

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา และศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาในปีงบประมาณ 2560 และปีงบประมาณ 2561 รวมจำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดสอบถามข้อเสนอแนะและแนวทางที่ต้องการให้สถาบันวิจัยและพัฒนาพัฒนารูปแบบการให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 231 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.21 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์ดังนี้
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.2.1 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1.2.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.2.3 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.4 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ในด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 2 ผลศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิจารณาเฉพาะจุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

2.1 จุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันวิจัยและพัฒนา

2.1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- 2.1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สังกัด/คณะ ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ช่วงเวลาที่ใช้บริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา และการรับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11-15 ปี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. และเข้าใช้บริการจากส่วนงานวิจัยและส่งเสริมการวิจัย มากที่สุด

1.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.2.1 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ลำดับหนึ่งคือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ลำดับสอง คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และลำดับสาม คือ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี

1.2.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ลำดับหนึ่งคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค โปร่งใส ยุติธรรม ลำดับสอง คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ และลำดับสาม คือ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

1.2.3 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ลำดับหนึ่งคือ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ลำดับสอง คือ ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ และลำดับสาม คือ ความเพียงพอของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

1.2.4 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในด้านคุณภาพการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ลำดับหนึ่งคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ลำดับสอง คือ ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน และลำดับสาม คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ตอนที่ 2 ผลศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้

สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิจารณาเฉพาะจุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

2.1 จุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันวิจัยและพัฒนา

2.1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรทำ Flow chart แสดงขั้นตอน ระยะเวลาและหมายเลขติดต่อกรณีที่ไม่เป็นตามกำหนด แฉ่งในเว็บไซต์ และทำป้ายแสดงหรือแฉ่งในเว็บไซต์ว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง บุคลากรควรมีจำนวนมากขึ้น บางท่านไม่ค่อยแม่นในข้อมูล ควรทำความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ตอบคำถามให้ตรงกัน เพื่อความชัดเจนและไม่สับสนของผู้รับบริการ นโยบายและแนวปฏิบัติไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไปและควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการทำงาน

2.1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการให้ความช่วยเหลือเฉพาะทาง เช่น คลินิกวิจัยว่างานวิจัยชิ้นนั้นควรรวมกับคณะใด แก่ไขส่วนไหนเพราะบางโครงการอาจเป็นโครงการเดี่ยว หาวิธีการที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักวิจัยสนใจทำวิจัยมากกว่าการทำเอกสารที่ซับซ้อนยุ่งยาก ควรปรับกระบวนการและขั้นตอนในการขอทุนวิจัย การเบิกจ่าย การประเมินงานวิจัย ให้สั้น กระชับ และทันต่อช่วงเวลาในการวิจัย ควรมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนว่าทำอะไรบ้าง อาจทำกระบวนการหรือ Flow chart ขั้นตอนให้รู้ว่าต้องติดต่อหรือดำเนินการในเรื่องเอกสารอย่างไรหรือจัดทำโมเดลขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่าง ๆ จากสถาบัน และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการขอทุนวิจัย ขั้นตอนการเบิกงบประมาณวิจัย ควรควบคุมเวลาที่ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ควรมีระบบการติดตามกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการเสนอขอทุนวิจัย โดยสามารถติดตามผ่านระบบออนไลน์ได้ว่างานวิจัยที่ขอนั้นอยู่ในสถานะไหนอย่างไร เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึงทุกช่องทาง

2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านเทคโนโลยีควรมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สถานที่ควรเหมาะสมกับการให้บริการจะดียิ่งขึ้น ควรปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ของนักวิจัย ควรเปิดช่องทางการติดต่อและการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง สำนักงานอยู่ชั้น 14 ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อรับบริการ ควรเสริมด้านสถานที่ให้สะดวกต่อการให้บริการ ขาดสิ่งสนับสนุนที่ช่วยให้นักวิจัยก้าวหน้าในการทำวิจัย เช่น การจัดประชุมวิชาการ การแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมที่ดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม

2.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรพัฒนาทุก ๆ ขั้นตอนของการอำนวยความสะดวกด้านการวิจัยให้มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านเอกสารต่าง ๆ ล่าช้า บางครั้งใช้เวลานานมาก เช่น ผลการพิจารณาทุน การดำเนินการทำสัญญาเงินทุน เป็นต้น คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับ ความสะดวก ความรวดเร็ว เรียบง่ายไม่ซับซ้อน หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ 3 อย่างนี้จะดีมาก ควรส่งข่าวสารให้กับผู้วิจัยอย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สถาบันวิจัยและพัฒนา ควรจะมีกระบวนการติดตามนักวิจัยอย่างต่อเนื่อง ควรกำหนดเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนว่าแต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าใดมีระบบการแจ้งเตือนการเบิกเงินทุนวิจัย การส่งรายงานต่าง ๆ ตามกรอบเวลา ควรจะมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนและใช้น้อยกว่านี้ โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่าย ทำให้การทำงานของนักวิจัยล่าช้า ควรมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ กำหนดเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนว่าแต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าใด ควรมีบริการแนะนำแหล่งตีพิมพ์บทความวิจัย แนะนำค่า Impact Factor แก่นักวิจัย และควรจัดพิมพ์วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journal) หรือ วารสารออนไลน์ (Online Journal) เพื่อเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่บทความวิจัย มีการประชาสัมพันธ์การทำงานวิจัยว่าสามารถเสนองานวิจัยเพื่อของบประมาณได้ในช่วงใดบ้าง ควรมีการจัดประชุมหรืออบรมให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้ช่วยกันทำงานวิจัยเพื่อยกระดับการศึกษาของมหาวิทยาลัย และเพิ่มบทบาทในการจัดหาทุนการวิจัยให้นักวิจัยควรมีวิธีการเชิงรุก เช่น การไปเยี่ยมนักวิจัยตามคณะต่าง ๆ หรือการจัดประชุมสังเคราะห์งานวิจัยของมหาวิทยาลัย ตลอดจนควรมีบริการ Turn it in ให้กับอาจารย์เพื่อนำไปใช้ในการตรวจสอบงานวิจัยที่ส่งตีพิมพ์วารสารต่างประเทศได้ และควรจัดหาระบบแจ้งข่าวสารด้านงานวิจัยต่าง ๆ แก่ประชาคมอย่างรวดเร็ว ทันสมัย เข้าถึงง่าย

อภิปรายผล

ผลการศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ระดับมาก ในทุกด้านประกอบด้วย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลที่ปรากฏนั้นเนื่องด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2559 : 10) กำหนดพันธกิจหลักในการส่งเสริม สนับสนุนการบูรณาการระหว่างบริการวิชาการ การวิจัย และการเรียนการสอน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมถึงสถาบันวิจัยและพัฒนา (2560 : 7) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “สถาบันวิจัยและพัฒนาจะเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยและบริการวิชาการแก่สังคมให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติ” และเพื่อให้การปฏิบัติงานนำไปสู่วิสัยทัศน์ได้อย่างบังเกิดผล จึงได้กำหนดพันธกิจหลักไว้ 7 ด้าน ได้แก่ พัฒนาระบบบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างนักวิจัยใหม่และพัฒนา นักวิจัยมืออาชีพ ส่งเสริมการวิจัยตามยุทธศาสตร์วิจัยของชาติและแผนยุทธศาสตร์วิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สร้างเครือข่ายภาคีการวิจัยและบริการวิชาการแก่สังคมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ ส่งเสริมสนับสนุนการบูรณาการการวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการวิชาการแก่สังคมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558 : 4) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เมื่อพิจารณารายงานด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสา กู่อารมณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร สถานที่ และด้านผู้ให้บริการ รวมทั้งผลการวิจัยของ ยุวดี ใจชื่อตรง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรใน หน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาและประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2560 จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับทราบผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยังมิได้ศึกษาหรือทำการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเชิงประสิทธิภาพ ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป จึงควรให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงลึก เพื่อผู้ที่มีความสนใจจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ และปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป