

บทที่ 1 บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ก่อตั้งขึ้นจากรากฐานของโรงเรียนฝึกหัดครู ดำเนินงานเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศในการผลิตและพัฒนาครู และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” ปัจจุบันได้มีการกำหนดพันธกิจในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่มุ่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสม ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษา ให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการระหว่างบริการวิชาการ การวิจัยและการเรียนการสอน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน สร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึกและความภูมิใจในศิลปะและวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ พัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน รวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน และพัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบไปด้วยหน่วยงานหลักในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ อันได้แก่คณะต่าง ๆ เช่น คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยแม่ฮ่องสอนและวิทยาลัยนานาชาติ เป็นต้น และมีหน่วยงานสนับสนุนที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานผลิตบัณฑิตให้สำเร็จลุล่วงตามพันธกิจและเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักทะเบียนและประมวลผล สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักหอสมุด สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เป็นต้น ทุกหน่วยงานต่างมีบทบาท ความรับผิดชอบแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายแห่งการจัดตั้งองค์กร ซึ่งในภาพรวมแล้วท้ายที่สุดก็เพื่อเป้าหมายแห่งการขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เข้มแข็งมีพลังสร้างเหล่าคนดีเพื่อกลับไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมไทยและชาติบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรืองต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2559 : 6) เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่จัดตั้งขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 18 (5) มาตรา 10 วรรคหก และมาตรา 11 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีวิสัยทัศน์คือ “ภายในปี 2561 สถาบันวิจัยและพัฒนาจะเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการส่งเสริมงานวิจัยของมหาวิทยาลัยและบริการวิชาการแก่สังคมให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติ” มีพันธกิจหลักในการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยให้โปร่งใส ตรวจสอบได้และเกิดประสิทธิภาพ สร้างนักวิจัยใหม่และพัฒนานักวิจัยมืออาชีพ ส่งเสริมการวิจัยตามยุทธศาสตร์วิจัยของชาติและแผนยุทธศาสตร์วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สร้างเครือข่ายภาคการวิจัยและบริการวิชาการทั้งภายในและภายนอก สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ สนับสนุนการบูรณาการการวิจัย การบริการวิชาการกับการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ส่งเสริมและ

สนับสนุนการบริการวิชาการและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ รวมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการแบ่งออกเป็น 3 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหารงานทั่วไป ส่วนงานวิจัย และส่วนงานบริการวิชาการ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา และบริหารงานโดยคณะผู้บริหารของสถาบัน

ส่วนงานบริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการดำเนินงานของส่วนงานภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา ทั้งในส่วนงานวิจัยและส่วนงานบริการวิชาการและโครงการในพระราชดำริ รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการเบิกจ่ายเงินตามแผนปฏิบัติการของสถาบันวิจัยและพัฒนาทั้งหมด รวมทั้งให้บริการนักวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการเบิกจ่ายทุนวิจัยให้กับนักวิจัยทุกคน การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายทุนวิจัย และอำนวยความสะดวกด้านเอกสารระหว่างการดำเนินโครงการวิจัย เพื่อให้การดำเนินงานของนักวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งเกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่ามากที่สุด ประกอบไปด้วยงานธุรการและงานสารบรรณงานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรแผนยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยและพัฒนา งานสรุปรวบรวมข้อมูลตามที่หน่วยงานอื่นร้องขอ รวมทั้งงานประกันคุณภาพต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผลงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด โดยงานวิจัยในเรื่องนี้จะเป็นการวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของนักวิจัยที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ว่ามีความพึงพอใจในระดับใดและมีความต้องการให้สถาบันวิจัยและพัฒนาจัดบริการในรูปแบบใด โดยผลการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนาแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา อันจะสามารถปรับปรุง ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด รวมทั้งสามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี ของสถาบันวิจัยและพัฒนา รวมทั้งการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ระดับหน่วยงานในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจจากกลุ่มประชากรที่เป็นนักวิจัยที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยนี้จะทำการศึกษาข้อมูลจากนักวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ในปีงบประมาณ 2560 ที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาในปีงบประมาณ 2560 และ 2561

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้จะศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการที่มาขอรับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ณ สถาบันวิจัยและพัฒนา ชั้น 14 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

4. ขอบเขตด้านเวลา ทำการศึกษากลุ่มประชากรนักวิจัยผู้มารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในปีงบประมาณ 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการ หมายถึง กิจกรรมในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การในการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงินและงบประมาณ และด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ

สถาบัน หมายถึง สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและบุคคลผู้ปฏิบัติงานตามกรอบอัตรากำลังและโครงสร้างองค์การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้รับบริการ หมายถึง นักวิจัยผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณจากเงินรายได้ ในปีงบประมาณ 2560 ที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาในปีงบประมาณ 2560 และ 2561 โดยการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่