

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีโครงการวิจัยที่ดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน 30 โครงการ โดยมีแหล่งทุนที่ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนเพื่อการดำเนินการทำวิจัยภายในประเทศได้แก่ เงินงบประมาณแผ่นดิน หน่วยงานอุดหนุนวิจัย ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สำหรับต่างประเทศ เช่น องค์การอนามัยโลก (The World Health Organization (WHO)) มูลนิธิวิทยาศาสตร์สุขภาพญี่ปุ่น (The Japan Health Sciences Foundation (JHSF)) สถาบันสุขภาพแห่งชาติ (National Institute of Health (NIH)) การค้นคว้าวิจัยยาคุมกำเนิดและโปรแกรมพัฒนาแห่งประเทศไทยสหรัฐอเมริกา (U.S.A Contraceptive Research and Development Program (Conrad)) สถาบันวิจัยกองทัพวอลเตอร์รีด (Walter Reed Army Institute of Research (WRAIR)) โดยรูปแบบการดำเนินงานมีทั้งการทำวิจัยเอง และการทำวิจัยเป็นแบบเครือข่ายโดยมีความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลในจังหวัดต่างๆ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสงขลา และโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ศูนย์บำบัดรักษาเสพติด สำนักงานควบคุมโรคติดต่อเขต 10 สถาบันการศึกษาพิษณุโลก สถาบันการศึกษา อุดรดิตต์¹ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงได้แบ่งเป็นฝ่ายตามภาระงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ฝ่ายหลัก คือ

ฝ่ายวิจัย ประกอบด้วย หัวหน้าโครงการวิจัย ผู้จัดการโครงการวิจัย ผู้ร่วมโครงการวิจัย แพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ และผู้ช่วยเหลืองานวิจัย ดำเนินงานวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ฝ่ายสำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนภารกิจของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งในด้านการบริหารงานทั่วไป ให้บริการอำนวยความสะดวก ติดต่อประสานงาน ตลอดจนบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในด้านการบริหารทรัพยากรคน และทรัพย์สินต่างๆ ที่

¹ รายงานประจำปี 2544, สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

จำเป็นต้องใช้เพื่อการสนับสนุนให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มประสิทธิภาพ สำนักงานเลขานุการได้แบ่งสายการบริหารเป็น 4 สายงาน โดยแต่ละงานประกอบด้วยหน่วยต่างๆซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบตามลักษณะกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดังนี้ งานคลังและพัสดุ ดูแล ด้านการเงิน บัญชี พัสดุ งานบริหาร และธุรการ ดูแล ด้านสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่และยานพาหนะ ประชาสัมพันธ์ บริการด้านคอมพิวเตอร์ บริการด้านสัตว์ทดลอง งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ดูแล เทคนิค เครื่องยนต์ ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และงานนโยบายและแผน

เนื่องด้วยงบประมาณที่สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพได้รับจัดสรร มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิจัย ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อให้การดำเนินงานวิจัยมีความคล่องตัว จึงต้องอาศัยกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอนสั้น กระชับ และมีคุณภาพ ประกอบกับรัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยมีนโยบายสร้างมาตรฐานการปรับภาคราชการให้มีขนาดองค์กรเล็กลง ขณะเดียวกันก็ให้พัฒนาคุณภาพในแต่ละหน่วยราชการให้สนองรับกับยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) รัฐบาลได้ปรับปรุงแบบการสนับสนุนด้านการเงินและงบประมาณในรูปแบบเงินอุดหนุนทั่วไป (Block Grant) โดยมุ่งจัดสรรงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อสร้างให้เกิดการแข่งขันในผลงานมากขึ้น ดังนั้นสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงต้องมุ่งพัฒนาการดำเนินงานให้มีคล่องตัว รวดเร็วภายใต้ ระยะเวลาที่เป็นตัวกำหนด และสามารถแก้ไขปัญหาการดำเนินการ และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นหากผู้บริหารทราบข้อมูลความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนกระบวนการทำงาน และการพัฒนาสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และนโยบายของรัฐบาลได้มากขึ้น

ดังนั้น การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงมีความจำเป็น มีความสำคัญ และเหมาะสม ต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพื่อข้อมูลที่ได้นี้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนกระบวนการทำงาน และการพัฒนาสำนักงานเลขานุการให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการบริหารงานของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพในทุกๆ ด้าน เพื่อก่อให้เกิดเป็นผลประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาองค์กรภายในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพเอง และของมหาวิทยาลัยโดยรวม ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของ สำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. สามารถนำผลจากการศึกษามาเป็นข้อมูลเสนอแนะต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจต่อการตลาดบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ภายหลังจากที่ใช้บริการว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวังไว้ในด้านคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นส่วนประสมทางการตลาดของงานบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และองค์ประกอบทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ทำงานวิจัย หมายถึง ผู้ทำวิจัยที่เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย ผู้จัดการโครงการวิจัย ผู้ร่วมโครงการวิจัยและหรือนักวิจัย แพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิทยาศาสตร์ และผู้ช่วยเหลืองานวิจัย ที่ได้เข้าดำเนินงานในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านงานคลังและพัสดุงานบริหาร และธุรการงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง งานนโยบายและแผน

การบริการในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ ในด้านงานคลังและพัสดุ งานบริหารและธุรการ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง งานนโยบายและแผน