

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ซึ่งประกอบไปด้วยหัวข้อที่สำคัญ คือ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีระบบการบริหาร แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและทรัพยากรดำเนินงาน ภูมิหลังมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและทรัพยากรดำเนินงาน
5. ภูมิหลังมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
6. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวความคิด

แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งมีผลต่อการทำงาน และผลของงานอย่างมาก ในการศึกษาความพึงพอใจมีความจำเป็นจะต้องศึกษาความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้เชี่ยวชาญและผู้วิจัยหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจไว้คล้ายคลึงและแตกต่างกัน ตามรายละเอียดดังนี้

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955:2) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) อธิบายความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall. 1969 : 50) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดลเลีย (D'Elia. 1972 : 173) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพของบุคคลว่าชอบมากชอบน้อยเพียงไร

กู๊ด (Good. 1973 : 32) ให้คำนิยามความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Woolman. 1973: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เดสเลอร์ (Dessler.1983: 23) อธิบายเกี่ยวกับกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์ พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

ราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรม (2525:558) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบและความรู้สึกที่ดี ต่อสิ่งต่าง ๆ

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

บุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: 62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชน ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539:6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำได้ด้วยตนเอง และมี

จงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และ ผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

อมร รักษาสัตย์ (2539 : 23) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้ตั้งแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจของประชาชน

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ภูทิกแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) จากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

จากความสำคัญดังกล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ และเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับมา ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบ พอใจ ประทับใจ ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากด้านบุคลากรหนองคายนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านของจิตใจเป็นสำคัญ

2. ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจ เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญและต้องศึกษา และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและวิจัย ดังจะเห็นได้จากผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญหลายคนได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะความพึงพอใจใน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539: 10)
อธิบายลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไป ดังนี้

ต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการ ก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการ บริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หาก เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อม ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการ บริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ จากการโฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้ เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่ง ที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใน กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวัง ก็ถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความ พึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่ คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่ เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปใน ทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) กล่าวถึงลักษณะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 65-66) อธิบายลักษณะความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการได้รับการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับการบริการในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอน ในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชน ทราบ ด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนด ไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันที หรือไม่ ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับ บริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหา ใน อินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

จากลักษณะของลักษณะความพึงพอใจดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า ลักษณะขอความพึงพอใจอยู่ที่คุณภาพของการบริการหมายความว่าหากบริการได้ถูกต้องโดยไม่มีข้อผิดพลาดด้วยแล้ว แสดงว่าการบริการของเราประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึง การลดขั้นตอนในการ ให้บริการให้สั้นลง สิ่งนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมไปถึงลักษณะของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพ ของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป เป็นต้น และลักษณะของ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อการตอบสนอง ต่อความต้องการ ที่ได้รับจากปฏิสัมพันธ์และการรับรู้กับสิ่งแวดล้อมหรือการกระทำของบุคคลที่ เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยถ้าทำให้ผู้รับบริการประทับใจตามที่คาดหวังไว้ ก็จะได้รับความรู้สึกดี หรือพึงพอใจนั่นเอง และกล่าวอีกนัยหนึ่งลักษณะของความพึงพอใจเป็นการประเมินสถานการณ์ จากข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการบริการหมายความว่าสถานที่ให้บริการหนึ่ง ๆ จะมีเกณฑ์มาตรฐาน การบริการกำหนดไว้ ดังนั้นถ้าบริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็แสดงว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือ ถ้าบริการได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานกำหนดก็แสดงว่าการบริการนั้นไม่เป็นที่พึงพอใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าบริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็แสดงว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ ดังจะเห็นได้ว่ามีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้เสนอแนวทางเกี่ยวกับปัจจัยดังนี้

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113 -121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนและพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะ ในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกก็จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538: 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติกร ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน

บริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้มีสีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษจดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ

จากความสำคัญดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

4. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทาง ด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันนํ้ามันรถ ที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมทั้งได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

มิลเล็ท (Millet 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กัน ในการให้บริการและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอ ในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) ซึ่งมีผลเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid. 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมบริการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่ เกิด

จากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือ แก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากระดับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในลักษณะต่าง ๆ ที่ได้รับจากการมารับบริการนั้น ได้แก่ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน โดยผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งการบริการนั้นจะต้องมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น การรับบัตรคิวแล้วให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีการเอาตำแหน่งหน้าที่การงานมาอ้าง หรือการมีสินบนรางวัล การบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงในการให้บริการนั้นผู้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสาร แบบฟอร์ม ข้อมูล ไว้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อมิให้ขาดตกบกพร่อง เพราะถ้าหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วอาจเป็นเหตุให้การบริการนั้นล่าช้าได้ การให้บริการนั้น ระดับความพึงพอใจอยู่ที่คุณภาพของการบริการหมายความว่าหากบริการได้ถูกต้องโดยไม่มีข้อผิดพลาดด้วยแล้ว แสดงว่าการบริการของเราประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึง การลดขั้นตอนในการให้บริการให้สั้นลง สิ่งนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการไว้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัด

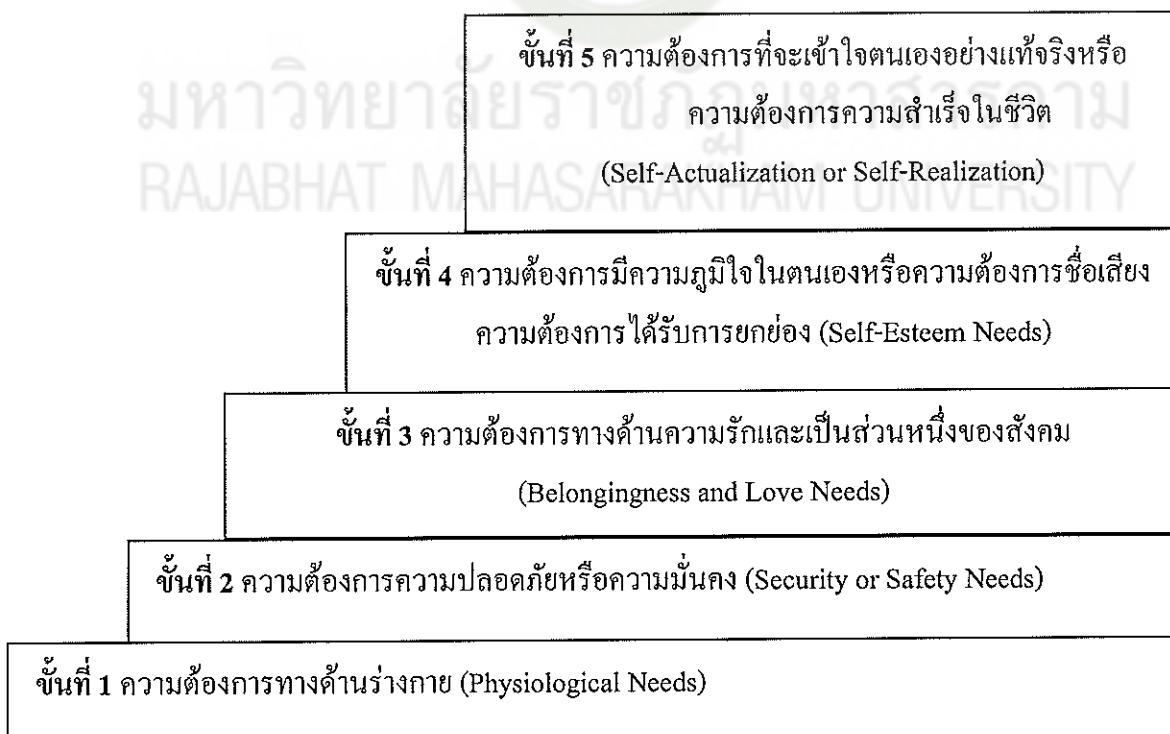
ความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เป็นต้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 153-154) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎี ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow's

ที่มา : Maslow, 1968 : 153-154

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย
 2. ความต้องการปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม
 3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการ ที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ
 4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร
 5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization or Self-realization) ถ้าดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามความรู้สึกนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้สูงในทัศนะของตนเอง
- จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์พอจะสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์มีทั้งหมด 5 ชั้น ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแต่ละขั้นนั้นมีความสำคัญ ไม่เท่ากัน

และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงขั้นที่สูงที่สุดซึ่งนั่นก็คือความสุขของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน

2. ทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (Equity Theory)

อัดัมส์ (Adams. 1963 : 422-436 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ.2522 : 393-396) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความเสมอภาคของอัดัมส์ จะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเราเองขึ้นอยู่กับมุมมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่างเช่น ในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่นและ/หรือ บุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน ที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบ ภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี่แสดงความหมายว่าเราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูง และได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเราเอง ได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเรา ตราบเท่าที่เราทราบว่าปัจจัยของพวกเขาสูงกว่าของเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึก ถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เราทราบว่าปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ของการให้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

จากทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์พอจะสรุปได้ว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีของความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญสองข้อ คือประการแรกทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ดังนั้นความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไร ความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้น และแรงจูงใจของเราที่จะลดความเครียดยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

3 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindzey, 1966 : 142 อ้างถึงใน พัทธกร ศาสนะสุพินธ์ 2547 :20) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้ จะรวมทั้งบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งความปรารถนา 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนา ในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

เพปพลา (Peplau, 1962 : 87 อ้างถึงใน จินตนา ประยูรพันธ์, 2527 : 42) มีความเห็นสอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ซัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะที่ต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากการพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตนเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจ ความเครียดและความวิตกกังวน ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้บุคคลจะจัดการความรู้สึกพอใจ และรู้สึกที่เกื้อหนุนกับการเปลี่ยนพฤติกรรมจึงมีความมุ่งหวังให้ตัวเองรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้นอาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการณ์ดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบด้าน

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า มนุษย์เราจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้นั้น จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคล

กับสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นแล้วเมื่อบุคคลมีการปฏิสัมพันธ์กันย่อมมีความปรารถนาที่จะทำให้เกิดความถึงพอใจและการมีความมั่นคงต่อกัน ซึ่งลักษณะเช่นนี้เรียกว่าการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและกัน เมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้วสิ่งที่จะตามมา ก็จะเกิดการพัฒนานุคลิกภาพที่ดีอีกด้วย ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนานุคลิกภาพนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างเหมาะสมหรือการมีปฏิสัมพันธ์อันดีด้วย เป็นผลที่จะทำให้เกิดการพัฒนานุคลิกภาพที่พึงประสงค์ตามมาด้วย หรือถ้าหากขาดสัมพันธภาพที่ดีแล้ว ย่อมทำให้การพัฒนานุคลิกภาพเป็นไปในทางที่ไม่เหมาะสมด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหาร

1. ทฤษฎีระบบราชการ

ทฤษฎีระบบราชการมีอยู่ 5 ทฤษฎี คือ (วิเชียร ชื่นชอบ, 2548 : 17 – 27)

- 1.1 ทฤษฎีระบบราชการของนักรัฐศาสตร์
- 1.2 ทฤษฎีระบบราชการในแง่บวกหรือระบบราชการของเวเบอร์
- 1.3 ทฤษฎีระบบราชการในแง่ลบ
- 1.4 ทฤษฎีระบบราชการในแง่ที่เป็นกลาง ๆ
- 1.5 ทฤษฎีระบบราชการในทางรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ

1.1 ทฤษฎีระบบราชการของนักรัฐศาสตร์ (Bureaucracy Theory a Political

Science Perspective)

ในทางรัฐศาสตร์คำว่าระบบราชการ หมายถึง การปกครองการบริหารซึ่งมีโครงสร้างแบบสำนักงาน หรือหน่วยงาน ในหน่วยงานเหล่านี้จะมีข้าราชการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานนั้น จะมีสายบังคับบัญชาที่อาศัยอำนาจบังคับบัญชาโดยตรง บทกฎหมาย และอาจบังคับบัญชาโดยตัวบทกฎหมายนี้ไว้เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง อย่างไรก็ดี การปกครองการบริหารโดยระบบราชการตามนัยนี้จะเป็นการปกครองการบริหารที่ยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมน้อยมาก ทั้งนี้ก็เพราะมีช่องว่างระหว่างผู้ปกครองและผู้ที่อยู่ใต้การปกครอง ผู้ปกครองจะเป็นผู้ออกคำสั่ง ส่วนผู้ที่อยู่ภายใต้การปกครองมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ปกครองเท่านั้น การปกครองการบริหารโดยระบบราชการนี้จึงเป็นการปกครองการบริหารซึ่งอยู่ภายใต้วัฒนธรรมทางการเมืองที่ประชาชนต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้ปกครองแต่เพียงฝ่ายเดียว

1.2 ทฤษฎีระบบราชการในแง่บวกหรือระบบราชการของเวเบอร์ (Weberian Bureaucracy Theory)

เป็นทฤษฎีทางด้านสังคมวิทยาและประวัติศาสตร์ ซึ่งมองว่าระบบราชการเป็นระบบที่กลุ่มคนพยายามจะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันและอย่างสม่ำเสมอ โดยการนำเอาหน่วยการผลิตสินค้าและบริการมารวมไว้เป็นกลุ่มก้อนและอาศัยระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร และการไม่คำนึงถึงเรื่องส่วนตัว

1.2.1 ลักษณะ โครงสร้าง ได้แก่

1) การมีสายบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันลงมาเป็นลำดับจากสูงลงมาต่ำ

(Hierarchy)

2) การมีการแบ่งงานกันตามความชำนาญพิเศษ (Division of Labor)

3) การมีระบบของกฎเกณฑ์ไว้อย่างแน่นอน (System of Rules)

1.2.2 ลักษณะทางด้านพฤติกรรม ได้แก่

1) การไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (Impersonality)

2) การใช้เหตุผล (Rationality)

3) การมุ่งปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Rule Orientation)

ตามแนวคิดของเวเบอร์นั้น ระบบราชการเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับระบบที่มีราชการ ทั้งนี้เพราะว่า

1) ระบบราชการเป็นระบบที่มีความเหนือกว่าระบบอื่น ๆ ทางด้านเทคนิค จึงสามารถจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ประชาชน ได้มากกว่า

2) ระบบราชการมีความเที่ยงตรง รวดเร็ว ไม่คลุมเครือ มีความรู้ในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารมีความต่อเนื่อง มีดุลพินิจที่จะตัดสินใจความขัดแย้งได้อย่างเที่ยงธรรม มีเอกภาพในตัวเอง มีการปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด และสามารถลดความกระทบกระทั่งระหว่างบุคคล ตลอดจนลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคคลลง

1.3 ทฤษฎีระบบราชการในแง่ลบ (Bennisian and Crozierian Bureaucracy Theory)

ทฤษฎีระบบราชการในแง่ลบนี้ จะเห็นได้จากผลงานของวอเรน เบนนิส และของไมเคิล โครซีเยร์

เบนนิส ได้วิจารณ์ระบบราชการว่ามีจุดบกพร่องอยู่หลายประการ กล่าวคือ

1. ระบบราชการไม่ยอมเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้พัฒนาตนเอง และมีได้มีส่วนช่วยให้ข้าราชการมีบุคลิกภาพของความเป็นผู้ใหญ่อย่างเพียงพอ เพราะข้าราชการคอยแต่จะปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้น

2. ระบบราชการส่งเสริมให้คนปฏิบัติงานอยู่ในกรอบเดียวกัน ทำให้ขาดความคิดสร้างสรรค์และตกเป็นเหยื่อทางด้านความคิดของกลุ่ม

3. ระบบราชการมิได้คำนึงถึงองค์การนอกแบบ และมองว่าคนเป็นเพียงชิ้นฟันเฟืองของเครื่องจักรหรือเป็นเครื่องมือขององค์การ ตลอดจนมิได้คิดแก้ไขปรับปรุงความเป็นอยู่ของคนทั้งที่อยู่ในองค์การและนอกองค์การให้ดีขึ้น

4. ระบบการควบคุมและอำนาจการบังคับบัญชาของระบบราชการไม่เหมาะสมกับสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

5. ระบบราชการไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ใครผิดใครถูกตามครรลองของกระบวนการทางตุลาการ

6. ระบบราชการไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาความแตกต่าง และความขัดแย้งระหว่างระดับตำแหน่งและกลุ่มต่าง ๆ ที่ปฏิบัติการกิจอยู่ในองค์การ

7. ระบบราชการมิได้ใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างเต็มที่ เพราะระบบราชการไม่เคยไว้เนื้อเชื่อใจผู้ใดเลย

8. ระบบราชการไม่สามารถที่จะประสานงานประโยชน์ในอันที่จะนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และไม่สามารถสนองตอบความต้องการของนักวิทยาศาสตร์สมัยใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ และ

9. ระบบราชการจะเปลี่ยนแปลง โครงสร้างทางบุคลิกภาพของคนให้กลายเป็นคนที่หมดหวัง สิ้นคิด และมีความท้อถอยในการปฏิบัติงานและในชีวิตส่วนตัว

โครซิเยร์ มองว่าระบบราชการจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดก็เฉพาะในสภาพการณ์ที่ปกติเท่านั้น แต่ระบบนี้จะไร้สมรรถภาพหากต้องเผชิญกับปัญหาการบริหารในสภาพการณ์วิกฤต ซึ่งเป็นผลจาก “วงจรแห่งความชั่วร้าย” ที่ระบบนี้สร้างขึ้นมาเอง นอกจากนี้ โครซิเยร์ ยังมองระบบราชการแบบเดียวกัน เบนนิส กล่าวคือ มองว่าระบบราชการเป็นสิ่งที่คอยคุกคามคนในสังคม ปัจจุบัน เพราะระบบราชการทำให้คนอยู่ในกรอบขององค์การขาดความกระตือรือร้น และทำให้คนมีความเป็นมนุษย์น้อยลง แต่ผลงานของโครซิเยร์ แตกต่างจากเบนนิสอยู่ประการหนึ่ง คือ โครซิเยร์ไม่เพียงแต่จะวิจารณ์ข้อบกพร่องของระบบราชการเลย ๆ แต่ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์โดยอาศัยกรณีการศึกษา 2 กรณีด้วยกัน คือการศึกษาที่ “Clerical Agency” และ “Industrial Monopoly” และพยายามตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับระบบราชการของฝรั่งเศส โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

1.4 ทฤษฎีระบบราชการในแง่ที่เป็นกลาง ๆ (Generic Downsian and Panandilerian Bureaucracy Theory)

ทฤษฎีระบบราชการในแง่ที่เป็นกลาง ๆ นี้ ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสียระคนกัน ส่วนจะพิจารณาว่าระบบราชการดีหรือไม่ดีนั้น จะตัดสินใจโดยการนึกเอาเอง (Intuition) ไม่ได้ จะต้องมีการวิจัยเชิงประจักษ์เพื่อพิสูจน์ความดีและไม่ดีนั้น ๆ

แอน โชนี คาวนีส มองระบบราชการและข้าราชการในความหมายที่เป็นกลาง ๆ กล่าวคือ ข้าราชการในฐานะที่เป็นบุคคลนั้นมีได้มีประสิทธิภาพ ความซื่อสัตย์ ทำงานหนัก มองอะไรอย่างละเอียดถี่ถ้วน และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าหรือน้อยกว่าคนที่ไม่เป็นข้าราชการ

พาย พาแนนดิเกอร์ และ เอส.เอส.เซอร์ซาคาร ได้พยายามให้คำจำกัดความของแนวความคิดของระบบราชการของเวเบอร์ในลักษณะที่สามารถวัดได้ (Operationalization of Concepts) และนำเอาคำจำกัดความดังกล่าวไปศึกษาโครงสร้างและพฤติกรรมดังกล่าวนั้น จะเอื้ออำนวยต่อบทบาทในการพัฒนาประเทศ หรือไม่ จากการศึกษาครั้งนี้ พาแนนดิเกอร์และเซอร์ซาคาร พบว่าลักษณะทางโครงสร้างของระบบราชการอินเดีย เช่น สายการบังคับบัญชา การแบ่งงานกันทำ และระบบข้าราชการอินเดียแต่อย่างใด แต่เมื่อบุคคลทั้งสองหันมาพิจารณาลักษณะตัวแปรทางด้านพฤติกรรมของระบบข้าราชการอินเดีย กลับพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านพฤติกรรมและบทบาทในการพัฒนาประเทศของข้าราชการอินเดียมีทั้งส่วนที่เอื้ออำนวยและขัดขวาง

1.5 ทฤษฎีระบบราชการในทางรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบของ เฮดดี (Headyan Bureaucracy Theory)

เฮดดีมองว่าในการศึกษาเปรียบเทียบระบบราชการนั้นนักรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบจะต้องยอมรับข้อเท็จจริงประการหนึ่งว่า รัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบการเมืองเปรียบเทียบ นั้นย่อมหมายความว่า ปรัชญาการณหรือพฤติกรรมในรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบเป็นเพียงส่วนหนึ่งของปรัชญาการณหรือพฤติกรรมทางการเมือง ดังนั้น หากนักรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบประสงค์จะใช้ระบบราชการและข้าราชการเป็นหน่วยวิเคราะห์ นักรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบอาจจะตั้งประเด็นการศึกษาเปรียบเทียบโดยเน้นเรื่องต่าง ๆ เช่น ลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหาร ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานและสภาวะแวดล้อมของการบริหาร เฉพาะอย่างยิ่ง นักรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบอาจจะต้องคำถามเกี่ยวกับระบบราชการต่าง ๆ ได้หลายแง่มุมด้วยกัน เป็นต้นว่า

1. ลักษณะของการปฏิบัติงานภายใน เช่น องค์กรประกอบ การจัดสายการบังคับบัญชา รูปแบบของความชำนาญเฉพาะอย่าง และแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมมีอะไรบ้าง

2. ระบบราชการเข้าไปเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายมากขึ้นเพียงใดและกว้างขวางเพียงใด และ

3. เราจะต้องควบคุมระบบราชการโดยใช้วิธีอะไร และควบคุมระบบราชการอย่างไรจึงจะได้ผล

นอกจากนี้ เฮดดี ยังได้กล่าวถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันของระบบการเมืองการบริหารที่พัฒนาแล้วและที่กำลังพัฒนา ตลอดจนพยายามแยกประเภทของระบบการปกครองการบริหารเพื่อนำมาศึกษาในเชิงประจักษ์ด้วย

ตามแนวคิดของ เฮดดี นั้นระบบการปกครองการบริหารที่พัฒนาแล้ว มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีโครงสร้างที่แบ่งงานกันทำ ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีภารกิจที่แน่นอน นอกจากนี้การกำหนดบทบาทของผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโครงสร้างนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักความรู้ความสามารถเฉพาะอย่าง การรับคนเข้ามาทำงาน และการปูนบำเหน็จ
2. วิธีการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายจะมีลักษณะการใช้เหตุผล และสอดคล้องกับปรากฏการณ์ในทางโลก
3. กิจกรรมที่ระบบการปกครองการบริหารกระทำลงไปจะมีขอบเขตอย่างกว้างขวาง และแทรกซึมเข้าไปในทุกส่วนหรือทุกชุดของสังคม
4. อำนาจทางการเมืองการบริหารจะมีความชอบธรรม (Legitimacy) สูงและได้รับความยินยอมจากประชาชน
5. ประชาชนมีความสนใจและเข้าร่วมในกิจกรรมของระบบการเมืองการบริหารอย่างกว้างขวาง
6. ระบบราชการมีองค์การขนาดใหญ่ มีความสลับซับซ้อน และมีความไวในการสนองตอบนโยบายของผู้ตัดสินใจทางการเมือง
7. ระบบราชการจะต้องมีความชำนาญเฉพาะอย่าง
8. ข้าราชการจะมีคตินิยมวิชาชีพนิยม (Professionalism) สูง
9. เนื่องจากรัฐบาลมีเสถียรภาพมาก จึงพลอยทำให้ระบบราชการมีการพัฒนาตามไปด้วยผลที่เกิดขึ้นก็คือ บทบาทและหน้าที่ของข้าราชการจะถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน
10. มีกลุ่มผลประโยชน์ที่คอยควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างได้ผล ระบบการปกครองและการบริหารที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมีลักษณะข้างต้นนั้น อาจจะแยกประเภทออกได้เป็นหลายประเภทด้วยกัน กล่าวคือ

1. ระบบการปกครองการบริหารแบบโบราณ (Classic Administratible System) เช่น ระบบฝรั่งเศสและเยอรมัน เป็นต้น ระบบนี้เป็นระบบที่ข้าราชการมีความไวในการสนองต่อนโยบายของผู้นำทางการเมืองโดยมิได้คำนึงว่าใคร หรือพรรคใดเข้ามาเป็นรัฐบาล

2. ระบบการปกครองการบริหารในวัฒนธรรมทางการเมืองของการเป็นพลเมืองดี (Administration in the Civic Culture) เช่น ระบบอังกฤษ และอเมริกัน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองการบริหารประเทศอย่างเต็มที่

3. ระบบการปกครองการบริหารที่กำลังเป็นสมัยใหม่ (Modernizing Administration) เช่น ระบบญี่ปุ่น ในระบบการปกครองการบริหารนี้ข้าราชการชั้นสูงจะมีอำนาจทางการเมืองมาก และ

4. ระบบการปกครองการบริหารภายใต้คอมมิวนิสต์นิยม (Administration Undercommunism) เช่น ระบบรัสเซีย ภายใต้ระบบนี้กลไกของรัฐบาลจะถูกควบคุมโดยสมาชิกพรรคคอมมิวนิสต์ กล่าวคือ คนที่มีอำนาจทางการเมืองภายในพรรคจะเข้าไปดำรงตำแหน่งที่เป็นจุด “ยุทธศาสตร์” ทางการบริหารด้วย

สำหรับลักษณะที่คล้ายคลึงกันของระบบการปกครองการบริหารในประเทศที่กำลังพัฒนานั้นมักจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ

1. รูปแบบของการบริหารงานจะมีลักษณะเป็นการเลียนแบบจากระบบอื่นมากกว่าที่เกิดขึ้นภายในระบบเอง
2. ระบบราชการขาดกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ
3. ระบบราชการจะมุ่งในเรื่องอื่น ๆ มากกว่าการผลิต
4. ระบบราชการจะมีความแตกต่างกันมากระหว่างรูปร่าง (โครงสร้าง) กับความเป็นจริง กล่าวคือ โครงสร้างอาจจะเลียนแบบระบบที่พัฒนาแล้ว แต่มีพฤติกรรมที่สื่อให้เห็นถึงความด้อยพัฒนา และ

5. ระบบราชการจะมีความเป็นอิสระสูงเพราะขาดการควบคุมอย่างได้ผลจากภายนอก

2. ทฤษฎีบริหาร

แนวความคิดในการบริหาร ได้มีนักวิชาการเสนอแนวความคิดในการบริหารไว้มากมายตามความเชื่อ ความคิดและประสบการณ์ของแต่ละคน ซึ่งแต่ละแนวความคิดนี้อาจจะเหมาะสมกับองค์การใดองค์การหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง หรือแล้วแต่สภาพแวดล้อม โดยเฉพาะ ไม่มีแนวความคิดใดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกองค์การ

บรยงค์ โตจินดา (2537 : 21 – 24) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหาร (Administration) หมายถึง การบริหารรัฐกิจและธุรกิจ มีหลายคนเข้าใจว่า Administration หมายถึง การบริหารระบบราชการ ซึ่งความจริงการบริหารราชการนั้น คณะกรรมการบัญญัติศัพท์ได้กำหนดขึ้นคือ รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) นอกจากนี้ยังพบว่ามีคำที่นิยมใช้กันเสมอ คือ Management หมายถึงการจัดการ ซึ่งจะหมายถึงการจัดการในทางธุรกิจมากกว่าจะหมายถึงการบริหารราชการ หรือ บริหารรัฐกิจ และโดยทั่วไปมักจะนิยมใช้ Administration ในทางบริหารราชการ และ Management นิยมใช้ในการบริหารธุรกิจ ถึงอย่างไรก็ดี 2 คำนี้ใช้แทนกันได้ เพราะหมายถึงการบริหารเหมือนกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 6) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหาร หมายถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์แนะนำเอาทรัพยากรมาบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2522 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า “กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม กำลังความพยายามของสมาชิกองค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

อรุณ รักรธรรม (2527 : 18) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหาร หมายถึงการทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มุ่งถึงความสำเร็จร่วมกัน โดยยึดหลักประหยัดและประสิทธิภาพ และความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผลงานนั้น การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์

Herbert A.Simon (อ้างถึงใน คมสัน ยอดสุทธิ,2539 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมแรงใจกันปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน

Andrew W.Halpm (อ้างถึงใน คมสัน ยอดสุทธิ,2539 : 8) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้ว่าการบริหารเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นทางการศึกษา อุตสาหกรรม หรือรัฐบาลจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 อย่างเป็นอย่างน้อยคืองาน (The Task) องค์การหรือหน่วยงานที่เป็นแบบแผน (The Formal Organization) กลุ่มผู้ร่วมงาน (The Work Group or Work Groups) และผู้นำ (The Leader or Leaders) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 มีความหมาย ดังนี้

1. งาน (The Task) หมายถึง ภารกิจที่หน่วยงานแต่ละหน่วยจะต้องกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ องค์การใดถ้าปราศจากงานหรือภารกิจที่ต้องกระทำแล้วองค์การนั้นก็ไม่มีเหตุผลที่จะดำรงอยู่อีก

2. องค์กรที่เป็นแบบแผน (The Formal Organization) หมายถึง กลุ่มชนิดพิเศษ เป็นกลุ่มสังคมที่ประกอบด้วยผู้นำและสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกขององค์กรต่างมีหน้าที่รับผิดชอบ มีบทบาทที่คาดหวังหรือที่กำหนดเอาไว้แตกต่างกันไป โดยสมาชิกทุกคนร่วมมือกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างเดียวกับองค์กร

3. กลุ่มผู้ร่วมงาน (The Work Group or Work Groups) ประกอบด้วยบุคคลซึ่งถูกเลือกให้ดำรงตำแหน่งตามที่ระบุไว้ในองค์กรใด องค์กรหนึ่งอาจมีผู้ร่วมงานกลุ่มเดียวหรือหลายกลุ่มก็ได้

4. ผู้นำ (The Leader or Leaders) หมายถึง ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จขององค์กร ในองค์กรหนึ่งอาจมีผู้บริหารหลายระดับทำหน้าที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จของกลุ่มย่อย ๆ ในองค์กรก็ได้ ซึ่งแต่ละกลุ่มต่างก็มีส่วนร่วมรับผิดชอบทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรด้วย

จากข้างต้น การบริหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กรทุกขนาด ทุกประเภท การบริหารจะมีความจำเป็นมากและเห็นได้ชัดเจนขึ้นเมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ การนำเอาทรัพยากรทั้งคน เงิน วัสดุ งบประมาณรวมกัน เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ จึงต้องมีผู้บริหารหรือผู้นำ ที่ต้องคอยเป็นผู้จัดการระเบียบ ระบบการทำงานและประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกันซึ่งตรงกับคำจำกัดความของคำว่า “การบริหารหรือการจัดการ” หมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร

องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ดำเนินไป โดยได้รับผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหน ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งฝ่ายบริหารงาน ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่สามารถรวมพลังของสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร เป็นผู้สั่งการ ชี้แนะ ออกคำสั่งในงานต่าง ๆ ต้องรับผิดชอบต่อโน้มน้าวให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกันทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรส่วนรวม

การบริหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรทุกขนาด ทุกประเภท และการบริหารจำเป็นมากสำหรับงานทุกระดับ การจัดการที่ดีต้องรู้จักวิธีการจัดสรรทรัพยากร โดยประหยัดและเกิดประโยชน์มากที่สุด ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีทุน ทรัพยากรและงานเต็มเท่ากัน แต่ความสามารถในการจัดการไม่ทัดเทียมกันก็อาจประสบความสำเร็จที่แตกต่างกัน

ที่สำคัญในการบริหารให้สำเร็จต้องอาศัยทรัพยากรของการบริหาร อันได้แก่ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า

4M

Henri Fayol (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2522 : 10) นักวิชาการทางการบริหารอีกท่านที่ได้ วางหลักการบริหารไว้ 14 ข้อ ด้วยกัน ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ ซึ่งมีเหตุผลของการแบ่งงานกันทำ คือ ต้องการลด

เวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง และเพิ่มทักษะของการทำงานให้มากขึ้น

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ผู้บริหารจะต้องมีทั้งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบควบคู่กันไป

3. ความมีระเบียบวินัย ซึ่งแสดงถึงการยอมรับในข้อตกลง หรือ นโยบายต่าง ๆ ของสมาชิกภายในองค์กร ความมีระเบียบวินัยจะเกิดขึ้นเมื่อต้องการตกลงระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายคนงานจะต้องมีความยุติธรรมมากที่สุด และในกรณีของการลงโทษควรจะมี ความยุติธรรมกับทุก ๆ ฝ่าย

4. การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเพราะการมีผู้บังคับบัญชาสองคนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหนึ่งคนนั้นจะเป็นการทำลายอำนาจหน้าที่และระเบียบวินัยได้

5. การมีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มงานควรมีเป้าหมายเดียวกัน ภายใต้แผนงานและผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

6. ผลประโยชน์ของบุคคลควรจะเป็นรองจากผลประโยชน์ของส่วนรวม

7. การให้ผลตอบแทน องค์กรจะต้องยึดแนวความคิดของความยุติธรรมและจะต้องเป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายคนงานและฝ่ายบริหาร

8. การรวมอำนาจ การลดหรือเพิ่มอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงความสามารถของผู้บริหารผู้ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานภายในแผนกงานต่าง ๆ

9. สายการบังคับบัญชาจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจากระดับสูงลงมายังระดับต่ำ โดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรความเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา

10. ความเสมอภาค หมายถึง ความเมตตา และความยุติธรรมที่ต้องมีแก่ทุก ๆ ฝ่ายภายในองค์กร ความเสมอภาคจะเป็นสิ่งจูงใจพนักงานที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พวกเขาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและความจงรักภักดี ความเสมอภาคนี้อาจจะสะท้อนให้เห็นได้จากหลักการจ่ายผลตอบแทนให้กับพนักงานจะต้องมีความยุติธรรม

11. ความมั่นคงของงาน หลักการนี้เป็นความต้องการของบุคลากรในทุกระดับซึ่งมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่

12. ความคิดริเริ่ม การให้คนงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กรจะหมายถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดริเริ่มต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้

13. ความสามัคคี ผู้บริหารจะต้องทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในองค์กรมีลักษณะเป็นทีมงาน และสมาชิกของทุก ๆ ทีมงานควรจะปฏิบัติงาน โดยมีความต้องการความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกันอย่างดีที่สุด

14. ความเป็นระเบียบ โดยการจัดวัสดุสำนักงานให้เป็นระเบียบ จับใช้สอยได้สะดวก และวางคนให้เหมาะสมกับงาน

กระบวนการหรือหน้าที่ในการบริหาร ซึ่งในทางทฤษฎีมีนักวิชาการให้ความเห็นไว้หลายท่าน เช่น

Henri Fayol (อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2531 : 24 – 25) เห็นว่าหน้าที่ในการบริหาร (Management Functions) คือ

1. Planing การวางแผน เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อธุรกิจและถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
2. Organizing การจัดองค์การ เป็นการรวมโครงสร้างของงานต่าง ๆ ในธุรกิจรวมทั้งการแบ่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้คนและเครื่องมือที่มีอยู่มีส่วนประกอบที่เหมาะสม ให้งานบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้
3. Commanding การบังคับบัญชา เป็นการสั่งการของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เข้าใจถึงการทำงานของหน้าที่ต่าง ๆ การสั่งการนี้ จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี
4. Co-ordinating การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือก้าวก่ายหน้าที่กัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ
5. Controlling การควบคุม เป็นภาระของผู้บริหารที่จะควบคุมกระบวนการการทำงานต่าง ๆ ให้อยู่ในกรอบของแผนงานที่วางไว้

Henry Mintzberg (อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542 : 5 – 8) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ในการบริหารไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. หน้าที่หลักในการบริหาร
 - 1.1 การกำหนดนโยบายขององค์กรและกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน
 - 1.2 กำหนดวิธีการปฏิบัติงานโดยการวางแผน เพื่อให้แผนงานนั้นสอดคล้องกันทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.3 แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยจัดหน่วยงานออกเป็นแผนกงาน ไหนที่ทำหน้าที่คล้ายกันก็รวมกัน และแยกกันเมื่อลักษณะของงานแตกต่างกัน โดยจัดคนที่เหมาะสมกับงานที่ทำด้วย

1.4 การควบคุม เป็นการที่ผู้บริหารจะต้องติดตามดูแลให้ผลงานนั้นออกมาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ถ้ามีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นจะดำเนินการแก้ไขได้ทันที

2. หน้าที่สนับสนุนหน้าที่หลัก นอกจากหน้าที่หลักที่ผู้บริหารต้องทำแล้วยังมีหน้าที่สนับสนุนหน้าที่หลักต้องทำอีก หน้าที่สนับสนุนเหล่านี้ จะทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ดำเนินไปโดยปราศจากปัญหาและอุปสรรคหรือขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้น้อยลงได้แก่

2.1 การตัดสินใจ เป็นงานที่ผู้บริหารจะต้องคิดและทำตลอดเวลาของการปฏิบัติงานเพราะปัญหาต่าง ๆ มักเกิดขึ้นเสมอระหว่างปฏิบัติงานจึงต้องทำการตัดสินใจทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการเลือกหลาย ๆ ทาง

2.2 การจูงใจ เนื่องจากคนเป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ พฤติกรรมของคนย่อมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และผลกระทบต่อองค์การได้ ดังนั้นในขั้นตอนของการทำงาน ผู้บริหารจะต้องมีวิธีการจูงใจ ให้คนงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อผลสำเร็จขององค์การ

2.3 การเป็นผู้นำ ผู้บริหารจะต้องมีบุคลิกลักษณะเป็นผู้นำที่ดี เพื่อความเชื่อถือและศรัทธาในตัวผู้บริหาร ในอันที่จะสั่งการใด ๆ ให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

2.4 การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเหมือนดาบยาวที่จะทำให้งานแต่ละหน่วยงานได้รับทราบแนวนโยบาย วัตถุประสงค์ ข้อมูลที่จำเป็น แผนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติงานได้สอดคล้องกัน

2.5 การประสานงาน เป็นความร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหาร จะต้องทำหน้าที่ในการประสานประ โยชน์แต่ละหน่วยงานให้ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ หน้าที่ในการบริหารงานที่เหมาะสมและนิยมกันมากที่สุด คือ การใช้วิธีรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้อำนาจ ดังนี้

1. การวางแผน
2. การจัดองค์การ
3. การจัดคนเข้าทำงาน
4. การสั่งการ
5. การควบคุม

หน้าที่ในการบริหาร โดยทางทฤษฎีจะจัดให้ การวางแผนอยู่อันดับแรกตามด้วย

การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การควบคุม ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามหน้าที่ในการบริหารมีนักวิชาการและนักบริหารหลายท่านได้กำหนดไว้แตกต่างกันแล้วแต่ทัศนะในการศึกษา เช่น

Luther Gulick และ Urwick (อ้างถึง บรรยงค์ ไตจินดา, 253 : 30 – 52) กำหนดหน้าที่ในการบริหารในหนังสือ Papers on the Scientific of Administration ไว้ว่า การบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย คำ 7 คำ โดยนำอักษรตัวแรกของแต่ละคำมารวมกันเป็นคำใหม่เพื่อย่อการจดจำคือ “POSDCORB” ซึ่งมาจากคำต่อไปนี้

P-Planning	คือ การวางแผน
O-Organizing	คือ การจัดองค์การ
S-Staffing	คือ การจัดคนเข้าทำงาน
D-Directing	คือ การสั่งการ (การอำนวยความสะดวก)
Co- Coordinating	คือ การประสานงาน
R-Reporting	คือ การรายงาน
B-Budgeting	คือ การจัดทำงบประมาณ

Harold D. Koontz ได้กำหนดหน้าที่ของการบริหารเป็น POSDC

Planning	= การวางแผน
Organizing	= การจัดองค์การ
Staffing	= การจัดคนเข้าทำงาน
Directing	= การสั่งการ
Controlling	= การควบคุม

George R. Terry กล่าวถึงหน้าที่การบริการ คือ P O A C

Planning	= การวางแผน
Organizing	= การจัดองค์การ
Actuating	= การจัดคนเข้าทำงาน
Controlling	= การควบคุม

Henri Fayol กำหนดหน้าที่การบริการ คือ

Planning	= การวางแผน
Organizing	= การจัดองค์การ
Commanding	= การบังคับบัญชา
Coordinating	= การประสานงาน
Controlling	= การควบคุม

จะเห็นได้ว่า นักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการในการบริหาร ไว้แตกต่างกันบ้าง และสรุปแล้วหลักการใหญ่ ๆ จะคล้ายคลึงกัน เหมือนกัน เพื่อเป็นกรอบของการพิจารณาศึกษา หลักการจัดองค์การและการบริหารตลอดการศึกษา จึงขอสรุปหน้าที่ในการบริหารที่สำคัญไว้ 5 ประการ (ซงชัย สันติวงษ์, 2531 : 13 – 15) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความต้องการ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถ เกี่ยวกับการพยากรณ์เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และทางการเมือง การวางแผนถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดของการจัดการ เพราะเป็นเรื่องยาก และต้องใช้เวลามากในกระบวนการคิดวางแผนนั่นเอง โอกาสจะผิดพลาดมีมาก เนื่องจากการมองไม่เห็นสาระสำคัญ มองไม่ทั่วถึง หรือคาดการณ์ เรื่องอนาคตผิดพลาดไป
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนดจัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดองค์การ เป็นการแบ่งงานภายในองค์การออกเป็นกลุ่ม ๆ พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ มอบหมายอำนาจหน้าที่ที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงาน หลักสำคัญของการจัดองค์การ ผู้บริหารต้องคำนึงเสมอ คือ เป้าหมายที่สูงขึ้น และเป็นงานที่ยากขึ้น ที่อาศัยคนและความชำนาญด้านต่าง ๆ มากขึ้น
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หน้าที่ในการจัดคนเข้าทำงานนั้น ได้แก่ การคัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานและธำรงรักษาให้มีคนงานที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์การ หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ต่อเนื่องจากการจัดองค์การเนื่องจากการจัดองค์การนั้น ได้แบ่งงานออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามความสามารถ ความถนัด การจัดคนเข้าทำงานจะทำหน้าที่จัดหาคนเข้าไปทำในตำแหน่งต่าง ๆ ให้เหมาะสม ทั้งความรู้ ความสามารถ เพราะการจัดคนเข้าทำงานย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการการทำงานในอนาคต
4. การสั่งการ (Directing) คือ ความพยายามที่จะทำให้การกระทำต่าง ๆ ของทุกฝ่ายในองค์การเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ การสั่งการนี้ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนให้เป็นผู้ที่มีความสามารถ รู้จักวิธีในการชี้แนะและควบคุมบังคับบัญชาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นไปตามที่ต้องการมากที่สุด ผู้บริหารจะต้องรู้จักมอบหมายงาน เข้าใจหลักและวิธีจูงใจคน และสามารถกระตุ้นให้ทุกคนมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้จักวิธีจัดการขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น ผู้บริหารทุกคนต้องทำตนเป็นผู้ผู้นำที่เหมาะสมและจะต้องเข้าใจถึงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ด้วย

5. การควบคุม (Controlling) คือการกำกับให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้เพื่อไม่ให้เกิดการประจบประแจงจะไม่สูญเปล่า ผู้บริหารจะต้องมีมาตรการในการควบคุมงานของตนอยู่เสมอ โดยการจัดระบบการรายงานกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อวัดผลการทำงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน

ลูเชอร์ กูติกและลินคอล์น เออร์วิค (อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ฤควัดวิทย์ ณ อยุธยา, 2542 : 87 – 89) เสนอไว้พอสรุปได้ดังนี้ คือ

หลักประสิทธิภาพ กูติกและเออร์วิค ให้ยึดหลักประสิทธิภาพว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริหาร ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อได้มีการแบ่งงานกันทำตามความเหมาะสม และความถนัด ดังนั้นถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานมากเท่าใด การบริหารงานก็จะบรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น ประสิทธิภาพก็จะเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ เขาทั้งสองยังได้กล่าวถึงเรื่อง หลักการจัดการองค์การไว้ด้วยว่า การแบ่งงานกันทำในองศาการจะทำให้หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขึ้นมาเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเขาจึงได้เสนอหลักการจัดองค์การที่สามารถก่อให้เกิดระบบ การประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ เหล่านั้นขึ้นมาไว้ด้วย โดยเขามีความเห็นว่าการจัดองค์การอาจยึดหลักการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ใน 4 รูปแบบดังนี้ คือ

1. หลักการจัดการตามวัตถุประสงค์ (Purpose) หมายถึง การจัดการโดยให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นหลัก ดังนั้นการจัดการแบบนี้จะมีการรวมเอาสมาชิกที่ทำงานประเภทต่าง ๆ มาอยู่รวมกันเพื่อช่วยกันทำงาน หรือเสนอบริการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะ เช่น ด้านการศึกษา ด้านการชลประทาน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

2. หลักการจัดการตามกระบวนการ (Process) หมายถึง การรวมเอาคนที่มีอาชีพเดียวกัน และมีความเชี่ยวชาญพิเศษเหมือนกันเข้ามาอยู่ในองค์การเดียวกัน เช่น ฝ่ายช่าง ฝ่ายการเงินและบัญชี ในลักษณะนี้องค์การของพวกช่างและวิศวกร จะทำงานด้านวิศวกรรมให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยองค์การของพวกนักบัญชีก็จะทำงานด้านบัญชีให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย เป็นต้น ซึ่งการจัดการแบบนี้เรียกว่าเป็นการจัดการตามแนวนอน (Horizontal)

3. หลักการจัดการตามลูกค้า (Clientele) และสิ่งของ (Material) องค์การตามลูกค้า หมายถึง องค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยรวมเอาเจ้าหน้าที่หลาย ๆ ฝ่ายมาทำหน้าที่ติดต่อหรือให้บริการกับลูกค้าเฉพาะบางกลุ่ม เช่น องค์การทหารผ่านศึก ทำหน้าที่ให้บริการแก่ทหารผ่านศึกในด้านต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล การศึกษา สวัสดิการ การฝึกหัดอาชีพ ฯลฯ เป็นต้น

4. หลักการจัดองค์การตามสถานที่ตั้ง (Place) หมายถึง การจัดองค์การ โดยรวบรวมเอาเจ้าหน้าที่หลาย ๆ ฝ่ายทำหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ต่อชุมชนในเขตหนึ่งเข้ามารวมอยู่ด้วยกัน เช่น การแบ่งส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคของไทยออกเป็นจังหวัดและอำเภอ

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยสุขวิทยา (Motivator – Theory) (อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2542 : 110 – 112) นี้เป็นทฤษฎี Frederick Herzberg ได้ทำการศึกษาและพัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมา โดยเนื้อหาของทฤษฎีนี้มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เพราะเขาได้แบ่งประเภทของปัจจัยต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นให้คนขยันทำงานมากขึ้นเป็นสองพวกคือ ปัจจัย ทางสุขวิทยา (Hygiene Factor) ได้แก่ นโยบายและการบริการขององค์การ การนิเทศงานทางเทคนิคและสภาพการทำงาน ซึ่งโดยทั่วไปปัจจัยเหล่านี้ จะใกล้เคียงกับความคิดของมาสโลว์ เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการขั้นต้น ๆ นั่นเอง ปัจจัยพวกที่สอง ได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ (Motivator Factor) ซึ่งได้แก่ เรื่องการได้รับความสำเร็จ ในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการมีโอกาสดำเนินงาน เป็นต้น

วิธีการศึกษาของ เฮิร์ซเบิร์ก คือเขาได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีจำนวน 200 คน ซึ่งทำงานในบริษัทต่าง ๆ 9 บริษัทด้วยกัน โดยเขาขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กรอกข้อมูลลงว่า ประสบการณ์ในการทำงานอันใดบ้างที่ทำให้เขารู้สึกสบายและรู้สึกไม่สบาย และให้ระบุว่าแต่ละประสบการณ์มีผลถึงความรู้สึกของเขาอย่างไรต่อองค์การ หลังจากเฮิร์ซเบิร์ก ก็ได้นำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาจัดหมวดหมู่ เช่น หมวดหมู่ความสำเร็จ หมวดหมู่การทำงาน หมวดหมู่เงินเดือน เป็นต้น เพื่อจะดูว่าข้อมูลในหมวดหมู่ใดแสดงถึงปัจจัยสุขวิทยาหรือปัจจัยจูงใจมากน้อยแต่ไหนอย่างไร

จากการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาว่า สิ่งใดทำให้ลูกจ้างคนงานรู้สึกดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่เขาทำ คำตอบที่ได้รับสามารถแยกออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานหรือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกทางลบกับงานที่เขาทำ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่เขาทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้เรียกว่า ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene factor) ซึ่งได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Company Policy and Administration)
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
3. เงินเดือน (Salary)
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation on the Job)
5. สภาพการทำงาน (Working Conditions)
6. ความมั่นคงของงาน (Security)

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่จะทำให้คนงานพอใจในงานได้หรือไม่ สามารถทำให้ผู้มีความสามารถทำงานมากขึ้น แต่ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเพียงข้อกำหนัดเบื้องต้นที่จะ ป้องกันไม่ให้ความพอใจในงานที่ยังคงอยู่ต่อไป หรือถึงขั้นที่จะทำให้คนงานออกจากงานเพื่อไป ทำงานที่อื่นที่มีสภาพที่ดีกว่าได้ หรือพูดง่าย ๆ ปัจจัยทางสุขวิทยานี้จะช่วยจัดความไม่พึงพอใจใน การทำงานได้เท่านั้น แต่ไม่สามารถเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงานให้กับคนงานได้

ปัจจัยกลุ่มที่ 2 คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้จะ เกี่ยวข้องกับความรู้ในทางบวกกับงานที่ทำ และเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติและบุคคลจะ ได้รับการจูงใจให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วย ปัจจัยเหล่านี้ซึ่ง เฮิร์ชเบ็ก เรียกว่า Motivator Factor หรือปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement)
2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Progress)
6. ความเจริญเติบโต (Growth)

ซึ่งปัจจัยจูงใจนี้ จะช่วยกระตุ้นหรือจูงใจให้ผลปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงาน และทำงานเต็มທີ່ขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ซึ่งการใช้ปัจจัยจูงใจนี้ อาจทำได้โดยมอบหมายงาน ให้คนงานทำเต็มທີ່ขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ซึ่งการใช้ปัจจัยจูงใจนี้ อาจทำได้โดยมอบหมาย งานให้คนงานทำเต็มที่ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานทุกคนมีโอกาสทำงานเพื่อไต่เต้าไปสู่ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นั้นเองอาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ เฮิร์ชเบ็ก เป็น ทฤษฎีที่มีแนวความคิดช่วยเสริมให้การนำเอาทฤษฎีของ มาสโลว์ ไปใช้ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น เฮิร์ช เบ็ก เน้นมากก็คือปัจจัยจูงใจ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานและเป็นแรงจูงใจหรือ สิ่งกระตุ้นให้คนทำงาน ได้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและทรัพยากรดำเนินงาน

1. การบริหารวิชาการ

1.1 การจัดการศึกษา

มหาวิทยาลัย ฯ ได้จัดการศึกษาแก่พระภิกษุสามเณร และคฤหัสถ์ ในระดับมัธยมศึกษา ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก โดยมีนโยบาย ดังนี้

1. ผลิตบัณฑิตทุกระดับให้มีคุณภาพที่พึงประสงค์ คือมีความรู้ความเข้าใจในพุทธธรรมอย่างลึกซึ้งและสามารถประยุกต์เข้ากับศาสตร์ต่างๆ ได้ มีปฏิปทาน่าเลื่อมใส ใฝ่รู้ใฝ่คิด เป็นผู้นำด้านจิตใจและปัญญา มีความสามารถในการแก้ปัญหา รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม มีโลกทัศน์และจิตสำนึกกว้างไกล มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนา รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม มีศักยภาพในการบริหารการจัดการเรียนการสอนและสื่อพระสัทธรรม

2. พัฒนาคณาจารย์ การใช้เทคโนโลยีการศึกษา และการประกันคุณภาพ

3. พัฒนาและจัดสรรบุคลากร อุปกรณ์การศึกษา และแหล่งความรู้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อต่อการผลิตบัณฑิต และเพิ่มศักยภาพความเป็นผู้นำทางวิชาการด้านพระพุทธศาสนา

4. พัฒนาศักยภาพนิสิตให้มีวินัย มีความรอบรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความเป็นผู้นำ มีจิตสำนึกผูกพันกับสถาบัน รู้จักรับผิดชอบต่อตนเอง พระพุทธศาสนา และประเทศชาติ

5. ส่งเสริมจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สัมพันธ์กับการเรียนการสอน ทั้งในและนอกหลักสูตร

6. พัฒนาระบบการปฏิบัติศาสนกิจให้มีประสิทธิภาพ สัมพันธ์กับการเรียนการสอน การศึกษาต่อ และการสนองงานต่อคณะสงฆ์

1.2 การวิจัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เน้นการศึกษาด้าน พระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นรากฐานทางวัฒนธรรมของสังคมไทย ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ในพระไตรปิฎกและทำความเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพระพุทธศาสนา โดยวิธีสหวิทยาการ และนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้อุทธศาสนาแก่สังคม

1.3. การบริการวิชาการแก่ชุมชน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้สนองนโยบายของรัฐบาล และคณะสงฆ์ในการให้การศึกษาแก่เยาวชนไทย โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาจากชนบท ซึ่งสนใจเข้ามา บรรพชา-อุปสมบท เพื่อการศึกษาเล่าเรียน มหาวิทยาลัย ฯ จึงเป็นสถาบันการศึกษาที่มี

นิสิตส่วนใหญ่เป็นพระภิกษุสามเณร และเปิดโอกาสให้กับประชาชนทั่วไปที่สนใจศึกษาเล่าเรียน ศาสตร์ทางพระพุทธศาสนาในลักษณะของการบูรณาการ เข้ากับศาสตร์แขนงต่างๆ อันจะทำให้ พุทธศาสนิกชน สามารถนำหลักการทางพระพุทธศาสนา ไปปรับประยุกต์ใช้ในสชีวิตประจำวันได้ อย่างสมบูรณ์ และดำรงตนอยู่ในสังคม ได้อย่างปกติสุข มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จึงเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นสื่อกลางการสร้างสรรค์ประโยชน์สุขทั้งต่อฝ่ายพุทธจักร และฝ่าย อาณาจักร

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ให้การสนับสนุนงานบริการวิชาการ แก่สังคมควบคู่ไปกับการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการ ดังกล่าว นำไปสู่การพัฒนาสังคมโดยส่วนรวม โดยมีหลักพุทธธรรมเป็นแกนในการดำเนินงาน นับเป็นการส่งเสริมกิจการของคณะสงฆ์ไทยในด้านการศึกษา และการเผยแผ่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

1.4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีเป้าหมายที่จะทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมด้วยการอบรม สัมมนา และประชาสัมพันธ์ในทุกระดับให้บุคลากรมีความเข้าใจ อย่างลึกซึ้ง จนสามารถกำกับดูแล อนุรักษ์ รวมถึงสามารถเป็นแกนกลาง ในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไป มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดนโยบาย ไว้ในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยไว้ ดังนี้

1. พัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยในด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา การทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแผ่พระพุทธศาสนาการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. สนับสนุนการพัฒนาทางจิตใจควบคู่กับการพัฒนาทางวัตถุ บนพื้นฐานแห่ง หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาและความเจริญของบ้านเมือง

1.5 ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กำหนดให้การดำเนินงานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมเป็นภารกิจหลัก ควบคู่ไปกับงานบริการวิชาการแก่ชุมชน สามารถเป็นแกนกลาง ใน การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไป ให้การสนับสนุนและร่วมมือกับภาครัฐและ เอกชน ในการจัดกิจกรรมรณรงค์ทางด้านศีลธรรม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม สนับสนุนการวิจัยด้าน การเผยแผ่พระพุทธศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

2. การบริหารงบประมาณ

หลังจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแล้ว ในปี พ.ศ. 2541 จึงได้จัดทำคำขอตั้งงบประมาณสนับสนุนการบริหารงานจากรัฐบาลและได้รับจัดสรรงบประมาณจากรัฐใน หมวดเงินอุดหนุน เพื่อใช้ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2542 เป็นต้นมา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังนำเงินรายได้มาผนวกเข้ากับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐ ตั้งเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามปณิธาน พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

3. การพัฒนาบุคลากร

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งในการบริหารจัดการ ให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพทั้งด้านองค์ความรู้ ทักษะ และมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยในภาพรวมได้ จึงได้ออกประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 กำหนดการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน การไปปฏิบัติงาน วิจัย การไปปฏิบัติงานบริการวิชาการ การไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนอาจารย์หรือนักวิชาการและการอื่นใด ที่จำเป็นและเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นในปีงบประมาณ 2548 มหาวิทยาลัยฯ จึงจัดให้มีโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากร ได้แก่

3.1 การให้การส่งเสริมการศึกษาคือ ในมหาวิทยาลัยและสถาบันอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 22 ทุน นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังให้ทุนสนับสนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาอีกจำนวน 7 ทุน

3.2 การจัดอบรม สัมมนา ให้กับบุคลากร โดยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันอื่น จำนวนรวมทั้งสิ้น 24 ครั้ง

4. การบริหารอาคารสถานที่

อาคารที่ทำการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ตั้งอยู่ในพื้นที่ของวัดมหาธาตุ ยุวราชรังสฤษฎิ์ เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 3 ชั้น มีขนาดพื้นที่ใช้สอย 2400 ตารางเมตร มีการบูรณะ อาคารและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคเพื่อใช้เป็นห้องเรียน ห้องประชุม และสำนักงานบริหารส่วนต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีอาคารอื่นๆ อีก 6 หลัง คือ อาคารธรรมวิจัย อาคารอภิธรรม โชติกะวิทยาลัย อาคารบริหารทางการศึกษา อาคารมหาจุฬาบรรณาคาร และอาคารหอสมุดกลาง

นอกจาก พัฒนาการทางด้านการบริหารและการขยายตัวของการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทำให้ขนาดพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2543 จึงได้ดำเนินการเปิด ศูนย์การศึกษา ก่อสร้างเป็นอาคารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยขึ้นที่วัดศรีสุदारาม แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยยังได้ ก่อสร้างอาคารเรียน ในส่วนวิทยาเขตต่างๆ รวมทั้ง วิทยาเขตหนองคาย ซึ่ง ได้ดำเนินการก่อสร้างที่ บ้านโพนตาล ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้พัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลัก เรียกว่า MCUNet (Mahachulalongkornrajavidyalaya University Network) เชื่อมโยงส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ และสถาบันสมทบ เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน รวมถึงหน่วยงานภายนอก ทั้งในและต่างประเทศ โดยเชื่อมเข้ากับโครงข่ายบริการของ ทบวงมหาวิทยาลัย UNiNet และกระทรวงศึกษาธิการ MOENet นอกจากนี้ยัง ได้พัฒนาข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

5.1 ข้อมูลด้านการเรียนการสอน หลักสูตร สื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Books มากกว่า 50,000 หน้า

5.2 ข้อมูลด้านการบริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ระบบ E-mail,ระบบงบประมาณ, ระบบเงินเดือน,ระบบการบัญชี, ระบบการพัสดุ, ระบบบุคลากรในรูปแบบ Web-base

5.3 ข้อมูลด้านการบริการนิสิต ได้แก่ระบบทะเบียนนิสิต ประกอบด้วย การลงทะเบียน การตรวจสอบผลการเรียน ตารางเรียน ตารางสอบ การจ่ายเงิน เป็นต้น

5.4 ข้อมูลด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วยพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยบนซีดีรอม, งานวิจัย, การอบรมคอมพิวเตอร์ระดับ ต้น ระดับกลาง และระดับสูง รวมทั้งได้พัฒนาเว็บไซต์สนองงานต่อคณะสงฆ์

5.5 การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์การเรียนการสอน ได้พัฒนาห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์สำหรับนิสิตขนาด 21 ที่นั่ง ปี 2546 – 2548 รวม 17 ห้องเรียน สามารถตอบสนองต่อ การเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ คณะสงฆ์ และประชาชน ทั่วไป

5.6 ด้านการพัฒนาโครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการสร้าง อาคารสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยความอุปถัมภ์การก่อสร้างของสมเด็จพระมหา ราชมิ่งคณาจารย์ เจ้าอาวาสวัดปากน้ำ ภาษีเจริญ กรรมการมหาเถรสมาคม ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง กรณราชวิทยาลัย ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การเตรียมความพร้อมแก่บุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้
อบรมบุคลากรด้านเว็บไซต์ (Webmaster) ด้านเครือข่าย (Network Administrator) รวมทั้งฝึกอบรม
บุคลากร ให้มีความรู้ระบบต่างๆ เช่น ระบบทะเบียนนิสิต ระบบห้องสมุดเพื่อรองรับระบบที่มีอยู่

6. การประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
ดำเนินการโดยคณะสงฆ์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้กำหนด
เป็นนโยบาย และดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นมา โดยการ
ระดมความคิดเห็นของบุคลากรทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ จนได้ข้อสรุปเป็นที่น่า
พอใจ จากการให้คำปรึกษาและแนะนำ โดยที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จนเกิด
มีคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้มีกำหนดให้มีการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา
ภายในของแต่ละส่วนงานถึง 2 ครั้ง ก่อนจะมีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก พร้อมกับ
แผนปฏิบัติการในการดำเนินงาน

ในการดำเนินงาน คณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ คณะกรรมการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการ
ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ
เป็นที่ปรึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยกำหนดเกณฑ์การ
ตรวจสอบและประเมินคุณภาพทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัย เป็น 3 ระดับ คือ
ระดับ A 1 (Awareness) หมายถึง ส่วนงานมีความตระหนักถึงความสำคัญของการ
พัฒนาการศึกษาให้ได้มาตรฐาน มีความเข้าใจในสภาพ ปัญหาที่เกิดขึ้นและมีจิตใจที่อยากพัฒนาให้
ดีขึ้น

ระดับ A 2 (Attempt) หมายถึง ส่วนงานมีความพยายามที่จะทำให้ความตระหนักนั้น
เป็นความจริง โดยมีร่องรอยความพยายามในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของ
ส่วนงานให้ดีขึ้น

ระดับ A 3 (Achievement) หมายถึง ส่วนงาน ได้บรรลุผลสัมฤทธิ์จากความพยายามที่
ได้ดำเนินการและเกิดผลตามสภาพจริงในแต่ละเกณฑ์และตัวชี้วัด

ผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในครั้งที่ 1 เป็นารรวมอยู่ใน
ระดับ A 2 ทุกด้าน (ยกเว้นด้านนิสิต) ส่วนด้านงบประมาณอยู่ในระดับ A 3

ภูมิหลังมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะสงฆ์ไทย ที่สมเด็จพระบรมพิตรพระราชสมภารเจ้า พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงสถาปนาขึ้น ได้ดำเนินการตามพระราชปณิธาน และปฏิบัติภารกิจที่สำคัญในการผลิตบัณฑิตทางด้านพระพุทธศาสนา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มายาวนานกว่า 1 ศตวรรษ มีวิวัฒนาการโดยสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2432 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงสถาปนา “มหาธาตุวิทยาลัย” ขึ้นที่วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ และมีการใช้คำว่า วิทยาลัย เป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2432 เปิดทำการสอนอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม โดยมีสมเด็จพระวันรัต (ขิต อุทยมหาเถร) เป็นนายกมหาธาตุวิทยาลัยรูปแรก

พ.ศ. 2439 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดฯ ให้สร้าง “สังฆิกเสนาสน์ราชวิทยาลัย” เป็นอาคารเรียน และโปรดฯ ให้เปลี่ยนนาม “มหาธาตุวิทยาลัย” เป็น “มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” เป็นสถานศึกษาพระไตรปิฎกและวิชาชั้นสูงสำหรับพระภิกษุ สามเณร และคฤหัสถ์ทั่วไป

พ.ศ. 2490 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี คณะพุทธศาสตร์เป็นครั้งแรก เมื่อ วันที่ 18 กรกฎาคม ใช้ชื่อปริญญาว่า พุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.) โดยมีพระพิมลธรรม (ช้อย ฐานทตฺตเถร) เป็นนายกสภามหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2500 ปรับเปลี่ยนระบบการวัดผลมาเป็นระบบหน่วยกิต โดยกำหนดให้บัณฑิตต้องศึกษา อย่างน้อย ๑๒๖ หน่วยกิต

พ.ศ. 2505 เปิดสอนคณะครุศาสตร์

พ.ศ. 2506 เปิดสอนหลักสูตรแผนกอบรมครูศาสนศึกษาระดับประกาศนียบัตร และเปิดสอนคณะเอเชียอาคเนย์ (ต่อมาเปลี่ยนเป็นคณะมานุษยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2516)

พ.ศ. 2512 ปรับหลักสูตรแผนกอบรมครูศาสนศึกษาเป็นวิทยาลัยครูศาสนศึกษา และปรับเปลี่ยนหน่วยกิตเป็น 200 หน่วยกิต

พ.ศ. 2512 มหาเถรสมาคมออกคำสั่งเรื่อง “การศึกษาของมหาวิทยาลัยสงฆ์ พ.ศ. 2512” “และเรื่อง “สภาการศึกษาของคณะสงฆ์ พ.ศ. 2512” ส่งผลให้มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีสถานะเป็นสถาบันการศึกษาของคณะสงฆ์ไทยโดยสมบูรณ์

พ.ศ. 2521 ขยายการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาไปสู่ภูมิภาคโดยได้จัดตั้งวิทยาเขตแห่งแรก ที่จังหวัดหนองคาย และขยายไปยังจังหวัดอื่นๆ ที่มีความพร้อมด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ ณ ปัจจุบันมีวิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน หน่วยวิทยบริการสถาบันสมทบ ดังนี้

2.1 วิทยาลัยเขต จำนวน 10 แห่ง

2.1.1 วิทยาลัยเขตหนองคาย จัดตั้งโดยปรารภของพระราชปรีชาญาณมุณี เจ้าคณะจังหวัดหนองคาย ในระยะเริ่มต้น จัดตั้งเป็นวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพระพิมลธรรม (อาจ อาสภมหาเถร) ในฐานะนายกสภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ไปเป็นประธานเปิดหลักสูตรคณะครุศาสตร์จัดตั้งเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2521 ต่อมาสภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้มีมติให้เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการว่า “มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในพระบรมราชูปถัมภ์ วิทยาเขตหนองคาย เมื่อปีพุทธศักราช 2529 ปัจจุบันมีสถานที่ทำการ ตั้งอยู่ ณ วัดศรีสะเกษ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รหัสไปรษณีย์ 43000

2.1.2 วิทยาลัยเขตเชียงใหม่ จัดตั้งเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2527 โดยปรารภ ของอาจารย์รุ่งเรือง บุญไชยรส อดีตคณบดี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อยกระดับ การศึกษาของพระภิกษุสามเณร ในจังหวัดภาคเหนือ ได้นำเรียนปรึกษากับคณะสงฆ์เชียงใหม่ และ จัดตั้งเป็นวิทยาลัยสงฆ์ล้านนา ในนามคณะสงฆ์เชียงใหม่ ต่อไป สภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีมติรับวิทยาลัยสงฆ์ล้านนา เป็นกิจการส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2528 มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ วัดสวนดอก ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50200

2.1.3 วิทยาเขตนครศรีธรรมราช เบื้องต้นจัดขึ้นเป็น วิทยาลัยสงฆ์ภาคทักษิณ โดยสืบสานงานของ พระราชธรรมเทวี (เรื่อง วุฑฒิญาณ โณ ป.ธ. 5) เจ้าคณะจังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อมาได้เสนอให้มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณาจัดตั้งเป็นวิทยาลัยเขต เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2528 สภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีมติยกฐานะเป็นวิทยาเขต นครศรีธรรมราช มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ วัดแจ้ง ตำบลท่าวัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80000

2.1.4 วิทยาเขตขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2528 พระราชสารเทวี เจ้าอาวาสวัดธาตุ (พระอารามหลวง) และรองเจ้าคณะภาค 9 ในสมัยนั้น มีความดำริให้จัดตั้งวิทยาเขตขอนแก่น เพื่อ เป็นสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับพระภิกษุสามเณรในจังหวัดขอนแก่น ในเขตปกครอง คณะสงฆ์ภาค 9 และในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยความสนับสนุน ของเจ้าประคุณสมเด็จพระ พุฒาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถร) นายกสภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และพระ เถรานุเถระทุกระดับ ในเขตปกครองคณะสงฆ์จังหวัดขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช

วิทยาลัย ได้อนุมัติจัดตั้งวิทยาเขตขอนแก่น เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2528 ตามหนังสือที่ 714/2528 ลงวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2528 มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ วัดธาตุ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์

40000

2.1.5 วิทยาลัยนครราชสีมา ริเริ่มดำเนินการ โดย คณะสงฆ์ในจังหวัด

นครราชสีมา ได้ตั้งคณะกรรมการจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา โดยมี พระศรีกิตติโสภณ (เกียรติ สุกิตติ) เป็นประธาน ได้ประชุมเตรียมงาน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2523 เป็นต้นมา และที่ประชุมมีมติให้คณะสงฆ์ภาค 11 เป็นผู้ดำเนินงาน เพื่อให้การจัดการศึกษามีความสมบูรณ์ พระพรหมคุณากร (พุ่ม กิตติสารเถร) จึงได้ทำหนังสือลงวันที่ 5 ตุลาคม 2529 ไปยังมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขอให้อนุมัติเป็นวิทยาเขต และนำเรื่องเข้าสู่การประชุมสภาวิทยาลัย ครั้งที่ 5/2529 โดยมีมติเป็นเอกฉันท์อนุมัติให้วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เป็นวิทยาเขตนครราชสีมา ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม พุทธศักราช 2529 ปัจจุบันมีสถานที่ตั้งอยู่ ณ บ้านหัวถนน ถนนชาติพัฒนา ตำบลหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30000

2.1.6 วิทยาเขตอุบลราชธานี ริเริ่มดำเนินการก่อตั้ง โดยพระกิตติญาณ โสภณ รอง

เจ้าคณะจังหวัด และคณะสงฆ์จังหวัดอุบลราชธานี รวมถึงการสนับสนุนจากกรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการจัดตั้งในปี 2529 และจัดตั้งเป็นวิทยาเขตอุบลราชธานี ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่ 79/2529 ปัจจุบันมีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ คงบังไฟ บ้านหมากมี ก.ม. 8 ถนนสมเด็จ ตำบลกระโสม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รหัสไปรษณีย์ 34000

2.1.7 วิทยาเขตแพร่ ริเริ่มดำเนินการ โดยคณะสงฆ์จังหวัดแพร่ อุตริดิษฐ์ น่าน

พะเยา ลำปาง และเชียงราย เพื่อให้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยสงฆ์ และสภามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีมติตามประกาศมหาวิทยาลัยที่ 3/2530 เมื่อวันที่ 10 มกราคม พุทธศักราช 2530 ปัจจุบันมีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ วัดพระบาทมิ่งเมืองวรวิหาร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ รหัสไปรษณีย์ 54000

2.1.8 วิทยาเขตสุรินทร์ โดยปรารภของ พระราชสิทธิโกศล เจ้าคณะจังหวัด

สุรินทร์ ร่วมกับคณะสงฆ์พร้อมทั้งข้าราชการ คณาจารย์พ่อค้าและประชาชน มีมติให้ดำเนินการขออนุญาตจัดตั้งสาขามหาวิทยาลัยสงฆ์จังหวัดสุรินทร์ขึ้น ต่อมาสภามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย มีมติให้จัดตั้งวิทยาเขตสุรินทร์ เมื่อวันที่ 24 มีนาคม พุทธศักราช 2530 ปัจจุบันมีสถานที่ตั้งอยู่ ณ ห้วยเสนง หมู่ที่ 8 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์

32000

2.1.9 วิทยาเขตพะเยา เริ่มดำเนินการก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2533 โดยมีพระครูสิทธิธรรมเมธี ร.ท.ปรีชา หอมประภัทร พร้อมด้วยคณาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ได้ร่วมกันปรึกษากับ พระเทพวิสุทธิเวทีรองเจ้าคณะภาค 6 เจ้าอาวาสวัดศรีโคมคำ เพื่อขยายห้องเรียนมาที่จังหวัดพะเยา และดำเนินการจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์พะเยา ตามประกาศคณะสงฆ์จังหวัด พะเยา ที่ 1/2534 วันที่ 4 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2539 ต่อมาสภามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีมติอนุมัติ วิทยาลัยสงฆ์พะเยา เป็นวิทยาเขตพะเยา ตามประกาศมหาวิทยาลัย ที่ 40/2534 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พุทธศักราช 2534 มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ วัดศรีโคมคำ ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000

2.1.10 วิทยาเขตบาลีศึกษาพุทธโฆส เริ่มดำเนินการในปี 2536 โดยพระธรรมโมลี ได้จัดทำโครงการจัดการ ศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยนำคัมภีร์สัตททวิเสส มาเป็น วิชาพื้นฐาน ทางด้านภาษาบาลีและคัมภีร์พระไตรปิฎกเป็นวิชาเอก ต่อมาได้นำคัมภีร์พระไตรปิฎกมาจัดเป็น วิชาเอก และนำคัมภีร์หลักภาษาบาลีชั้นสูง มาจัดเป็นวิชาแกนเสนอต่อมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และได้รับอนุมัติได้ดำเนินการจัดการศึกษา เริ่มดำเนินการตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2537 ภายหลังสภาการศึกษา ของคณะสงฆ์โดยการเสนอของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีมติยก สถานภาพ เป็นวิทยาเขตบาลีศึกษาพุทธโฆสนครปฐม เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2537 มีสถานที่ทำการ ตั้งอยู่ ณ วัดมหาสวัสดิ์นาคพุดาราม ตำบล มหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73170

2.2 วิทยาลัยสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง

2.2.1 วิทยาลัยสงฆ์นครพนม จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2539 ตั้งอยู่ที่วัดพระธาตุพนม รววิหาร ตำบลพระธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ 48110

2.2.2 วิทยาลัยสงฆ์เลย จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2539 ตั้งอยู่ที่วัดศรีวิชัยนาราม ตำบลกุด ป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ 42000

2.2.3 วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2540 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 192 หมู่ 2 บ้านสัน ตันธง ตำบลตันธง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน รหัสไปรษณีย์ 51000

2.2.4 วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2540 ตั้งอยู่ที่วัดนครสวรรค์ เลขที่ 702 ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ รหัสไปรษณีย์ 60000

2.2.5 วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2541 ตั้งอยู่ที่ วัดพระศรีรัตนมหา ธาตุรวมหาวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รหัสไปรษณีย์ 65000

2.3 ห้องเรียน จำนวน 13 แห่ง

2.3.1 ห้องเรียนวิทยาเขตขอนแก่น วัดสระทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.

2542

2.3.2 ห้องเรียนวิทยาเขตสุรินทร์ วัดพระธาตุบาทเขากระโดง จังหวัดบุรีรัมย์

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2543

2.3.3 ห้องเรียนคณะพุทธศาสตร์ วัดไพรสถมภ์ศึกษารามจังหวัดเพชรบูรณ์ จัดตั้ง

เมื่อ พ.ศ. 2544

2.3.4 ห้องเรียนคณะศาสตร์ วัดพิบูลทอง จังหวัดสิงห์บุรี จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2544

2.3.5 ห้องเรียนวิทยาเขตแพร่ วัดบุญวาฑ์วิหาร จังหวัดลำปาง จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.

2544

2.3.6 ห้องเรียนวิทยาเขตพะเยา วัดพระธาตุแช่แห้งจังหวัดน่าน จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.

2545

2.3.7 ห้องเรียนวิทยาเขตอุบลราชธานี วัดสระกำแพงใหญ่ จังหวัดศรีสะเกษ

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2545

2.3.8 ห้องเรียนวิทยาเขตนครศรีธรรมราช จังหวัดปัตตานี จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2545

2.3.9 ห้องเรียนวิทยาเขตนครศรีธรรมราช วัดพัฒนารามจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2545

2.3.10 ห้องเรียนคณะพุทธศาสตร์ วัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2547

2.3.11 ห้องเรียนคณะพุทธศาสตร์ วัดไชยชุมพลชนะสงคราม จังหวัดกาญจนบุรี

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2547

2.3.12 ห้องเรียนวิทยาเขตพะเยา วัดพระแก้ว จังหวัดเชียงราย จัดตั้งเมื่อ

พ.ศ. 2547

2.4 หน่วยวิทยบริการ 2 แห่ง

2.4.1 หน่วยวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้แก่ วัดหงษ์

ประดิษฐาราม จังหวัดสงขลา จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2548

2.4.2 หน่วยวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย wfhcdj วัด

พระธาตุเชิงชุม จังหวัดสกลนคร จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2549

2.5 สถาบันสมทบ 3 แห่ง

2.5.1 วิทยาลัยพระพุทธศาสนาอังกูร ชอนบอบ สาธารณรัฐเกาหลี (2544)

2.5.2 มหาวิทยาลัยสงฆ์ซึ่ง จู สาธารณรัฐไต้หวัน (2547)

2.5.3 มหาวิทยาลัยวิทยาลัย วัดถาวราราม จ. สงขลา (2547)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ยังได้ ดำเนินการให้บริการ
วิชาการทางพระพุทธศาสนาแก่สังคมในลักษณะ ต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการพระบัณฑิตอาสาพัฒนาชาวเขา (ธรรมจาริก) : มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุน พระบัณฑิตลงพื้นที่ เข้าไปอบรมศีลธรรมแก่ชาวไทยภูเขา สอนศีลธรรมในโรงเรียนชาวไทยภูเขา และรณรงค์ ปักปลูกป่าอนุรักษ์ป่า เป็นต้น

2. โครงการบรรพชาและอบรมเยาวชนภาคฤดูร้อนด้านยาเสพติด : มหาวิทยาลัยส่งเสริมพระนิสิต พระบัณฑิต จัดโครงการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน ทั้งประเทศโดยฝ่ายกิจการนิสิตเป็นผู้ประสานและอำนวยความสะดวก จัดอบรมศีลธรรมแก่เยาวชนในโรงเรียนซึ่งมหาวิทยาลัยจัดให้บริการโดยหน่วยบริการฝึกอบรม รวมทั้งเผยแพร่กิจกรรมโรงเรียนวิถีพุทธอีกด้วย

3. โครงการอบรมพระนักเผยแผ่ธรรมะทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและ สถานีวิทยุโทรทัศน์ ด้วยความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถาบันการประชาสัมพันธ์ เพื่อผลิตพระนักเผยแผ่ที่มีคุณภาพ ตอบสนอง การจัดทำวิทยุชุมชน

4. โครงการส่งเสริมพระบัณฑิตปฏิบัติศาสนกิจตามชายแดน 40 รูป

5. โครงการสนับสนุน โรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ : สนับสนุนอาคารกลางวัน สื่อ อุปกรณ์ การเรียนการสอน แก่โรงเรียน พุทธศาสนาวันอาทิตย์ 157 สาขา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะสงฆ์ไทย ได้ส่งเสริมและธรรมนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหลายด้าน เช่น

1. โครงการส่งเสริมหอพุทธศิลป์ : รวบรวมพระพุทธรูปสมัยต่าง ๆ รวบรวมพุทธศิลป์ รวบรวมคัมภีร์โบราณมางศาสนา

2. โครงการสืบสานวัฒนธรรมภูมิกายาว : จัดและส่งเสริมประเพณีเทศน์มหาชาติ ประเพณีตานก๋วยสลาก ประเพณีแห่ตุงลานนาและประเพณีประกวดโคมลอย เป็นต้น

3. โครงการสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นอีสาน : จัดและส่งเสริมประเพณีบุญข้าวจี ประเพณีเทศน์ มหาชาติท้องถิ่น ประเพณีเข้าพรรษาออกพรรษา ประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ดำเนินการเชื่อมโยง เครือข่าย MCUNet จากส่วนกลางไปยังวิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ และห้องเรียนต่างเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานใน การเรียนการสอน การสื่อค้นระบบงาน ได้แก่ระบบงานสนับสนุนการประชุมระบบงานสนับสนุนการเงินและบัญชี ระบบติดตามและระบบประเมินผลโครงการ และระบบงานติดตามการปฏิบัติศาสนกิจ เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัย

ถูกต้องชัดเจนและมีความปลอดภัย สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและประหยัด สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

การให้บริการข้อมูลหนังสือธรรมะแบบออนไลน์ รวมถึงวิทยานิพนธ์ของนักศึกษางานวิจัยและบทความของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ซึ่งพุทธศาสนิกชนและผู้สนใจสามารถเข้าไปได้ทางเว็บบอร์ดออนไลน์ได้ฟรีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยดำเนินการตามภารกิจ พัฒนาการเรียนการสอน เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยเน้นเฉพาะด้านพุทธศาสนา และการประยุกต์ศาสตร์ทาง พระพุทธศาสนาเข้ากับศาสตร์อื่นๆ ส่งเสริมการจักกิจกรรม เสริมหลักสูตรและกิจกรรมอาสา ทางสังคมเพื่อสร้างสรรค์จิตสำนึก ในพระพุทธศาสนา สร้างบัณฑิตให้มีผู้นำด้านจิตใจและปัญญาที่มีความสามารถในการสื่อสารพระสัทธรรม ในปีการศึกษา 2548 มหาวิทยาลัยเปิดรับนิสิต และจัดการเรียนการสอนสรุปดังนี้

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

1. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เดิมชื่อว่า “วิทยาลัยสงฆ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” เป็นวิทยาเขตแห่งแรกของจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งสถาปนามหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 และเปิดดำเนินการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาคณะครูศาสตร์ ตั้งแต่วันพฤหัสบดีที่ 15 มิถุนายน 2521 ตรงกับวันขึ้น 10 ค่ำ เดือน 7 ปีมะเมีย โดยมีประวัติย่อ ดังนี้

วันอังคารที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2513 ขึ้น 4 ค่ำ เดือน 8 ปีกอ ศูนย์ประสานงานพระศาสนา มีพระราชปรีชาญาณมุนี (นวน เขมจารี. ป.ธ.6) เจ้าอาวาสวัดศรีสะเกษ เจ้าคณะจังหวัดหนองคาย เป็นประธานศูนย์ประสานงานพระศาสนา และพระมหาประทัย วชิรปญฺโญ (ประทัย ชานูบาล , ป.ธ. 5 , Ph.D.) เลขาธิการศูนย์ประสานงานพระศาสนา (ศ.ป.ศ.) ได้จัดประชุมประจำปีขึ้นที่ วัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และได้นิมนต์เจ้าคณะจังหวัด รองเจ้าคณะจังหวัด ผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานพระศาสนาจังหวัดต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 16 จังหวัด (ปัจจุบันมี 19 จังหวัด) และพระจริยานิเทศก์ รวม 450 รูป มาร่วมประชุมประจำปีของศูนย์ประสานงานพระศาสนา และพระมหาประทัย วชิรปญฺโญ (พระสุนทรธรรมธาดา. ป.ธ. 5 , Ph.D.) ได้นำเรื่องการจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เสนอขึ้นพิจารณาในที่ประชุมและที่ประชุมครั้งนั้นมีมติเป็นเอกฉันท์ว่า

1. ให้ตั้งวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไว้ที่วัดศรีษะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพราะเหมาะสมแล้ว เนื่องจากมีโรงเรียนบาลีสาธิตศึกษาฯ อยู่ก่อนแล้ว จักได้ถือเป็นแนวประกอบการดำเนินงานต่อไป ตลอดทั้งประเทศลาวก็จะได้เข้ามาเรียนด้วย

2. ให้ทุกจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกันสนับสนุนอุปถัมภ์โดยจัดจตุลินหรือผ้าป่ามาถวายปีละ 1-2 ครั้ง และให้การช่วยเหลือด้านครูสอนและจัดส่งพระภิกษุสามเณรมาเรียน

3. ให้ตั้งมูลนิธิขึ้นไว้เป็นทุนบำรุงส่งเสริมกิจการวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยตั้งทุนละ 1,000 บาท และได้เริ่มตั้งทุนนิธิขึ้นตั้งแต่ที่ประชุมครั้งนั้นจังหวัดละ 1 ทุน

2. วัตถุประสงค์ของการตั้งวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- 2.1 เพื่อยกระดับการศึกษาของพระภิกษุสามเณรในส่วนภูมิภาคให้สูงขึ้น
- 2.2 เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติธรรมและเผยแผ่อบรมในหมู่ประชาชน
- 2.3 เพื่อเผยแผ่กิจกรรมเกี่ยวกับพระพุทธศาสนาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
- 2.4 เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าวิชาการต่าง ๆ อันไม่ขัดกับพระธรรมวินัย
- 2.5 เพื่อเป็นการกระจายพระภิกษุสามเณรผู้ได้รับการศึกษาไปช่วยส่งเสริมและพัฒนาในส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาพระภิกษุสามเณรที่ไปศึกษาที่กรุงเทพฯ แล้วไม่กลับมาพัฒนาภูมิสำเนาของตน

3. เหตุผลที่ตั้งวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่จังหวัดหนองคาย

3.1 เจ้าคณะจังหวัดหนองคายเป็นผู้ดำเนินการด้านโรงเรียนบาลีสามัญศึกษา สาขามหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มาเป็นเวลาหลายปีแล้ว (ตั้งแต่ พ.ศ. 2507 และขอตั้งเป็นโรงเรียนบาลีสาธิตศึกษา ขึ้นตรงกับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เมื่อปี 2514)

3.2 ผู้รับหน้าที่เป็นเลขาธิการศูนย์ประสานงานพระศาสนา ผู้ดำเนินการประสานงานและผู้เสนอให้มีการจัดตั้งวิทยาลัยสงฆ์ภาคนี้คือ พระมหาประทัย วชิรปญฺโญ (ป.ศ. 5 , Ph.D.) ก็อยู่ในจังหวัดหนองคาย

3.3 จังหวัดหนองคาย มีวัดในเขตเทศบาลถึง 22 วัด เพียงพอที่จะรับพระภิกษุสามเณรนักเรียนนักศึกษาที่มาพักอาศัยเพื่อเข้าศึกษาในวิทยาลัยสงฆ์

3.4 ด้านคมนาคมก็มีรถยนต์ รถไฟ และเรือยนต์

3.5 ที่สำคัญในขั้นแรก งานด้านนี้ก็เป็นงานปัจเจก ขาดการสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม จึงหาผู้จริงจังยากเพราะงานการศึกษาเป็นกระบวนการที่ยาวนาน จึงหาผู้อสาชาก ในขั้นแรกให้

จังหวัดหนองคายรับไว้ เมื่อกิจการของวิทยาลัยขยายออกไป ก็จำเป็นที่จังหวัดต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความพร้อมน่าจะได้เปิดคณะวิชาอื่นๆ อีก

ในระยะแรกตั้งแต่ปี 2521 วิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้เปิดสอน

ระดับอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ วิชาเอกบริหารการศึกษาย่างเดียว ต่อมาปี พ.ศ. 2529

สภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในพระบรมราชูปถัมภ์ มีมติอนุมัติให้เปลี่ยนชื่อวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็น “มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ วิทยาเขตหนองคาย” และในปี พ.ศ. 2540 ได้มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย” ปัจจุบันจัดการศึกษาเป็น 4 คณะ คือ

- | | | |
|-------------------|--------------|-----------|
| 1. คณะครุศาสตร์ | เปิดทำการสอน | พ.ศ. 2521 |
| 2. คณะสังคมศาสตร์ | เปิดทำการสอน | พ.ศ. 2534 |
| 3. คณะมนุษยศาสตร์ | เปิดทำการสอน | พ.ศ. 2537 |
| 4. คณะพุทธศาสตร์ | เปิดทำการสอน | พ.ศ. 2543 |

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคายมีนิสิตเข้าศึกษาเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี ทำให้มหาวิทยาลัยมีสถานที่ไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิตทั้งพระภิกษุสามเณร และคฤหัสถ์ที่เพิ่มขึ้น และเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวในปี พ.ศ. 2545 คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยและได้จัดหาที่ดินแห่งใหม่ ซึ่งมีเนื้อ 100 ไร่ 2 งาน ที่โคกหนองพัง บ้านโพนตาล หมู่ที่ 3 ตำบลคำบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เมื่อปี พ.ศ. 2548 ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารเรียนรวมแล้ว 1 หลัง ขนาด กว้าง 14.5 เมตร ยาว 78 เมตร สูง 3 ชั้น เนื้อที่ 2,902 ตรม. และปี พ.ศ. 2549 ได้ก่อสร้างอาคารหอสมุด 1 หลัง ขนาดกว้าง 12 เมตร ยาว 33 เมตร สูง 3 ชั้น เนื้อที่ 1,188 ตรม. และได้ย้ายห้องเรียนบางส่วนออกไปจัดการศึกษาที่แห่งใหม่บ้างแล้วคาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ประมาณปลายปี พ.ศ. 2553 เพื่อขยายกิจการของมหาวิทยาลัยให้เพียงพอกับพระภิกษุสามเณรและคฤหัสถ์ที่นับวันจะขยายตัวมากขึ้น (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย. 2550: 1-5)

4. การแบ่งส่วนงานของวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้แบ่งส่วนงานภายในของแต่ละวิทยาเขตออกเป็นวิทยาเขตละ 3 หน่วยงาน คือ

4.1 สำนักงานวิทยาเขต แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

4.1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

4.1.2 ฝ่ายคลังและพัสดุ

4.1.3 ฝ่ายกิจการนิสิต

4.2 สำนักวิชาการ แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

4.2.1 ฝ่ายวิชาการและวิจัย

4.2.2 ฝ่ายทะเบียนและวัดผล

4.2.3 ฝ่ายห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.3 วิทยาลัยสงฆ์ แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

4.3.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

4.3.2 ฝ่ายวางแผนและวิชาการ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 255: 194-198)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน และนิสิตต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่น่าจะอ้างถึงสรุปได้ดังนี้

จารึก เนวะมาตย์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารงานวิชาการ ของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ได้ปฏิบัติอยู่ในระดับ "น้อย" คือ งานด้านการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยทางการศึกษา งานด้านการพัฒนาการนิเทศ และส่งเสริมการนิเทศภายในงานด้านการบริการทางการศึกษา และเทคโนโลยีทางการศึกษา งานด้านการนิเทศการประสานงาน และเผยแพร่เอกสารทางวิชาการ

ปัญหาการบริหารงานวิชาการ ของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอมีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย" คืองานด้านวิชาการ ติดตามและประเมินผลการศึกษา งานด้านการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยทางการศึกษา งานด้านการนิเทศ และส่งเสริมการนิเทศภายใน งานด้านการนิเทศทางการศึกษา และเทคโนโลยีทางการศึกษา งานด้านการบริหาร และปฏิบัติงาน งานด้านการประสาน และเผยแพร่เอกสารทางวิชาการ ความต้องการการบริหารงานวิชาการ ของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ มีความต้องการอยู่ในระดับ "มาก" คือ งานด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผลทางการศึกษา งานด้านการนิเทศและส่งเสริมการนิเทศภายในงานด้านการนิเทศทางการศึกษา และเทคโนโลยีทางการศึกษา งานด้านการบริหาร และปฏิบัติงาน งานด้านการประสานงาน และเผยแพร่เอกสารทางวิชาการ

คมสัน ยอดสุทธิ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ทศนคติของบุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อพฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย มีพฤติกรรมทางการบริหารในด้านกิจสัมพันธ์ และด้านด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ขวัญของอาจารย์และข้าราชการ โดยส่วนรวมมีระดับ ขวัญดีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหารกับขวัญของอาจารย์และ ข้าราชการเป็น ไปในทางบวก ซึ่งหมายความว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ผลของ พฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหารมีผลกระทบต่อขวัญของอาจารย์และข้าราชการอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้เสนอความเห็นว่ามีสาเหตุของใจที่สำคัญให้ ผู้บริหารแสดงระดับพฤติกรรมทางการบริหารก็เพราะว่าบุคคลที่เข้ามาดำรงตำแหน่งผู้บริหารนี้เป็น ลักษณะของการสรรหาหรือเลือกตั้งเข้ามา ดังนั้น ผู้ที่ต้องการเข้ามาทำหน้าที่ผู้บริหารก็มักมีการ เสนอตัวพร้อมทั้งนโยบายที่จะเข้ามาบริหารงาน ซึ่งเมื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งผู้บริหารแล้วจึงจำต้อง แสดงพฤติกรรมทางการบริหารทั้งสองด้านออกมา

พองจันทร์ สุขสวัสดิ์ ณ อุทธยา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปรับปรุงโครงสร้าง ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ พบว่าโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ในระบบราชการเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ทั้งด้านการ บริหารบุคคล การบริหารการเงิน และการบริการวิชาการ เนื่องจากระบบราชการมีระเบียบกฎเกณฑ์ และขั้นตอนในการปฏิบัติมาก มีสายการบังคับบัญชาที่ยาว เพราะเป็นระบบที่รวมศูนย์อำนาจไว้ที่ ส่วนกลาง และการปรับปรุงโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ รัฐบาล จึงเป็น โครงสร้างที่เหมาะสมและสามารถพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการได้ดี และบุคลากร กลุ่มคณาจารย์มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยออกนอกระบบราชการมากที่สุด รองลงไปเป็นกลุ่ม ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับ

นรเศรษฐ์ บุญชูและคณะ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนามหาวิทยาลัย ไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จากการศึกษา โดยเอกสารพบว่า การจัด โครงสร้างของ มหาวิทยาลัยจะต้องเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการบริหารงานเบ็ดเสร็จทุกด้านยกเว้นเรื่องที่จะ ต้องนำเสนอกระทรวงมหาดไทยการจ้ดรูปแบบของค์การควรจัดให้มีส่วนประกอบของงานวิชาการ งาน สนับสนุนวิชาการและงานบริหารทั่วไปด้านการบริหารวิชาการใช้ระบบแยกภารกิจและรวมบริการ ด้านการบริหารทรัพย์สินและงบประมาณสภามหาวิทยาลัยมีอำนาจออกระเบียบและข้อบังคับ เกี่ยวกับเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยได้เอง ส่วนการบริหารบุคคลอาจแบ่งบุคลากรเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มปฏิบัติงานวิชาชีพและกลุ่มปฏิบัติงานวิชาการ ส่วนผลจากการสำรวจความคิดเห็นใน เรื่องของการบริหารงานบุคคล ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 88.40 เห็นว่ามหาวิทยาลัย/ สถาบัน ควรมีวิธีการสรรหาคัดเลือกที่ชัดเจนและยุติธรรมเพื่อให้ได้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มี

ประสบการณ์ทั้งด้านวิชาการและด้านบริหาร ร้อยละ 86.60 เห็นว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนควรสามารถจูงใจให้บุคลากรเข้าสู่ระบบใหม่เมื่อมหาวิทยาลัย/สถาบันได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล และร้อยละ 81.90 เห็นว่ามหาวิทยาลัย/สถาบัน มีหน้าที่ออกข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกี่ยวอื่น ๆ การบรรจุแต่งตั้ง การให้ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้าง การออกจากงาน ระเบียบวินัย การลงโทษ การร้องทุกข์ และการอุทธรณ์การลงโทษของพนักงานและลูกจ้าง

นัฐพงษ์ พันธุ์บท (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาการบริหารงานด้านอาคารสถานที่ และบุคลากร โรงเรียนปฏิรูปการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่และบุคลากรของโรงเรียนปฏิรูปการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ "ดีมาก" ส่วนข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของโรงเรียนปฏิรูปการศึกษามีดังนี้

1. ปัญหาน้ำคั้นน้ำใช้ไม่เพียงพอ ควรแก้ปัญหาโดยการจัดหาภาชนะเก็บกักน้ำให้เพียงพอ
2. ปัญหาห้องปฏิบัติการไม่เพียงพอควรใช้ห้องเรียนเป็นห้องปฏิบัติการ
3. การปรับปรุงสถานที่ของโรงเรียนควรเป็นความร่วมมือของครู ภารโรงและนักเรียน
4. ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ประภาพร บรรยงค์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานสาธารณสุข ระดับจังหวัด ผลการศึกษา พบว่า

1. สภาพปัจจุบัน และปัญหา ในการดำเนินงานระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานสาธารณสุข ระดับจังหวัด ได้แก่

1.1 ปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล สาเหตุเกิดจากการมีแบบฟอร์มรายงานมากเกินไป แบบฟอร์มเปลี่ยนแปลงบ่อยและซ้ำซ้อน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรกำหนดให้ใช้ระบบเครือข่าย ข้อมูลร่วมกัน และกำหนดแบบฟอร์มใช้เก็บข้อมูล สั้น กะทัดรัด ได้ข้อมูลครบถ้วน ปัญหาการรักษาข้อมูล คือ ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบเนื่องจากมีเอกสารมากเกินไป วัสดุอุปกรณ์เก็บรักษาข้อมูลไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย เห็นควรให้เก็บข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือดิสเก็ตต์ หาก จำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นเอกสารควรจำแนกหมวดหมู่ชนิดของข้อมูลให้ชัดเจน ปัญหาการประมวลผลข้อมูล คือ ขาดเครื่องมือใช้ในการประมวลผล ทำให้ไม่สามารถประมวลผลได้รวดเร็ว และถูกต้อง เห็นควร ให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

และ โปรแกรมสำเร็จรูป ปัญหาของการนำเสนอข้อมูล คือ มีเอกสารในการนำเสนอมากเกินไป และผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์น้อย เห็นควรให้จัดทำเป็นเอกสารและใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการนำเสนอข้อมูล ส่วนปัญหาอุปสรรคทั่วไป คือ ขาด เจ้าหน้าที่ งบประมาณ และวัสดุครุภัณฑ์

1.2 ปัญหาด้านการสนับสนุนนโยบาย การจัดระบบการบริหาร และการจัดองค์การ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีการพัฒนาระบบการส่งต่อข้อมูล/สารสนเทศ โดยจัดให้มีศูนย์สารสนเทศระดับอำเภอและจังหวัด มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูล รักษาข้อมูล ประมวลผล และนำเสนอข้อมูล แล้วส่งข้อมูล โดยทาง โมเด็มหรือแผ่นดิสเก็ตท์ มีผู้รับผิดชอบในศูนย์สารสนเทศ และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. ความคิดเห็นในการพัฒนารูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานสาธารณสุข ระดับจังหวัด พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศมีความถูกต้อง ควรดำเนินการ โดยบันทึกข้อมูล ณ หน่วยที่รับข้อมูลขึ้นต้นและกรอกข้อมูลให้ชัดเจน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศมีความครบถ้วน ควรมีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลทุกรายการก่อนนำไปประมวลผล ใช้คอมพิวเตอร์และ โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการประมวลผลข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศมีความทันเวลา ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะในการประมวลผลทุกระดับและเชื่อมโยงข้อมูลโดยใช้ระบบออนไลน์ การพัฒนาระบบเพื่อให้ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการ ควรมีการพบปะปรึกษาหารือระหว่างผู้ออกแบบฟอร์มและผู้ใช้ข้อมูล

3. รูปแบบในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการบริหารงานสาธารณสุข ระดับจังหวัดจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ผู้ศึกษาได้พัฒนาเป็นรูปแบบระบบสารสนเทศใหม่ คือ จัดให้มีศูนย์สารสนเทศระดับอำเภอ และจังหวัด มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ บันทึกข้อมูล รักษาข้อมูล ประมวลผล และนำเสนอข้อมูล การพัฒนาเครือข่ายการรายงานข้อมูล มีการส่งข้อมูล เป็น 2 ชนิด คือการส่งข้อมูลจากระดับตำบล ไปศูนย์สารสนเทศระดับอำเภอ ยังคงใช้แบบฟอร์มรายงาน ส่วนข้อมูลจากศูนย์สารสนเทศระดับอำเภอ ไปยังศูนย์สารสนเทศระดับจังหวัด ส่งข้อมูลโดยระบบ โมเด็มหรือ ดิสเก็ตท์ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาความไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ได้ศูนย์สารสนเทศ ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างตำบล ไปจนถึงศูนย์สารสนเทศระดับจังหวัด จะต้องทำหน้าที่ในการรวบรวม สะสม และกลั่นกรองข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การใช้ ดังนั้น ภายในศูนย์เองต้องเชื่อมโยงประสานงานภายในให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน ซึ่งจำแนกกลุ่มงานตามหน้าที่ได้ 3 ฝ่าย คือ

3.1 ฝ่ายประสานเครือข่ายงาน ทำหน้าที่ประสานงานกับแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาการดำเนินงานสารสนเทศ และประสานกิจกรรมด้านสารสนเทศ

3.2 ฝ่ายรวบรวมและจัดทำสารสนเทศ ทำหน้าที่เปลี่ยนข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่เหมาะสม เริ่มตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การรักษาข้อมูล การประมวลผล และการนำเสนอข้อมูล

3.3 ฝ่ายบริการสารสนเทศ ทำหน้าที่ประสานงาน ระหว่างศูนย์สารสนเทศกับผู้ใช้

ทั้งนี้ เพื่อดำเนินกิจกรรมภายในศูนย์สารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการศึกษางานวิจัยในประเทศผู้วิจัยพบว่ามีอีกหลายประเด็นที่ยังต้องทำการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการศึกษา เช่นด้านอาคารสถานที่ ด้านการตัดเกรดให้คะแนน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ เป็นต้น

นิพนธ์ คำพา (อ้างถึงใน สิริชัย สุวรรณคัตติ, 2541 : 18) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอพบว่าปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำที่ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้ให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

สุธรรม อารีกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การอุดมศึกษา ซึ่งเป็นรายงานการวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. พบว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยมีจุดด้อยหลายประการ ทั้งจากปัญหาภายนอก เช่น นโยบายของรัฐ กฎหมายการเมือง แผนพัฒนาอุดมศึกษาชาติ การลงทุนด้านอุดมศึกษาส่วนปัญหาภายในมาจาก พระราชบัญญัติอุดมศึกษาภายใต้ระบบราชการ สภามหาวิทยาลัยการแบ่งส่วนราชการและโครงสร้างการบริหาร ผู้บริหาร หลักสูตรคุณภาพอาจารย์และการเรียนการสอน คุณภาพบัณฑิตการวิจัย และการประกันคุณภาพทางวิชาการและมาตรฐานอุดมศึกษา เป็นต้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือระบบและปฏิรูปอยู่เสมอเพื่อแก้ไขวิกฤติต่าง ๆ และให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกสถาบันอุดมศึกษาไทยมีทางเลือก 4 ทาง ทางแรก คือ รื้อปรับระบบภายในสถาบันในระบบราชการ ซึ่งมีมาตรการหลายประการที่สามารถทำได้ ทางที่สองคือ จัดระบบผสมผสานกับระบบราชการภายในสถาบัน ทางเลือกที่สาม คือ การจัดระบบคู่ขนานระหว่างระบบราชการกับระบบนอกระบบ ทางเลือกที่สี่คือ การปฏิรูปให้ออกนอกระบบราชการตามรูปแบบมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

นาฏชฎา อรัญนารถ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการบริหารวิธีการงบประมาณแผ่นดิน: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการบริหารวิธีการงบประมาณแผ่นดินของ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.1 ปัญหาด้านระบบงบประมาณ พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การวางแผน ระบบข้อมูลและเครื่องมือ ปัญหาที่พบว่ามีอยู่ในระดับมาก คือ ระบบข้อมูล ซึ่งต้องเกี่ยวข้องตั้งแต่การจัดทำคำของบประมาณ การอนุมัติและการบริหารงบประมาณ ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยไม่มีฐานข้อมูลรวม ขาดการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ขาดผู้พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติยังขาดความชำนาญ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ

1.2 ปัญหาด้านองค์กรงบประมาณ พบว่าเกิดจากโครงสร้างขององค์กรที่มีหน่วยงานจำนวนมาก เกิดความซ้ำซ้อน มีสายการบังคับบัญชายาว ระเบียบข้อบังคับชั้นตอนมาก ทำให้งานล่าช้า ขาดความคล่องตัว ซึ่งเกี่ยวกับอำนาจการบริหารงาน ทัศนคติของผู้บริหาร และการได้มาของผู้บริหารทุกระดับ

1.3 ปัญหาด้านบุคลากร พบว่าปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติ ศักยภาพ ทักษะและการประสานงาน เป็นปัญหาพร้อมด้านบุคลากรทุกระดับ ซึ่งยังขาดระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การกำหนดตำแหน่งตามสายงาน ทำให้ยากต่อการจัดคนให้เหมาะกับงาน รวมทั้งระบบตอบแทนที่ไม่เป็นแรงกระตุ้นสำหรับผู้ตั้งใจปฏิบัติงาน

2. การปรับปรุงการบริหารวิธีการงบประมาณแผ่นดินของ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.1 ด้านบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรจัดให้มีแผนและหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการ สำหรับผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งบริหารควรเป็นผู้ผ่านการอบรม ซึ่งให้ความรู้เรื่องนโยบาย แผนงบประมาณ และการบริหารการเงิน ปรับโครงสร้างการทำงานให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ระบบค่าตอบแทนควรมีความชัดเจนและยุติธรรม รวมทั้งวิธีการได้มาซึ่งผู้บริหาร

2.2 ด้านระบบข้อมูล มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรวางแผนจัดทำระบบฐานข้อมูล จัดและพัฒนาระบบเครือข่ายให้เป็นระบบเชื่อมโยงทั้งหมด โดยให้ศูนย์กลางคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางทำหน้าที่ เป็นศูนย์กลางสารสนเทศเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆ ทำให้การพัฒนาการบริหารงานและการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

2.3 ด้านโครงสร้าง การปรับรูปแบบการทำงานโดยรวมฝ่ายบริหารและฝ่ายนโยบาย เพื่อให้การวางแผนและการบริหารงบประมาณมีความคล่องตัวและรวดเร็ว ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน รัฐบาลควรกระจายอำนาจการบริหารลงมาให้มากที่สุด จัดวางระบบการคลังให้เป็นระบบ

เดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย จัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้เป็นบรรทัดฐาน และปรับระบบการตรวจสอบ ภายในให้เป็นการตรวจโดยประเมินผลงาน เมื่อจบประมาณประกาศใช้แล้วควรรออนุมัติเงินประจำ วงศ์ให้มหาวิทยาลัยโดยตรง เพื่อดำเนินการต่อไปโดยไม่ต้องจัดทำคำขอไปอีก และไม่ต้องผ่านคลัง จังหวัด ซึ่งจะลดขั้นตอน เวลา และบุคลากรในการปฏิบัติลงได้อย่างมาก

ศักดิ์สิทธิ์ คงศักดิ์ตระกูล (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การบริหารงานบุคคล ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรณีศึกษาสำนักงานตำรวจภูธรภาค 3 ผลการศึกษาสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ มีนโยบายการบริหารงานบุคคลช่วงเวลา พ.ศ.2540-2544 (แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 3) โดยจัดให้มีการทำแผนกำลังคน โดยมุ่งเน้นการสรรหา การจัดสรร การกำหนดสัดส่วนกำลังพล แต่ละด้าน และการพัฒนาบุคลากร จัดให้มีโครงการศึกษาวิจัย กำหนดรูปแบบและวิธีการสรรหา เพื่อให้ได้บุคคลที่มีจริยธรรม มีคุณลักษณะเหมาะสมกับงานตำรวจ ปรับปรุงระบบเงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง โยกย้ายให้เหมาะสม โดยมุ่งธำรงรักษามูลค่าการให้คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานและอยู่รับราชการนาน ๆ ลด จำนวนบุคลากรที่กระทำผิดวินัยให้น้อยลง และเสริมให้มีคุณธรรมและจริยธรรมมากขึ้น และเพิ่ม ประสิทธิภาพของบุคลากร โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ประสบการณ์ในการรับราชการ 5-10 ปี ระดับการศึกษา สูงสุดคือปริญญาตรี จบการศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ดำรงตำแหน่งรองสารวัตรหรือ เทียบเท่า ปฏิบัติงานในสายสืบสวนสอบสวน เป็นข้าราชการตำรวจที่จบมาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สังกัด บก.ภ.จว ด้านความพึงพอใจการบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับปาน กลาง โดยข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลด้านต่าง ๆ เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการสรรหาบุคคล ด้านวินัยและการร้องทุกข์ ด้านการ คัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้ง ด้านการบริหารเงินเดือนและค่าจ้าง ด้านการวางแผนกำลังพล ด้าน สวัสดิการ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและโยกย้าย ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ เกี่ยวกับข้อควร ปรับปรุง ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเลื่อน ตำแหน่งและการ โยกย้าย ด้านการบริหารเงินเดือนและค่าจ้าง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านวินัยและการร้องทุกข์ และด้านการสรรหาบุคคล ด้าน สถานภาพ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคล ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจต่างกัน โดยข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในการรับราชการ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.03 ข้าราชการตำรวจที่มี ระดับขั้นการศึกษาสูงสุดต่างกัน จะมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยและสุขภาพต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.00 ด้านวินัยและการร้องทุกข์ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.02 ด้านการสรรหาบุคคล ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.03 และด้านการวางแผนกำลังพลต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.04

ข้าราชการตำรวจที่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.03 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสายงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.03 และมีความพึงพอใจต่อการบริหารเงินเดือนและค่าจ้างต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.04 ข้าราชการตำรวจในประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้งต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.04

จันทรา หาแก้ว (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหลังสวน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหลังสวนในด้านความสำเร็จของงาน มีระดับความพึงพอใจมาก เป็นเพราะสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ จึงทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา ผู้บังคับบัญชามอบหมายในข้อเสนอแนะ และได้รับการยอมรับจากญาติมิตร เพื่อนฝูงและจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหลังสวน ในด้านสภาพการทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าต่างคนต่างทำงาน ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไป มีอิสระในการปฏิบัติงานตามสายงานทำให้บรรยากาศในหน่วยงานมีความเป็นมิตร ในด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานที่จำเป็นมีไม่เพียงพอ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหลังสวน ในด้านรายได้และสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เป็นเพราะว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันยังไม่เป็นที่พอใจ ควรปรับปรุงเงินเดือนให้พอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน อีกทั้งการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการในการกู้ยืมจากหน่วยงานยังไม่ได้รับความสะดวกและล่าช้า หน่วยงานให้การสนับสนุนทางด้านกีฬาและนันทนาการน้อย ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการพักผ่อน ทำแต่งานอย่างเดียว

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหลังสวน ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ให้ความสำคัญแก่ผู้ได้บังคับบัญชา มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ประชุมและมีโอกาสได้ดูงานนอกสถานที่ ทำให้ส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำนักวิจัยและบริการวิชาการ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการ และผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของบัณฑิตโดยภาพรวม ทุกสาขาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ อยู่ใน

ระดับมาก นอกจากนั้น หากพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบัณฑิตแต่ละสาขา พบว่า ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการ และผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สาขาการศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาศิลปศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสาขาการศึกษาและสาขาศิลปศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ส่วนสาขาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

โสภณ พงศ์สุพัต (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า พบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง ไม่เพียงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร แต่ยังรวมถึงปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ และปัจจัย ทางด้านการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรด้วย

วรรัตน์ ภาพยนตร์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงาน โรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษา โรงพยาบาล คูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงาน โรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละประเด็นเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นดังนี้ ด้านการจัดโครงสร้างเจ้าหน้าที่เห็นด้วยปานกลาง ด้านการจัดทีมงานและการพัฒนาทีมงานเจ้าหน้าที่เห็นด้วยมาก และด้านการจัดระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เห็นด้วยปานกลาง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน โรงพยาบาลในกำกับของรัฐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลางประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ความสะดวกสบายโดยทั่วไป (Mean = 3.80) รองลงมาได้แก่ การซักประวัติ (Mean = 3.58) และกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (Mean = 3.53) 4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ แต่สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิราภา ริวเหลือง (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาค้างนี้ ข้อเสนอแนะให้ทางสำนักงานเขต และทาง กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของฝ่ายทะเบียนในเรื่องต่าง ๆ โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้รับข้อมูล ข่าวสาร และมีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น โดยอาจเป็นการจัดลงพื้นที่ทำการ ประชาสัมพันธ์เสาร์แรกของเดือนในแต่ละหมู่บ้าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ มากขึ้น และควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบให้เป็นปัจจุบันเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการและการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ อีกทั้งควรจัดการบริการโดยนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น นโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service หรือการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงวันแรกของสัปดาห์ที่จะมีผู้รับบริการมารับบริการอย่างหนาแน่น

วิระศักดิ์ ทิพวงษ์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของ- ตลาดกลางสินค้าเกษตร จังหวัดขอนแก่นพบว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สภาพเส้นทางคมนาคม โกดังเก็บข้าวในตลาดกลางมีเนื้อที่เพียงพอ ความเหมาะสมของตำแหน่งที่ตั้ง พื้นที่ลานตากข้าวมีเพียงพอ พื้นที่ลานจอดรถในตลาดกลางมีเพียงพอ พื้นที่ภายในสำนักงานกว้างขวาง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรและการบริการเรื่องที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรีดี ความรวดเร็วในการบริการขนถ่ายข้าว การชั่งน้ำหนักข้าวมีความรวดเร็ว ความรวดเร็วในการตรวจสอบคุณภาพข้าว ความรวดเร็วในการทำใบซื้อขาย การจ่ายเงินค่าผลผลิตรวดเร็ว ด้านความมีมาตรฐานของตลาดกลางเรื่องที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การชั่งน้ำหนักข้าวที่มีความเที่ยงตรง อัตราค่าธรรมเนียมที่มีความเหมาะสม การตรวจสอบและจัดชั้นคุณภาพข้าวได้มาตรฐาน การหักสิ่งเจือปนมีความยุติธรรม ราคาข้าวมีความยุติธรรม ด้านการประชาสัมพันธ์ เกษตรกรมีความพึงพอใจระดับน้อยได้แก่การเผยแพร่เอกสารรณรงค์ให้เกษตรกรเข้ามาใช้บริการในตลาดกลางหรือกระจายข่าวหมู่บ้าน การให้บริการข้อมูลด้านราคาข้าว การประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของตลาดกลาง เรื่องเกษตรกรไม่พึงพอใจได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารให้เกษตรกรหันมาใช้ บริการตลาดกลาง การจัดทำแผ่นพับ การบริการให้ข้อมูลด้านการวางแผนการผลิต ข้าว ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการตลาดกลางสินค้าเกษตร จำแนกตามขนาดพื้นที่ทำนาปี ปริมาณข้าวที่ขายให้กับ ตลาดกลาง การประสบปัญหาในการขายข้าวให้กับแหล่งรับซื้ออื่น ระยะทางจากแหล่งผลิตถึงตลาดกลาง ผลการศึกษาสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 เกษตรกรที่มีขนาดเนื้อที่ทำนาปีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้า ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 เกษตรกรที่มีปริมาณข้าวที่ขายให้กับตลาดกลางแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรไม่แตกต่างกันทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 เกษตรกรที่มีปัญหาในการขายข้าวให้กับแหล่งรับซื้ออื่นแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรแตกต่างกันทางสถิติ 1 เรื่องคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบคุณภาพข้าวของเจ้าหน้าที่

สมมติฐานที่ 4 เกษตรกรที่มีระยะทางจากแหล่งผลิตถึงตลาดกลางแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรแตกต่างกันทางสถิติ 1 เรื่องคือ ความเหมาะสมของตำแหน่งที่ตั้ง

สุรพงษ์ แสงสำลี (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทักษะ และ ความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชามินทราจีนีกับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีปัจจัยทางด้านเพศ อาชีพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยทางด้าน อายุ การศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปที่ไม่แตกต่างกันปัจจัยทางด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ที่แตกต่างกันกล่าวคือ เพศหญิง อายุ 30-39 ปี การศึกษา ประถมศึกษา อาชีพ เกษตร, รับจ้างทั่วไป มีทัศนคติที่ดีต่อสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปมากที่สุด ประชาชนมีทัศนคติต่อสถานีอนามัย-พระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปในเชิงบวก โดยสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ค่าเฉลี่ย 4.09 สถานีอนามัยทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.99 3. ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิง อายุ 30-39 ปี การศึกษา ประถมศึกษา อาชีพ เกษตร, รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมากที่สุดใน การใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปในระดับพอใจ โดยสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ค่าเฉลี่ย 3.92 สถานีอนามัยทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.90

บัวดี มณีแสน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารวิทยาลัยสงฆ์ในการกำกับของรัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของนิสิตในส่วนงานบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมาก งานวางแผน และวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีการนำอุปกรณ์สื่อการสอนมาใช้ให้เพียงพอ เช่น Overhead Projector, Slide Projector, Computer, Internet เป็นต้น ให้คณาจารย์มีการแนะนำการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอธิบายอย่างชัดเจน และเอาใจใส่พระนิสิตทุกรูป ควร

ให้มีการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้เรื่องที่พระนิสิตสนใจให้มาก
คณาจารย์ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของพระนิสิต

2. ความคิดเห็นของผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากร ในส่วนงานการบริหาร

ทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง วางแผนและวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาในส่วนงาน
บริหารทั่วไป คือ ผู้บริหารขาดการเอาใจใส่ดูแลบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ มีการกำหนดบุคลากร
ไว้ในตำแหน่งที่ชัดเจนแต่ขาดประสิทธิภาพ ผู้บริหารขาดประสบการณ์ในการบริหาร ขาดการ
บริหารจัดการในเรื่องน้ำดื่ม ขาดความมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อส่วนงานอื่นๆ ภาระงานของ
บริหารงานทั่วไปในส่วนงานของวิทยาลัยสงฆ์ไม่กำหนดชัดเจน และไม่สามารถนำมาปฏิบัติเป็น
รูปธรรมได้ การดำเนินงานยังไม่ครบถ้วนและเป็นไปอย่างเชิงซ้ำ ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้ ให้มีการ
ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอวางกฎระเบียบข้อบังคับให้นำมาใช้ในการปฏิบัติอย่าง
สม่ำเสมอ ส่งเสริมหรือให้ผู้บริหารได้รับการพัฒนาผู้บริหาร ให้มีการบริการน้ำดื่มที่สะอาด
ปลอดภัย ควรให้ความร่วมมือเอื้อเพื่อส่วนงานอื่นๆ มากกว่านี้ ควรให้มีการกำหนดภาระงานอย่าง
ชัดเจน รับบุคลากรใหม่หรือคัดเลือกบุคลากรเก่าที่มีความรู้ความสามารถตรงตามสายงานเพื่อมาทำ
หน้าที่ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ในส่วนงานวางแผนและวิชาการปัญหาที่พบได้แก่ ไม่ชัดเจนมีบุคลากร
ปฏิบัติงานน้อย ขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า ไม่มีการพัฒนางานด้านนี้ที่ชัดเจน
ไม่มีการสนับสนุนส่งเสริมในการสร้างผลงานวิชาการของคณาจารย์ งานวางแผนและวิชาการที่
เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนยังไม่มี ขาดการกำหนดทิศทาง งานวิชาการเป็นงานสนับสนุนการ
จัดการศึกษาของสงฆ์ ควรจัดให้มีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะคือ ให้มีการพัฒนาระบบ Internet
โดยนิสิตสามารถสืบค้นหาข้อมูลหรือดูผลการได้ ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนางานด้านนี้ให้
มากกว่านี้ ควรจัดปฐมนิเทศบุคลากรเพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานก่อนเปิดภาคเรียน ทุกๆ ภาค
เรียน ควรให้มีการบริการและส่งเสริม คณาจารย์ให้มีผลงานวิชาการอย่างจริงจัง ควรจัดทำแผน
เกี่ยวกับการเรียนการสอนให้ชัดเจน ควรให้มีห้องสมุดมีหนังสือตรงตามสาขาที่เปิดสอน ห้อง
คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและให้นิสิตใช้ได้อย่างคุ้มค่า ห้องโสตทัศนูปกรณ์ที่มีอุปกรณ์บริหาร
ครบถ้วนสมบูรณ์

กองวิจัยและบริการศึกษา (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้
บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ปีการศึกษา 2548 – 2549 ผลการศึกษา พบว่า
หน่วยงานที่ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการมากที่สุด ร้อยละ 67.60
ตำแหน่งผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนก/ฝ่าย/หมวด (ร้อยละ 37.80) และส่วนใหญ่เป็น
สถาบันการศึกษา (ร้อยละ 37.80) หน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 35.10) บริษัท/ห้างหุ้นส่วน (ร้อยละ
16.20) และโรงงานอุตสาหกรรม (ร้อยละ 2.70) ส่วนสถานประกอบการที่เป็นสถาบันการเงิน ธุรกิจ
โรงแรม/ร้านอาหาร คมนาคม ห้างร้านขายส่ง ขายปลีก สถานพยาบาล องค์กรอิสระ และ

สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรเลข ไม่พบว่ามิบัณฑิตเข้าไปทำงาน ส่วนใหญ่บัณฑิตเป็นลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 32.40) ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 24.30) และระดับหัวหน้าแผนก/ฝ่าย (ร้อยละ 2.70) ส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการทำงานของบัณฑิตในภาพรวมระดับมาก (ร้อยละ 45.90) ระดับปานกลาง (ร้อยละ 43.20) ระดับมากที่สุด และระดับน้อยที่สุด (ระดับละร้อยละ 8.10) และระดับน้อย (ร้อยละ 2.70) จำแนกรายด้านสรุปได้ว่า 1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน (= 3.676) พื้นฐานความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ (= 3.649) และความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลระหว่างบุคคลและหน่วยงาน (= 3.595) ส่วนความสนใจในการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนางาน และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (= 3.459 และ = 2.946) ตามลำดับ 2. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจระดับมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (= 4.190) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (= 4.000) เข้าปฏิบัติงานสม่ำเสมอไม่หลบหลีก (= 3.946) รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน (= 3.919) และมีความกระตือรือร้นต่อบทบาทและหน้าที่ของตนเอง (= 3.838) ส่วนความสามารถในการวางแผนและจัดระบบงานได้อย่างเหมาะสม และพัฒนาการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (= 3.486 และ = 3.486 ตามลำดับ) 3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจทุกรายการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน ความเสียสละ ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ และมีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ของหน่วยงานและสังคม 4. ด้านบุคลิกภาพ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจทุกรายการอยู่ระดับมาก ได้แก่ ความอดทนสูง ความกระตือรือร้น มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด ถูกกาลเทศะ และมีเจตคติที่ดีต่องานและหน่วยงาน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยและตำราต่างประเทศที่เกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการในด้านต่างๆ ดังนี้

เชสเตอร์ (Chester, 1966 : 413) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารการศึกษาทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พฤติกรรมที่ทำให้การบริหารวิชาการมีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากการส่งเสริมให้ครูมีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น เช่น การส่งเสริมให้ครูใช้เทคนิคการสอนหลายวิธี ให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดอบรม สาธิตวิธีสอนเพื่อให้ครูคุ้นเคยกับวิธีการสอนแบบต่างๆ จัดอภิปรายปัญหาการปรับปรุงการเรียนการสอน จัดโครงการให้ครูในโรงเรียน สับเปลี่ยนการเยี่ยมชั้นเรียนและสังเกตการสอน จัดวิทยากรช่วยในการประชุมปฏิบัติการและ

ประชุมปัญหาเกี่ยวกับการสอน ให้ครูมีเวลาในการจัดการสอนมากขึ้น ให้ครูมีส่วนร่วมในการเลือก
 โสตทัศนศึกษา วัสดุอุปกรณ์การสอน จัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับวิชาการศึกษาเพิ่มเติมแก่ครู
 ส่งเสริมให้ครูอ่านหนังสือหรือบทความเกี่ยวกับวิชาครูเพื่อปรับปรุงเทคนิคการสอน

เซลดิน (Seldin, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่อง วิธีการที่ผู้บริหารอาจใช้ปรับปรุงการสอน
 ของอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารระดับต่างๆ รวมทั้งหัวหน้าภาคและหน่วยงานที่เป็น
 องค์ประกอบอื่นๆ เช่น ศูนย์ IT ควรส่งเสริมกิจกรรมที่เอื้อต่อผลการสอน เช่น การให้บริการด้าน
 IT แก่อาจารย์ ส่งเสริมอาจารย์ให้ทำการวิจัยในชั้นเรียน การสนับสนุนห้องสมุด และการสนับสนุน
 ด้านงบประมาณต่อการสอนอย่างเต็มที่

มาชและเบลลี่ (Marsh and Bailey, 1994) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินมิติต่างๆ
 ของประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์ : การศึกษาด้วยการวิเคราะห์สภาพความเป็นไปจาก
 ภายนอก การวิจัยโดยได้ทำการวิเคราะห์จากผลการสอนของอาจารย์ 123 คน ใน 3,079 ชั้นเรียน
 ในช่วงเวลา 13 ปี ผลการวิจัยพบว่าผู้สอนแต่ละคนมีจุดเน้นแตกต่างกันไป เช่น บางคนเน้นความเอา
 ใจใส่กระตือรือร้น แต่ไม่ค่อยเน้นในเรื่องขั้นตอนของการเสนอความคิดแก้ปัญหา จึงมีข้อเสนอแนะ
 ว่า ควรจะมีการกำหนดน้ำหนักให้แก่คุณสมบัติอันเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเรียน

สมิธ (Smith, 1992 : 329-340) ได้ทำการวิจัยเรื่องค่าความตรงของการพิจารณาให้
 เกรดของอาจารย์ต่อการแสดงออกของนักศึกษา ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างเกรดและหน่วยกิตนี้ที่
 นักศึกษาได้รับมีค่าสหสัมพันธ์อย่างสูงกับการปฏิบัติตน เมื่อพิจารณาจากเกณฑ์ภายนอกและการ
 ปฏิบัติตนของนักศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศผู้วิจัยพบว่า การวิจัยมีส่วนอย่างมากที่จะนำมาใช้
 ในการพัฒนาด้านการบริหารเช่นการพัฒนาครู การพัฒนาผู้บริหาร การพัฒนาการเรียนการสอน
 เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ตามขอบข่ายการบริหารและทรัพยากรดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย (รายงานประจำปี. 2555 : 25) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

