

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม กับกลุ่มประชากรนักวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ในปีงบประมาณ 2560 ที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในปีงบประมาณ 2560 – 2561 จำนวน 288 คน โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มประชากร และสามารถเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาได้ จำนวน 231 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.21 มีผลการศึกษาดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์ดังนี้
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตอนที่ 2 ผลศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (n=231 คน)

	ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	98	42.4
	หญิง	133	57.6

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (n=231 คน) (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากร	จำนวน	ร้อยละ
--	------------------------------------	-------	--------

สังกัด / คณะ		
ครุศาสตร์	25	10.82
วิทยาการจัดการ	21	9.09
เทคโนโลยีการเกษตร	7	3.03
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	83	35.93
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	80	34.63
วิทยาลัยนานาชาติ	5	2.16
วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย	4	1.73
โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	6	2.60
ประสบการณ์		
0-5 ปี	58	25.11
6-10 ปี	57	24.68
11-15 ปี	68	29.44
16-20 ปี	24	10.39
มากกว่า 20 ปี	24	10.39

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.6) สำหรับคณะที่สังกัดส่วนมากสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 35.93) รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ วิทยาการจัดการ เทคโนโลยีการเกษตร โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาลัยนานาชาติและวิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย (ร้อยละ 34.63 ,10.82, 9.09, 3.03, 2.60, 2.16 และ 1.73 ตามลำดับ) ส่วนประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11-15 ปี (ร้อยละ 29.44) รองลงมาคือ 0-5 ปี ,6-10 ปี, 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 25.11, 24.68, 15.1 และ 10.39 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลช่วงเวลาที่ใช้บริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา (n= 231 คน)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
--	-------	--------	--------

เวลา 08.00 - 12.00 น.	130	35.42	2
เวลา 12.01 - 13.00 น.	60	16.35	3
เวลา 13.00 - 16.30 น.	161	43.87	1
เวลา 16.30 - 20.00 น.	16	4.36	4
รวม	367	100.0	

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 13.00 - 16.30 น. มากที่สุด (ร้อยละ 43.87) รองลงมา คือ ช่วงเวลา 08.00 - 12.00 น., 12.01 - 13.00 น. และ 16.30 - 20.00 น. (ร้อยละ 35.42, 16.35 และ 4.36 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่เคยใช้บริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา (n = 231 คน)

การรับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ส่วนงานบริหารงานทั่วไป	148	35.49	2
ส่วนงานวิจัยและส่งเสริมการวิจัย	184	44.13	1
ส่วนงานบริการวิชาการและโครงการในพระราชดำริ	76	18.22	3
บริการอื่น ๆ	9	2.16	4
รวม	417	100.0%	

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการจากส่วนงานวิจัยและส่งเสริมการวิจัย มากที่สุด (ร้อยละ 44.13) รองลงมา คือ ส่วนงานบริหารงานทั่วไป, ส่วนงานบริการวิชาการและโครงการในพระราชดำริ และ บริการอื่น ๆ (ร้อยละ 35.49, 18.22 และ 2.16 ตามลำดับ)

1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (n = 231 คน)

ข้อที่	ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.1	มีความเข้าใจ เต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.01	0.66	มาก
1.2	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	3.89	0.69	มาก
1.3	มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.94	0.74	มาก
1.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.28	0.61	มาก
1.5	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.16	0.62	มาก
1.6	บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.29	0.61	มาก
รวมเฉลี่ยทั้งด้าน		4.10	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.65) เมื่อจัดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าความพึงพอใจลำดับที่หนึ่ง คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.61) ลำดับสอง คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.61) ลำดับสาม คือ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (n = 231 คน)

ข้อที่	ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
2.1	ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.55	0.78	มาก
2.2	ให้บริการด้วยความเสมอภาค โปร่งใส ยุติธรรม	3.93	0.68	มาก

2.3	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	3.52	0.89	มาก
2.4	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	3.60	0.99	มาก
2.5	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.56	0.82	มาก
รวมเฉลี่ยทั้งด้าน		3.63	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63, S.D. = 0.84$) เมื่อจัดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าความพึงพอใจลำดับที่หนึ่ง คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค โปร่งใส ยุติธรรม ($\bar{x} = 3.93, S.D. = 0.68$) ลำดับสอง คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.60, S.D. = 0.99$) ลำดับสาม คือ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.56, S.D. = 0.82$)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา
ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 231 คน)

ข้อที่	ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
3.1	จุด /ช่อง การให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.62	0.77	มาก
3.2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	3.62	0.70	มาก
3.3	ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	3.93	0.66	มาก
3.4	ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	3.83	0.69	มาก

3.5	ความเพียงพอของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.76	0.72	มาก
3.6	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.50	0.69	มาก
3.7	บริเวณรอบสำนักงานปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ลิฟท์ ห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน	3.75	0.65	มาก
รวมเฉลี่ยทั้งด้าน		3.72	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.70) เมื่อจัดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าความพึงพอใจลำดับที่หนึ่ง คือ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.66) ลำดับสอง คือ ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.69) ลำดับสาม คือ ความเพียงพอของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา
ในด้านคุณภาพการให้บริการ (n = 231 คน)

ข้อที่	ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
4.1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.85	0.73	มาก
4.2	ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน	3.87	0.67	มาก
4.3	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	3.94	0.63	มาก
4.4	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.71	0.70	มาก
4.5	สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	3.79	0.67	มาก
4.6	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	3.77	0.76	มาก

4.7	โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	3.78	0.68	มาก
รวมเฉลี่ยทั้งด้าน		3.82	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.69) เมื่อจัดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าความพึงพอใจลำดับที่หนึ่ง คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.63) ลำดับสอง คือ ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.67) ลำดับสาม คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.73.)

1.3 จุดเด่นที่ประทับใจจากการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- 1.1 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือเป็นอย่างดี
- 1.2 บริการและดูแลดีมาก บุคลากรมีความสามารถ
- 1.3 บุคลากรที่ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้ทุกอย่าง ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่นักวิจัยได้ชัดเจน
- 1.4 บุคลากรมีจิตบริการที่ดี สุภาพ อ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง
- 1.5 ทำงานได้ดี มีความเข้าใจระบบ อธิบายและแก้ปัญหาได้
- 1.6 บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือนักวิจัย
- 1.7 บุคลากรให้ความช่วยเหลือในการดำเนินงานอย่างเต็มที่
- 1.8 บุคลากรให้บริการดีมาก ให้ความช่วยเหลือดี มีใจให้บริการ (Service Mind) ดีมากและมีความเป็นมืออาชีพ
- 1.9 บุคลากรให้ความช่วยเหลือในการเบิกเงินทุนวิจัยดีมาก ๆ
- 1.10 มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี เป็นกัลยาณมิตรกับอาจารย์ที่เข้ามาใหม่ นอบน้อมและให้เกียรติ
- 1.11 มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่การตอบคำถามทุกครั้งสามารถให้คำแนะนำสำหรับนักวิจัยได้ดี
- 1.12 มีน้ำใจช่วยเหลือนักวิจัย เต็มใจให้บริการเท่าที่กำลังของสายสนับสนุนจะทำได้

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 2.1 การทำงานมีความสะดวก รวดเร็วดี
- 2.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีทำให้สามารถรับรู้ข่าวสารและติดต่อสื่อสารได้ง่ายขึ้น

- 2.3 เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอน แต่อาจจะช้าหน่อยในบางครั้งเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
- 2.4 มีการจัดทำระบบการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ดี แต่หากมีมากขึ้นจะเพิ่มประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

- 3.2 มีความเหมาะสม ดีมาก
- 3.3 มีความสะอาดและสะดวกในการใช้บริการ
- 3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ
- 3.5 สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทั้งจากเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- 4.1 มีคุณภาพในการให้บริการดี
- 4.2 สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- 4.3 ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ
- 4.4 ทุกคนเต็มใจให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว
- 4.5 ตั้งใจสนับสนุนนักวิจัยให้สร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 4.6 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ดี ช่วยแก้ปัญหาได้ดี

ตอนที่ 2 ผลศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุง ข้อเสนอแนะและแนวทางที่ต้องการให้สถาบันวิจัยและพัฒนา พัฒนารูปแบบการให้บริการ

2.1 จุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1.1 ควรทำความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารสถาบันฯ กับผู้ปฏิบัติงาน ตอบคำถามให้ตรงกัน เพื่อความชัดเจนและไม่สับสนของผู้รับบริการ

1.2 ควรมีจำนวนบุคลากรมากขึ้น

1.3 ควรทำป้ายแสดงหรือแจ้งในเว็บไซต์ว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง

1.4 ควรทำ Flow chart แสดงขั้นตอน ระยะเวลาและหมายเลขติดต่อ กรณีที่ไม่เป็นตามกำหนดแจ้งในเว็บไซต์

1.5 นโยบายและแนวปฏิบัติไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป

1.6 บุคลากรบางท่านไม่ค่อยแม่นยำในข้อมูล

1.7 ควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการทำงาน

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ควรมีการให้ความช่วยเหลือเฉพาะทาง เช่น คลินิกวิจัยว่างานวิจัยชิ้นนั้นควรรวมกับคณะใด แก้วไขส่วนไหนเพราะบางโครงการอาจเป็นโครงการเดี่ยว

2.2 ควรหาวิธีการที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักวิจัยสนใจทำวิจัยมากกว่าการทำเอกสารที่ซับซ้อนยุ่งยาก

2.3 ขั้นตอนการให้บริการบางอย่างขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่กำหนดโดยส่วนกลางบางครั้งกระชั้นชิดเกินไป

2.4 การเบิกเงินทุนวิจัย มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า ต้องติดตามทวงถาม ควรปรับกระบวนการและขั้นตอนในการขอทุนวิจัย การเบิกจ่าย การประเมินงานวิจัย ให้สั้น กระชับ และทันต่อช่วงเวลาในการวิจัย

2.5 ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงาน เช่น การขอรับรองจริยธรรม ใช้เวลา 7-14 วัน คือควรระบุระยะเวลาที่แน่ชัด

2.6 อยากรให้มีระบบการติดตามกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการเสนอขอทุนวิจัย โดยสามารถติดตามผ่านระบบออนไลน์ได้ว่างานวิจัยที่ขออนุญาตนั้นอยู่ในสถานะไหนอย่างไร เป็นต้น

2.7 อยากรให้ทำโมเดลขั้นตอนหรือทิศทางการไหลของงาน (Flow chart) งานในด้านต่าง ๆ จากสถาบัน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงทุกช่องทาง เช่น ขั้นตอนการขอทุนวิจัย ขั้นตอนการเบิกงบประมาณวิจัย รวมทั้งควบคุมเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนให้มากกว่านี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ด้านเทคโนโลยีควรมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สถานที่ควรเหมาะสมกับการให้บริการจะดียิ่งขึ้น

3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อยเกินไป

3.3 ควรเปิดช่องทางการติดต่อและการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง

3.4 สำนักงานตั้งอยู่ชั้น 14 ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อรับบริการ

3.5 ขาดสิ่งสนับสนุนที่ช่วยให้นักวิจัยก้าวหน้าในการทำวิจัย เช่น ไม่เคยจัดประชุมวิชาการใด ๆ เลย ไม่มีคณะกรรมการจริยธรรมที่ดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1 ควรพัฒนาทุก ๆ ขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกด้านการวิจัยให้มีประสิทธิภาพ

4.2 การดำเนินงานด้านเอกสารต่าง ๆ ล่าช้า บางครั้งใช้เวลานานมาก เช่น ผลการพิจารณาทุนการดำเนินการทำสัญญารับทุน เป็นต้น

4.3 คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับ ความสะดวก ความรวดเร็ว เรียบง่ายไม่ซับซ้อน หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ 3 อย่างนี้จะดีมาก

4.4 การดำเนินงานค่อนข้างช้า ควรส่งข่าวสารให้กับผู้วิจัยอย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง

2.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ต้องการให้มีระบบการแจ้งข่าวสารด้านงานวิจัยต่าง ๆ แก่ประชาคมอย่างรวดเร็ว ทันสมัย เข้าถึงง่าย หากมีข่าวสารใหม่ ๆ ขอให้ประชาสัมพันธ์ในกลุ่ม Line อย่างต่อเนื่อง
2. ต้องการให้มีระบบการติดตามนักวิจัย การแจ้งเตือนการเบิกเงินทุนวิจัย การส่งรายงานต่าง ๆ ตามกรอบเวลา
3. สถาบันวิจัยฯ ควรจะมีบทบาทในการจัดหาทุนการวิจัยให้กับนักวิจัย
4. สถาบันวิจัยฯ ควรจะมีบริการแนะนำแหล่งตีพิมพ์บทความวิจัย แนะนำค่า Impact Factor แก่นักวิจัย
5. ควรจัดพิมพ์ Electronic Journal หรือ Online journal เป็นประจำทุกปีเพื่อเพิ่มช่องทางการเผยแพร่บทความวิจัย
6. ต้องรักษาคุณภาพและปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา เอาใจช่วยให้มีกำลังใจ กำลังกายในการรักษาคุณภาพอย่างนี้ต่อไป
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์การทำงานวิจัยว่าสามารถเสนองานวิจัยเพื่อของบประมาณได้ในช่วงใดบ้าง
8. ควรมีการจัดประชุมหรืออบรมให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้ช่วยกันทำงานวิจัยเพื่อยกระดับการศึกษาของมหาวิทยาลัย
9. ควรมีการกระตุ้นหนุนเสริมให้คณาจารย์ทำงานวิจัยเพื่อยกระดับวิชาชีพของตนเองและมหาวิทยาลัย
10. ควรมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนและใช้เวลาให้น้อยกว่านี้ โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่าย ทำให้การทำงานของนักวิจัยล่าช้า ควรมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ
11. ควรมีวิธีการเชิงรุก เช่น การไปเยี่ยมนักวิจัยตามคณะต่าง ๆ
12. ควรมีการจัดประชุมสังเคราะห์งานวิจัยของมหาวิทยาลัย
13. ควรมีความชัดเจนเรื่องการพิจารณาทุนวิจัยว่ามีทางเลือกอย่างไรและมีข้อสังเกตว่าทุนวิจัยมักจะปรากฏผลการผ่านการพิจารณาเฉพาะบางคณะเสมอ แต่บางคณะไม่ได้เลย
14. ควรมีบริการ Turn it in ให้กับอาจารย์เพื่อนำไปใช้ในการตรวจสอบงานวิจัยที่ส่งตีพิมพ์วารสารต่างประเทศได้

ตารางที่ 4.8 แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ด้าน	จุดที่ควรปรับปรุง	แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการ
ด้านบุคลากร	1. ควรทำความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารสถาบันฯ กับผู้ปฏิบัติงาน ตอบคำถามให้ตรงกัน เพื่อความชัดเจนและ	1. จัดทำ Flow chart แสดงกระบวนการขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ในทุก

	<p>ไม่สับสนของผู้รับบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. ควรมีจำนวนบุคลากรมากขึ้น 3. ควรทำป้ายแสดงหรือแจ้งในเว็บไซต์ว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง 4. ควรทำ Flow chart แสดงขั้นตอนระยะเวลาและหมายเลขติดต่อ กรณีที่ไม่เป็นตามกำหนด แจ้งในเว็บไซต์ 5. นโยบายและแนวปฏิบัติไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป 6. บุคลากรบางท่านไม่ค่อยแม่นยำในข้อมูล 7. ควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการทำงาน 	<p>ช่องทางเพื่อให้พนักงานวิจัยและผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. เพิ่มอัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมต่อปริมาณงานและการให้บริการ 3. จัดประชุมทำความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกคนเมื่อเกิดกรณีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือแนวปฏิบัติ
<p>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการให้ความช่วยเหลือเฉพาะทาง เช่น คลินิกวิจัยว่างานวิจัยชิ้นนั้นควรรวมกับคณะใด เพราะบางโครงการอาจเป็นโครงการเดี่ยว 2. ควรหาวิธีการที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักวิจัยสนใจทำวิจัยมากกว่าการทำเอกสารที่ซับซ้อนยุ่งยาก 3. ขั้นตอนการให้บริการบางอย่างขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่กำหนดโดยส่วนกลาง บางครั้งกระชั้นชิดเกินไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำ Flow chart แสดงกระบวนการขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ในทุกช่องทางเพื่อให้พนักงานวิจัยและผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง 2. ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักวิจัยในทุกช่องทางที่หลากหลาย 3. จัดทำคู่มือการทำงานของแต่ละงาน เช่น การขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในสัตว์ การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

ตารางที่ 4.8 แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา (ต่อ)

ด้าน	จุดที่ควรปรับปรุง	แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการ
	<ol style="list-style-type: none"> 4. การเบิกเงินทุนวิจัย มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า ต้องติดตามทวงถาม ควรปรับกระบวนการและขั้นตอนในการขอทุนวิจัย การเบิกจ่าย การประเมินงานวิจัย ให้สั้นกระชับ และทันต่อช่วงเวลาในการวิจัย 5. ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงาน เช่น การขอรับรองจริยธรรม ใช้ 	<ol style="list-style-type: none"> 4. จัดทำระบบติดตามและแจ้งเตือนนักวิจัยในการดำเนินงานวิจัยทุกระยะ ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ โดยมีการรายงานผลสถานะโครงการที่กำลังขอทุนวิจัย เป็นต้น

เวลา 7-14 วัน คือควรระบุระยะเวลาที่แน่ชัด

6. อยากรู้ว่ามีระบบติดตามกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการเสนอขอทุนวิจัย โดยสามารถติดตามผ่านระบบออนไลน์ได้ว่างานวิจัยที่ขออนุญาตอยู่ในสถานะไหนอย่างไร เป็นต้น

7. อยากรู้ให้ทำโมเดลขั้นตอนหรือทิศทางการไหลของงาน (Flow chart) งานในด้านต่าง ๆ จากสถาบัน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงทุกช่องทาง เช่น ขั้นตอนการขอทุนวิจัย ขั้นตอนการเบิกงบประมาณวิจัย รวมทั้งควบคุมเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนให้มากกว่านี้

ตารางที่ 4.8 แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา (ต่อ)

ด้าน	จุดที่ควรปรับปรุง	แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านเทคโนโลยีควรมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สถานที่ควรเหมาะสมกับการให้บริการจะดียิ่งขึ้น 2. สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อยเกินไป 3. ควรเปิดช่องทางการติดต่อและการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง 4. สำนักงานตั้งอยู่ชั้น 14 ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อรับบริการ 5. ขาดสิ่งสนับสนุนที่ช่วยให้นักวิจัยก้าวหน้าในการทำวิจัย เช่น ไม่เคยจัด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ เช่น เพิ่มเติมบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มการดำเนินงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายทุนวิจัยในเว็บไซต์ให้ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น 3. จัดการประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติเพื่อเปิดโอกาสให้นักวิจัยได้มีเวทีนำเสนอผลงานในระดับชาติและนานาชาติเพิ่มขึ้น

	ประชุมวิชาการใด ๆ เลย ไม่มี คณะกรรมการจริยธรรมที่ดำเนินงาน อย่างเป็นรูปธรรม	4. เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารไปยังนักวิจัยให้กว้างขวางและ ทั่วถึงยิ่งขึ้น 5. ควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่ให้บริการที่ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย เข้าถึงสะดวก และรวดเร็ว
ด้านคุณภาพ การให้บริการ	1. ควรพัฒนาทุก ๆ ขั้นตอนของการ อำนวยความสะดวกด้านการวิจัยให้มี ประสิทธิภาพ 2. การดำเนินงานด้านเอกสาร ต่าง ๆ ล่าช้า บางครั้งใช้เวลานานมาก เช่น ผลการพิจารณาทุน การดำเนินการ ทำสัญญารับทุน เป็นต้น 3. คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับ ความสะดวก ความรวดเร็ว เรียบง่ายไม่ ซับซ้อน หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้ง 3 อย่างนี้จะดีมาก	1. จัดระบบการทำงานโดยเพิ่มคุณภาพและ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความสะดวก ความรวดเร็วและความถูกต้อง 2. วางแผนเพื่อจัดทำระบบติดตามและแจ้ง เตือนนักวิจัยในการดำเนินงานวิจัย ทุกระยะ ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ โดยมีการ รายงานผลสถานะโครงการที่กำลังขอทุนวิจัย เป็นต้น 3. พิจารณาวางแผนและจัดทำระบบแจ้ง ข่าวสารและสารสนเทศเพื่องานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.8 แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา (ต่อ)

ด้าน	จุดที่ควรปรับปรุง	แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการ
	4. ค่อนข้างช้า ไม่ค่อยส่งข่าวสารให้กับ ผู้วิจัย ต้องให้ผู้วิจัยทวงถามหรือติดต่อ เพื่อติดตามเรื่องเอาเอง	
ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ	1. ต้องการให้มีระบบการแจ้งข่าวสาร ด้านงานวิจัยต่าง ๆ แก่ประชาคมอย่าง รวดเร็ว ทันสมัย เข้าถึงง่าย หากมี ข่าวสารใหม่ ๆ ขอให้ประชาสัมพันธ์ใน กลุ่ม Line อย่างต่อเนื่อง 2. ต้องการให้มีระบบการติดตามนักวิจัย การแจ้งเตือนการเบิกเงินทุนวิจัย การส่ง รายงานต่าง ๆ ตามกรอบเวลา 3. สถาบันวิจัยฯ ควรจะมีบทบาทในการ จัดหาทุนการวิจัยให้กับนักวิจัย 4. สถาบันวิจัยฯ ควรจะมีบริการแนะนำ แหล่งตีพิมพ์บทความวิจัย แนะนำค่า	1. จัดทำระบบติดตามและแจ้งเตือนนักวิจัย ในการดำเนินงานวิจัย ทุกระยะ ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ โดยมีการรายงานผล สถานะโครงการที่กำลังขอทุนวิจัย เป็นต้น 2. จัดการประชุมวิชาการและจัดทำวารสาร ออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางให้นักวิจัยเผยแพร่ ผลงานวิจัยได้หลากหลายยิ่งขึ้น 3. เพิ่มบทบาทในการหาแหล่งทุนการวิจัยให้ มากยิ่งขึ้น 4. ให้คำแนะนำเรื่องการเผยแพร่ตีพิมพ์ บทความวิจัยและค่า Impact Factor แก่ นักวิจัย

<p>Impact Factor แก่นักวิจัย</p> <p>5. ควรจัดพิมพ์ Electronic Journal หรือ Online journal เป็นประจำทุกปี เพื่อเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่บทความวิจัย</p> <p>6. ต้องรักษาคุณภาพและปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา เอาใจช่วยให้มีกำลังใจ กำลังกายในการรักษาคุณภาพอย่างนี้ต่อไป</p> <p>7. ควรมีการประชาสัมพันธ์การทำงานวิจัยว่าสามารถเสนองานวิจัยเพื่อของบประมาณได้ในช่วงใดบ้าง</p>	<p>5. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับนักวิจัย และแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายชัดเจน ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของนักวิจัยให้มากยิ่งขึ้น</p> <p>6. พัฒนารูปแบบการดำเนินงาน เพิ่มกิจกรรมกระตุ้นและส่งเสริมให้นักวิจัยทำวิจัยให้มากขึ้น เช่น การไปเยี่ยมนักวิจัยและรับฟังปัญหาจากนักวิจัยแต่ละคณะ การจัดการประชุมเพื่อร่วมกันสังเคราะห์ผลงานวิจัยในภาพรวมของมหาวิทยาลัย เป็นต้น</p>
--	---

ตารางที่ 4.8 แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา (ต่อ)

ด้าน	จุดที่ควรปรับปรุง	แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการ
	<p>8. ควรมีการจัดประชุมหรืออบรมให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้ช่วยกันทำงานวิจัยเพื่อยกระดับการศึกษาของมหาวิทยาลัย</p> <p>9. ควรมีการกระตุ้นหนุนเสริมให้คณาจารย์ทำงานวิจัยเพื่อยกระดับวิชาชีพของตนเองและมหาวิทยาลัย</p> <p>10. ควรมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนและใช้เวลาไม่น้อยกว่านี้ โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่าย ทำให้การทำงานของนักวิจัยล่าช้า ควรมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ</p> <p>11. ควรมีวิธีการเชิงรุก เช่น การจัดกิจกรรมเยี่ยมนักวิจัยตามคณะต่าง ๆ</p> <p>12. ควรมีการจัดประชุมสังเคราะห์งานวิจัยของมหาวิทยาลัย</p> <p>13. ควรมีความชัดเจนเรื่องการพิจารณาทุนวิจัยว่ามีการคัดเลือกอย่างไรและมีข้อสังเกตว่าทุนวิจัยมักจะ</p>	

ปรากฏผลการผ่านการพิจารณาเฉพาะ

บางคณะเสมอ แต่บางคณะไม่ได้เลย

14. ควรมีบริการ Turn it in ให้กับ

อาจารย์เพื่อนำไปใช้ในการตรวจสอบ

งานวิจัยที่ส่งตีพิมพ์วารสารต่างประเทศ

ได้

