

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกองการเจ้าหน้าที่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (สมิต สัจฉกร : 2548)คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 42) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ทำให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

1.1 เทคนิคการให้บริการ(สมิต สัจฉกร : 2548)

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ทำให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความ เป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อ

- ผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย
- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึง อากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนา เป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจ แสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือนำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษ ครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกริยาตอบรับ

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ ผู้รับบริการพูดอยู่

1.2 การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจ ได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขา มาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทักปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอหยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอหยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอหยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอหยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอหยาศัยในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการ โดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอหยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกัน ได้ดีกว่าถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอหยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร

งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก

การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน

การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปยศได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการ

ให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสูงองค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

1.4 การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงา หวานอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวขุ่นเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ใหว่ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้อารมณ์หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

1.5 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว ฟุ่ลมฟายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่อง

ง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกคนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่มีพันธวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

1.6 ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง

เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้า

เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม

การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและ

ทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับบริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

1.7 องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นยอด

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

2.แนวความคิดคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิธและฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราชูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นตัวชี้วัดถึงระดับของคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการที่มีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการได้ดีเพียงใด คุณภาพของการส่งมอบบริการ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพทางเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับ ได้รับจากบริการเหล่านั้น โดยวัดได้ในลักษณะเดียวกันกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพการทำงาน (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น คือแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ไม่มีข้อบกพร่อง และตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ รวมทั้งสามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำ การเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้ (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะ ส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจาก บริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: 42; 1990: 18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: 102) พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้แสดงให้เห็น ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่ง เกิดจากการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของ ภาพรวม ในขอบข่ายของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การ ประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็น ไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบ ทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่ น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมี ความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ตามแนวคิดของบัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้า พฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็น

เรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (expert in the field of customer expectation) คือ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ บิทเนอร์และฮับเบิร์ต (Bitner and Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995: 37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเต็มเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นนี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption)

ประเด็นที่น่าสนใจคือ คุณภาพการให้บริการเป็นการพิจารณาจากเรื่องใด ?

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีเนลดีน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Comey, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

ในทัศนะของนักวิชาการไทยเช่นวีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็就会有ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมึระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการ

การตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกองการเจ้าหน้าที่

ประวัติความเป็นมาของกองบริหารงานบุคคล

วิสัยทัศน์ :

"กองบริหารงานบุคคลมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบุคลากรและมหาวิทยาลัย ภายใต้ความถูกต้อง ตรงตามกฎระเบียบ และเป็นธรรม"

พันธกิจ :

เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดำเนินการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง พัฒนาบุคลากร คุ้มครองรักษา งานมาตรฐานด้าน วินัย จรรยาบรรณวิชาชีพ งานสวัสดิการ งานฐานข้อมูลบุคลากร

กองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานสนับสนุน ที่จัดตั้งขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัย ฯ ครั้งที่ 12/2549 เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2549 เพื่อให้สามารถบริหารงานได้ตรงตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่ดูแลงานด้านบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เมื่อมีการแยกกลุ่มเป็น 9 มหาวิทยาลัย ทำให้ข้าราชการ ลูกจ้าง ต้องขอโยกย้ายเพื่อปฏิบัติหน้าที่ใน 9 มหาวิทยาลัย จึงได้เกิดกลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขึ้นในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2548 และได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก "กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์" เป็น "กองบริหารงานบุคคล" ตามมติสภามหาวิทยาลัย ฯ ในการจัดตั้งหน่วยงานภายในระดับกอง เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2549

ปัจจุบันกองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานที่ถูกต้องตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พ.ศ. 2550 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนพิเศษ 163 ง เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2550 โดยแบ่งออกเป็น 7 งาน ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง
3. งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
4. งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
5. งานพัฒนาบุคคล
6. งานวินัยและนิติการ
7. งานสวัสดิการ

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤติมา มังคลาภรณ์ (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเอกชน" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลและความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อกระบวนการบริหารงานบุคคล ใน 7 ด้าน คือ การวางแผนทรัพยากร การสรรหา การคัดเลือก การแนะนำเข้าสู่หน่วยงาน การประเมินการปฏิบัติงาน การอบรมและพัฒนา และสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า 1. มหาวิทยาลัยเอกชนได้มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลทั้ง 7 ด้าน ส่วนความคิดเห็นของอาจารย์เอกชน ที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละด้านพบว่า ความถี่ของการเลือกตอบตามความคิดเห็นของอาจารย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความถี่ของการตอบสูงสุดคือ มีการดำเนินการอยู่บ้างแล้ว ควรมีการปรับปรุงในด้านการวางแผนทรัพยากร การสรรหาการแนะนำเข้าสู่หน่วยงาน การประเมินการปฏิบัติงาน การอบรมและพัฒนา และสวัสดิการ ส่วนด้านการคัดเลือกนั้นความถี่ของการเลือกตอบความคิดเห็นของอาจารย์ไม่แตกต่างโดยมีความถี่ของการตอบสูงสุดคือ การดำเนินการที่มีอยู่แล้วมีความเหมาะสมไม่ต้องเปลี่ยนแปลง 2. ระยะเวลาที่อาจารย์ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความสัมพันธ์กับลักษณะการเลือกตอบความคิดเห็นของอาจารย์ ที่มีต่อกระบวนการบริหารงานบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่องต่อไปนี้ การวางแผนทรัพยากร การสรรหาวิธีการคัดเลือก ประเด็นที่ใช้พิจารณาในการคัดเลือก การแนะนำเข้าสู่หน่วยงาน ข้อมูลที่อาจารย์ได้รับเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน การประเมินการปฏิบัติงาน บริการเพื่อความมั่นคงในการทำงาน บริการและผลประโยชน์ที่ให้ความสะดวก รางวัลและ โบนัสพิเศษ ส่วนในเรื่องอื่น ๆ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับลักษณะการเลือกตอบตามความคิดเห็น 3. อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน มีระดับของความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการบริหารงานบุคคลทั้ง 7 ด้าน ในระดับ "ไม่เห็นด้วย" โดยมีระดับของความคิดเห็น "เห็นด้วย" กับลักษณะการ

ดำเนินงานในเรื่องต่อไปนี้มีการใช้เกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม หน่วยงานที่ต้องการบุคลากร มีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการสรรหาอาจารย์ที่ได้รับการคัดเลือกมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ผู้ประเมินได้ประเมินการปฏิบัติงานอย่างมีความยุติธรรม และมีการพัฒนาอาจารย์อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอาจารย์ ส่วนในประเด็นย่อยอื่น ๆ อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนไม่เห็นด้วยต่อการดำเนินงานที่เป็นอยู่

สุภาวดี วาทีธรรมคุณ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง”การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา” การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคล ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของข้าราชการกลุ่มสาขาวิชาของข้าราชการและประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามประเภทของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบไปด้วย ข้าราชการสาย ก 163 คน สาย ข 49 คน สาย ค และข้าราชการสาย ก ที่ดำรงตำแหน่งหน้าที่บริหารตั้งแต่หัวหน้าภาควิชาขึ้นไป 57 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 269 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1. ข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความคิดเห็นในการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าข้าราชการมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพัฒนาบุคลากรด้านสิทธิประโยชน์ ด้านองค์การบริหารงานบุคคล ด้านการประเมินบุคลากร ด้านการเข้าสู่ระบบ และด้านอัตราเงินเดือน-ค่าตอบแทน และมีความเห็นในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว คือ ด้านสถานภาพของบุคลากร 2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของข้าราชการ และประสบการณ์ในการทำงานปรากฏผลดังนี้ 2.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นในการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของข้าราชการสาย ก สาย ข สาย ค โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านอัตราเงินเดือน-ค่าตอบแทน ข้าราชการสาย ก กับ สาย ข แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยข้าราชการสาย ก มีความคิดเห็นมากกว่าสาย ข 2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นในการ

บริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาของข้าราชการ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสนับสนุนวิชาการหรืองานบริการ โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ยกเว้นด้านสิทธิประโยชน์ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปถึง 10 ปี และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ไพศาล ลับบัวงาม (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง”ความพึงพอใจและความคาดหวังในการบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรในการบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ 2) ความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรและ 3) ความคาดหวังของบุคลากรในการบริหารงานบุคคลที่ต้องการให้สถาบันจัดสรรให้กับบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสาย ก. ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 286 คน เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านอื่นอีก 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรีกับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านการบรรจุแต่งตั้งด้านกำหนดค่าตอบแทนและ สวัสดิการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารีกับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านการพัฒนาบุคลากรและการกำหนดการ ประเมินผล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความ คาดหวังในการบริหารงานบุคคลของทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ทั้ง 8 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ความคาดหวังของบุคลากรที่

ต้องการให้สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จัดสรรให้ คือ การบริหารงานที่ผสมผสานกันระหว่าง มหาวิทยาลัยในระบบราชการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ

อรุโณทัย อุ่น ไชสง.(2542).ได้ทำการวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี" ผลการวิจัยพบว่า

1.คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D.=0.62) เรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.46$, S.D.=0.62) ด้านผลงานของการบริการ ($\bar{X} = 3.29$, S.D.=0.70) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.27$, S.D.=0.78) ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.25$, S.D.=0.65) และด้านประสิทธิภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.21$, S.D.=0.66)

2.ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01เมื่อแยกตามรายด้านที่ระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านผลงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านระบบการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่าง

2.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามสายงาน พบว่า ประเภทบุคลากรที่มีสายงานแตกต่างกัน ระหว่างวิชาการ กับสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ และด้านความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ระหว่างบุคลากรที่มีอายุทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.กรอบแนวคิดในการวิจัย

