

บทที่ 2

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยในช่วงก่อนดำเนินการวิจัย ระหว่างดำเนินการวิจัย และหลังดำเนินการวิจัย มีแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

1. แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ (Satisfaction Concept)
2. แนวคิดเรื่องเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการบริการ (Criteria for Evaluating the Quality of Services Concept)
3. แนวคิดเรื่องส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix Concept)
4. การให้บริการของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค
5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ (Satisfaction Concept)⁹

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่หากระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

⁹ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, *การบริหารการตลาดยุคใหม่* (กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และ โซเทกซ์ จำกัด, 2541), หน้า 128-130.

แนวคิดเรื่องเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการบริการ (Criteria for Evaluating the Quality of Services Concept)¹⁰

ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

1. ความพึงพอใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟัง และเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษา และคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ และมีความซื่อสัตย์
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

¹⁰ Gilbert A. Churchill Jr., *Marketing : Creating Value for Customer*, Illinois Austen Press-Irwin, 1995, p.388

แนวคิดเรื่องส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix Concept)¹¹

ส่วนประกอบทางการบริการ คือ ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factors) หรือ Pre-delivery Factors ได้แก่

Company Image	=	ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงขององค์กร
Creditability of Company	=	ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท
Cost of Service	=	ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
Creativity of Service	=	ความแปลกใหม่ของบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors) หรือ During - delivery Factors ได้แก่

Convenience	=	ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
Correctness	=	ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนบริการ
Courtesy	=	กิริยา มารยาทที่พึงงามของผู้ให้บริการ
Complexity	=	ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับ บริการ
Carefulness	=	ความประณีตบรรจงและพิถีพิถัน ขณะบริการ
Carelessness	=	ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
Competence	=	ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของ บริการ หรือ องค์กรผู้ให้บริการนั้น
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post - service Factors) หรือ Post - delivery Factors ได้แก่

Conformance to Customer	=	ความสอดคล้องกับความคาดหวังของ
-------------------------	---	-------------------------------

¹¹ วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์, *คุณภาพในงานบริการ* (กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด, 2539), หน้า

Expectation	=	ลูกค้าก่อนมารับบริการ
Completeness of Service	=	ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
Consistency of Service Quality	=	ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพขอ บริการ
Complaint Handling	=	การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า
Cost Effectiveness	=	ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากได้รับบริการจนครบถ้วน แล้ว)

การให้บริการของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานภาคเป็นหน่วยงานที่ให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยสำหรับงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มีเขตพื้นที่รับผิดชอบในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคใต้ โดยกลไกหลักในการทำงานของสกว.สำนักงานภาค คือ ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเชิงพื้นที่ และศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเชิงประเด็น โดยทั้ง 2 ศูนย์ประสานงานจะทำหน้าที่ในการเป็นที่เล็งแก่นักวิจัยปฏิบัติงานในส่วนของงานพัฒนาโครงการ งานสัญญาโครงการ งานการเงินโครงการ งานบัญชีโครงการ งานติดตามโครงการ และงานเครือข่ายความรู้ ส่วนโครงการวิจัยที่อยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเชิงพื้นที่ และศูนย์ประสานงานเชิงประเด็น จะเป็นหน้าที่ของ สกว. สำนักงานภาค ที่จะต้องดูแลเป็นที่เล็งแก่นักวิจัยเข้าไปดูแลงานทั้งหมดเช่นเดียวกัน

งานพัฒนาโครงการ เป็นหัวใจสำคัญของงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิด ในเชิงวิจัยและพัฒนา เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นได้ดำเนินโครงการวิจัย เพื่อเรียนรู้กระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีส่วนร่วมจากกระบวนการวิจัย อันจะนำไปสู่ชุมชนที่เข้มแข็ง โดยในการพัฒนาโครงการจะเริ่มต้นตั้งแต่การทำความเข้าใจกับชุมชนเกี่ยวกับงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น การศึกษาข้อมูลบริบทชุมชน การมองเห็นปัญหาในชุมชน แนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนในการร่วมกันแก้ไขปัญหา จนกระทั่งได้โจทย์วิจัยที่เป็นปัญหาของชุมชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา¹²

¹² ทีมพัฒนาโครงการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานภาค, คู่มือการบริหารงาน และการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น เล่มที่(2) การพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น, หน้า 1.

งานสัญญาโครงการ งานสัญญาโครงการเป็นขั้นตอนของการจัดการด้านเอกสารเพื่อให้มีการลงนามรับทุนวิจัยอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร และเนื่องจากสัญญาโครงการ เป็นเอกสารที่แสดงถึงเงื่อนไขข้อตกลงร่วมกันระหว่างบุคคล 2-3 ฝ่าย อีกทั้งอาจต้องใช้ในการยื่นยันหากมีการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นสัญญาโครงการจึงไม่ควรมียึดผิดพลาดใดใดเกิดขึ้น ซึ่งผู้จัดทำควรยึดหลัก 2 ประการคือ ความถูกต้อง และชัดเจน¹³

งานการเงินโครงการ งานการเงินโครงการเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการโอนเงินอุดหนุนโครงการวิจัยให้กับโครงการวิจัยในแต่ละงวด ขั้นตอนของการโอนเงินโครงการคือ ทางงานสัญญาโครงการจะทำการขออนุมัติเพื่อเบิกเงินอุดหนุนโครงการวิจัย และให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติการเบิกเงินอุดหนุนนั้น จึงผ่านเรื่องมายังงานการเงินโครงการเพื่อทำการโอนเงิน ซึ่งจะทำการจัดทำเช็ค เพื่อนำเงินออกจากบัญชีของสกว.สำนักงานภาค และนำเข้าบัญชีโครงการนั้นๆ ไป¹⁴

งานบัญชีโครงการ งานในส่วนนี้จะเกิดขึ้นเมื่อโครงการเริ่มดำเนินการ และมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ซึ่งหัวหน้าโครงการวิจัยและทีมวิจัยต้องทราบถึงหลักการ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน โดยพี่เลี้ยงนักวิจัยจะเป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือโครงการวิจัยให้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามที่ได้ประมาณการไว้ และมีการอธิบายระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆตั้งแต่เริ่มดำเนินการวิจัย¹⁵

งานติดตามโครงการ ภายใต้แนวความคิดงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่มุ่งเน้นให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากการทำวิจัย ดังนั้นเป้าหมายของการติดตามสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นคือ การเสริมสร้างศักยภาพของทีมวิจัย และชาวบ้านด้านการเรียนรู้วิถีคิด วิถีวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ด้านการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมและการประสานศักยภาพภาคีที่หลากหลาย การพัฒนาความรู้ท้องถิ่นและยกระดับองค์ความรู้ให้เป็นระบบ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และกระบวนการเรียนรู้ และการสร้างมาตรฐานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นให้เป็นที่ยอมรับ¹⁶

¹³ ทีมสัญญาโครงการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานภาค, คู่มือการบริหารงานและการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น เล่มที่(3) การจัดทำสัญญาโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น, หน้า 2.

¹⁴ ทีมบริหาร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานภาค, คู่มือการบริหารงานและการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น เล่มที่(5) การบริหารงานทั่วไปเพื่อการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น, หน้า 2-3.

¹⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 22-23.

¹⁶ ทีมติดตามโครงการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานภาค, คู่มือการบริหารงานและการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น เล่มที่(5) การบริหารงานทั่วไปเพื่อการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น, หน้า 2-3.

งานเครือข่ายความรู้ ด้านงานเครือข่ายความรู้เป็นฝ่ายงานที่ดูแลในเรื่องของการเผยแพร่ งานวิจัยเพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้รับจากกระบวนการวิจัยถ่ายทอดออกมาในด้านหนังสือ ข่าว หรือ บทความต่างๆ เพื่อให้ผลงานวิจัยนั้นเป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่ทำวิจัยเอง และชุมชนอื่นที่มีสภาพ ปัญหาใกล้เคียงกัน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นิลบล ดุษฎีคำภีร์¹⁷ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าการ บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุในทุกๆ ฝ่ายของงานการเงินและบัญชี ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพอใจในระดับมาก ด้านงานพัสดุในส่วนของบริการดำเนินการออกของที่ ส่งจากต่างประเทศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกับด้านบุคลากร ของงานคลังและพัสดุ ในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดี และเต็มใจในการให้บริการ ยกเว้นในด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ผู้ให้บริการสามารถให้ ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจในระดับปานกลาง หรือไม่พอใจ จะเห็นได้ว่าสำนักงานเลขานุการ ยังไม่สามารถ สร้างบริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่รับบริการคาดหวัง

สุธีรา ตะริโย¹⁸ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีความพึง พอใจต่อปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมใน ระดับปานกลาง ต่อปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมี ค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรม

¹⁷ นิลบล ดุษฎีคำภีร์, ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (พฤษภาคม 2546), หน้า 235.

¹⁸ สุธีรา ตะริโย, ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการ ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (พฤษภาคม 2545), หน้า ง-จ.

ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆในรายละเอียดมีดังนี้

ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการ และสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความมีกิริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการในด้านความสุภาพของการให้บริการ รองลงมาคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยที่มีผลหลังเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการ รองลงมาคือ การปฏิบัติของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและด้านความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการตามลำดับ