกิดผลดีในด้านทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบัน ทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ในฐานะของผู้บริการ ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี,2548 :9 -10)

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก

2. ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจ บริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งด้านร่างกายและอารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจแต่ละประเภทและเปรียบเทียบดูคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้ได้บริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล เมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2.4.3 คุณสมบัติของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีวัฒน์ (อ้างถึงใน เอกวุฒิ ณ นคร,2544 : 26 - 27) อธิบายไว้ว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วยการสื่อสารและความรู้วิชาการที่จะให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่งคง (Secularly) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

2.4.4 ปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการ

พาราเชอราแมน(Parasuraman) และคณะ (อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548: 8) โดยรวมเป็น 5 หมวด มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน สามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น มีที่จอดรถที่เพียงพอ สถานให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้(reliability) บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ และการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองผู้รับบริการทันที (responsiveness) บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความน่าเชื่อถือ (assurance) บุคลากรผู้ให้บริการ มีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือมาใช้บริการมากขึ้น

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (empathy) บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย

ซึ่งจากการศึกษาของพาราเชอราแมน(Parasuraman, 1985) และคณะพบว่ามีช่องว่างหรืออุปสรรค 5 ประการ ที่ทำให้ผู้บริการไม่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังของรับบริการ

2.4.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเลทท์ (อ้างถึงใน ชาญชัย สุขะธรรมโม และคณะ,2544 : 7-8) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจ คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) Millett เห็นว่าความเสมอภาคเท่าเทียมกัน หรือความรวดเร็วทันต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานต่าง ๆ ในองค์กร ทุกคนที่ทำงานร่วมกันต้องมีการสื่อสารและประสานงานกันทุกคนเพื่อปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายของตนเองและของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ รวมทั้งสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรด้วย ได้มีการกล่าวถึงการสื่อสารในองค์การไว้ คือ

วิจิตร อาวะกุล (2522 :102 อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่, 2546 : 21) ได้กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิผลต้องมีองค์ประกอบ 7 ประการคือ

1. ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น

2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ ท่าที ท่าทาง ภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทยย่อมเหมาะสมมากกว่าการจับมือ หรือการจับมือของฝรั่งย่อมเหมาะสมกว่าการไหว้ เป็นต้น

3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับคือ มีสารประโยชน์แก่กลุ่มชนนั้น หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงจะน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งมาก แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่มในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมาย

4. บ่อยและสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (Continuity Consistency) การสื่อสารจะได้ผลต้องส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติและความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ข่าวชนิด ขาด ๆ หาย ๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถึงตัวบุคคลโดยตรงจะรวดเร็วกว่าหรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability and Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายและสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาส นิสัย ความรู้พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจกัน

7. ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือใช้ภาษาของศัพท์ที่ยากและสูงไม่มีประโยชน์ ควรตัดออกให้หมดให้ชัดเจน เข้าใจง่ายมีความมุ่งหมายเดียวกันอย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

กริช สืบสนธิ์ (2538 : 65 อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่ , 2545 : 23) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้ตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริการ ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริการต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นกับตนเองพอ ๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้ใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริการในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็นท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน ทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำหน้าที่ของตนไปจนสอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ สำหรับผู้จัดการในการบริหารองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดเห็นสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการบริการ

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management : TQM) (อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่, 2546 : 25) คือการทำในสิ่งที่เคยทำมาแล้วในแนวทางที่มีเหตุผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า TQM มีกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

1. คัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ และแต่งตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ TQM โดยตรง โดยปกติผู้บริหารระดับสูงจะมีภาระค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงต้องมีความจำเป็นที่ต้องมีพนักงานที่มีความสามารถมาช่วยในการร่างนโยบายและแผนสำหรับเริ่มนำ TQM เข้ามาใช้ หรือหาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาช่วยได้ ทั้งนี้พนักงานที่มีความสามารถควรเป็นแกนนำในการส่งเสริม TQM ทั้งองค์กร นอกจากนี้ควรมีการแต่งตั้งตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ และควรมีประธานบริษัท/ผู้อำนวยการสูงสุดเป็นประธาน

2. ความเห็นพ้องต้องกันของผู้บริหารระดับสูง ๆ เป็นข้อกำหนดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากถ้าผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นพ้องต้องกันแล้ว TQM ก็คงจะล้มเหลว โดยเฉพาะใน

หน่วยงานที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์โดยตรงมักจะมีแนวโน้มในทางที่ไม่เห็นด้วย จึงจำเป็นต้องเหนี่ยวนำหรือชักจูงผู้ที่ไม่เห็นด้วย รวมทั้งผู้ที่ต่อต้านเหล่านั้นเข้ามาร่วมด้วย ถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาบ้างก็ตาม

3. ความร่วมมือกับสหภาพแรงงาน ถึงแม้ว่าสหภาพแรงงานจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร แต่ท่านก็ควรอธิบายให้พวกเขาเข้าใจถึงจุดประสงค์ของการนำ TQM เข้ามาใช้ รวมทั้งขอความร่วมมือจากพวกเขา ทั้งนี้ สหภาพแรงงานเองก็คงไม่มีเหตุผลใดที่จะต่อต้าน TQM และเมื่อขอความร่วมมือ ก็จะได้รับความร่วมมือและไม่ขัดขวาง อนึ่งผู้บริหารควรตระหนักไว้ว่าการทำงานใด ๆ คงจะไม่ประสบผลสำเร็จถ้าผู้บริหารไม่สนใจพนักงานและสหภาพแรงงานซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กร

4. ความไว้วางใจในผู้บริหารองค์กร หลักการนี้ไม่เพียงแค่ประยุกต์ใช้กับ QC เท่านั้น ยังสามารถนำไปใช้ได้กับบริษัททั่ว ๆไปได้ด้วย เพราะถ้าพนักงานทั้งหมดไม่สนใจสิ่งใด ๆ เลย นอกจากได้รับเงินเดือนเท่านั้น พวกเขาก็จะไม่สามารถผลิตสินค้าที่ดี และจะไม่อุทิศตนเพื่อผลสำเร็จในการบริหารเป็นแน่

5. จิตวิญญาณของการลงเรือลำเดียวกัน เป็นกุญแจในการสร้างความเป็นปึกแผ่นในหมู่พนักงาน คือการสร้างจิตวิญญาณของ การลงเรือลำเดียวกัน ทั้งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และพนักงานทั้งหมดต่างอยู่ในเรือลำเดียวกัน ทั้งนี้การปฏิบัติการใด ๆ ก็ควรอยู่บนพื้นฐานของจิตวิญญาณดังกล่าวด้วย

6. ระบบการให้รางวัล นอกจากจะเป็นการกระตุ้นในเชิงจิตวิทยาแล้ว การกระตุ้นในรูปแบบของการเงินก็สำคัญเช่นกัน พนักงานจะขาดแรงกระตุ้น ถ้าองค์การเก็บผลที่ได้จากการปรับปรุงไว้เพียงผู้เดียว ดังนั้น ควรมีการแบ่งปันผลกำไรให้กับพนักงาน

2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นองค์กรชั้นนำระดับโลก (World-Class Organization)

เป็นความมุ่งหมายขององค์กรทุกแห่งที่ดำเนินธุรกิจโดยหวังความสำเร็จระดับโลกโดยการนำสินค้าออกจำหน่ายเป็นที่ยอมรับทั่วโลก เป็นสินค้าหรือบริการที่รู้จักของคนทั่วโลก และได้รับการตอบรับอย่างดีจากประชาชนทั่วโลกเนื่องจากมีคุณภาพดีเชื่อถือได้ในคุณภาพรับประกันความพอใจในสินค้าบริการ ในปัจจุบันองค์กรหลายแห่งได้ยกระดับเป็นองค์กรชั้นนำของโลก องค์กรเหล่านั้นมีหลักการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้ (เนตร์พัณณา ยาวิราช,2546 :23-24)

ความสำเร็จในการให้บริการที่มีคุณภาพระดับโลก (Achieving World-class service quality) หมายถึง การบริการจัดการภายใต้การแข่งขันจะต้องคำนึงถึงคุณภาพ คำว่าคุณภาพ

(Quality) หมายถึงความเป็นเลิศและแรงดึงดูดใจในตัวสินค้า การปราศจากสินค้าที่มีตำหนิหรือเสียออกมา สินค้ามีคุณภาพเชื่อถือได้และมีอายุการใช้งานยาวนาน ความสำคัญของคุณภาพสินค้าและมาตรฐานของสินค้าเพื่อให้เกิดการยอมรับในคุณภาพเป็นที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวางว่าองค์กรต้องไม่ผลิตสินค้าที่ด้อยคุณภาพเพราะลูกค้าทุกคนมีความต้องการสินค้าที่มีคุณภาพและมีคุณค่าสูงเพื่อการบริโภค การทำให้สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ต้องการระดับโลก (World class quality) หมายถึง การวัดในด้านของคุณสมบัติการใช้งานของสินค้า รูปลักษณ์ของสินค้า ความเชื่อถือในคุณภาพ ความมีมาตรฐาน ความคงทนถาวร การให้บริการที่ดีเป็นความหมายของสินค้าที่มีคุณภาพ แต่การที่จะให้สินค้านั้นมีคุณภาพจนเป็นที่ยอมรับได้ในระดับโลกสามารถทำได้ ดังนี้

1. จัดหาบริการที่ดีแก่ลูกค้า (Provide basic service) หมายถึง การจัดให้มีการให้บริการที่ดี เช่น รถยนต์ เมื่อลูกค้าซื้อรถยนต์ไปก็คาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งานที่ดี และหวังการให้คำแนะนำที่ดีในการขับขี่และการบำรุงรักษาจากผู้จำหน่าย หรือกิจการโรงแรม ลูกค้ามีความคาดหวังในความสะอาด ความปลอดภัยของห้องพัก กิจการประกันภัย ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับการคุ้มครองอย่างเต็มที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากองค์การ ดังนั้นธุรกิจควรตอบสนองความคาดหวังนี้แก่ลูกค้าอย่างดีก่อน

2. มีความเชื่อถือได้ (Be reliable) หมายถึง ความระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดแก่ลูกค้ามีการตรวจสอบความถูกต้องทุกขั้นตอนก่อนที่จะถึงมือลูกค้า สินค้ามีความเชื่อถือได้ในคุณภาพและการใช้งาน

3. รับฟังลูกค้าเสมอ (Listen to customers) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพราะลูกค้าเป็นผู้ใช้สินค้าและบริการจะทราบข้อดีข้อเสียของสินค้าและบริการนั้นได้ดีที่สุด

4. รับฟังพนักงาน (Listen to employees) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เพราะพนักงานเป็นผู้ใกล้ชิดลูกค้าและคลุกคลีอยู่กับการทำงานจะทำให้ผู้บริหารทราบข้อดีข้อเสียของการทำงานเพราะพนักงานเป็นคนลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

5. แก้ไขปัญหา (Solve problems) หมายถึง การแก้ไขปัญหาเช่นบางครั้งกิจการอาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจ หรือเกิดความผิดพลาดต่อลูกค้า หน่วยงานควรรีบทำการแก้ไขและตอบสนองต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วไม่ปล่อยทิ้งไว้เนิ่นนานจนทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อหน่วยงาน

6. ทำให้ลูกค้าประทับใจ (Surprise customers) หมายถึง ธุรกิจควรให้บริการลูกค้าด้วยดีเป็นพิเศษที่ถือเป็นสิ่งที่ดีเลิศแตกต่างจากที่อื่น เช่นการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ข้อผูกพันสัญญาที่ให้แก่ลูกค้าและการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีเยี่ยม

7. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (Be fair) หมายถึง การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นลูกค้าที่ซื้อสินค้าที่มีมูลค่าสูงหรือมูลค่าราคาต่ำก็ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมเสมอกันทุกคน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา ผลการศึกษาพบว่างานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการไปตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่วและการไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานสำนักงานประปาศรีราชา ให้บริการประชาชนทุกเพศ มีความเท่าเทียม ยุติธรรม ให้พนักงานมีมารยาท การพูดจาที่สุภาพ เต็มใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพเรียบร้อย และเมื่อมีการนัดหมายกับผู้ใช้น้ำในการไปติดต่อจะต้องตรงเวลา รักษาเวลา และเมื่อผู้ใช้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประปาพนักงานควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่ถูกต้อง และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา เรื่องการบริการด้านคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชาผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีนไม่มีตะกอน ไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่นใบไม้ ตัวร้อยขา และจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อส่งน้ำ เรื่องการบริการด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการต้องการให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้บริโภคโดนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้า จะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ในการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะดวกสบายด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาคด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

บงกช ซี่โฮ่ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กรณีศึกษา : งานแผนงานและประเมินผล ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน (ความถูกต้อง) ในการให้บริการมาก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการปานกลางหรือเฉย ๆ ด้านความครบถ้วน ชัดเจน ในการให้บริการปานกลาง หรือเฉย ๆ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการปานกลางหรือ เฉย ๆ ด้านการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการปานกลางหรือเฉย ๆ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าการให้บริการที่ดีมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลักษณะการให้บริการ 5 ด้านดังกล่าวข้างต้น

พิชยากร กาศสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลวิภาวดีในภาพรวมมีความคาดหวังด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านอัธยาศัยไมตรีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการรักษาพยาบาลและด้านความสะดวกในการใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลวิภาวดี ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าอายุมีผลต่อความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลวิภาวดี

ชาญชัย สุขะธรรมโม,ยุทธนา อนันตเดโชชัย,วิชัย บัวลำพอง,สมทรง มีชูนึก และอุบล เพ็งด้วง (2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าของรถที่มีต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน พบว่าปัจจัยด้านความพอเพียง ชัดเจน เหมาะสมในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยด้านความคุ้มค่า คุ้มราคา ของการให้บริการ ระดับสูง ปัจจัยด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ ของผู้ให้บริการ ระดับปานกลางค่อนข้างสูง ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ระดับปานกลางค่อนข้างสูง สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าของรถที่มีต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความพอเพียง ชัดเจน เหมาะสมในการให้บริการ ด้านความคุ้มค่า คุ้มราคาของการให้บริการ ด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

อดุล หริรักษ์เสวณีย์ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาความพอใจสภาพปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายได้ได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน การจัดเตรียมความพร้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การให้บริการของพนักงานและด้านภาพลักษณ์ ภาพพจน์ของพนักงานและธนาคาร พบว่า ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังรื้อปรับระบบในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ลูกค้ามีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้ง มีความเหมาะสมและสะดวกความสะอาดเรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจคือความสะดวกของสถานที่จอดรถ

2. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ลูกค้ามีความพึงพอใจในรูปแบบการตกแต่งภายในทันสมัยความสะอาดเรียบร้อย ความชัดเจนของป้ายชี้บอกจุดให้บริการ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยมีความพึงพอใจ คือรักษาความปลอดภัย สถานที่ที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ

3. ด้านการจัดเตรียมความพร้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดและง่ายในการใช้แบบฟอร์มอย่างพอเพียง ส่วนที่ไม่ค่อยพึงพอใจ คือการบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ

4. ด้านการให้บริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ความรวดเร็วการบริการ ความกระตือรือร้นของพนักงานและความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการให้บริการ ส่วนที่พบว่าไม่ค่อยพึงพอใจคือการให้บริการอย่างไม่เท่าเทียมกันและการจัดบริการไม่เพียงพอ

5. ด้านภาพลักษณ์ ภาพพจน์ของพนักงานและธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจคือการรื้อปรับระบบความน่าเชื่อถือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพความซื่อสัตย์และการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

ธีระศักดิ์ วระสุข (2537 อ้างถึงใน เพทาย คุ้มคำมี ,2546 : 17) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า 92% ของผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจและควรปรับปรุงบริการด้านสร้างรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานที่ดี และด้านอาคารสถานที่ นอกจากนี้ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต โดยพบว่าผู้มีความพึงพอใจสูง มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำมักจะเป็นผู้ที่ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการกับธนาคารต่อไป

ปณัสยา เกติวงศ์ (ม.ป.ป. : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี มีระดับความคาดหวังในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข่าวและข้อมูลที่ได้รับ ด้านพฤติกรรม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน และการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการ โดยจำแนกตามภูมิลำเนา ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ที่ต่างกันจะมีความคาดหวังแตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

2.8 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ สวทช.

ประวัติและความเป็นมา

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ(สวทช.)จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2534 ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 30 ธันวาคม 2534 เพื่อดำเนินการและให้การสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและวิศวกรรม โดยเฉพาะในสาขาเทคโนโลยีชีวภาพ โลหะและวัสดุ และอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ โดยจัดรวมหน่วยงานที่มีอยู่เดิมสี่หน่วยเข้าด้วยกัน อันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาตร์และเทคโนโลยี (กพวท.)และ ศูนย์แห่งชาติ เฉพาะทางทั้งสามในกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงาน (ชื่อในขณะนั้น) ได้แก่ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์

แห่งชาติ (NECTEC) ต่อมาในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2546 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้งศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (NANOTEC) และศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี (TMC) เป็นศูนย์ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ สวทช. อีกหน่วยงานหนึ่ง ในการดำเนินการประสานการทำงานร่วมกับ ศูนย์แห่งชาติทั้งสี่ในการนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสู่อุตสาหกรรมและผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมไปถึงส่วนงานกลาง (Corporate) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ทั้งห้า มีบุคลกรทั้งสิ้นกว่า 2,000 คน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีพันธกิจเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป มีการบริหารงานที่อิสระ การบริหารจัดการระบบข้อมูลจึงต่างกันออกไป

สาเหตุและความสำคัญ

ตามหลักการและเหตุผลท้ายพระราชบัญญัติพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2534 ระบุไว้ชัดเจนถึงมูลเหตุการจัดตั้งสวทช.ว่า

"การที่รัฐบาลจะนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จำเป็นต้อง เพิ่มสมรรถนะทางวิศวกรรมและสมรรถนะทางเทคโนโลยีอื่นๆ ตลอดจนการบริการทางเทคโนโลยีด้านต่างๆ ไปพร้อมกันด้วยจึงจะสามารถนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการผลิต การบริการ และกิจกรรมต่อเนื่องต่างๆ ทั้งทางอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมรวมทั้งช่วยให้ภาคการผลิตสามารถรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต้องครอบคลุมกิจกรรมหลายประเภทและต้องอาศัยทุนจำนวนมากทั้งจากภาครัฐบาลและจากแหล่งทุนอื่นทั้งภายในและต่างประเทศด้วย การระดมทุนและการบริหารทุนเพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ สำหรับพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนี้ต้องใช้ความชำนาญพิเศษ ไม่อาจอาศัยองค์กรทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว แต่จำเป็นต้องมีองค์กรที่มีความเป็นอิสระ และความคล่องตัวสูง โดยไม่ผูกพันไว้กับกฎระเบียบการปฏิบัติและข้อบังคับปกติของราชการและรัฐวิสาหกิจ และเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชนให้บรรลุประโยชน์ร่วมสูงสุดต่อการพัฒนาประเทศ การส่งเสริมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในภาครัฐบาลและภาคเอกชน และการจัดตั้งกองทุนนี้จะครอบคลุมถึงการจัดตั้งศูนย์แห่งชาติเพื่อพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีเฉพาะสาขา และการจัดตั้งองค์กรพิเศษอื่น เพื่อพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเฉพาะด้านด้วย"

สำนักงานพัฒนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นองค์กรที่เป็นกลไกสำคัญระดับประเทศ ในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและมีความสามารถในการแข่งขันได้ โดยสวทช. มีกรอบพันธกิจหลัก 4 ด้าน ในด้าน RDDE HRD TT และ INFRASTRUCTURE โดยมีพันธกิจด้านที่ 5 คือ การบริหารจัดการภายในองค์กร หรือ Internal Management ที่เปรียบเสมือนพันธกิจพื้นฐานที่ต้องมีความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพสูง และประสาน เชื่อมโยงเพื่อสนับสนุนและอำนวยการบริหารจัดการในการดำเนินงานของพันธกิจหลักทั้ง 4 ในการสร้างผลงานและการบรรลุเป้าหมายในภาพรวมของ สวทช. โดยการบริหารจัดการภายในองค์กร จะต้องตระหนักถึงความสอดประสานกันอย่างเป็นระบบเดียวกันทั้งในภาพรวมและส่วนประกอบย่อย เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ มีมาตรฐานและนำพาสวทช. ไปสู่ระดับความเป็น Performance Excellence ซึ่งต้องเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับ World Class ในทุกๆ ด้านของการบริหารจัดการองค์กร หนทางการยกระดับองค์กรไปสู่ความเป็น Performance Excellence และเป็นองค์กรระดับ World Class ได้นั้น องค์กรต้องมีกลไกและกรอบการพัฒนา ปรับปรุงผลิตภาพและคุณภาพ (Productivity) จากขั้นพื้นฐาน ในส่วนประกอบย่อยที่เชื่อมประสานรวมกันเป็นภาพใหญ่ที่มีคุณภาพ โดยพลังผลักดันเกิดจากบุคลากรที่มีศักยภาพสูง มีความสัมพันธ์และความเข้าใจกันภายในองค์กรอย่างดี ดังนั้นการพัฒนาองค์การทุกคนร่วมกัน (Synergy) พัฒนาความรู้ภายในองค์การ เพื่อกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน อันจะนำมาซึ่งความยั่งยืนของการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

หลักการบริหารจัดการ

คณะกรรมการเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปและเป็นผู้แต่งตั้งผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหารงานของ สวทช. ให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และมติ ของคณะกรรมการ

คณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นด้วยองค์ประกอบตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ และมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในมาตรา 5,10 และ 13 แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการ มีเต็มจำนวน 25 ท่าน ในจำนวนนี้ 3 ท่าน เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และ 22 ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และจากผู้ซึ่งมิใช่ข้าราชการจำนวนฝ่ายละเท่าๆกัน กรรมการโดยตำแหน่งได้แก่รัฐมนตรีว่าการกระทรวง

วิทยาศาสตร์ฯ เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ เป็นรองประธานกรรมการ และผู้อำนวยการ สวทช. เป็นกรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่กำหนดให้ในพระราชบัญญัติ นั้น เป็นไป เพื่อความคล่องตัวในการบริหาร และเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงในการดำเนินงานของ สวทช. คณะกรรมการเป็นผู้กำหนดนโยบาย และอนุมัติแผนหลักของ สวทช. เป็นผู้ออกข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงาน บุคคล และการเงิน เป็นผู้อนุมัติแผนการเงิน และงบประมาณ และควบคุมดูแลกิจการของ สวทช.

ผู้อำนวยการสวทช. ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการ และด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี ผู้อำนวยการมีอำนาจหน้าที่บริหารสำนักงานตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมติของคณะกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน และมีอำนาจบังคับบัญชาพนักงาน และลูกจ้างของสำนักงาน และมีอำนาจวางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน โดยไม่ขัดแย้งกับข้อบังคับ ระเบียบ หรือมติของคณะกรรมการ

ผู้อำนวยการสวทช. ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการให้ดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการ บริหารของศูนย์แห่งชาติ และศูนย์บริหารฯ 5 คณะ สำหรับศูนย์ทั้ง 5 ซึ่งเป็นส่วนของ สวทช. ได้แก่

(1) ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ศช.)
National Center for Genetic Engineering and Biotechnology (BIOTEC)

(2) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (ศว.)
National Metal and Materials Technology Center (MTEC)

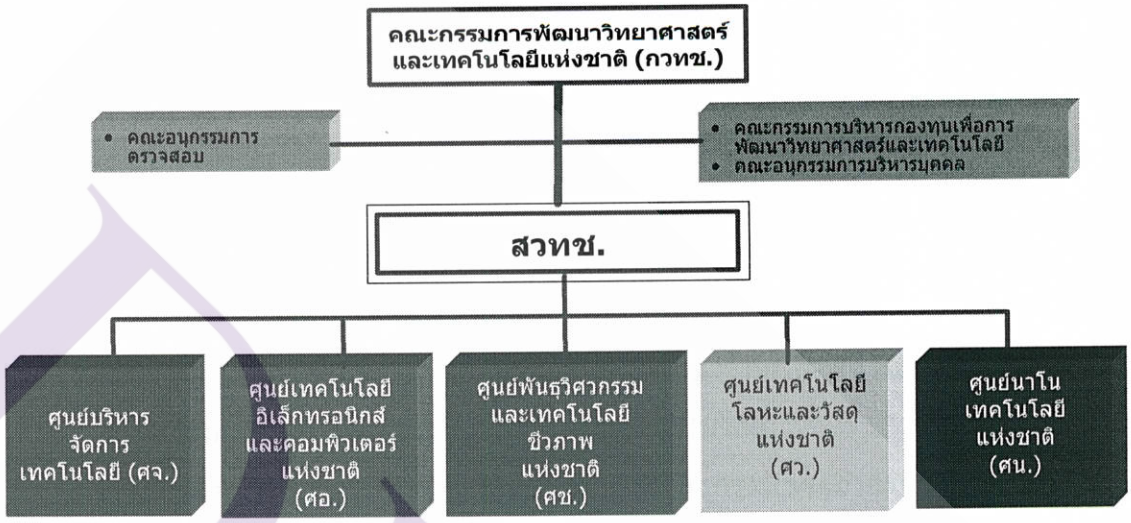
(3) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (ศอ.)
National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC)

(4) ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (ศน.)
National Electronics and Computer Technology (NANOTEC)

(5) ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี (ศจ.)
Technology Management Center (TMC)

แผนผังโครงสร้างองค์กร

การบริหารงานของ สวทช. : โครงสร้างการบริหาร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหาร

สถานภาพ สวทช.

1. เป็นหน่วยงานของรัฐที่มิเป็นส่วนราชการ
2. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณแผ่นดินในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไป
3. มีระบบการจัดการและนโยบายที่กำหนดโดย คณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (กวทช.)
4. กวทช. เป็นคณะกรรมการที่คณะรัฐมนตรี แต่งตั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนรวมกัน โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นประธาน
5. ผู้อำนวยการ สวทช. ซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดย กวทช. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี เป็นกรรมการและเลขานุการ

ภารกิจหลัก ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ มีดังนี้

1. บริหารกองทุนเพื่อพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. ศึกษาเพื่อเสนอนโยบายและแผนการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3. ดำเนินการสนับสนุนการวิจัย พัฒนาและวิศวกรรมของภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา และส่งเสริมความร่วมมือด้านนี้ระหว่างหน่วยงานกับนานาชาติ
4. ดำเนินการสนับสนุนให้บริการวิเคราะห์ ทดสอบคุณภาพ สอบเทียบมาตรฐานและความถูกต้องของอุปกรณ์ บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาทางเทคโนโลยี และบริการอื่นๆ ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
5. สนับสนุนการเพิ่มสมรรถนะในการเลือกและรับเทคโนโลยีจากต่างประเทศ
6. ดำเนินการส่งเสริมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศรวมทั้งการพัฒนากำลังคนทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน

นโยบายหลักของ สวทช.

1. เป็นองค์กรผู้นำด้านการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. มุ่งพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีโดยเฉพาะสาขาที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศไปสู่ชุมชนโลก และเพื่อประโยชน์สาธารณะและประโยชน์เชิงพาณิชย์
3. ให้ความสำคัญต่อการวิจัย พัฒนาและวิศวกรรม และบริการทางเทคนิคต่อภาคเอกชน
4. ให้ความสำคัญสูงต่อการพัฒนาเทคโนโลยีของภาคเอกชนและจะสร้างความเชื่อมโยงไตรภาคีระหว่างเอกชน รัฐ และ สวทช.
5. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และเสริมสร้างความสามารถของสถาบันที่ ผลิตบุคลากรด้วย

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นองค์กรหนึ่งของรัฐภายใต้การกำกับของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลยุทธ์การดำเนินงานจึงต้องบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองและเกิดความสมดุลย์ในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาควิชาการ ดังนั้น การวิเคราะห์กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ สวทช. จากผู้มีส่วนได้

0199959

เสีย (Stakeholders) จึงได้ดำเนินการทั้งจากผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงในการซื้อขายและรับบริการ (Marketplace Stakeholders) และผู้มีส่วนได้เสียในสังคมแต่อยู่นอก สวทช. (External Stakeholders) ซึ่งมีบทบาทอย่างสำคัญและช่วยให้ สวทช. สามารถกำหนดเป็นกลยุทธ์ได้ถูกต้องและสอดรับกับประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขีดความสามารถทางการแข่งขันด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งระดับปัจเจกบุคคล ระดับองค์กร และระดับประเทศ

โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของ สวทช. ประกอบด้วย 4 กลุ่มที่สำคัญ คือ

ภาครัฐ : กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงบประมาณ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ

ภาคเอกชน : ภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม ภาคการผลิต ภาคบริการ ที่นำผลผลิตของ สวทช. ไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ภาคประชาสังคม : ประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชน พรรคการเมือง สื่อมวลชน ซึ่งเป็นกลุ่มทางสังคมที่ได้ประโยชน์จากสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ภาควิชาการ : สถาบันวิจัย สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัย นักเรียน นิสิตนักศึกษา และเยาวชน

ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้เสียของ สวทช. มีความคาดหวังต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของ สวทช. คือ

- การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจที่ สวทช. ดำเนินการ
- การปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและทันต่อสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- การตอบสนองต่อความต้องการของภาครัฐและเอกชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีเฉพาะขั้นตอนการใช้บริการเท่าที่จำเป็นและเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ
- การเชื่อมโยงองค์กรที่เกี่ยวข้องทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทุกภาคส่วนให้เป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศอย่างมีศักยภาพ

ศูนย์สนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วิสัยทัศน์ Vision

สวทช. เป็นพันธมิตรร่วมทางที่ดี สู่สังคมฐานความรู้ด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พันธมิตรร่วมทางที่ดี หมายถึง สวทช. ต้องกำหนดทิศทางเป้าหมายที่ชัดเจน รับผิดชอบกับคำมั่นสัญญา และทุ่มเทพลังทรัพยากรเพื่อดำเนินการให้สำเร็จ และต้องดำเนินการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส และเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และเกื้อประโยชน์ เพื่อสังคมโดยรวม โดยเน้นการทำงานร่วมมือกับหน่วยงาน องค์การ ชุมชน สังคม ทั้งภาครัฐ และเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้เกิดแนวร่วมและเครือข่ายระหว่างองค์กรให้มากที่สุด ไม่ดำเนินการเป็นเอกเทศ ไม่เก่งแต่ผู้เดียว จะทำให้เกิดพลังร่วมที่ยิ่งกว่าการดำเนินการโดยลำพังอย่างมากพร้อมทั้งทำให้พันธมิตรตระหนักว่า การร่วมมือกับ สวทช. จะเป็นประโยชน์ และสามารถพึ่งพาซึ่งกันและกันได้เสมอ

สังคมฐานความรู้ หมายถึง สวทช. ต้องมุ่งสร้างผลงานที่อยู่บนฐานของการใช้องค์ความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาความสามารถและความเป็นอยู่ของประเทศ โดยเน้นความสามารถในการนำไปใช้ได้หรือพัฒนาต่ออย่างยั่งยืน และมีการจัดเก็บองค์ความรู้ในการพัฒนาผลงานให้สามารถเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างไม่จำกัด

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง องค์ความรู้และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใน 4 สาขาหลักที่ สวทช. มุ่งเน้น ได้แก่ 1. พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพ 2. เทคโนโลยีโลหะและวัสดุ 3. เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ 4. เทคโนโลยีนาโน รวมถึงการบูรณาการองค์ความรู้ทั้ง 4 สาขาและการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่สามารถตอบโจทย์ของสังคมปัจจุบันได้ตลอดเวลา

พันธกิจ Mission

สวทช. มุ่งสร้างเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของประเทศ พร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมด้านถ่ายทอดเทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากร และการเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลสูงสุด

ค่านิยมหลัก

ค่านิยม คือ ความเชื่อ สิ่งที่พนักงาน และลูกจ้าง ยึดถือร่วมกันได้จากคำย่อภาษาอังกฤษของชื่อ สวทช.ประกอบด้วย

Nation First	**คำนึงถึงประโยชน์ของชาติเป็นหลัก**
Science and Technology Excellence	**สร้างความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่ทำ**
Team Work	**ร่วมมือร่วมใจ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน**
Deliverability	**มุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานที่มีคุณภาพ**
Accountability	**เป็นมากกว่าความรับผิดชอบ**

Nation First คือ การมุ่งเน้นดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของชาติเป็นหลัก ได้แก่ มีจิตสำนึก และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเสียสละ และคิดถึงทิศทางของส่วนรวม

S&T Excellence คือ สวทช. ต้องยึดมั่นในการสร้างความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่ทำ อันเกิดจากการ ใฝ่รู้ ริเริ่ม และสร้างสรรค์ ผลที่ได้ใฝ่รู้เรียนความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ และมาตรฐานสูงสุด

Teamwork คือ การทำงานเป็นทีม ที่พร้อมช่วยเหลือกันด้วยความเข้าใจห่วงใยซึ่งกันและกัน และการสื่อสาร 2 ทางเพื่อเป้าหมาย ดังนี้ ร่วมมือร่วมใจ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน กล้าวิพากษ์เชิงสร้างสรรค์ เปิดใจรับฟัง และต้องสื่อสาร 2 ทาง

Deliverability คือ ความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานที่มีคุณภาพตรงตามคำมั่นสัญญาเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ยึดถือคำมั่นสัญญา และความคล่องตัว

Accountability คือ เป็นมากกว่าความรับผิดชอบ เพราะหมายถึงความมีจริยธรรม ความโปร่งใส และความมีวินัยต่อกฎระเบียบ กติกา และกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เช่น จริยธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ มีวินัย เคารพกติกา และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายการเงินและบัญชี

ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ในส่วนของงานด้านบริการ รับผิดชอบการบริหารจัดการประจำวันด้านการเงิน การบัญชี และการอำนวยการด้านบริหารอื่นๆ สามารถสนับสนุนการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานฯ ซึ่งเป็นลูกค้าภายใน ดังนี้

1. งานบริการด้านเบิกเงินยืมทดรองจ่าย เป็นการยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในกิจกรรมต่างๆ สำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ มีดังนี้ คือ ค่าใช้จ่ายเดินทาง ค่าใช้จ่ายจัดสัมมนา ค่าใช้จ่ายจัดฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายจัดประชุม ค่าใช้จ่ายในการรับรอง ค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ซึ่งพนักงานและลูกจ้างที่ต้องการจะยืมเงินทดรองจ่ายจะต้องจัดเตรียมเอกสารแบบขออนุมัติหลักการและสัญญาการยืมเงิน ที่ได้รับอนุมัติแล้วส่งให้ฝ่ายการเงินและบัญชี ทำเช็คเงินยืมทดรองจ่ายให้ต่อไป ซึ่งฝ่ายการเงินและบัญชีต้องจัดทำให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ

2. งานบริการด้านเบิกจ่ายเงินสดย่อย โดยเริ่มตั้งแต่ฝ่ายการเงินและบัญชี ได้รับเอกสารการเบิกจ่ายที่ผูกพันงบประมาณเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งเอกสารแบบขออนุมัติหลักการ แบบขอเบิกจ่าย ใบเสร็จรับเงิน ใบรับรองแทนใบเสร็จ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี โดยพนักงานหรือลูกจ้าง ผู้มารับบริการจะต้องถือเอกสารดังกล่าว มาเบิกเงินที่ฝ่ายการเงินด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี จะจ่ายเงินให้ทันที ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00 – 15.30 น.

3. งานบริการด้านรับเงินรายได้ประเภทต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยรับเงินค่าเช่า ค่าบริการรับเงินค่าสัมมนา รับเงินสนับสนุนภาครัฐ ภาคเอกชน รับเงินงบประมาณ และรับเงินรายได้อื่น ๆ โดยพนักงานหรือลูกจ้าง เป็นผู้นำส่งรายได้ โดยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จะออกใบเสร็จรับเงินหรือใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ให้ทันที

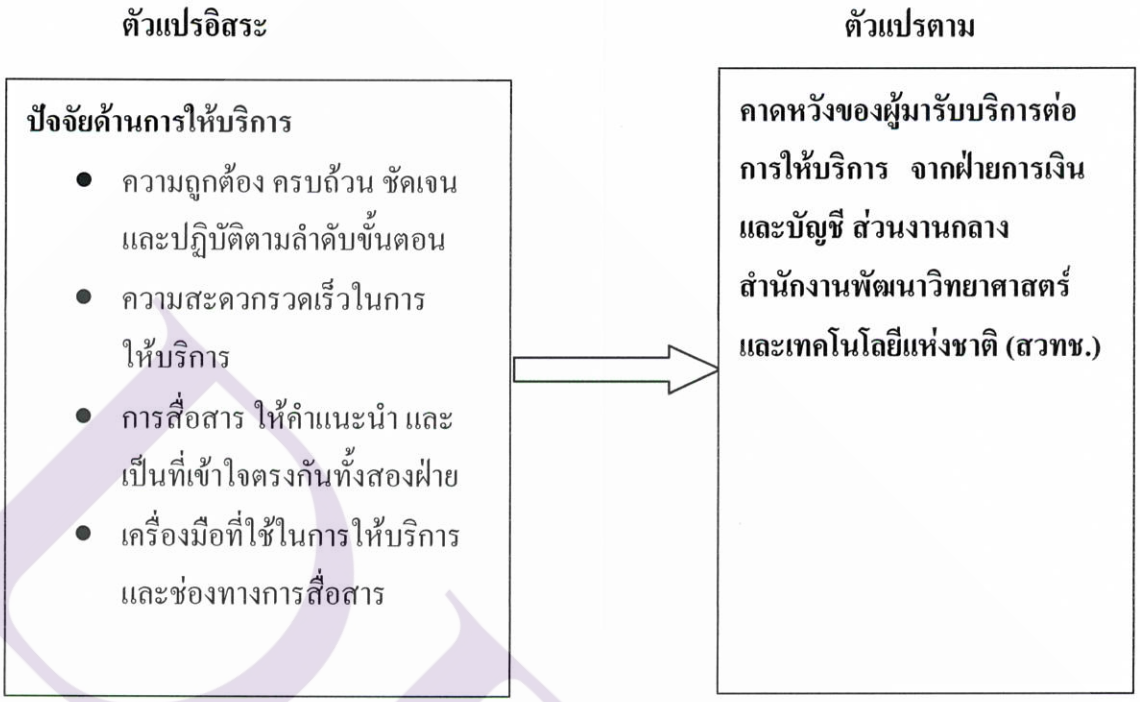
4. งานด้านบัญชี ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำรายงานทางการเงิน และงบการเงินต่าง ๆ

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary research) ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจและความเห็นของพนักงานและลูกจ้าง ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดวิธีการศึกษา ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่มาใช้บริการในฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 186 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา กำลังคนในการรวบรวมข้อมูล และงบประมาณ ผู้ศึกษาจึงไม่สามารถรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดได้ และได้พิจารณารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลตามสัดส่วนตามความเป็นจริง

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ด้วยคำนวณสูตรของ Yamane' (สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์, 2546 : 141) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม

N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (ในการศึกษานี้กำหนดไว้ = .05)

แทนค่า

$$n = \frac{186}{1 + 186(.05)^2}$$

$$n = 128$$

จากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 128 คน

2. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างไม่เฉพาะเจาะจง (Random Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 128 ตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของพนักงาน สำนักงาน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

กลุ่มตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มตำแหน่งปฏิบัติการ/วิชาการ	174	121
2. กลุ่มตำแหน่งบริหาร	12	7
รวม	**186**	**128**

จากตารางที่ 3.1 ประชากรผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 186 คน เมื่อทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 128 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานกลุ่มสายงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ เป็นคำถามเพื่อวัดความคาดหวังเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามขั้นตอน 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) การสื่อสาร การให้คำแนะนำและเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย 4) เครื่องมือที่ใช้การให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วนประมาณค่า Likert Scale โดยจัดลำดับคะแนน ดังนี้

ความเห็นน้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1	คะแนน
ความเห็นน้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2	คะแนน
ความเห็นปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3	คะแนน
ความเห็นมาก	กำหนดคะแนนเป็น	4	คะแนน
ความเห็นมากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5	คะแนน

การแปลความหมายของข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	ความเห็นด้วย น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	ความเห็นด้วย น้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	ความเห็นด้วย ปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	ความเห็นด้วย มาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	ความเห็นด้วย มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

การให้น้ำหนักในแต่ละคำถาม

ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับค่าการวัดประสิทธิผลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบของ Likert Scale คือ ระดับคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนน (Mean) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีคะแนนต่างกัน (Class Interval) โดยคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

อันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

แทนค่า = (5 - 1) / 5 = 0.8

เมื่อได้อันตรภาคชั้นแล้วจึงนำมาแบ่งกลุ่มระดับความคาดหวัง และระดับความเห็นด้วย ของพนักงานเขียนให้ใช้ได้ด้วยกันดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง / และระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง/ และระดับความเห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง/ และระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง/ และระดับความเห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง/ และระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity)และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรง (Validity) โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และนักวิชาการของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)ร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) ในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยศึกษาครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจน เพื่อเข้าใจได้ง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยง (Reliability) ด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน ที่สามารถสะท้อนได้จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.904 แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพสูง เหมาะกับการใช้ดำเนินการจริง

สถิติสำหรับตรวจสอบเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาด(Cronbach) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ ,2531: 170)

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อยกกำลังสอง

S_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งหมด

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จำนวน 128 คน โดยอาศัยผู้ช่วยการศึกษาเก็บข้อมูลจากพนักงาน สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริการจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ในช่วงเวลา 08.30 น. - 16.30 น. ระหว่างวันที่ 14 -18 มกราคม 2551

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้ศึกษาในเบื้องต้น จาก
นั้นได้นำไปลงโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Science) โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

- นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้อง
- นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์
- ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

แบสอบถามตอบส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอบส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการใช้การหาค่าคะแนะเฉลี่ย (Mean : $\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

แบบสอบถามตอบส่วนที่ 3 ข้อมูลการวัดระดับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้การหาค่าคะแนะเฉลี่ย (Mean : $\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

สรุป สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ใช้ในการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายในของตัวแปรในเครื่องมือ
2. ค่าสถิติร้อยละ ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
3. $\overline{X}$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลระดับความคาดหวัง/ข้อมูลระดับความเห็นด้วย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (ซึ่งผ่านการวิเคราะห์คุณภาพ ด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน ที่สามารถสะท้อนได้จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.904 แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพสูง เหมาะกับการใช้ดำเนินการจริง) สอบถามพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้จะนำไปสู่แนวทางที่สามารถใช้ในการปรับปรุง ทบทวนมาตรฐานการให้บริการให้เหมาะสมสำหรับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และยกระดับการคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้ได้มาตรฐาน และให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้น ผู้ศึกษาได้จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ใน 4 ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ 1) ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) การสื่อสาร ให้คำแนะนำและเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย 4) เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการและช่องทางการสื่อสาร วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

พร้อมกันนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบด้วยการทดสอบเกี่ยวกับ

1. ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

2. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

3. การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายมีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ทั้งนี้ การแปลความหมายของข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์ที่พิจารณาจากค่าเฉลี่ยดังนี้

1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/และระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ และระดับความเห็นด้วยน้อย

2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/และระดับความเห็นด้วยปานกลาง

3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/และระดับความเห็นด้วยมาก

4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/และระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	23	18.00
หญิง	105	82.00
รวม	**128**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	10	7.81
25 - 30 ปี	34	26.56
31 – 35 ปี	41	32.03
36 – 40 ปี	24	18.75
40 ปีขึ้นไป	19	14.85
รวม	**128**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมาอายุระหว่าง 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.56 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75 อายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.85 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.81

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	7.03
ปริญญาตรี	66	51.56
ปริญญาโท	52	40.63
ปริญญาเอก	1	.78
รวม	**128**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จบการศึกษาในระดับ ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.56 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 40.63 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.03 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.78

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับบริหาร	7	5.47
ระดับปฏิบัติงาน	121	94.53
รวม	**128**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในระดับปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.53 รองลงมาในระดับบริหาร คิดเป็นร้อยละ 5.47

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสายงาน

กลุ่มสายงาน	จำนวน	ร้อยละ
สายวิชาการ	22	17.19
สายสนับสนุน	106	82.81
รวม	**128**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในระดับสายสนับสนุนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.81 รองลงมาในระดับสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 17.19

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	59	46.09
5- 10 ปี	45	35.16
11 - 15 ปี	15	11.72
15 ปีขึ้นไป	9	7.03
รวม	**128**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ ผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในระดับระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.09 รองลงมาในระยะการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.16 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.72 และในระยะเวลาการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.03

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านการให้บริการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยภาพรวม

ความคาดหวังเกี่ยวกับ	$\overline{X}$	S.D	แปลผล
ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน	3.2751	0.66447	คาดหวังปานกลาง
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.2426	0.58001	คาดหวังปานกลาง
การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย	3.1947	0.43524	คาดหวังปานกลาง
เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร	3.3484	0.70017	คาดหวังปานกลาง
ความคาดหวังโดยรวม	**3.2395**	**0.48450**	**คาดหวังปานกลาง**

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง มีความคาดหวังจากฝ่ายการเงินและบัญชีฯ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการดังนี้ 1) ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และ 4) เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2751, 3.2426, 3.1947, 3.3484 ตามลำดับ)

ผลการศึกษาในรายละเอียดแต่ละปัจจัยด้านการให้บริการ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ความคาดหวังที่มีต่อความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน

ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน	$\overline{X}$	S.D	**แปลผล**
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจและมีระยะเวลาดำเนินการอย่างเหมาะสม	3.5625	0.80108	คาดหวังมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมี คุณภาพ	3.4016	0.63321	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	3.3750	0.88736	คาดหวังปานกลาง
ให้คำแนะนำขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติอย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจ	3.3438	0.89123	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่านและให้บริการได้ตรงความต้องการ	3.3281	0.97294	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการเพิ่มเติมแก่ท่าน แม้แต่ความต้องการของท่านจะยุ่งยากกว่าปกติ	3.3065	0.61390	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความรู้และสร้างความมั่นใจแก่ท่านในการให้บริการ	3.1181	0.76235	คาดหวังปานกลาง
ขั้นตอนของการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเป็นระบบที่ชัดเจน	3.1016	1.04873	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอน และระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	2.9921	0.81158	คาดหวังปานกลาง
รวมความคาดหวังต่อความถูกต้อง ความครบถ้วน ชัดเจนและปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน	**3.2751**	**0.66447**	**คาดหวังปานกลาง**

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งเป็นลูกค้าภายใน ที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง มีความคาดหวังจากฝ่ายการเงินและบัญชี ฯ เกี่ยวกับความถูกต้อง ความครบถ้วน ชัดเจนและ

ปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2751 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66447) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานและลูกจ้าง ฯ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจและมีระยะเวลาดำเนินการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5625 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80108) ขณะที่ในรายละเอียดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การให้คำแนะนำขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติอย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่านและให้บริการได้ตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการเพิ่มเติมแก่ท่าน แม้แต่ความต้องการจะยุ่งยากกว่าปกติ เจ้าหน้าที่มีความรู้และสร้างความมั่นใจแก่ท่านในการให้บริการ ขั้นตอนของการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นระบบที่ชัดเจนและ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอน และระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด มีระดับความคาดหวังปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 3.4016-2.9921 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วงระหว่าง 0.61390-1.04873)

ตารางที่ 4.9 ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D	**แปลผล**
เรื่องที่ท่านติดต่อเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	3.6563	0.77802	คาดหวังมาก
การได้รับความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการจากเจ้าหน้าที่	3.5391	0.78271	คาดหวังมาก
มีระบบติดตามและประสานงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.2734	0.88482	คาดหวังปานกลาง
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.1575	0.74987	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวก่อน หลัง	3.1181	0.85090	คาดหวังปานกลาง
แบบฟอร์มที่ชัดเจน สั้น กระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ	3.0781	0.91883	คาดหวังปานกลาง
การที่รู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่จะทำให้ได้รับบริการก่อนบุคคลอื่น	2.9528	1.04546	คาดหวังปานกลาง
รวมความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	**3.2426**	**0.58001**	**คาดหวังปานกลาง**

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง มีความคาดหวังจากฝ่ายการเงินและบัญชี ฯ เกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2426 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58001) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในรายละเอียดที่ว่า เรื่องที่ท่านติดต่อเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็วและการได้รับความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6563 และ 3.5391 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77802 และ 0.78271 ตามลำดับ) ในขณะที่รายละเอียดส่วนอื่นๆ ได้แก่ มีระบบติดตามและประสานงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวก่อน หลัง แบบฟอร์มที่ชัดเจน สั้น กระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ และ การที่รู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่จะทำให้ได้รับบริการก่อนบุคคลอื่น พนักงานและลูกจ้างฯ มีความคาดหวังในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ความคาดหวังที่มีต่อการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย

การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย	$\overline{X}$	S.D	**แปลผล**
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	3.7281	0.50283	คาดหวังมาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.3516	0.81897	คาดหวังปานกลาง
ไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ติดต่อไว้โดยสะดวกเท่าที่ควร	3.0938	0.88235	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงความต้องการ	3.0625	0.82050	คาดหวังปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.0469	0.92948	คาดหวังปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย	$\overline{X}$	S.D	**แปลผล**
เจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกต่อท่านเท่าที่ควรหลังจาก การติดต่อของท่านไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว	2.9606	0.77050	คาดหวังปานกลาง
รวมความคาดหวังเกี่ยวกับการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย	**3.1947**	**0.43524**	**คาดหวังปานกลาง**

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง มีความคาดหวังจากฝ่ายการเงินและบัญชี ฯ เกี่ยวกับการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1947 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43524) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานและลูกจ้าง ฯ คาดหวังในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7281 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50283) ขณะที่ในรายละเอียดเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ติดต่อไว้โดยสะดวกเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกต่อท่านเท่าที่ควรหลังจาก การติดต่อของท่านไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ความคาดหวังที่มีต่อเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร	$\overline{X}$	S.D	**แปลผล**
ช่องทางหรือโอกาสในการติดต่อสะดวก/ทุกเวลา	3.4766	0.81294	คาดหวังมาก
มีการแจ้งข้อมูลที่ชัดเจนในระบบงานสารบรรณ/e-mail	3.3750	0.85112	คาดหวังปานกลาง
มีการจัดอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.3672	0.87728	คาดหวังปานกลาง
ฐานข้อมูลในระบบ Intranet มีข้อมูลเพียงพอตามความต้องการและแยกประเภทอย่างชัดเจน	3.2813	0.86886	คาดหวังปานกลาง
มีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลการให้บริการ	3.2422	0.81081	คาดหวังปานกลาง
รวมความคาดหวังเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร	**3.3484**	**0.70017**	**คาดหวังปานกลาง**

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งเป็นลูกค้าภายในที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลางมีความคาดหวังจากฝ่ายการเงินและบัญชี ฯ เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3484 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70017) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานและลูกจ้าง ฯ คาดหวังในเรื่องช่องทางหรือโอกาสในการติดต่อสะดวก/ทุกเวลาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4766 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81294) ขณะที่รายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งข้อมูลที่ชัดเจนในระบบงานสารบรรณ/e-mail การจัดอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องฐานข้อมูลในระบบ Intranet มีข้อมูลเพียงพอตามความต้องการและแยกประเภทอย่างชัดเจน และการมีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลการให้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้รับบริการ ซึ่งเป็นพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้ความสำคัญต่อการให้บริการเกี่ยวกับตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบการให้บริการของฝ่ายฯ ที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย ในประเด็นรายละเอียดคือเจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกต่อท่านเท่าที่ควรหลังจากการติดต่อของท่านไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อค้างไว้ได้โดยสะดวก

ลำดับที่ 2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับ การให้บริการตามคิวก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาในการให้บริการ

ลำดับที่ 3 ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนและปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด เป็นต้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ทำการพิสูจน์สมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามปัจจัยด้านการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

ตาราง 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคาดหวัง
ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน	3.2751	0.66447	คาดหวังปานกลาง
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.2426	0.58001	คาดหวังปานกลาง
การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย	3.1947	0.43524	คาดหวังปานกลาง
เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร	3.3484	0.70017	คาดหวังปานกลาง
รวม	**3.2395**	**0.48450**	**คาดหวังปานกลาง**

สมมติฐานที่ 1 ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.2751 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66447

สมมติฐานที่ 2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.2426 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58001

สมมติฐานที่ 3 การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายมีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.1947 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43524

สมมติฐานที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.3484 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70017

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และ 4) เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการและช่องทางการสื่อสารมีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.2395 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48450 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) 2) เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) 3) เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานของการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง ที่มาใช้บริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จำนวน 186 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 128 ชุดประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาสรุปผล ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 186 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

5.1.1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 และเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

5.1.1.2 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมาคือ อายุ 25-30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 อายุ 36-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ตามลำดับ

5.1.1.3 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 51.56 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 การศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78

5.1.1.4 ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 94.53 และระดับบริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47

5.1.1.5 กลุ่มสายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มสายงานสนับสนุน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 82.81 และกลุ่มสายวิชาการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19

5.1.1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 รองลงมาคือระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 35.16 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.72 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตามลำดับ เนื่องจาก สวทช. ได้ขยายกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา จึงทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นกลุ่มหลักของพนักงานที่มีทั้งหมด

5.1.2 ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ที่ได้รับบริการจากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง มีความคาดหวังจากฝ่ายการเงินและบัญชี ฯ เกี่ยวกับ 1) ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และ 4) เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2751, 3.2426, 3.1947 ,3.3484,) โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

5.1.2.1 ความคาดหวังเกี่ยวกับความถูกต้อง ความครบถ้วน ชัดเจนและปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2751 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66447)

5.1.2.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2426 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58001)

5.1.2.3 ความคาดหวังเกี่ยวกับการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1947 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43524)

5.1.2.4 ความคาดหวังเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3484 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70017)

5.1.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าผู้รับบริการ ซึ่งเป็นพนักงานและลูกจ้าง สังกัดส่วนงานกลาง ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี และศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้ความสำคัญต่อการให้บริการเกี่ยวกับตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบการให้บริการของฝ่ายฯ ที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย ในประเด็นรายละเอียดคือเจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกต่อท่านเท่าที่ควรหลังจากการติดต่อของท่านไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อค้างไว้ได้โดยสะดวก

ลำดับที่ 2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการตามคิวก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาในการให้บริการ

ลำดับที่ 3 ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนและปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด เป็นต้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) พบว่าภาพรวมระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2395 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48450 โดยเรียงลำดับตามตัวแปรแต่ละตัวจากระดับมากไปหาระดับน้อย ดังนี้

1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บงกช ซี่โฮ่ (2546)

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2426 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58001

2. ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของการให้บริการของศิริวรรณ เสรีวัฒน์ (อ้างถึงใน เอกวุฒิ ณ นคร,2544 : 26-27) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บงกช ซี่โฮ่ (2546)

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2751 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66447

3. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บงกช ซี่โฮ่ (2546)

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3484 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70017

4. ความคาดหวังที่มีต่อการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของการให้บริการของศิริวรรณ เสรีวัฒน์ (อ้างถึงใน เอกวุฒิ ณ นคร,2544 : 26-27) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดความสัมพันธ์ภาพ

ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ (Feemantle : 1993 อ้างถึงใน บงกช ซี่โฮ่,2546 : 16-17) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ต้องให้เกียรติแสดงกิริยามารยาทเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตาคำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการแม้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อย แต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บงกช ซี่โฮ่ (2546)

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย มีผลต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1947 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43524

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 จากการศึกษาพบว่าความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในปัจจัยด้านการให้บริการ 4 ด้านซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน 2) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) ด้านการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และ 4) ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง คณะผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าฝ่ายการเงินและบัญชี ควรรักษาปัจจัยดังกล่าวไว้และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งฝ่ายบริหารควรมีนโยบายในการติดตามผลปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำมาประเมินผลและนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นมากกว่าเดิมจนเป็นที่พอใจของพนักงานและลูกจ้าง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน

5.3.1.2 จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะพบว่าระบบการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาเป็นลำดับแรกคือต้องเน้นที่ตัวเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย ในประเด็นรายละเอียดคือเจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกต่อท่านเท่าที่ควรหลังจากการติดต่อของท่านไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว การให้บริการตามคิวก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการ

ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด เป็นต้น คณะผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าถึงแม้ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นเรื่องเล็กน้อย หากองค์กรละเลยมองข้ามไปเพราะมีความคิดว่าสิ่งที่ทำอยู่ดีอยู่แล้ว โดยไม่ได้มองผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต จะทำให้เกิดผลเสียตามมาภายหลัง ดังนั้นองค์กรควรนำปัญหาข้างต้นมาปรับปรุงโดยการอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงคุณสมบัติของการบริการที่ดี รวมทั้งนำแนวคิดในการให้บริการที่มีคุณภาพระดับโลกมาใช้ โดยเน้นในเรื่องการจัดหาบริการที่ดีแก่ลูกค้า ความน่าเชื่อถือ การรับฟังลูกค้า การแก้ไขปัญหา การทำให้ลูกค้าประทับใจและการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดพนักงานให้มีความพอเพียงต่อการบริการ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

5.3.2.1 ฝ่ายบริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนในฝ่ายการเงินและบัญชีเกี่ยวกับการให้บริการ อย่างต่อเนื่องและมีการประเมินผล เพื่อให้การบริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

5.3.2.2 พนักงานต้องให้ความร่วมมือในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นที่ประทับใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบระดับองค์กรภาครัฐด้วยกัน ที่มีลักษณะโครงการขององค์กรคล้ายๆ กัน เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการศึกษาด้านทัศนคติของพนักงานและลูกจ้าง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ต่อระบบการทำงานเพื่อนำผลศึกษาไปปรับใช้ในการทำงานของพนักงานในฐานะผู้ให้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2546). **การจัดการสมัยใหม่.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ เซ็นทรัลเอ็กเพรส.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2531). **หลักการวิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : ศึกษาพร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541ก). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร :ธีระฟิลม์ และไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541ข). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์.

สุชาติ ประสิทธ์รัฐสินธุ์. (2546). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่12). กรุงเทพมหานคร : สามลดา.

เอกสารอื่นๆ

ชาญชัย สุขะธรรมโม และคณะ. (2544). **ความพึงพอใจของเจ้าของรถที่มีต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดระยอง.** สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยณิวัฒนา.

บงกช ซี่โฮ่. (2546). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กรณีศึกษา : งานแผนงานและประเมินผล ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.** สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สาธิต สื่อประเสริฐสุข. (2543). **ความคาดหวังของบุคลากร สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรีที่มีต่อหน่วยงานใหม่.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อดุลย์ หริรักษ์เสวณีย์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอกวุฒิ ณ นคร. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนกบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม.** สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยณิวัฒนา.

วิทยานิพนธ์

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548).**ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพทาย คุ้มคำมี. (2545).**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.เป็นผู้ดำเนินการเอง.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ .ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชยากร กาศสกุล. (2545). **ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ .ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปณัสยา เกติวงศ์. (ม.ป.ป). ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณะสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ.พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2551,จาก **http://202.28.18.232/dcms/advance.php?institute_code=8&option=show&bib=304&q**

ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่อง

"ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเรื่อง"ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ" จากฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกนำเสนอในภาพรวมและไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาใส่เครื่องหมาย ☐ ลงใน ☐ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

	กรุณาใส่เครื่องหมาย ☐ ลงใน ☐ ข้อที่เลือก
เพศ	1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง
อายุ	1 ☐ ต่ำกว่า 25 ปี 2 ☐ 25 - 30 ปี 3 ☐ 31- 35 ปี 4 ☐ 36 – 40 ปี 5 ☐ 40 ปีขึ้นไป
ระดับการศึกษา	1 ☐ < ปริญญาตรี 2 ☐ ปริญญาตรี 3 ☐ ปริญญาโท 4 ☐ ปริญญาเอก
ตำแหน่งงาน	1 ☐ ระดับบริหาร (ผู้อำนวยการ/หัวหน้างาน) 2 ☐ ระดับปฏิบัติการ
กลุ่มสายงาน	1 ☐ สายวิชาการ 2 ☐ สายสนับสนุน
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1 ☐ น้อยกว่า 5 ปี 2 ☐ ระยะเวลา 5-10 ปี 3 ☐ ระยะเวลา 11-15 ปี 4 ☐ ระยะเวลา 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย □ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด [5]	เห็นด้วยมาก [4]	เห็นด้วยปานกลาง [3]	เห็นด้วยน้อย [2]	เห็นด้วยน้อยที่สุด [1]	
1. ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน						
1.1 ให้คำแนะนำขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติอย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจ						
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี						
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจและมีระยะเวลาดำเนินการอย่างเหมาะสม						
1.4 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่านและให้บริการได้ตรงความต้องการ						
1.5 ขั้นตอนของการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นระบบที่ชัดเจน						
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด						
1.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจให้งานสำเร็จและมี คุณภาพ						
1.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้และสร้างความมั่นใจแก่ท่านในการให้บริการ						
1.9 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการเพิ่มเติมแก่ท่านแม้แต่ความต้องการขอท่านจะยุ่งยากกว่าปกติ						

ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					
	เห็นด้วยมากที่สุด [5]	เห็นด้วยมาก [4]	เห็นด้วยปานกลาง [3]	เห็นด้วยน้อย [2]	เห็นด้วยน้อยที่สุด [1]	สำหรับผู้วิจัย
2.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
2.1 ท่านได้รับความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการจากเจ้าหน้าที่						
2.2 แบบฟอร์มที่ชัดเจน สั้น กระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ						
2.3 มีระบบติดตามและประสานงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี						
2.4 เรื่องที่ท่านติดต่อเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว						
2.5 การที่รู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่จะทำให้ได้รับบริการก่อนบุคคลอื่น						
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวก่อนหลัง						
2.7 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
3. การสื่อสาร การให้คำแนะนำ และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย						
3.1 ท่านไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ติดต่อไว้โดยสะดวกเท่าที่ควร						
3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงความต้องการ						

ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					
	เห็นด้วยมากที่สุด [5]	เห็นด้วยมาก [4]	เห็นด้วยปานกลาง [3]	เห็นด้วยน้อย [2]	เห็นด้วยน้อยที่สุด [1]	สำหรับผู้วิจัย
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกต่อท่านเท่าที่ควรหลังจากการติดต่อของท่านไม่ เสร็จสิ้นในครั้งเดียว						
3.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร						
4. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร						
4.1 มีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลการให้บริการ						
4.2 ช่องทางหรือโอกาสในการติดต่อสะดวก/ทุกเวลา						
4.3 มีการจัดอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง						
4.4 ฐานข้อมูลในระบบ Intranet มีข้อมูลเพียงพอตามความต้องการและแยกประเภทอย่างชัดเจน						
4.5 มีการแจ้งข้อมูลที่ชัดเจนในระบบงานสารบรรณ/ e-mail						

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

BIOTEC MTEC NSTDA
NECTEC NANOTEC TMC
members of NSTDA

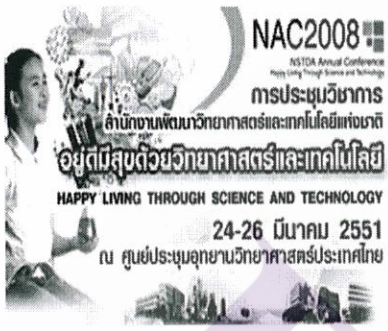
NSTDA Portal Project

Menu | Widgets

Show All | Hide All | Page settings | Sign in

page1

HighLight



NSTDA NEWS

Title: NSTDA NEWS
Set

Search:
Search

Load Default

Combobox: ประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์

- ศูนย์หนังสือ มธ. จับมือ นาโนเทค Say No Plastic ! ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ถุงผ้าสะท้อนน้ำ กันน้ำ-ต้านโลกร้อน
- แจ้งโอนย้าย นายสิทธิโชค ตั้งภัสสรเรือ ง

รับสมัครงาน

- สก. รับสมัครงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
- สก.รับสมัครพนักงาน ตำแหน่งนักวิเคราะห์ เชิงธุรกิจ
- สก.เปิดรับสมัครงานตำแหน่งนักวิชาการ 1 อัตรา

อบรมและสัมมนา

- ด่วน : ประชาสัมพันธ์การบรรยายพิเศษเรื่ อง Molecules as Industrial
- Training Program :: SOA and Implementation with Java (21-25 April 2008) ::

ระบบงานที่ใช้บ่อย

Title: ระบบงานที่ใช้บ่อย
Set

Combobox: 1

Text:
Ok

- ขอรับบริการระบบคอมพิวเตอร์
- ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน
- เบิกจ่ายพัสดุ
- ระบบจองห้องประชุม
- เว็บไซต์ HR
- ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- HR E-Learning
- EID Service System

MORE..

NSTDA Calendar

Title: NSTDA Calendar
Set

loc:Calendar_i mbobox

loc:Calendar_inp_text

undefined Ok Ok

March

S	M	T	W	T	F	S
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

2007 **2008** 2009

Webnote

Title: Set

Enter you text here.

To Do List:

Title: Set

New To Do: Add

- Todo 1
- Todo 2

Weather : Bangkok, Thailand

Unit: Celsius

Town: Set

Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
26° / N/A	27° / 33°	27° / 33°	27° / 33°

ค้นหาเบอร์โทรศัพท์

Search

MORE..

Yahoo

Display results in this page.

Google | **Yahoo** | IceRocket | Wikipedia

YAHOO! Go

MORE..

NSTDA Society (10)

News count: 10 Set

Refresh every: 10 min Set

Open directly on page: ☑

News url: http://central.nstd
Go

NSTDA Society
อ.สุพัทธ์ตอบคำถามจริยธรรมคุณธรรม
อ.วิวัฒน์ตอบคำถามจริยธรรมคุณธรรม
อ.พันธ์ศักดิ์ตอบคำถามจริยธรรมคุณธรรม
อ.วีระศักดิ์ตอบคำถามจริยธรรมคุณธรรม
อ.ศักรินทร์ตอบคำถามจริยธรรมคุณธรรม ช่วงที่ 2
อ.ศักรินทร์ตอบคำถามจริยธรรมคุณธรรม ช่วงที่ 1
จริยธรรมเชิงลบในการทำงาน (ปรัชญาการทำงานให้เข้าตากรรมการ)
ยืนหยัด ถูกต้อง และชอบธรรม
ทำอะไรตามใจ คือ ไทยแท้

ข่าวสาร สวทช. (10)

News count: 10 Set

Refresh every: 10 min Set

Open directly on page: ☑

News url: http://www.nstda.
Go

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงเปิดงาน NAC 2008
สวทช. โชว์ไฮไลท์ผลงานวิจัยในงาน NAC 2008
สวทช. เปิดตัวศูนย์สื่อสาร กระตุ้นสื่อเพิ่มพื้นที่ข่าววิทย์
เอ็มเทค วิจัยการรีไซเคิลหลอดเรืองแสง ไม่ปนเปื้อนสารพิษ
เทคโนโลยีชีวภาพ เพื่อการอนุรักษ์ต้นสักเสาชิงช้า
ขอเชิญเสนอชื่อและส่งผลงานเข้ารับรางวัล"นักเทคโนโลยีดีเด่น" และ "นักเทคโนโลยีรุ่นใหม่"
เนคเทค-ไมโครซอฟท์ ร่วมมือลดอาชญากรรมบนโลกไซเบอร์
สวทช. และ 6 หน่วยงานหลักติดตั้งโซลาร์เซลล์ เพิ่มโอกาสการเรียนรู้ในพื้นที่ห่างไกล
ยูคาลิปตัส: ไม้เศรษฐกิจของโลก
เนคเทคมอบทุนวิจัยแก่นักศึกษาศรีปทุม
พัฒนาป้ายชื่อไฮเทคค้นหาเด็กหลงทาง

Powered by Computer Center Department

Previous Version

Menu

Title: Set

คลังเอกสาร

- ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ
- แบบฟอร์มต่างๆ
- เอกสารการประชุม กวทช.
- เอกสารการประชุม ปรึกษาหารือผู้บริหาร
- เอกสารบรรยายผู้บริหาร (ย้อนหลัง)
- กรรมการจัดการ
- รายงานการประชุมผู้บริหารย้อนหลัง
- รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฯ

ข้อมูลทั่วไป

- เกี่ยวกับองค์กร
- วิสัยทัศน์/พันธกิจ
- กวทช.
- ทำเนียบผู้บริหาร
- ติดต่อ สวทช.
- ตราสัญลักษณ์ สวทช.
- เส้นทางรถบริการ
- ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
- ราคาเชื้อเพลิงน้ำมัน
- ฐานข้อมูลนักวิจัย
- ความรู้ 24 ชม. เพื่อ สวทช.
- วันหยุดประจำปี 2551
- การใช้งานโทรศัพท์
- ข้อมูลการใช้งานโมเด็ม

ระบบงานภายใน

- ประวัติพนักงาน
- ปฏิทินนัดหมาย
- ตรวจสอบอีเมล์
- สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- จองคอมพิวเตอร์โน๊ตบุค
- จองกล้องดิจิตอล
- จองกล้องวีดีโอดิจิตอล
- ห้องประชุม สก.
- ส่งอีเมล์เฉพาะกลุ่ม
- Service Request
- เบิกจ่ายพัสดุ
- Call Center
- ระบบสมัครงาน
- ระบบค้นหาผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
- ระบบจองใช้เครื่องมือห้องปฏิบัติการ
- ระบบจัดเก็บเอกสาร
- ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
- ค้นหาข้อมูลใบสมัครงาน
- นำเข้าข้อมูลใบสมัครลงฐานข้อมูล PersonNet

เว็บไซด์กิจกรรม

- NSTDA DAY
- ISO
- SPA
- 5ส.
- MMP
- SAP
- NSTDA Nursery
- สหกรณ์ออมทรัพย์ สวทช.
- ชมรมชาวพุทธ

เว็บไซด์หน่วยงาน

- ทรัพยากรบุคคล
- การเงิน/บัญชี
- ความปลอดภัย
- งานพัสดุ
- พัฒนาองค์กร
- ส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษ
- ศูนย์คอมพิวเตอร์
- งานธุรการ ศจ.
- สำนักตรวจสอบภายใน
- ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศ (EID)
- ฝ่ายอาคารสถานที่
- ฝ่ายบริหารแผนและงบประมาณ/ฝ่ายประเมินผล

คณะทำงาน

- CIO
- NETWORK
- PABI
- EHR
- พัฒนาเวบไซต์
- CRIME

ระบบงานสารบรรณ

ระบบงานสารบรรณปี 2551

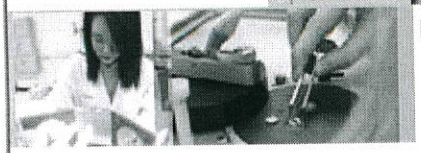
ชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน

ตกลง ยกเลิก

INFOMA e-Solution ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หน้าหลัก | ค้นหา | พิมพ์รายงาน | ออกจากระบบ



- หนังสือรอดำเนินการ
  - เอกสารรอลงทะเบียน
  - เอกสารระหว่างดำเนินการ
  - เอกสารส่งคืน | ตีกลับ
- ลงทะเบียนรับส่ง
  - ลงรับเอกสาร
  - สร้างเอกสารส่งภายใน
  - สร้างเอกสารส่งออกนอกองค์กร

ระบบงานสารบรรณปี 2551 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

ACF งานรับเงินรายได้และออกใบแจ้งหนี้ (สก),บาหยันกลิ่นมาลัย

จำนวน 71 เรื่อง

ทะเบียน	เอกสารเลขที่	วันที่	เวลา	เรื่อง
	วท 5401.6240/153/2551 ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ	25/03/2551	17:25	นำส่งรายได้บริษัท ซี.ซี.นอลลิดจ์ลิงคส์ จาก PMM ฝ่ายสื่อสิ่งพิมพ์และมัลติมีเดีย ถึง หัวหน้างานการเงินและบัญชี สก.
	วท 5401.6240/152/2551 ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ	25/03/2551	16:35	นำส่งรายได้เดือนมีนาคม 2551 จาก PMM ฝ่ายสื่อสิ่งพิมพ์และมัลติมีเดีย ถึง หัวหน้างานการเงินและบัญชี สก.
	บส.123/51 ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ	25/03/2551	16:23	ขอส่งเงินอุดหนุนของ บจก. อุตสาหกรรมแป้งมันบ้านโป่ง โครงการ ผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียโดยระบบ UASB และ โครงการ การนำก๊าซชีวภาพไปใช้งานในเครื่องพ่นไฟ จาก คุณณิภา เตชะกัมพลสารกิจ, ธ.สินเอเชีย ถึง ผพว.
	วท 5401.6240/151/2551 ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ	25/03/2551	15:54	นำส่งรายได้ฝากขายหนังสือศูนย์วิจัยฯ เดือนมีนาคม 2551 จาก PMM ฝ่ายสื่อสิ่งพิมพ์และมัลติมีเดีย ถึง หัวหน้างานการเงินและบัญชี สก.
	วท 5401.6240/150/2551 ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ	25/03/2551	15:38	นำส่งรายได้ฝากขาย บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด เดือน มีนาคม 2551 จาก PMM ฝ่ายสื่อสิ่งพิมพ์และมัลติมีเดีย ถึง หัวหน้างานการเงินและบัญชี สก.
	วท 5408.2320/147/2551 ส่งถึง-พร้อมส่งต้นฉบับ	24/03/2551	09:45	ขออนุมัติเช่าบริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง จำนวน 86,028 บาท (แปดหมื่นหกพันยี่สิบแปดบาทถ้วน) จาก ADM งานจัดการ (ศจ.) ถึง ผอ.โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์ ผ่าน ผอ.ฝ่ายบริหารทั่วไป
	วท 5408.2320/148/2551	24/03/2551	09:36	นำส่งสาเนาสัญญาอนุญาตให้ใช้สถานที่ภายในอาคารเพื่อติดตั้งสถานีและอุปกรณ์จุดติดตั้งสายอากาศเรียน หัวหน้างานการเงิน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางบาหยัน ทองเขียว
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	สำเร็จการศึกษา ปี 2527
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
	111 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
	ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
	จังหวัดปทุมธานี 10120

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอรพิน ชนะพาล
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	สำเร็จการศึกษา ปี 2530
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
	111 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
	ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
	จังหวัดปทุมธานี 10120