

**แนวทางการพัฒนางานบริการของแผนกบริหารจัดการทั่วไป  
สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง จังหวัดขอนแก่น**  
**APPROACH TO SERVICE DEVELOPMENT OF ADMINISTRATION DEPARTMENT  
OF MEKONG INSTITUTE, KHON KAEN PROVINCE**

กิตติพิศ สุกใส<sup>1</sup>  
ธีระ ฤทธิรอด<sup>2</sup>  
ขวัญเกศ กนิษฐานนท์<sup>3</sup>

**บทคัดย่อ**

แนวทางการพัฒนางานบริการของแผนกบริหารจัดการทั่วไป สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการประยุกต์วิจัยเชิงคุณภาพในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานในแผนกบริหารจัดการทั่วไปของสถาบันฯ และนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน (2) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของผู้เข้าพักทั้ง 6 ประเทศภูมิภาคลุ่มน้ำโขง และนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานวิธีการดำเนินการศึกษานั้นใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริหารจัดการทั่วไป 8 คน และสัมภาษณ์ผู้เข้าพักใน 6 ประเทศลุ่มน้ำโขงได้แก่ กัมพูชา จีน (มณฑลยูนนาน) ไทย พม่า ลาว และเวียดนาม ประเทศละ 10 คน

ผลการศึกษการวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ได้แนวทางในการพัฒนางานและได้จัดทำโครงการจำนวน 4 โครงการ คือ (1) โครงการ Admin Family (2) โครงการเตรียมความพร้อมสู่ประตู AEC (3) โครงการ Renovate ห้องพัก (4) โครงการ Admin social network

**คำสำคัญ:** สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง วิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก

**Abstract**

The study of Approach to Service Development of Administration Department of Mekong Institute, Khon Kaen Province was conducted and aimed to 1) Study applying Qualitative Research for finding out positive experience which are successful factors of Administration Department's staff in this organization and improving performance of this department 2) Find out positive experience of guests from 6 GMS countries and improving performance of this department. In-depth Interview as a tool through the interview for finding out positive experiences was used to collect data from samples which were 8 Administration Department's staff and 10 guests of each GMS countries (Cambodia, China (Yunan district), Lao PDR, Myanmar, Thailand and Vietnam).

The results of applying Qualitative Research guided through a positive way of creating projects as following; (1) Admin Family Project (2) Ready for AEC Project (3) Renovate Accommodation Project (4) Admin Social Network Project.

**Keywords:** Mekong Institute, Qualitative Research, In-depth Interview

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 085-1185203, Kittipot.Khoon@gmail.com

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง (Mekong Institute; MI) ตั้งอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเป็นองค์กรระหว่างประเทศระดับรัฐบาลที่มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรในประเทศแถบลุ่มน้ำโขง อันได้แก่ กัมพูชา จีน (มณฑลยูนนาน) ไทย พม่า ลาว และเวียดนาม โดยการจัดอบรมที่มีหลักสูตรใหญ่ 3 ด้าน ดังนี้ การค้าและการลงทุน การพัฒนาการเกษตรและชนบท และการพัฒนาการเคลื่อนย้ายแรงงาน เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ระยะเวลาในการฝึกอบรมจะอยู่ที่ 1-2 สัปดาห์ และแผนกบริหารจัดการทั่วไปถือเป็นแผนกสำคัญที่สนับสนุนให้สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขงสามารถดำเนินงานในส่วนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแผนกบริหารจัดการทั่วไปมีงานหลักดังนี้ การบริหารจัดการห้องพักทั้ง 35 ห้องในสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง (Accommodation) การบริหารจัดการห้องประชุมทั้ง 5 ห้อง (Meeting Room) การจัดการเรื่องคมนาคม (Transportation) งานแม่บ้าน (Housekeeping) งานดูแลและซ่อมแซมอาคาร (Handyman work) และงานรักษาความปลอดภัย (Security Guard) ซึ่งรายได้จากการบริหารจัดการห้องพักอยู่ที่ 4,562,855 บาทในปี พ.ศ. 2556 ฉะนั้นการพัฒนางานในแผนกบริหารจัดการทั่วไปจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มรายได้ให้กับองค์กรและเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะมาถึงในปี 2558 นี้

อย่างไรก็ตามหลังจากการประชุมใหญ่ของทางสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขงประจำปี 2557 ได้มีพนักงานจากหลายแผนกได้แจ้งปัญหาต่างๆ อันเกิดจากความผิดพลาดของแผนกบริหารจัดการทั่วไป ดังนี้ เรื่องระบบการขนส่งมีความผิดพลาด พนักงานขับรถไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ผู้เข้าพักไม่ได้รับอาหารเข้าอุปกรณ์ในห้องพักรับไม่ครบ การจองห้องประชุมซ้อนกัน เป็นต้น และประสิทธิภาพการทำงานของการทำงานของการให้บริการยังได้คะแนนลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปี พ.ศ. 2556 ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2 ซึ่งถือว่าต่ำกว่ามาตรฐานของทางสถาบันลุ่มน้ำโขง ได้กำหนดไว้ อ้างถึงในตารางที่ 1

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาการประยุกต์ใช้วิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการ ให้กับแผนกบริหารจัดการทั่วไปของสถาบันลุ่มน้ำโขงฯ โดยการค้นหาสิ่งที่ เป็นจุดเด่นจุดรวมของแผนกฯ เมื่อค้นพบแล้วก็จะนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

## วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานในแผนกบริหารจัดการทั่วไป ของสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขงและนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
- เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของแขกผู้เข้าพักทั้ง 6 ประเทศภูมิภาคลุ่มน้ำโขง และนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

## วิธีดำเนินการ

รูปแบบการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการศึกษาคุณภาพในรูปแบบเชิงปฏิบัติการผู้ศึกษามีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม 2558 ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสืบเสาะลงไปโดยไม่มีรูปแบบที่แน่นอน โดยไม่ต้องการใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด เน้นความคิดเห็นมากกว่าการวิเคราะห์สรุปความ จุดมุ่งหมายสำคัญก็คือการเข้าใจเหตุการณ์ในเชิงเหตุผลมากกว่าวิธีที่เป็นระบบระเบียบและการวิเคราะห์ที่ตัวแปรต่างๆ ซึ่งวิจัยเชิงคุณภาพต้องใช้ทักษะการสัมภาษณ์ และใช้ระยะเวลา องค์กรประกอบ

ของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสร้างแนวคิดในกระบวนการวิจัยได้อย่างมากมาย ในกรณีที่ยังขาดความเข้าใจต่อสถานการณ์ เช่น เพื่อช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือการโฆษณา แนวทางการจัดการ บริการด้านสาธารณสุข เพื่อระบุปัญหาภายในหน่วยงานต่างๆ [1] ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานในแผนกบริหารจัดการทั่วไปที่สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขงทั้งหมด 8 คน และผู้เข้าพักที่สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง ทั้ง 6 ประเทศ คือ กัมพูชา จีน (มณฑลยูนนาน) ไทย พม่า ลาว และเวียดนาม ประเทศละ 10 คน

คำถามชุดที่หนึ่ง: ใช้สัมภาษณ์พนักงานแผนกบริหารจัดการทั่วไป

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มี 5 ข้อ ดังนี้

- ให้เล่าประวัติการทำงานที่สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสถาบันฯ

- เหตุการณ์ที่ประทับใจมากที่สุด และสาเหตุที่ประทับใจ
- ความต้องการให้สถาบันฯ เป็นเช่นไรในอนาคต
- การพัฒนางานบริการตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงาน
- ให้แนะนำเทคนิคที่ทำให้งานบริการได้ผลดี เป็นที่ประทับใจผู้เข้าพัก

คำถามชุดที่สองใช้สัมภาษณ์ผู้เข้าพักชาวไทยเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการเข้าพัก

- ท่านมีความประทับใจในงานบริการอะไรบ้าง ของสถาบันฯ
- ท่านประทับใจอะไรบ้าง ในส่วนของห้องพัก ห้องประชุม และบริการรับส่งของสถาบันฯ
- สิ่งที่จะบอกต่อเรื่องงานบริการที่สถาบันฯ
- ท่านนึกสิ่งใดมากที่สุดสามสิ่ง เมื่อกล่าวถึงโรงแรมที่ท่านประทับใจ
- แนะนำสิ่งที่ต้องปรับปรุงในงานบริการ

คำถามชุดที่สามใช้สัมภาษณ์ผู้เข้าพักชาวต่างชาติ เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการเข้าพัก

- What is your first impression towards MI when you first came here?
- What do you like most about the accommodation in MI?
- What will you suggest your friend about MI's service?
- Give at least three things that you would be impressed about a hotel.
- Please feel free to give comments on how MI service can be improved.

ซึ่งขั้นตอนสัมภาษณ์มีดังนี้

- การเตรียมการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างว่าจะสัมภาษณ์ใคร เป็นผู้บริการ ผู้นำ หรือสมาชิกทั่วไป จากนั้นเตรียมคำถามสำหรับสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า กำหนดเวลาที่จะไปสัมภาษณ์โดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับการสัมภาษณ์เป็นหลัก ซักซ้อมการสัมภาษณ์กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อแก้ไขคำถามและเพื่อเตรียมพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการอัดเสียง

- การเริ่มสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาเริ่มต้นด้วยการแนะนำตัวเอง ทักทายด้วยการให้เกียรติผู้รับการสัมภาษณ์ สร้างความเป็นกันเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการมาสัมภาษณ์ และไม่ต้องกังวลว่าจะนำข้อมูลส่วนตัวไปเปิดเผย เพราะจะนำเสนอเป็นภาพรวมหรือถ้าจำเป็นต้องอ้างอิงบุคคลที่อาจมีความเสี่ยงหรือไม่ปลอดภัยจะใช้ชื่อสมมุติ ขออนุญาตสำหรับการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ แต่ถ้าผู้รับการสัมภาษณ์ไม่ยินยอม ผู้สัมภาษณ์ต้องปฏิบัติตามและใช้วิธีหาผู้ช่วยจด จากนั้นเริ่มสนทนาอย่างไม่เป็นทางการก่อน เพื่อให้ผู้รับการสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลายและ

ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ

- ขึ้นสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาใช้คำถามที่เตรียมไว้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ใช้คำถามที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงคำย่อและคำศัพท์วิชาการ ใช้ภาษาสุภาพ เรียงคำถามให้เชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ ไม่ใช้คำถามชี้หน้า หรือพยายามแนะนำคำตอบ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ใจเย็น และไม่เร่งรัดเพื่อให้รีบตอบ
- การบันทึกข้อมูล ผู้ศึกษาใช้เครื่องบันทึกเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์ หลังจากจบการสัมภาษณ์ จะถอดบทสนทนาจากเครื่องบันทึกเสียง [2]

## ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าสรุปผลการศึกษาโดยการประยุกต์ใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานในแผนกบริหารจัดการทั่วไป ของสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง และนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สรุปการค้นหาความต้องการเป็นด้านต่างๆได้ดังนี้

สรุปสิ่งที่ค้นพบ: ความต้องการของพนักงานแผนกบริหารจัดการทั่วไปของสถาบันลุ่มน้ำโขง

ด้านพฤติกรรมบริการ

- มีความชัดเจนของการบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นงานแม่บ้าน งานซ่อมบำรุงงานรับส่ง งานจัดซื้อ และงานต้อนรับซึ่งแต่ละงานจะมีบทบาทหน้าที่ความชัดเจนของงานแตกต่างกันไป และให้มีหัวหน้าทีมย่อย ที่จะช่วยบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- สร้างทีมเวิร์ค มีการอยู่ด้วยกันเหมือนครอบครัว มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และสามารถทำงานแทนกันได้ตลอดเวลา

- เน้นเรื่องของการบริการ และจิตบริการ

- รับบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ

- มีการจัดเอกสารที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น และยังได้จัดทำเป็นฐานข้อมูล เพราะงานต้อนรับจะมีพนักงานชั่วคราวเข้ามาปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นเราจะต้องวางระบบให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของการสื่อสาร

- เพิ่มการประชาสัมพันธ์สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง และการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสร้างชื่อเสียงมากขึ้น ทำให้สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง จังหวัดขอนแก่นเป็นที่รู้จักทั่วประเทศ -สร้างความเป็นกันเองในทีมงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

ด้านทักษะความรู้

- จัดให้มีการฝึกภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรแผนกแม่บ้าน เพราะการสื่อสารส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษ

- มีการนำเทคโนโลยีเข้ามา และนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการฝึกอบรม

- มีการนำระบบ Social network มาใช้ติดต่อสื่อสารกันในองค์กร

ด้านความมั่นคงชีวิต

- สร้างรายได้ให้เพิ่มมากขึ้นจากการจัด training เพื่อนำมาเป็นคำตอบแทนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงาน

สรุปสิ่งที่ค้นพบ : ความต้องการของการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติทั้ง 6 ประเทศ

- อาคารค่อนข้างเก่า ควรปรับปรุงซ่อมบำรุงภายในห้องพักโดยเฉพาะในห้องน้ำ บริเวณขอบ

### อ่างล้างหน้ามีราขึ้น

- อาหารควรอุ่นให้ร้อนตลอดในช่วงให้บริการ
- ควรให้มีบริการร้านสะดวกซื้อภายในอาคาร
- ควรพัฒนาระบบอินเตอร์เน็ตให้เร็วขึ้น
- เพิ่มความหลากหลายของอาหารเช้า
- ควรให้พัฒนาปรับปรุงห้องพักใหม่
- ควรให้เพิ่มไม้แขวนผ้าในห้องพัก
- ควรให้คอมพิวเตอร์ในห้องพัก ควรมีภาษาลาว
- ภายในห้องพักควรมีทีวี
- ห้องสมุดควรเปิดวันเสาร์และวันอาทิตย์ด้วย
- ควรมีพื้นที่สำหรับความบันเทิง เช่น ห้องออกกำลังกาย
- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ตู้নিরภัย
- หากมีป้าย“ห้ามรบกวน” แขนงหน้าห้อง แม่บ้านไม่ควรเข้ามาทำความสะอาด
- เฟอร์นิเจอร์บางอย่างอยู่ในสภาพไม่ดีแล้ว ควรเปลี่ยนใหม่
- ระเบียบห้องสกปรก
- ควรจะมีบริการสั่งอาหารเย็นในกรณีที่ต้องการ

### สรุป

หลังจากได้ค้นพบประสบการณ์เชิงบวกแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการวาดฝัน และออกแบบโครงการ 4 โครงการ และนำโครงการนั้นๆ ไปดำเนินการพัฒนางานบริการ ดังนี้

- โครงการ Admin Family สามารถสร้างแรงจูงใจของพนักงาน คือพนักงานในแผนกบริหารจัดการทั่วไป ของสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง มีการอยู่ด้วยกันเหมือนครอบครัว มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และสามารถทำงานแทนกันได้ตลอดเวลา
- โครงการเตรียมความพร้อมสู่ประตู AEAN สามารถสร้างแรงจูงใจของพนักงานด้านทักษะความรู้คือพนักงานแผนกบริหารจัดการทั่วไป ของสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง จังหวัดขอนแก่น จะต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้สำหรับสื่อสารกันในองค์กร และกับผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อลดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- โครงการ Renovate ห้องพัก เป็นการปรับปรุงห้องพักให้มีความทันสมัย สวยงาม มีมาตรฐาน มีความใหม่ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าพัก
- โครงการ Admin social network สามารถสร้างแรงจูงใจของพนักงานด้านพฤติกรรมบริการ นั่นคือพนักงานของสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง ทุกคนมีความสนใจในระบบ social network ในการช่วยเหลือความจำเพื่อนร่วมงาน การประสานงานระหว่างฝ่าย ในกรณีที่คนขับรถอยู่นอกพื้นที่ทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้งานมีประสิทธิภาพ อ้างถึงในตารางที่ 2

### ข้อเสนอแนะ

- จากผลการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การแก้ปัญหาทางบริการ: กรณีศึกษา สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขงผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้
- การประยุกต์ใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจะต้องศึกษา ค้นคว้า และทำความเข้าใจในหลักการของทฤษฎีนี้ อย่างลึกซึ้ง
- ในการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักชาวต่างชาติทั้ง 6 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา จีน (มณฑลยูนนาน) ไทย พม่า ลาว และเวียดนาม ผู้สัมภาษณ์ต้องถามด้วยความใจเย็นเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกสบายใจที่จะตอบคำถาม
- ผู้ศึกษาจะต้องมีปฏิภาณ ไหวพริบ ช่างสังเกต เพื่อให้ได้คำตอบที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากการสัมภาษณ์

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับการสนับสนุนจากผู้มีพระคุณหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนร่วมงานในแผนกบริหารจัดการทั่วไป สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง จังหวัดขอนแก่น

### เอกสารอ้างอิง

- [1] นราศรี ไววนิชกุล และ ชุติศักดิ์ อุดมศรี. (2551). **ระเบียบวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] อรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัย**. พิษณุโลก: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร

### ตารางที่ 1 ตารางคะแนนประเมินประสิทธิภาพการทำงานของแผนกบริหารจัดการทั่วไป

คะแนนประเมินความพึงพอใจแผนกบริหารจัดการทั่วไป (5)	2555	2556	2557
	3.5	2.5	2

### ตารางที่ 2 ตารางสรุปโครงการ

ชื่อโครงการ	ระยะเวลา	งบประมาณ
1. โครงการ Admin Family	15 มกราคม 2558-ปัจจุบัน	ไม่มีค่าใช้จ่าย
2. โครงการเตรียมความพร้อมสู่ประตู AEAN	2 กุมภาพันธ์ 2558-ปัจจุบัน	ไม่มีค่าใช้จ่าย
3. โครงการ Renovate ห้องพัก	1-31 มีนาคม 2558	60,000 บาท
4. โครงการ Admin social network	19 มกราคม 2558-ปัจจุบัน	ไม่มีค่าใช้จ่าย