

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด ได้แก่ นักวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยในปีงบประมาณ 2560 ที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในปีงบประมาณ 2560 และ ปีงบประมาณ 2561 ทั้งหมด 288 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย อยู่ระหว่าง 11-15 ปี โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. และใช้บริการจากส่วนงานวิจัยและส่งเสริมการวิจัย มากที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 ทั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ส่วนแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ควรทำ Flow chart แสดงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเผยแพร่อย่างทั่วถึง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักวิจัยในทุกช่องทางที่หลากหลายและจัดทำคู่มือการทำงานของแต่ละงาน เช่น การขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในสัตว์ การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และจัดทำระบบติดตามและแจ้งเตือนนักวิจัยในการดำเนินงานวิจัยทุกระยะ เป็นต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรนำเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และจัดการประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติเพื่อเปิดโอกาสให้นักวิจัยได้มีเวทีนำเสนอผลงานในระดับชาติและนานาชาติเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดระบบการทำงานโดยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการทั้งในด้านความสะดวก ความรวดเร็วและความถูกต้อง

คำสำคัญ : การให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ความพึงพอใจ