



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
(Satisfaction in creating innovation. Yala Rajabhat
University personnet)

โดย
คอริเยาะ เจ๊ะแม็ง
ทิพย์ยา ฤทธิเดช

ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณบำรุงการศึกษาประจำปี 2556
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ผู้วิจัย คอริเยาะ เจ๊ะแม็งและทิพยา ฤทธิเดช
ปีงบประมาณ 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ครั้งนี้เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากร การศึกษาความเข้าใจได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ และประสิทธิผลในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ทั้งที่เป็นสายสนับสนุนและสายวิชาการ โดยการใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.97) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพในการจัดทำนวัตกรรม (ค่าเฉลี่ย= 4.06) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ประโยชน์ที่รับเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย= 4.02) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.83) ตามลำดับ

คำสำคัญ: นวัตกรรม , ความพึงพอใจ

Topic Satisfaction in creating innovation.YalaRajabhat University personnet

Researchers KhoreeyohChemeng and ThippayaRidthidej

Budget Year 2013

Abstract

This research aims to study advantages of innovations which were innovated by YalaRajabhat University staff for their effectiveness and compatibilities with operational system. The research also aims to examine users satisfaction on the innovations by considering users satisfaction on several aspects.

As the result of data analysis, in term of users satisfaction on the innovations innovated by YRU personnel, the study revealed that, in general, users had satisfaction at high level (mean = 3.97) . However, considering by each category, users were satisfied extea-advantages (mean = 4.02) and the compatibilities of the innovations with the existing operational systems (mean = 3.83) respectively.

Keywords : innovation , satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยการสนับสนุนทุนวิจัยบำรุงการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ปีงบประมาณปี 2556

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภลักษณ์ สีนธนา อาจารย์พิมลพรรณ
ลีลาภัทรพันธุ์ และอาจารย์อรรณณ กมล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย ตลอดจนให้
คำปรึกษาและแนะนำการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ได้ให้ความร่วมมือการ
ตอบแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

คอรียะะ เจะแม็ง และคณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	24
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
วิธีดำเนินการวิจัย	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	48
อภิปรายผลการวิจัย	50
ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	59
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	41
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	42
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน	42
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	43
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	44
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำแนกด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น	45
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำแนกด้านความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ	46
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำแนกด้านประสิทธิผลในการจัดทำนวัตกรรม	47

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ในปัจจุบัน “นวัตกรรม” ได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ หรือนวัตกรรมบริการ ซึ่งการสร้างนวัตกรรมต่างๆ ในองค์กรนั้น อาจไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากผู้ที่ทำงานในระดับบริหาร หรือหัวหน้างาน แต่นวัตกรรมสามารถเกิดขึ้นได้ด้วยตัวผู้ปฏิบัติงานเอง นั่นหมายความว่าบุคลากรทุกคนในองค์กรล้วนมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม และมีส่วนในการขับเคลื่อนองค์กรในการพัฒนาและก้าวหน้าต่อไปได้ ทั้งนี้สามารถสร้างนวัตกรรมต่างๆ นอกจากจะส่งผลให้ขั้นตอนการทำงาน หรือผลผลิตที่ได้มามีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในสาขาใดสาขาหนึ่ง มักจะเรียกว่าเป็นผู้บุกเบิก ในสาขานั้น ไม่ว่าจะเป็นในนามบุคคล หรือองค์กร ในบริบทขององค์กร เราอาจเชื่อมโยงนวัตกรรมเข้ากับสมรรถนะ และการเติบโต ด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพ ความสามารถในการผลิต คุณภาพ จุดยืนด้วยความสามารถในการแข่งขันด้วย

แรงผลักดันทางสังคม เศรษฐกิจ กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของการทำงานและตลาดแรงงาน รวมทั้งโครงสร้างอายุประชากรเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ส่งผลให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการยกระดับทักษะการทำงาน (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2547, หน้า 16)

ทั้งนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนวัตกรรมมากขึ้น และได้ส่งเสริมให้บุคลากรมีนวัตกรรมขึ้นมาอย่างละ 1 นวัตกรรม ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเป็นการพัฒนางานส่งผลให้ขั้นตอนการทำงาน หรือผลผลิตที่ได้มามีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว การสร้างนวัตกรรมยังส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอีกด้วย กล่าวคือหากผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงการปฏิบัติ ซึ่งอาจรวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ที่อาจยังไม่เหมาะสม หรือไม่มีประสิทธิภาพพอที่จะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่แล้วนั้น องค์กรก็สามารถลดต้นทุนในการผลิต ไม่ว่าจะเป็นผลผลิตหรือทรัพยากรที่สูญเสียไป รวมทั้งความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่ได้รับสินค้าหรือบริการจากองค์กรนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมด้านความเข้ากันได้ของวัตรกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
3. เพื่อต้องการทราบประสิทธิผลในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา คือ

ขอบเขตด้านสถานที่ดำเนินการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ข้อมูลเบื้องต้น
2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ
 - 3.1 ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในการจัดทำวัตรกรรม
 - 3.2 ความเข้ากันได้ของวัตรกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ
 - 3.3 ประสิทธิภาพในการจัดทำวัตรกรรม
4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จาก 7 ส่วนราชการ จำนวน 115 คน

ตัวแปรต้น

เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัดและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
3. ได้ทราบถึงประสิทธิผลในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ เป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้ยิ่งต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก (ธनिया ปัญญาแก้ว (5241 : 12)

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล จากการศึกษาความพอใจในงานของแฝดเหมือน (Identical Twins) โดยให้ทำ

แบบทดสอบความพอใจในงาน ซึ่งได้คะแนนความพอใจที่ใกล้เคียงกัน (ดร.ปริยนุช ชัยกองเกียรติ และคณะ, 2553:2)

นวัตกรรม หมายถึง วิธีการปฏิบัติใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิมโดยอาจจะได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ๆ ขึ้นมาหรือมีการปรับปรุงของเก่าให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลอง พัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติ ทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น (ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2521 : 14))

การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจที่เริ่มต้นมาจากการรับรู้ ผ่านการเปลี่ยนแปลงในระดับต่างๆ จนถึงการยอมรับหรือการปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งนั้นอย่างถาวรในที่นี้หมายถึงการรับเอาแนวคิดใหม่หรือสิ่งที่น่าสนใจมาเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่ทำอยู่เดิม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น (Rogers and Shoemaker (1971))

บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา หมายถึง ประชากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประกอบด้วย อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั้งที่เป็น พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานสัญญาจ้าง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา และยังเป็นแนวทางในการสรุปและอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งในการเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งสาระที่จะนำเสนอออกเป็น ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
4. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

คำว่า “นวัตกรรม” เป็นคำที่ค่อนข้างจะใหม่ในวงการการศึกษาของไทย คำนี้ เป็นศัพท์บัญญัติของคณะกรรมการพิจารณาศัพท์วิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มาจากภาษาอังกฤษว่า Innovation มาจากคำกริยาว่า innovate แปลว่า ทำใหม่ เปลี่ยนแปลงให้เกิดสิ่งใหม่ ในภาษาไทยเดิมใช้คำว่า “นวกรรม” ต่อมาพบว่าคำนี้มีความหมายคลาดเคลื่อน จึงเปลี่ยนมาใช้คำว่า นวัตกรรม (อ่านว่า นะ วัด ตะ คำ) หมายถึงการนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมจากวิธีการที่ทำอยู่เดิมเพื่อให้ใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้นไม่ว่าวงการหรือกิจการใด ๆ ก็ตาม เมื่อมีการนำเอาความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมก็เรียกได้ว่าเป็นนวัตกรรม ของวงการนั้น ๆ เช่นในวงการศึกษานำเอามาใช้ ก็เรียกว่า “นวัตกรรมการศึกษา” (Educational Innovation) สำหรับผู้ที่กระทำ หรือนำความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ มาใช้นี้ เรียกว่าเป็น “นวัตกรรม”

พันธุอาจ ชัยรัตน์ (2550:3) กล่าวว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มีรากศัพท์มาจาก innovate ในภาษาละติน แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา ความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์คือ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือก็คือการทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลง

ต่าง ๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม” แนวความคิดนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 โดยจะเห็นได้จากแนวคิดของนักเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม เช่น ผลงานของ Joseph Schumpeter ใน The Theory of Economic Development, 1934 โดยจะเน้นไปที่การสร้างสรรค การวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันจะนำไปสู่การได้มาซึ่งนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เพื่อประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เป็นหลัก นวัตกรรมยังหมายถึงความสามารถในการเรียนรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริงอีกด้วย

พจนานุกรมเมอร์เรียม (2551) ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรมหรือ Innovation ว่าหมายถึง สิ่งใหม่อาจเป็นความคิด วิธีการหรืออุปกรณ์

คอตเลอร์ (Kotler, 1994 อ้างถึงใน หทัยกาญจน์ วรรณสิทธิโชค, 2551) หมายถึง กระบวนการที่เกิดความคิด สร้างสรรค และการเปลี่ยนแปลงความคิดนั้นเป็นไปในรูปของสินค้า บริการ หรือวิธีการดำเนินงาน ที่ถูกรับรู้โดยบุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่ ความคิดอาจมีมานานแล้วแต่อาจจะเป็นนวัตกรรมสำหรับผู้ที่เขาเห็นว่าสิ่งใหม่

ลีซวง (Lee Zhuang) (อ้างถึงจากกลอร์, 2551) นิยามคำว่านวัตกรรมว่าหมายถึง กิจกรรมหรือความคิดที่มีความเป็นเอกภาพ มีคนที่สร้างสรรค์ เป็นการพัฒนากิจกรรมที่มีอยู่ และมีการยอมรับความคิดและกิจกรรมใหม่นั้น

ชุมปีเตอร์ (Joseph Schumpeter) (อ้างถึงจากโรเจอร์, 2551) กล่าวว่า นวัตกรรมหมายถึง การคิดผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้มีคุณภาพ การคิดกระบวนการใหม่ การเปิดตลาดใหม่ การพัฒนาแหล่งวัตถุดิบใหม่ การปรับเปลี่ยนองค์การ

เมื่อพิจารณาความหมายของนวัตกรรมข้างต้น สามารถวิเคราะห์ความหมายของนวัตกรรมได้หลายประการ ดังนี้

- จุดประสงค์ของนวัตกรรม จะพบว่าบางความหมายมุ่งไปที่กระบวนการ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี นวัตกรรมสินค้าและบริการ โดยทั่วไปจะพบว่าจุดประสงค์ของนวัตกรรมจะเน้นไปที่สินค้าหรือบริการ กลยุทธ์ เช่นความหมายของชุมปีเตอร์

- กระบวนการของนวัตกรรม สำหรับความหมายของนวัตกรรมที่มุ่งเน้นด้านกระบวนการ ชุดของกิจกรรม การเปลี่ยนแปลง ชุดของการดำเนินงาน เช่นความหมายของลีซวง

- ผลลัพธ์ของนวัตกรรม นิยามที่กล่าวถึงผลลัพธ์ของนวัตกรรม เช่นนิยามของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ที่ระบุว่านวัตกรรมหมายถึงสิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

โรเจอร์ และชูมาร์คเกอร์ (Rogers & Shoemaker, 1971 : 120) ได้ให้ความหมายนวัตกรรมไว้ว่าหมายถึง ความคิด (idea) การปฏิบัติ (practice) หรือวัตถุ (object) ซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ไม่ว่าความคิดนั้นเป็นของใหม่ โดยนัยเวลา ตั้งแต่แรกพบเห็นไม่ แต่ขึ้นอยู่กับการณ์ที่บุคคลรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่ ไม่ว่าความคิดนั้นจะใหม่หรือไม่ โดยความเห็นของบุคคลเองจะเป็นเครื่องตัดสินใจในการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น คือ ถ้าเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่ใหม่สำหรับเขาสิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม คำว่า “ใหม่” ในเรื่องของนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล บุคคลอาจจะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาชั่วนิรันดร์มาแล้วก็ได้ แต่ยังไม่ได้พัฒนาทัศนคติที่จะชอบ จะรับหรือ ปฏิเสธความใหม่ของนวัตกรรม จึงอาจเป็นความใหม่ในเรื่องของความรู้ ทัศนคติ หรือเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538 : 117) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นแนวความคิดที่มีกระบวนการจัดอย่างมีระบบให้ได้รับความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แม้จะเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วก็ตามแต่ได้นำมาดัดแปลงใหม่ให้ดีขึ้น

กิดานันท์ มลิทอง (2543 : 83) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดการปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือการดัดแปลงจากของเดิมให้ทันสมัยและใช้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำสิ่งใหม่เหล่านั้นมาใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดีขึ้น และมากขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม (innovation) คือ, สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และหมายรวมถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการมาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการผลิต หรือบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ตลอดจนการปรับปรุงเทคโนโลยีการแพร่กระจายเทคโนโลยี การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการฝึกอบรมที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและก่อให้เกิดประโยชน์ สาธารณะในรูปแบบของการเกิดธุรกิจ การลงทุน ผู้ประกอบการหรือตลาดใหม่หรือรายได้แหล่งใหม่ รวมทั้งการจ้างงานใหม่ นวัตกรรมจึงเป็นกระบวนการที่เกิดจากการนำความรู้และความคิดสร้างสรรค์มาผนวก กับความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างให้เกิดเป็นธุรกิจนวัตกรรมหรือธุรกิจใหม่ อันจะนำไปสู่การลงทุนใหม่ที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศ

ดร. เศรษฐชัย ชัยสนธิ (2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึงการทำให้สิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ และยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร ไม่ว่าการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาต่อยอด การ

เปลี่ยนแปลง การประยุกต์หรือกระบวนการ และในหลายสาขา เชื่อกันตรงกันว่าสิ่งที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องมีความใหม่อย่างเห็นได้ชัด และความใหม่นั้นจะต้องเพิ่มมูลค่าสิ่งต่าง ๆ ได้อีกด้วย โดยเป้าหมายของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เพื่อให้สิ่งต่างๆ เกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น นวัตกรรมก่อให้เกิดผลิตผลเพิ่มขึ้น และเป็นที่มาสำคัญของความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของชาติ

อัจฉรา สัมเชียวหวาน (2549) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า นวัตกรรม คือ ความคิดหรือการปฏิบัติใหม่ๆ ที่คิดแปลกไปจากสิ่งที่เคยปฏิบัติมาทั้งหมดหรือการเปลี่ยนแปลงบางส่วนจากสิ่งที่เคยปฏิบัติมาก่อนที่เกิดจากกระบวนการวิจัยที่ยังไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในปัจจุบัน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สูงยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2546) นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง วิธีการใหม่ๆ ที่นำมาใช้ ซึ่งไม่เคยใช้ในหน่วยงานนั้นมาก่อน อาจเป็นวิธีการใหม่ที่ใช้เป็นครั้งแรก หรืออาจเป็นวิธีการใหม่ที่เคยใช้ในหน่วยงานอื่นมาก่อน

อำนาจ เดชชัยศรี (2544) ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรมคือ ความใหม่และทันสมัยซึ่งถูกค้นพบโดยสิ่งนั้นไม่เคยมีมาก่อนในโลกนี้เพิ่งจะมีเป็นครั้งแรก อีกประการหนึ่งสิ่งที่ถูกค้นพบถูกเก็บซ่อนไว้โดยยังไม่ผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เมื่อนำมาทดสอบหรือทดลองก็เป็นนวัตกรรม

Thomas Hughes (2003) ให้ความหมายของนวัตกรรม (innovation) ไว้ว่าเป็นการนำวิธีการใหม่ๆ มาปฏิบัติหลังจากได้ผ่านการทดลองหรือได้รับการพัฒนามาเป็นขั้นๆ แล้ว โดยเริ่มมาตั้งแต่การ 1. คิดค้น (invention) 2. การพัฒนา (development) หรือ โครงการทดลองปฏิบัติก่อน (pilot project) 3. นำไปปฏิบัติจริง (implement)

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2540 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึงวิธีการปฏิบัติใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิม โดยอาจจะได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นมา หรือการปรุงแต่งของเก่าให้ใหม่เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลอง พัฒนามาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติ ทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

วสันต์ อดิศักดิ์ (2523 : 15) กล่าวไว้ว่า นวัตกรรม เป็นคำสมาสระหว่าง “นว” และ “กรรม” ซึ่งมีความหมายว่า ความคิดและการกระทำใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า เช่น นวัตกรรมทางการแพทย์ หมายถึง ความคิดและการกระทำใหม่ ๆ เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ตลอดจนแก้ปัญหาทางการแพทย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน นวัตกรรมการศึกษา ก็หมายถึง ความคิดและการกระทำใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อจะแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในระบบการศึกษา

จรรยา วงศ์สายัณห์ (2520 : 37) ได้กล่าวถึงความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า แม้ในภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเอง ความหมายก็ต่างกันเป็น 2 ระดับ โดยทั่วไป นวัตกรรม หมายถึง ความพยายามใด ๆ จะเป็นผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใดก็ตามที่เป็นไปเพื่อจะนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ทำอยู่เดิมแล้ว กับอีกระดับหนึ่งซึ่งวงการวิทยาศาสตร์แห่งพฤติกรรม ได้พยายามศึกษาถึงที่มา ลักษณะ กรรมวิธี และผลกระทบที่มีอยู่ต่อกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง คำว่า นวัตกรรม มักจะหมายถึง สิ่งที่ได้้นำความเปลี่ยนแปลงใหม่เข้ามาใช้ได้ผลสำเร็จและแผ่กว้างออกไป จนกลายเป็นการปฏิบัติอย่างธรรมดาสามัญ (บุญเกื้อ ควรหาเวช , 2543)

Everette M. Rogers (1983) ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม (Innovation) ไว้ดังนี้ นวัตกรรม คือ ความคิด การกระทำหรือวัตถุใหม่ ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคนหรือหน่วยอื่น ๆ ของการยอมรับในสังคม (Innovation is a new idea, practice or object, that is perceived as new by the individual or other unit of adoption)

การพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นนวัตกรรมนั้น Everette M. Rogers ได้ชี้ให้เห็นว่า ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา ดังนั้น นวัตกรรมของสังคมใดสังคมหนึ่ง อาจไม่ใช่ นวัตกรรมของสังคมอื่น ๆ ก็ได้ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของกลุ่มบุคคลนั้นว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขาหรือไม่ อีกประการหนึ่งความใหม่ (new ness) อาจขึ้นอยู่กับระยะเวลาด้วย สิ่งใหม่ ๆ ตามความหมายของนวัตกรรมไม่จำเป็นจะต้องใหม่จริงๆ แต่อาจจะหมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นความคิดหรือการปฏิบัติที่เคยทำกันมาแล้ว แต่ได้หยุดกันไประยะเวลาหนึ่ง ต่อมาได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาทำใหม่ เนื่องจากเห็นว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาในสภาพการณ์ใหม่นั้นได้ ก็นับว่าสิ่งนั้นเป็น สิ่งใหม่ได้ ดังนั้น ความใหม่ของนวัตกรรมอาจหมายถึง สิ่งใหม่ ๆ ใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. สิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีผู้ใดเคยทำมาก่อนเลย
2. สิ่งใหม่ที่อยู่ในอดีตเคยทำมาแล้วล้มเลิกไป แต่ได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่เพราะเหมาะสม
3. สิ่งใหม่ที่มีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม

และอีกความหมายหนึ่งของนวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิดใหม่เทคนิควิธีการใหม่หรือสิ่งใหม่ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ นวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งที่สร้างความรู้เป็นของใหม่สำหรับกลุ่มผู้มีความรู้ในการยอมรับนวัตกรรม กฤษมณฑ์ (2536, หน้า 104) ได้เสนอแนวทางการกำหนดว่าอะไรเป็นนวัตกรรม ดังนี้

1. เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน

2. เป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วแต่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ ต่อมาได้มีการนำมาใช้ประโยชน์
3. เป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วแต่ไม่นำมาใช้ในช่วงเวลาหนึ่งแต่ไม่ได้รับความนิยมนำมาใช้ใหม่ภายใต้สถานการณ์และเงื่อนไขใหม่ที่เปลี่ยนไป
4. เป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วใช้ได้ดีในสังคมอื่นหรือประเทศอื่น แล้วนำมาใช้ในประเทศหนึ่งหรืออีกประเทศหนึ่ง
5. เป็นการพัฒนาปรับปรุงจากของเดิมที่มีอยู่ให้มีลักษณะต่างจากต้นแบบ เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

เมื่อนวัตกรรมได้รับการยอมรับนำไปใช้จนเป็นปกติวิสัยแล้วไม่มีความรู้สึกว่าเป็นของใหม่อีกต่อไป นวัตกรรมนั้นจะกลายเป็นเทคโนโลยี ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของอุปกรณ์วัสดุ (Hardware) วัสดุ (Software) และเทคนิควิธี (Techniques)

โดยสรุปแล้ว นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนวัตกรรมมาช่วยจะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย และยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิดการผลิตกระบวนการ หรือองค์กร ไม่ว่าการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอด ทั้งนี้ มักมีการแยกแยะความแตกต่างอย่างชัดเจน ระหว่างการประดิษฐ์คิดค้น ความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม อันหมายถึงความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล (McKeown, 2008) และในหลายสาขา เชื่อกันว่าการที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องมีความแปลกใหม่อย่างเห็นได้ชัด และไม่เป็นแค่เพียงการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ เป็นต้นว่า ในด้านศิลปะ เศรษฐศาสตร์ เศรษฐกิจ และนโยบายของรัฐ ในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น การเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องเพิ่มมูลค่า มูลค่าของลูกค้า หรือมูลค่าของผู้ผลิต เป้าหมายของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เพื่อให้สิ่งต่างๆ เกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 มีการประดิษฐ์คิดค้น (Innovation) หรือเป็นการปรุงแต่งของเก่าให้เหมาะสมกับกาลสมัย

ระยะที่ 2 พัฒนาการ (Development) มีการทดลองในแหล่งทดลองจัดทำอยู่ในลักษณะของโครงการทดลองปฏิบัติก่อน (Pilot Project)

ระยะที่ 3 การนำเอาไปปฏิบัติในสถานการณ์ทั่วไป ซึ่งจัดว่าเป็นนวัตกรรมขั้นสมบูรณ์

การยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับ (Adoption) การยอมรับมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนในสังคม

Foster (1973) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาโดยผ่านขั้นการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ เมื่อเขาแน่ใจแล้วว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอน เขาจึงกล่าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

Rogers (1983) ได้ให้ความหมายกระบวนการยอมรับนวัตกรรมว่าเป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดทัศนคติอันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม จนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

โดยสรุป การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตที่ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ และทดลองนำไปปฏิบัติ เมื่อเห็นว่าเป็นผลดีจึงตัดสินใจใช้นวัตกรรมนั้น โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้น ไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Process of Adoption)

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระยะต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่อยู่หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม คณะกรรมการนักสังคมวิทยาชนบทแห่งสหรัฐอเมริกาได้เสนอแนวความคิดว่ากระบวนการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน (Roger & Shoemaker, 1971) ดังนี้

1. ขั้นตอนการรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับ หรือการปฏิเสธสิ่งใหม่ ๆ ที่ตนได้เรียนรู้หรือรับนวัตกรรมนั้น แต่ยังไม่ทราบอย่างแน่ชัดว่ามักเป็นการรู้โดยบังเอิญ ซึ่งอาจทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นเนื่องจากมีความต้องการที่จะประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่มีอยู่

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ และแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ในขั้นนี้ทำให้

บุคคลได้รู้ข่าวข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น บุคลิกภาพและค่านิยมของบุคคล รวมทั้ง บรรทัดฐานและประสบการณ์ทางสังคม อาจจะมีผลต่อแหล่งที่บุคคลไปหาข่าวสาร และมีผลต่อ การตีความข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ด้วย

3. ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่บุคคลใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ ปัจจุบันและสถานการณ์ข้างหน้าโดยใคร่ตรองว่าจะลองใช้ดีไหม ด้วยกำลังน้ำหนักระหว่างข้อดี และข้อเสียของนวัตกรรมนั้น ถ้ารู้สึกว่าการใช้ดีมีมากกว่าก็ตัดสินใจลองใช้ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้น อื่น ๆ ตรงที่ได้ตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ ๆ โดยที่บุคคลคิดว่าการใช้นวัตกรรมเป็นการเสี่ยง เพราะไม่แน่ใจผลที่เกิดขึ้น ดังนั้นในขั้นนี้ใคร่ตรองตัดสินใจนี้จึงต้องการเสริมแรง (Reinforcement) เพื่อให้แน่ใจยิ่งขึ้นว่ากำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งได้แก่ ข่าวสาร และคำแนะนำจากเพื่อน ตลอดจน การเสริมแรงจากสื่อมวลชนต่าง ๆ ในขั้นนี้จะได้รับถึงพฤติกรรมด้านความรู้สึกหรือไม่ชอบต่อ ความคิดใหม่ ๆ นั้น

4. ขั้นทดลองปฏิบัติ (Trial Stage) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นใช้นวัตกรรมนั้นในสถานการณ์ ของตน แต่เป็นการลองดูกับส่วนน้อยเพื่อก่อนเพื่อดูว่าได้ผลดีหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้น มากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเป็นการทดสอบว่านวัตกรรมนั้นใช้ได้ตรงกับ ที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลอาจแสวงหาข่าวที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น ผลของการทดลองปฏิบัตินี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. การยอมรับไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (Adoption Stage) บุคคลที่ทดลองนั้นตัดสินใจ ที่ใช้นวัตกรรมนั้นอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้พิจารณาใคร่ตรองจากผลที่ได้ทดลองปฏิบัติ

Rogers (1983) กล่าวถึง คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ (Characteristic of Innovations) ไว้ 5 ประการดังนี้ คือ

1. ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น (Relative Advantage) คือการที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึก ว่านวัตกรรมที่รับเข้ามานั้นดีกว่าความคิดเดิมการวัดความดีกว่านั้นอาจวัดได้หลายทาง กล่าวคือ ในด้านเศรษฐกิจ ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การมองเห็นว่า มีประโยชน์นี้ ประโยชน์ด้านรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งสำคัญคือ การที่ปัจเจกชนนั้นเห็นว่า นวัตกรรมมีประโยชน์ต่อเขา และยังมีผู้เห็นคุณค่าประโยชน์ของนวัตกรรมมากขึ้นเพียงใด การยอมรับก็จะเพิ่มเร็วขึ้น

2. ความเข้ากันได้หรือความสอดคล้อง (Compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึก หรือคิดว่านวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยมที่เป็นอยู่ประสบการณ์ ในอดีต ตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคม นั้นย่อมได้รับการยอมรับช้ากว่านวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยมบรรทัดฐานของระบบสังคมนั้น

การเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้น จะทำให้ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าจะไม่ต้องเสียภัยมาก ทำให้นวัตกรรมนั้นมีความหมายสำหรับเขามากขึ้น

3. ความสลับซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างถ้ามีลักษณะไม่ยากต่อการเข้าใจ สมาชิกในสังคมสามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ได้สะดวก นวัตกรรมนั้นก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (Trialability) คือ การที่นวัตกรรมมีลักษณะที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ ทั้งนี้เพราะผู้นำไปใช้จะรู้สึกเสียภัยน้อยลง อันจะมีผลให้นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาสดูและความเป็นไปได้ในการเรียนรู้ตนเอง

5. ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ (Observability) คือ ระดับที่ผลของนวัตกรรมสามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถเห็นได้ง่าย แต่บางชนิดก็สังเกตเห็นได้ยาก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

ทวิพงษ์ หินคำ (2541 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541 : 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541 : 754) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความใส่ใจ ความสนใจ ความจุใจ ความแน่ใจ การชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร

ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ภกมน ศิลาณภาพ (2539 อ้างถึงใน เอกภพ อุภัยรัตน์, 2544) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปได้ในด้านบวก ซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้นหรือกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

วัลลภา ชายหาด (2532) ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า วิธีวัดความพึงพอใจเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการประเมินผลนี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือการวัดแบบอัตวิสัย (Subjective) คือ พิจารณาที่การสนองตอบ (responsiveness) ต่อความต้องการ และข้อเรียกร้องของประชาชน พิจารณาที่ความเสมอภาค (equity) ในการกระจายบริการ พิจารณาที่ผลกระทบที่ปรากฏตามสายตาประชาชน และเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

Carnpbell (1976 : 117 – 124 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Domabedian (1980 , อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่ง

เหล่านี้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

ตามความเป็นจริงสำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมามาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้โดยปกติ แล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมคือการจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจาก

อันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้และความสำคัญในตัวเองรวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการ 5 Maslow. A., **A theory of human motivation Psychological Review 50,** (N.Y. McGraw – Hill 1943), p. 3

ทั้ง 5 ขั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้ก็จะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับจะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการ

ตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหาที่ถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุดคือการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

อัลเดอร์เฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถอย – ความดิ่งเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความดิ่งเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์

อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากจากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกสำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นก่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลองค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือความรู้สึกทางบวกได้แก่ชอบพอใจ เห็นใจและความรู้สึกทางลบได้แก่ไม่ชอบไม่พอใจเป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้นองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิกา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความพึงพอใจในงาน

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ดร.ปริยนุช ชัยกองเกียรติ และคณะ ได้ให้ความหมาย ความพอใจในงาน คือทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล จากการศึกษาความพอใจในงานของแฝดเหมือน (Identical Twins) โดยให้ทำแบบทดสอบความพอใจในงาน ซึ่งได้คะแนนความพอใจที่ใกล้เคียงกัน

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ได้มีความพยายามศึกษาเรื่องความพอใจในงาน โดยมีมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน 3 แนวทาง ได้แก่

1. ความพอใจในงานเป็นสาเหตุของการปฏิบัติงาน
2. การปฏิบัติงานเป็นสาเหตุของความพอใจในงาน หรือ
3. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

ถึงแม้ยังไม่มีข้อสรุปที่แน่นอน แต่เราต่างก็ยอมรับว่าความพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ทำให้มีผู้พัฒนาเครื่องมือวัดความพอใจในงานออกมาต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบการสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการทดลองแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง แต่นักวิชาการส่วนใหญ่จะเคยชินและนิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาทัศนคติ แต่นักวิชาการส่วนใหญ่จะสอบถาม โดยมีแบบสอบถามที่สำคัญ ได้แก่ Minnesota Satisfaction Questionnaire, Job Diagnostic Survey, Index of Organizational Reactions และ Job Descriptive Index เครื่องมือต่าง ๆ ที่กล่าวมามีข้อดีและข้อบกพร่องที่ต่างกัน โดยมีข้อดีที่สำคัญคือ

1. สามารถดำเนินงานได้ง่าย
2. มีค่าใช้จ่ายไม่สูง

3. สามารถเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้เป็นจำนวนมาก
4. สามารถคำนวณและวัดผลคะแนนอย่างเป็นรูปแบบ
5. สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันง่าย

อย่างไรก็ดี แบบสอบถามความพอใจในงานจะวัดการรับรู้เกี่ยวกับที่ทำงาน (Workplace) มากกว่าสถานการณ์ในงานจริง (On-the-job Circumstances) อย่างไรก็ดี ผู้บริหารสมควรให้ความสนใจข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในงานของพนักงาน เราเห็นว่าแบบสอบถามจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดทัศนคติของพนักงานและเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากพนักงานสู่ผู้บริหาร เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะการขาดงานเกินความจำเป็น การหมุนเวียนงาน และความไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลโดยตรงมาจากความไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

บุญมั่น ธนาสุวัฒน์ (2537,158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539,379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูงหากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

คูเปอร์ และคณะ (Cooper and others 1979, 117-125) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาช่วยทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Glimmer (1971, 279-283) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มียุ่่มากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร การซื้อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคง ปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใด ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาลสวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีกคือ

1. เพศ
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ
3. อายุ
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. ความเฉลียวฉลาด
6. ระดับการศึกษา
7. บุคลิกภาพส่วนตัว

French (1982, 88-91) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผู้บริหารมีน้ำใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
5. สุขภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สุนันทา เลहनันท์(2541, 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะทำลายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งทำลายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผน และกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง
9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหาร ซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เอ็ดวิน เอ. ล็อก (Locke 1976, 1302 อ้างถึงใน กอบชัย อ้นนาค 2540, 18-19) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบดังนี้คือ

1) ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2) เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

3) การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4) การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5) ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่าระหว่างลาพักผ่อน

6) สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7) การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8) เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9) องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบายใน

การบริหารงานขององค์กร

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า มีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุดเพราะการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลถึงการบรรลุ

วัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดก็หมายความว่าเขามีความรู้สึกรู้สึกต่องานในทางบวก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน ฮาวธอร์น (Hawthorne) ในปี ค.ศ.1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน

ซึ่งเดวิด (Davis 1981,82) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” ทศนะตามแนวคิดดังกล่าวสามารถแสดงได้ด้วยภาพดังนี้ (สมยศ นาวิการ 2521,155)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (Porter and Lowler 1967,23 อ้างถึงในกอบชัย อ้นนาค 2540,9-10) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ” ดังภาพต่อไปนี้

จากภาพชี้ให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอกโดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้น คือความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ 2521,119)

อนึ่ง ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเองเช่นความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นเมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจ ตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดหา

ให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แกตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2529,43)

(Glimer 1967, 380-384) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และ ปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

1) เพศจากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจจะ เป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2) จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White – collar workers) พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจ ในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3) อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธระหว่างอายุกับความ พึงพอใจในการทำงานต่างกันคือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการ ทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจ ในการทำงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน จะลดลง

4) ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้น จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5) ความเฉลียวฉลาด พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจใน งาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือถ้าให้ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาด มาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6) ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษา กับ พนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการ ทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆกลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กัน

7) บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่าบุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือบุคคล ที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดีมีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยน ความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริง ของตัวเขา และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้าม กับที่กล่าวมาแล้ว

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิผล

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, หน้า 27) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าการ้องค์การสามารถสนองผู้บริโภคนสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 22) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิผลสูง

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536, หน้า 169) ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ้องค์การ

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียนคือความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ซีฮอร์ และยูชต์แมน (Seashore & Yuchtman quoting Hall, 1991) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลของ้องค์การ คือ ความสามารถของ้องค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของ้องค์การ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 51) กล่าวว่า ประสิทธิผลของ้องค์การ หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

กิบสัน และคณะ (Gibson Others 1982, p. 812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การนับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใดองค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์การจะล่มสลายไปในที่สุดดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537)

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การการจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวังถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกิบสันและคณะ (Gibson and Other, 1982) อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (Production)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ประกอบกับประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์การมากเช่นกัน หากการดำเนินงานองค์การไม่มีประสิทธิภาพ

ก็จะไม่มีผลกำไร ประสบแต่ความขาดทุน ก็ยากที่องค์กรจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Goals) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์กร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบ งานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มยุรฉัตร ธรรมวิเศษ (2554) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาครูด้านการจัดทำนวัตกรรมการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ผลการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาครูและสภาพการพัฒนาครูด้านการจัดทำนวัตกรรมการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จากศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาครูจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า รูปแบบพัฒนาครูที่ค้นพบ ได้แก่ 1) รูปแบบการฝึกอบรม 2) รูปแบบการแนะนำเป็นรายบุคคล 3) รูปแบบการสังเกตและประเมิน 4) รูปแบบการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา 5) รูปแบบการแสวงหาความรู้และวิธีการด้วยตนเอง 6) รูปแบบการฝึกงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะ 7) รูปแบบการพัฒนา ระหว่างการปฏิบัติงาน 8) รูปแบบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และ 9) รูปแบบอบรมเชิงปฏิบัติการ และจากการศึกษาสภาพการพัฒนาครู ด้านการจัดทำนวัตกรรมการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

การวิจัยทางการเผยแพร่ นวัตกรรมจะเป็นการศึกษาปัจจัย 5 ประการนี้ว่า มีผลอย่างไร และมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร ในการส่งเสริมให้มีการยอมรับและใช้ผลผลิตของเทคโนโลยีการศึกษา

1. Innovation หมายถึง ความคิดใหม่เทคนิควิธีการใหม่หรือสิ่งใหม่ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ นวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งที่สร้างความรู้เป็นของใหม่สำหรับกลุ่มผู้มีความรู้ในการยอมรับนวัตกรรม กฤษมันต์ (2536, หน้า 104)

2. Communication channels ช่องทางในการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดคือ การใช้สื่อสารมวลชน แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบปากต่อปากยังเป็นที่ยอมรับและใช้ได้ดียิ่ง

ปัญหาคือการประเมินผลการใช้ช่องหรือสื่อเพื่อการเผยแพร่ นั้น ยังไม่มีการศึกษาผลของการใช้ อย่างมีระบบมากนัก ส่วนมากยังใช้การสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้อยู่

3. Time เวลาหรือเงื่อนไขของเวลา ในแต่ละขั้นตอนของการเผยแพร่และยอมรับอาจ มีช่วงของเวลาในแต่ละขั้นแตกต่างกัน จำเป็นต้องมีการศึกษาและคาดการณ์ไว้สำหรับงานการ เผยแพร่นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

4. Social System เป็นระบบสังคมที่มีธรรมชาติ วัฒนธรรมของคนในสังคมที่จะนำ นวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้ ฐานะทางเศรษฐกิจของคนในสังคมโดยรวม และกลุ่มคนที่มี ฐานะทางเศรษฐกิจสังคมที่แตกต่างกัน สามารถยอมรับนวัตกรรมได้แตกต่างกัน การเมือง การ ปกครอง มีอำนาจต่อการยอมรับนวัตกรรมเป็นอย่างมาก การศึกษาถึงอิทธิพลของระบบสังคมจะ ช่วยให้เข้าใจและหาวิธีการที่เหมาะสมในการเผยแพร่ นวัตกรรมได้

5. Adoption เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ในการยอมรับ (หรือปฏิเสธ) นวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมีพื้นฐานทางด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยา เป็นองค์ความรู้สำคัญใน การอธิบายกระบวนการในการยอมรับ (หรือไม่ยอมรับ)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปให้เห็นถึงงานวิจัยที่ได้ทำไปแล้วในแต่ละประเภท ดังนี้

1. การศึกษาด้วยอัตราความเร็วของการยอมรับนวัตกรรมภายในสังคมใดสังคมหนึ่ง ดังเช่น การทำวิจัยของฟลิเกลและเคฟลิน (Fliegel and Kivlin, 1966) ซึ่งได้ศึกษาอัตราความเร็ว ของการยอมรับนวัตกรรมทางการทำฟาร์มโคนมในรัฐเพนซิลวาเนีย ของเจ้าของฟาร์มจำนวน 229 คน ปรากฏว่า นวัตกรรมที่มีผลทำให้ผลผลิตของเจ้าของฟาร์มเพิ่มขึ้น ทำให้มีรายได้มากขึ้นและ ไม่เสี่ยงต่อสุขภาพความปลอดภัยของโคนม มีอัตราการยอมรับในหมู่เจ้าของฟาร์มเร็วมาก นวัตกรรมที่ยากต่อการใช้ มองไม่เห็นผลอย่างชัดเจนพอ มีอัตราการยอมรับช้าและนวัตกรรมที่ สามารถผสมกลมกลืนกับความเชื่อและค่านิยมของเจ้าของฟาร์ม มีอัตราการยอมรับเร็วเช่นเดียวกัน

2. การศึกษาว่าด้วยอัตราความเร็วของการยอมรับนวัตกรรมในสังคมหลาย ๆ แห่ง ตัวอย่างงานวิจัยประเภทนี้ก็คือ งานของ โคฮิเนอร์ (Coughenour, 1964) ผู้ซึ่งศึกษาถึงอัตราการ ยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตรของชาวนา 12 ตำบลในรัฐเคนทักกี ปรากฏว่า ชาวนาในบางตำบล ยอมรับนวัตกรรมหลายอย่าง ๆ ในขณะเดียวกันและด้วยอัตราการยอมรับที่สูง ในบางตำบลก็ ยอมรับได้ช้ากว่าและจำนวนนวัตกรรมก็น้อยกว่ามาก โคฮิเนอร์ พบว่า ตัวแปรพหุระดับ การศึกษาของชาวนาในแต่ละตำบล ความคุ้นเคยกับสื่อมวลชน ตลอดจนอิทธิพลของสื่อมวลชน ต่อผู้นำในตำบล มีอิทธิพลต่อความเร็วของการยอมรับนวัตกรรมที่ต่างกันในแต่ละตำบล

3. การศึกษาคุณสมบัติของนวัตกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของนวัตกรรมกับการยอมรับนวัตกรรมของเป่าประชากร เคฟลินและฟลีเกล (Kivlin and Fliegel, 1967) ได้ทำการวิจัยประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มชาวนาที่มีที่ดินและกิจการปานกลางกับกลุ่มชาวนาที่มีกิจการต่ำกว่าระดับปานกลาง ผลปรากฏว่า ชาวนามีกิจการเล็ก ๆ จะยอมรับนวัตกรรมด้วยอัตราความเร็วที่ช้ากว่าชาวนาที่มีกิจการปานกลางและชาวนาที่มีกิจการเล็ก ๆ นี้จะยอมรับนวัตกรรมที่ช่วยทุนแรง ในขณะที่ชาวนาที่มีกิจการปานกลางจะมองนวัตกรรมที่ช่วยให้ผลผลิตเพิ่มและให้กำไรกับพวกเขาคนอื่น และตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมที่มีคุณลักษณะดังกล่าวด้วย

4. การศึกษาลักษณะของผู้ที่นิยมนวัตกรรม (Innovativeness) ด้อยชมานและฟอคส์บอร์ดา (Deutschmann and Berda, 1962) พบว่า ลักษณะของผู้ที่นิยมนวัตกรรมในสังคมหลาย ๆ แห่ง และต่างวัฒนธรรมกัน กลับมีลักษณะคล้ายคลึงกันอย่างน่าประหลาด ลักษณะดังกล่าวก็คือระดับการศึกษาที่สูงความเป็นผู้มีจิตใจที่กว้างขวาง ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและฐานะทางเศรษฐกิจที่ดี

5. การศึกษาถึงการรับรู้นวัตกรรมในระยะแรกของเป่าประชากร กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1964) ศึกษาถึงการรับรู้ว่าการลอกสังหารประธานาธิบดีเคนเนดี โดยพิจารณาว่าประชาชนรู้อะไรบ้าง ในระยะแรกเมื่อไรและรู้โดยวิธีใด เป่าประชากรของกรีนเบิร์กก็คือ คนที่อยู่ในเมืองแคลิฟอร์เนีย จำนวน 419 คน ซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ พวกที่รู้ข่าวเร็วกว่าคนอื่น ๆ อีกกลุ่มคือ พวกที่รู้ข่าวช้ากว่ากลุ่มแรก ผลปรากฏว่า พวกที่รู้ข่าวเร็วนี้รู้ข่าวโดยการฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ ส่วนพวกที่รู้ข่าวล่าช้ากว่าคนอื่นรู้ข่าวจากการบอกเล่าปากต่อปาก

กรณีการรับรู้นวัตกรรมการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญนั้น แม้ครูจะรับรู้และเข้าใจกระบวนการจัดการเรียนการสอน มองเห็นประโยชน์ที่จะเกิดกับนักเรียนแต่เป็นที่น่าสนใจว่าครูส่วนใหญ่ยังไม่นำนวัตกรรมนี้มาใช้ในการเรียนการสอนประจำวัน เพราะมันไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ ที่ครูจะต้องมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอนแบบดั้งเดิมของตัวเอง ซึ่งจะต้องมีการดูแลช่วยเหลือปรับโครงสร้างการทำงาน ให้ครูสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการนำนวัตกรรมนี้ไปใช้ในวิธีการดำเนินงานประจำวันด้วย

6. การศึกษาถึงอิทธิพลของผู้นำต่อการเผยแพร่วัตกรรม นวัตกรรมที่สร้างขึ้นจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวในการเปลี่ยนสังคม ขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวกลางการเปลี่ยนแปลงในการที่จะทำให้ผู้นำในชุมชนนั้น ๆ ให้ความร่วมมือกับตนอย่างเต็มที่ ยกตัวอย่างเช่น โรเจอร์ส และแวน (Rogers and Van Es, 1964) ได้ทำการศึกษาผู้นำในชุมชน 5 แห่ง วิเคราะห์ว่าคุณสมบัติคุณลักษณะทางสังคม ลักษณะการสมาคมกับชาวบ้าน ความเป็นผู้มีใจกว้างขวางเป็นกันเองกับชาวบ้าน พร้อมทั้งศึกษาในเชิงเปรียบเทียบของลักษณะดังกล่าวข้างต้น ระหว่างผู้นำใน

ชุมชน 5 แห่งนั้น โรเจอร์ส และแวน ใช้การสัมภาษณ์ชาวบ้าน จำนวน 160 คน ในหมู่บ้านที่เจริญแล้ว 3 แห่ง และสัมภาษณ์ชาวบ้าน 95 คน ในหมู่บ้านที่ยังล้าสมัยอยู่ 2 แห่ง โรเจอร์ส และแวน พบว่าพวกผู้นำในชุมชน ไม่ว่าจะในสังคมที่เจริญแล้วหรือล้าสมัยก็ตาม มักจะเป็นพวกที่มีการศึกษาสูงกว่าคนทั่วไป สามารถอ่านออกเขียนได้ดีกว่าคนทั่ว ๆ ไป มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีความรู้เรื่องการเมืองดีกว่าคนอื่น ๆ ชอบฟังข่าวสารและมีฐานะทางสังคมสูงกว่าคนธรรมดา

กัทธนา ลืมชวลิต (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงิน” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรม และปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กรกับการยอมรับระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ภูมิภาคที่ 11 นครศรีธรรมราช และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12 สงขลา ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานมีดังนี้ ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรม และปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กร

วิรุฒน์ พิงเจริญ (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 5” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาของครูโรงเรียนประถมศึกษาเขตการศึกษา 5 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา กับองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านสถานภาพของครูผู้สอน ด้านสภาพเศรษฐกิจสังคมของครูในโรงเรียน ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารโรงเรียนและด้านคุณสมบัติของนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูโรงเรียนประถมศึกษา เขตการศึกษา 5 มีการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง 2) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี การศึกษาพบว่า มีตัวแปรที่สัมพันธ์กันในทางบวก ตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์มาก 9 อันดับ (1) คุณค่าของนวัตกรรม (2) ความสะดวกในการใช้นวัตกรรม (3) นวัตกรรมที่มีความกลมกลืนกับสภาพสังคมของครู (4) ประสบการณ์ทางวิชาการของครู (5) ผู้บริหารสนับสนุนการใช้นวัตกรรม (6) ความเป็นนวัตกรรมสำเร็จรูป (7) นโยบายสนับสนุนการฝึกอบรม (8) ความสนใจศึกษาหาความรู้ของครู และ (9) ราคาของนวัตกรรม

ยุภาพัคร์ จันทรเจียว (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “กระบวนการยอมรับนวัตกรรมทางหลักสูตรและการสอน : กรณีศึกษาอำเภอพยุหะคีรี และอำเภอดาคลี จังหวัดนครสวรรค์”

มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษากระบวนการยอมรับนวัตกรรมทางหลักสูตรและการสอนของครูที่เข้าร่วมโครงการระบบนิเวศในนาข้าวและแปลงผัก และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูในโครงการต่อโครงการฝึกอบรม ศึกษาเฉพาะกรณีพิเศษและครูในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าว การศึกษากระบวนการยอมรับนวัตกรรมข้างต้นของกลุ่มครูในโครงการฯ ครั้งนี้ได้แบ่งการศึกษาปัจจัยของการยอมรับเป็น 5 ชั้น คือ ชั้นรับรู้ ชั้นสนใจ ชั้นประเมิน ชั้นทดลองและชั้นยอมรับและนำไปใช้ผู้วิจัยพบว่าในแต่ละชั้นมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้คือ ชั้นการรับรู้ผู้นำสารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุด ในชั้นสนใจนั้นความพยายามของครูในการแสวงหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการและโครงการต้องเป็นที่น่าสนใจ ส่วนในชั้นการประเมินผลนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือระบบการสนับสนุน ซึ่งหมายถึงผู้บริหารโรงเรียนเพื่อนครูในโรงเรียน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในชั้นการทดลองใช้นั้น ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ครูต้องมีความสามารถในการปรับกิจกรรมการเรียนรู้จากโครงการให้เหมาะสมกับนักเรียนของตนได้

ดังนั้น การยอมรับนวัตกรรมทางหลักสูตรและการสอนจะเป็นไปอย่างดีและยั่งยืนต้องพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เข้ามาทำหน้าที่ผู้นำสารที่น่าเชื่อถือได้ มีการประยุกต์โครงการให้เหมาะสมกับชุมชนในพื้นที่ ได้รับระบบสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของโรงเรียนทุกระดับ และมีความต่อเนื่องของโครงการ

ภานิต เครื่องเนียม (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของอาจารย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ตัวประกอบและอธิบายลักษณะของตัวประกอบสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของอาจารย์ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ตัวประกอบที่สำคัญของการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ มี 9 ตัวประกอบ คือ 1) ด้านการสนับสนุนของสถานศึกษา 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) ด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม 4) ด้านคุณค่าของนวัตกรรมในการสื่อสาร 5) ด้านผลกระทบของบุคคลที่เกี่ยวข้อง 6) ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ 7) ด้านสถานภาพของอาจารย์ 8) ด้านการสนับสนุนของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และ 9) ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของอาจารย์ และความสัมพันธ์ระหว่าง 9 ตัวแปรกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มีความสัมพันธ์กันระดับสูง

อรอนงค์ ไรจน์วัฒนบุลย์ (2553 :บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวแบบผู้นำเขื่อนวัตกรรม การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำเขื่อนวัตกรรม ขององค์การธุรกิจเอกชนภาคอุตสาหกรรม ที่มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้นำเขื่อนวัตกรรม 3) พัฒนาตัวแบบผู้นำเขื่อนวัตกรรม โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำและแนวคิดการพัฒนา นวัตกรรม เป็นฐานคติในการศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็น

องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำที่มีผลต่อการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้นำองค์กรที่มีผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการ ซึ่งเป็นผลจากการสร้างสรรค์ที่มีลักษณะความเป็นนวัตกรรม ใช้วิธีการศึกษาแบบ Grounded Theory และวิธีการศึกษาเฉพาะกรณี โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ในตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือ กรรมการผู้จัดการใหญ่ องค์กรละ 1 ท่าน สัมภาษณ์กลุ่มบุคลากรในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องอีก 62 คน ขั้นตอนการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน 1) ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาข้อมูลขององค์กรและผู้นำที่คัดเลือกเป็นกรณีศึกษา 2) วิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึกผู้นำองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาหลัก 3) สัมภาษณ์กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยใช้เทคนิคการตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลโดยทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ส่วนประกอบ การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป และการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกรณีศึกษา

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยปัจจัยหลัก คือ 1) บริบทภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผู้นำเชิงนวัตกรรม 2) บริบทภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผู้นำเชิงนวัตกรรม 3) องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรม 4) แนวทางการพัฒนาผู้นำเชิงนวัตกรรม 5) กระบวนการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า บริบทภายนอกองค์กรที่มีความเปลี่ยนแปลงมากขึ้นส่งผลกระทบต่อ การปรับทิศทางและกลยุทธ์ในการนำองค์กร กดดันให้ผู้นำมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมมากขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บริบทภายในองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศภายในองค์กรมีผลกระทบต่อบทบาทของภาวะผู้นำ รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้และระบบการจัดการความรู้ที่มีกระบวนการชัดเจน และใช้เทคโนโลยีในการสร้างคลังความรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนานวัตกรรม โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม คือ โครงสร้างองค์กรแบบทีมงานข้ามสายงาน ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีการบริหารคนเก่ง และมีระบบพี่เลี้ยง มีการสอนงาน การมอบหมายงานโครงการ การมอบอำนาจ เป็นระบบที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อแนวทางการพัฒนาผู้นำเชิงนวัตกรรม ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณีศึกษาทั้งหมด ผู้วิจัยนำเสนอ ตัวแบบองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรม และแนวทางการพัฒนาผู้นำเชิงนวัตกรรม อันประกอบด้วยบริบทภายนอกและภายในองค์กรที่มีผลต่อผู้นำเชิงนวัตกรรม และ องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านสมรรถนะ 3) ด้านบทบาทหน้าที่ 4) ด้านลักษณะทางสังคม เป็นองค์ประกอบคุณลักษณะหลักของผู้นำเชิงนวัตกรรม

ข้อเสนอของการศึกษารั้งนี้ คือ แนวทางการพัฒนาผู้นำในองค์กรให้มีองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรม เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร และการศึกษาต่อไปในอนาคตเสนอให้มีการศึกษาปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อองค์กรนวัตกรรม และกระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เพื่อความชัดเจนในการกำหนดนโยบายแนวทางในการพัฒนาผู้นำในองค์กรทุกระดับ ให้เกิดภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

จากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมไปใช้ดังกล่าวข้างต้นนั้น ช่วยอธิบายให้เราทราบว่า ในบางครั้งเราไม่สามารถนำนวัตกรรมไปใช้ได้ในทุกหนทุกแห่งเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร ทุนทรัพย์ และอาคารสถานที่ เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิผลในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และเพื่อต้องการทราบประสิทธิผลในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นหลัก ด้วยการใช้แบบสอบถามบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 115 คน และศึกษาวิจัยจากเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประเมิณนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานสัญญาจ้าง พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น จำนวน 115 คน จาก 7 ส่วนราชการ ประกอบด้วย คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี และสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประกอบด้วย พนักงานสายวิชาการและพนักงานสายสนับสนุน ที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย รวมจำนวน 59 คน พนักงานสายสนับสนุนที่เป็นพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 40 คน พนักงานสายสนับสนุนที่เป็นพนักงานราชการ จำนวน 8 คน และพนักงานสายสนับสนุนที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ตำแหน่ง หน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรม ด้านต่าง ๆ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ชนิดกำหนดคำตอบของข้อความมี 5 ระดับเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลผล

ระดับ 1	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ 5	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้ค้นคว้าได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเพื่อการพัฒนาเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของคำถามของแบบสอบถาม
2. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้ประเมินตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติดังต่อไปนี้

1. ใช้ค่าสถิติร้อยละ (percentage) เพื่อจัดหมวดหมู่ และเพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3. ค่าร้อยละ (%)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
5. วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

โดยแบ่งระยะเวลาดำเนินงานเป็น 6 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเตรียมการเพื่อกำหนดหลักการวัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการทำงานและการประเมินผล

ระยะที่ 2 การวางแผนการดำเนินงาน

ระยะที่ 3 การจัดทำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ

ระยะที่ 4 ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ

ระยะที่ 5 ดำเนินการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลและจัดส่งรายงานผล
ขั้นต้น

ระยะที่ 6 จัดทำบทสรุปความพึงพอใจ จำนวน 5 ชุด พร้อมข้อมูลที่บันทึกในแผ่น

CD

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (%) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรั่วแปรอิสระ
2. หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการข้อมูลโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง หน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรม โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 2) ด้านความเข้ากันได้ของวัตรกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และ 3) ด้านประสิทธิผลในการจัดทำวัตรกรรมในการทำวัตรกรรม

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง หน่วยงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยการแจกแจงจำนวนค่าร้อยละ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 115 ฉบับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	25	21.70
หญิง	90	78.30
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	89	77.40
31 - 40 ปี	26	22.60
41 – 50 ปี	-	-
51 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20 -30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมา อายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	16	13.90
ปริญญาตรี	82	71.30
ปริญญาโท	17	14.80
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และต่ำสุด คือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานมหาวิทยาลัย	59	51.30
พนักงานราชการ	8	7.00
พนักงานสัญญาจ้าง	40	34.80
ลูกจ้างชั่วคราว	8	7.00
อื่นๆ	-	-
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมา คือ พนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 และต่ำสุด คือ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	25	21.70
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	17	14.80
คณะวิทยาการจัดการ	4	3.50
คณะมนุษยศาสตร์	21	18.30
สำนักงานอธิการบดี	19	16.50
สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	25.20
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้	25	21.70
อื่นๆ	-	-
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยงานสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมา คือ คณะครุศาสตร์ และสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และต่ำสุด คือ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ระยะเวลาการปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ปี	17	14.80
2 ปี	49	42.60
3 ปี	24	20.90
4 ปี	8	7.00
5 ปี	-	-
6 ปี	8	7.00
7 ปี	-	-
8 ปี	9	7.70
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 2 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงาน 3 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และต่ำสุด คือ ในการปฏิบัติงาน 4 ปี และ 6 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ซึ่งมีรายละเอียดแสดงไว้ในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรม
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
			ความพึงพอใจ
ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น	4.02	0.60	มาก
ความเข้ากันได้ของวัตรกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ	3.83	0.58	มาก
ประสิทธิผลในการจัดทำวัตรกรรม	4.06	0.53	มาก
รวม	3.97	0.52	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรม
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) เมื่อ
พิจารณาความคิดเห็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ประสิทธิผล
ในการจัดทำวัตรกรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.06) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่
ประโยชน์ที่รับเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
ได้แก่ ความเข้ากันได้ของวัตรกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย = 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำแนกด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น

ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
			ความพึงพอใจ
1. การปฏิบัติงานมีความสะดวก	4.07	0.59	มาก
2. การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น	4.08	0.70	มาก
3. การได้รับความรู้ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น	4.09	0.80	มาก
4. การได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.07	0.70	มาก
5. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากองค์กร	3.79	0.76	มาก
รวม	4.02	0.60	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การได้รับความรู้ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.09) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.08) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากองค์กร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำแนกด้านความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ

ด้านความเข้ากันได้ของนวัตกรรม กับระบบงานที่ปฏิบัติ	ระดับ ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
1.ความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้	3.94	0.75	มาก
2.ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.81	0.78	มาก
3.ช่วยในการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจนมากขึ้น	3.79	0.66	มาก
4.ผู้ใช้สามารถนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล	3.80	0.67	มาก
รวม	3.83	0.58	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.81) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ช่วยในการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจนมากขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรม
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำแนกด้านประสิทธิผลในการจัดทำนวัตกรรม

ด้านประสิทธิผลในการจัดทำนวัตกรรม	ระดับ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ
1. เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.15	0.74	มาก
2. ระบบงานในหน่วยงานมีความเป็นระเบียบมากขึ้น	4.22	0.56	มาก
3. ลดขั้นตอน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.93	0.95	มาก
4. ลดต้นทุนด้านการจัดการพัสดุ	4.00	0.64	มาก
5. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานทรัพยากร	4.00	0.52	มาก
รวม	4.06	0.53	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรม
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เมื่อ
พิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ระบบงานใน
หน่วยงานมีความเป็นระเบียบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.22) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา
ได้แก่ เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.15) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ลดขั้นตอน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในการจัดทำวัตรกรรม ด้านศึกษาความเข้ากันได้ของวัตรกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ และด้านประสิทธิผลในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นประชากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประกอบด้วย อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั้งที่เป็น พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 115 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรม โดยแบ่งข้อมูลแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรอิสระ และตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรม จำแนกตามตัวแปรตามทั้ง 3 ด้าน ดังปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 20 -30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี ในตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งกรณีดังกล่าวอาจเนื่องจากว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้มีการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้ามาบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมากขึ้น ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุไม่มาก เป็นคนรุ่นใหม่ และอยู่ในช่วงเริ่มต้นการทำงาน ประมาณ 2 ปี และ 3 ปี ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพในการจัดทำนวัตกรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.06) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ประโยชน์ที่รับเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การได้รับความรู้ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.09) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.08) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากองค์กร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ตามลำดับ

ด้านความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.81) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ช่วยในการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจนมากขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพในการจัดทำนวัตกรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ระบบงานในหน่วยงานมีความเป็นระเบียบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.22) มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.15) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ลดขั้นตอน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัย ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีข้อค้นพบและประเด็นที่สนใจดังนี้

1. จากผลการวิจัย ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านประสิทธิภาพในการจัดทำนวัตกรรมส่งผลให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัทธนา ลัมขวลิต (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงิน” ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานมีดังนี้ ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านนวัตกรรม และปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กรทำให้งานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยจำแนกตามรายด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับความรู้ และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าบุคลากรมีความต้องการที่จะเรียนรู้และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนางานของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาษิต เครื่องเนียม (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของอาจารย์” สามารถให้เห็น ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ตัวประกอบที่สำคัญของการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ กระบุงศึกษาธิการ มี 9 ตัวประกอบ คือ 1) ด้านการสนับสนุนของสถานศึกษา 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) ด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม 4) ด้านคุณค่าของนวัตกรรมในการสื่อสาร 5) ด้านผลกระทบของบุคคลที่เกี่ยวข้อง 6) ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ 7) ด้านสถานภาพของอาจารย์ 8) ด้านการสนับสนุนของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และ 9) ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของอาจารย์ และความสัมพันธ์ระหว่าง 9 ตัวแปรกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาและข้อมูลจากโลกโซเชียลมีเดียใหม่ๆ มีความสัมพันธ์กันระดับสูง

ความพึงพอใจในการจัดทำวัดกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ วัดกรรมมีความสำคัญและมีประโยชน์ในการดำเนินงานส่งผลให้งานที่นำวัดกรรมมาประยุกต์ใช้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดทรัพยากรในสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ภคมน ศิลาานุภาพ (2539 อ้างถึงใน เอกภพ อุภัยรัตน์, 2544) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรหน่วยงาน ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปได้ในด้านบวก ซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้นหรือกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

จากการวิเคราะห์ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น พบว่าผู้จัดทำวัดกรรมได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.09) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสนใจที่จะเรียนรู้และจัดทำเพื่อสิ่งใหม่ๆ ทำให้การปฏิบัติงานนั้นรวดเร็วมากขึ้น ส่วนความเข้ากันได้ของวัดกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เป็นการนำงานเดิมมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ และประสิทธิผลในการจัดทำวัดกรรม พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ระบบงานในหน่วยงานมีความเป็นระเบียบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ซึ่งเมื่อได้จัดทำวัดกรรมแล้วทำให้นั้นมีระบบมากขึ้นส่งผลให้การทำงานรวดเร็วขึ้นเป็นที่ยอมรับมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. นำปัจจัยที่ได้ไปสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทดสอบหาคุณลักษณะขององค์การวัดกรรม ซึ่งอาจเป็นการศึกษาองค์การต่างๆ ที่ได้รับรางวัลด้านวัดกรรมหรือองค์การทั่วไป โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานทุกระดับขององค์การ เนื่องจากงานวิจัยนี้สัมภาษณ์เฉพาะมุมมองของผู้ปฏิบัติอย่างเดียว ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสร้างวัดกรรมเท่านั้น

2. หน่วยงาน ควรให้การสนับสนุนแก่องค์การภาคธุรกิจ เช่น องค์การหรือสถาบันการศึกษาควรเป็นเครือข่ายที่ดีในการให้การสนับสนุนความรู้ วิทยาการสมัยใหม่ร่วมมือกับองค์การต่างๆ ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ จัดอบรมแนวทางในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการสร้างองค์การวัดกรรมที่ถูกต้อง

บรรณานุกรม

- กวี รัชชน. (2541). การสัมมนาการบริหารรัฐกิจ : การประเมินผลนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- “ความหมายของคำว่านวัตกรรม,” 2551. ใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.
[ออนไลน์] เข้าถึงจาก <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp>
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติของไทย. (11 กรกฎาคม 2551). “ความหมายนวัตกรรม.” [ออนไลน์]
เข้าถึงจาก <http://www.nia.or.th>
- สุมาลี สังข์ศรี. (2544). รายงานการวิจัยการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อสังคมไทยในศตวรรษที่ 21
กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
แห่งชาติ.
- ภรณ์ เอกบรรณสิงห์. (2534). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาล
มหाराช นครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อ
พัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอนุ อำเภออุทัย จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุสันต์ แก้วสง่า. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขโรค
พื้นฐาน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะ
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.
- ลาวัลย์ เพื่อกบุตร. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติกรพยาบาลกับ
ความพึงพอใจของผู้ป่วยและนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร) สาขาพยาบาลสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัลลภา ชายหา. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการ
รักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อภิชาติ พุทธบุญ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวน
ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
คณะพัฒนาศักดิ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกภพ อภัยรัตน์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนา
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดทำวัตรกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 20-30 ปี ☐ 2) 31 - 40 ปี
☐ 3) 41 – 50 ปี ☐ 4) 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ 2) ปริญญาตรี
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) สูงกว่าปริญญาโท
4. ตำแหน่ง
☐ 1) พนักงานมหาวิทยาลัย ☐ 2) พนักงานราชการ
☐ 3) พนักงานสัญญาจ้าง ☐ 4) ลูกจ้างชั่วคราว
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ
5. หน่วยงาน
☐ 1) คณะครุศาสตร์ ☐ 2) คณะวิทยาศาสตร์ฯ
☐ 3) คณะวิทยาการจัดการ ☐ 4) คณะมนุษยศาสตร์
☐ 5) สำนักงานอธิการบดี ☐ 6) สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ 7) สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ ☐ 8) อื่นๆ

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจในการจัดทำนวัตกรรม					
1. ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น					
1.1 การปฏิบัติงานมีความสะดวก					
1.2 การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น					
1.3 การได้รับความรู้ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น					
1.4 การได้ประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
1.5 การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากองค์กร					
2. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับระบบงานที่ปฏิบัติ					
2.1 ความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้					
2.2 ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2.3 ช่วยในการทำงานของหน่วยงานให้มีระบบชัดเจนมากขึ้น					
2.4 ผู้ใช้สามารถนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล					
3. ประสิทธิภาพในการจัดทำนวัตกรรม					
3.1 เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
3.2 ระบบงานในหน่วยงานมีความเป็นระเบียบมากขึ้น					
3.3 ลดขั้นตอน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
3.4 ลดต้นทุนด้านการจัดการพัสดุ					
3.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานทรัพยากร					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

ส่วน ค : ประวัติคณะผู้วิจัย

1. หัวหน้าโครงการ

ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทย)	นางสาวคอรี่เยะ เจะแม็ง
ชื่อ – นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)	Miss.Khoriyoh Chemeang
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน	3-9505-00007-21-3
ตำแหน่งวิชาการ	เจ้าหน้าที่ธุรการ
หน่วยงานที่สังกัด	สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อ.เมือง จ.ยะลา 95000 โทรศัพท์ (073) 227151 ต่อ 9407
ที่อยู่/บ้านพัก	88 หมู่ที่ 1 ต.ยะหา อ.ยะลา จ.ยะลา 95120
โทรศัพท์	โทรศัพท์ (มือถือ) 08-4967-7684
E-mail	kolee.hunsa@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ประสบการณ์การทำงาน/ผลงานวิจัย	2551 เป็นผู้ร่วมโครงการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ (ส่วนหน้า) และกองกำลังตำรวจ (ศปก.ตร.สน. และกกล.ตำรวจ)

2. ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทย)	นางสาวทิพย์ยา ฤทธิเดช
ชื่อ – นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)	Miss Thippaya Ritthidej
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน	3-9599-00383-79-2
หน่วยงานที่สังกัด	สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อ.เมือง จ.ยะลา 95000 โทรศัพท์ (073) 227163
ที่อยู่/บ้านพัก	9 ซ.ศิริทรัพย์สุนทร ถ.เวฬุวัน ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา 95000
โทรศัพท์	(บ้าน) - โทรศัพท์ (มือถือ) 08-3192-8185
อีเมล	louktoon@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	อนุปริญญา สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษายะลา ปริญญาตรี กำลังศึกษาต่อสาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประสบการณ์การทำงาน/ผลงานวิจัย

- 2551 โครงการพัฒนาแผนชุมชนที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
อยู่ดีมีสุขระดับจังหวัด ปี 2551 ของจังหวัดนราธิวาส
- 2554 เป็นผู้ร่วมโครงการวิจัย เรื่อง แนวทางการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา