



รายงานฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ ด้านการบริการวิจัย

อาจารย์กุลชาติ พันธุ์วรกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระวัฒน์ อุ่นเสนาหา
อาจารย์ ดร.วীরัตน์ สัมพัทธ์พงศ์
อาจารย์ ดร.นุชรัฐ บาลลา
อาจารย์เกียรติศักดิ์ รักษาพล
นายชูศักดิ์ ชันธชาติ
นางสาวเนตรศรีรินทร์ พิมพ์จันทร์

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทสรุปผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ได้ดำเนินการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย ด้านบริการวิจัยทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ จากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และชุมชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2565 - 2569 และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ด้านบริการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายที่ 1 อาจารย์

1.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

อาจารย์มีความคิดเห็นว่าการบริการวิจัยในภาพรวม เป็นความต้องการจำเป็น **“ระดับเร่งด่วน”** และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการจำเป็นระดับเร่งด่วนเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความต้องการจำเป็นระดับน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.2.1 ด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า ควรเพิ่มปริมาณและสร้างความมั่นคงในอาชีพให้บุคลากร พัฒนาศักยภาพการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และขอบเขตการทำงานของตนอย่างชัดเจน

1.2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีรวดเร็ว ควรสร้างกฎระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐาน อีกทั้งควรวางระบบการจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีความทันสมัย กว้างขวาง มีการตกแต่งด้วยรางวัล หรือผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากผลการวิจัยมาแสดง และควรมีมุมประชุมที่สะดวกสำหรับการเข้าไปติดต่อประสานงาน

1.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ควรมีการอัปเดตข่าวสารที่ครอบคลุมทุนต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ให้มีกิจกรรมความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ

1.2.5 ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ พบว่า ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ และเอกสารดาวโหลดให้ถูกต้อง ชัดเจน และควรมีฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวก และการจัดทำฐานข้อมูลนักวิจัยตามความเชี่ยวชาญ

1.2.6 ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย พบว่า ควรแก้ไขปัญหาระบบการเบิกจ่ายเงิน ควรร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการทำวิจัย และไม่ควรเน้นเฉพาะวิจัยเชิงพื้นที่ ควรพัฒนาระบบการอนุมัติทุนทั้งภายในและภายนอก และควรเปิดโอกาสให้การทำวิจัยในพื้นที่ที่หลากหลาย

2. กลุ่มเป้าหมายที่ 2 หน่วยงานภาครัฐ

2.1 ด้านการประสานงาน พบว่า ควรมีแผนรองรับปัจจัยเสี่ยงกับนโยบายเร่งด่วน ควรมีประสานงานที่ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารงานวิจัยของนักวิจัย

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีขั้นตอนกระบวนการการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง รวดเร็ว และขั้นตอนการดำเนินงานไม่ซับซ้อนง่ายต่อการเข้าถึง

2.3 ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย พบว่า งานวิจัยควรใช้ต้นทุนอย่างสมเหตุสมผล ได้รับประโยชน์ครอบคลุมหลายมิติ และได้ข้อมูลตรงตามความเป็นจริง

2.4 ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย พบว่า ควรให้ความสำคัญกับความถูกต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรม และระเบียบวิธีวิจัย

2.5 ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พบว่า ผลงานวิจัยควรนำไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบโจทย์ความต้องการชุมชนในระดับพื้นที่ และสามารถนำมาใช้พัฒนาต่อได้จริงอย่างยั่งยืน

3. กลุ่มเป้าหมายที่ 3 หน่วยงานภาคเอกชน

3.1 ด้านการประสานงาน พบว่า ต้องการให้มีการประสานงานกับกลุ่มนักวิจัยโดยตรง เพื่อความสะดวก และลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลระหว่างการสื่อสาร

3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทางมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานเอกชน ควรร่วมกันวางแผน และกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน

3.3 ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย พบว่า ควรเน้นการพัฒนาบุคลากร ระบบการทำงาน เพื่อลดต้นทุนขององค์กร

3.4 ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย พบว่า ควรคำนึงถึงจริยธรรมในการทำวิจัยระหว่างดำเนินการวิจัยในทุกขั้นตอน

3.5 ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พบว่า ควรเน้นเรื่องการพัฒนาการตลาดที่หลากหลาย มีความต่อเนื่องในระยะยาว และการพัฒนาองค์ความรู้ระดับพนักงานของบริษัทที่จำเป็น

4. กลุ่มเป้าหมายที่ 4 ชุมชน

4.1 ด้านการประสานงาน พบว่า ควรมีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน และควรมีเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับชุมชนโดยตรง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อง่ายต่อการดำเนินงาน

4.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีขั้นตอนที่ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก และควรสร้างความเข้าใจบริบทของพื้นที่ก่อนทำวิจัย และจัดทำแผนพัฒนาชุมชนร่วมกัน

4.3 ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย พบว่า ให้ความสำคัญกับการทำวิจัยตามงบประมาณที่ได้รับอย่างสมเหตุสมผล เป็นรูปธรรม และขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัยกับชุมชน

4.4 ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย พบว่า ควรเป็นงานวิจัยที่ชุมชนนำผลการวิจัยไปต่อยอดใช้ประโยชน์ได้จริง และถ่ายทอดไปยังชุมชนอื่นได้ และยกระดับในพื้นที่นั้น ๆ ให้ดีขึ้น

4.5 ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พบว่า ควรมีการกำกับติดตามการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพื้นที่ ที่ก่อให้เกิดรายได้ หรือนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตอย่างต่อเนื่อง

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	ฉ
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบข่ายของการดำเนินงาน.....	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
นิยามศัพท์.....	3
กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ.....	3
วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4
การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย.....	4
การกำหนดเครื่องมือ แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ วิธีการสำรวจข้อมูล ด้านบริการวิจัย.....	5
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
เอกสารอ้างอิง.....	53

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3
2	ขอบเขต/วิธีการสำรวจข้อมูล.....	13
3	ประชากร จำแนกตามหน่วยงาน.....	13
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน.....	15
5	กลุ่มเป้าหมายที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์.....	16
6	กรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
7	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามอาจารย์ จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา.....	19
8	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์อาจารย์ จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา.....	20
9	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์หน่วยงาน จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา.....	20
10	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา.....	20
11	ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์.....	22
12	ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์ จำแนกตามจำนวน และคำร้อยละ.....	25
13	ประเภทของการบริการที่ท่านเคยใช้บริการ.....	26
14	ประเภทของงานวิจัยที่ท่านเคยดำเนินการ.....	26
15	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์ เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม ราชูปถัมภ์.....	27
16	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรายด้านสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของ อาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระ บรมราชูปถัมภ์.....	28
17	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวัง เกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ใน พระบรมราชูปถัมภ์.....	35
18	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวัง เกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.....	41
19	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวัง เกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวัง เกี่ยวกับการบริการวิจัยของชุมชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.....	46

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...	4
2	ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ.....	9
3	การกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power.....	14

หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำหนดแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระยะ 20 ปี ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นการเริ่มต้นการพัฒนาการวางแผนและการปรับโครงสร้างองค์กรในทุกมิติ ได้ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2560 - 2564 และแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และเมื่อสิ้นสุตปีงบประมาณ มหาวิทยาลัยจะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น ๆ ให้แก่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะอนุกรรมการสภามหาวิทยาลัยด้านงบประมาณและการเงิน สภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ รับทราบและพร้อมให้ข้อวินิจฉัย ข้อเสนอแนะ ขอส่งการแนวทางการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ในปีงบประมาณถัดไป

มหาวิทยาลัยจึงทบทวนแนวทางการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ศึกษาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เป้าสงค์ ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการ ตามแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการวิเคราะห์ศักยภาพของมหาวิทยาลัย ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ นโยบายแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาล กระทรวง กฏระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการ มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ผู้บริหาร ร่วมกันกำหนดเป้าหมายขององค์กรระยะ 5 ปี และได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายแผนระยะ 20 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2565 - 2569) พัฒนามหาวิทยาลัยมุ่งการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด เปิดโอกาสการเข้าถึงการศึกษาอย่างไร้ขอบเขต

แนวทางการพัฒนาด้านการวิจัยเป็นอีกหนึ่งพันธกิจสำคัญในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ โดยมหาวิทยาลัยได้มีกระบวนการส่งเสริมการพัฒนา ศักยภาพของอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา บุคลากรให้มีสมรรถนะ และร่วมผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาท้องถิ่น โดยการจัดสรรทุนอุดหนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างพอเพียงเพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลงานวิจัยของอาจารย์รวมถึงส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย จัดทำวารสารเผยแพร่ผลงานวิจัย จัดประชุมสัมมนา แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัย และสนับสนุนทรัพยากร และมีกระบวนการส่งเสริมการวิจัยที่ดีเพื่อเอื้อต่อการทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ซึ่งการพัฒนา ศักยภาพด้านวิจัยนั้น มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับการเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวก และสนับสนุน การทำวิจัยของอาจารย์ โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ให้ รวมทั้งสร้างฐานข้อมูลผลงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัยอย่างเต็มศักยภาพ (สถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563)

ดังนั้นเพื่อให้แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2565 – 2569 แผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 เกิดประสิทธิภาพมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนในระดับต่าง ๆ ของประเทศและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนเสียในทุกมิติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ด้านการบริการวิจัย
2. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพสภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT)

ขอบข่ายของการดำเนินงาน

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอบเขตและกำหนดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย
2. เก็บข้อมูล และสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
4. รายงานผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังด้านบริการวิจัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. สามารถนำข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังด้านบริการวิจัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และกำหนดเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
3. มหาวิทยาลัยนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นด้านบริการวิจัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

การบริการวิจัย หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่สนองความต้องการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน ชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการปฏิบัติด้านเพื่ออำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย ด้านการประสานงาน ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย และด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานภาครัฐ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาและให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติ ที่เคยรับบริการด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

หน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง หน่วยงานภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม หรือผู้ประกอบการที่มีการจดทะเบียนการค้า ที่ดำเนินกิจกรรมทางการค้าและทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร เช่น บริษัทห้างร้านต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด ฯลฯ ที่เคยรับบริการด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ชุมชน หมายถึง กลุ่มชาวบ้าน ชุมชน ที่เคยรับบริการด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว

อาจารย์ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์จังหวัดปทุมธานี และศูนย์สระแก้ว

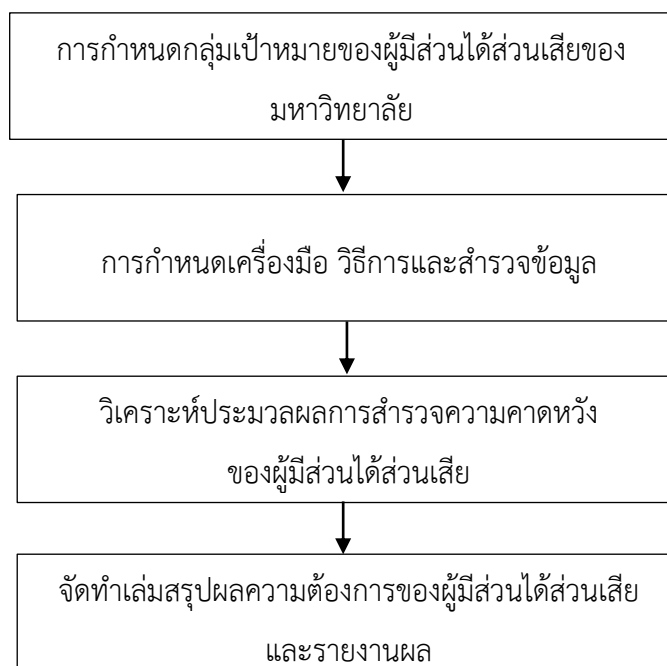
กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ

ตารางที่ 1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มเป้าหมาย/ประเภท กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มเป้าหมาย/ประเภท									
	นักศึกษา	ภาครัฐ	ภาคเอกชน	ประชาชน	ผู้ประกอบการ	ชุมชน	ศิษย์เก่า	ผู้บัณฑิต	ผู้ส่งมอบบริการ	บุคลากร
1. ด้านจัดการเรียนการสอน	●	-	-	-	●	●	●	●	●	-
2. ด้านบริการวิจัย	-	●	●	-	-	●	-	-	-	●
3. ด้านบริการวิชาการ	-	●	●	●	-	●	-	-	-	●
4. ด้านผู้ประกอบการ	●	-	●	●	-	-	-	-	●	●
5. ด้านบริหารจัดการ	●	-	-	-	-	-	●	-	-	●

หมายเหตุ: ● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ไม่เกี่ยวข้อง

วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 1 วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย

กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จากหมวดโครงสร้างองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยประชุมร่วมกันกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการจัดการเรียนการสอน
- 1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการวิจัย**
- 1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการบริการวิชาการ
- 1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านผู้ประกอบการ
- 1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านบริหารจัดการ

การกำหนดเครื่องมือ แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ วิธีการสำรวจข้อมูล ด้านบริการวิจัย

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานใน ลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการ บริการ (service) ว่าการบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรง ภาพยนตร์โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการ ได้เป็น 4 ประการ คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะ ได้รับบริการ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้รับบริการ ผู้รับบริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการ ในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ใน การติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจรับบริการได้เร็วขึ้น

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการ เมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละ 5 รอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขาย บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิด ปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถ อำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า service ได้มี นักบริหารหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมาย ดังนี้

S = service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้ลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = readiness rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้ คุณค่าไปจากการบริการ

I = interesting, impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่าง จริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความ ถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย การเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อน น้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย การมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำดีรู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไป

2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของความรู้ ความ เข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะ ที่เป็นเชิงบวกกว่ามีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความ ต้องการหรือแรงจูงใจของตน

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความ ต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึง พอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึก พอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (อ้างถึงใน อภิชาติ พุทธบุญ, 2541) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุดทราบแต่ที่ยังมีชีวิตอยู่
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับ พฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับ ความสำคัญในเมื่อความ ต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา ทางด้านร่างกายมนุษย์มีความต้องการอยู่ ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุด ตราบแต่ที่ยังมีชีวิตอยู่

Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) ความต้องการ ทางด้านร่างกายเป็นความ ต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการ พักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความ ต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยัง ไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนอง ความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการ ในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการ ทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย 7 จากอันตราย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความ ต้องการความ มั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม ฯลฯ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (social or belongingness needs) ภายหลังจากที่ได้รับ การตอบสนองใน สองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการ ทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ของคน ความต้องการทางด้านนี้จะมีความ

ต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการ อย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับได้รับการตอบสนอง ตามลำดับชั้น Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (the deficit principle) ความขาดตกบกพร่องใน ชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ใน ชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (the progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความ ต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนรู้สึกปลงตกใจสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็อยากที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป แต่ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่า ในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไป อีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

2.3 แนวทางสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่างก็สำคัญ คือความสำเร็จในการบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจ ในการบริการ ต้องทำควบคู่กันไปทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนี้ (ภณิศ ชัยปัญญา, 2541)

1) การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ ในการสำรวจค่านิยม ความคาดหวังของผู้รับบริการขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้ง ภายในภายนอก ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กรเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา คุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อ การบริการ

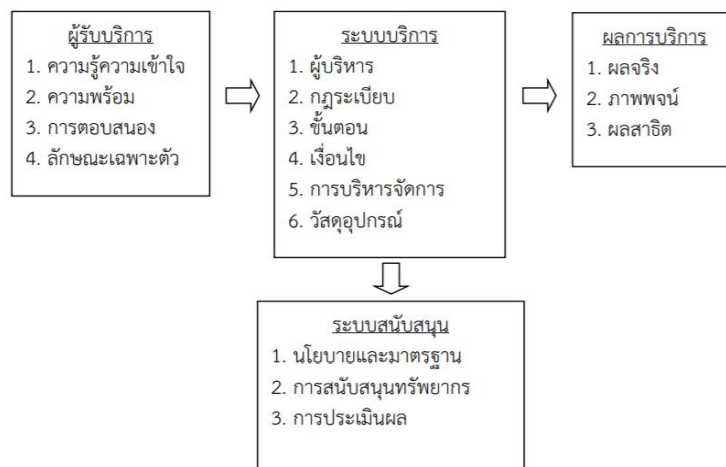
2) การกำหนดเป้าหมายทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องนำ ข้อมูลที่ระบุถึงความ ต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กรมา ประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะการให้บริการที่มี คุณภาพต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนการ บริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร ปัจจุบัน ผู้ให้บริการนิยมนำแนวคิดเห็น การบริการ กลยุทธ์ ที่คำนึงถึง การให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานในองค์กร

3) การให้บริการสาธารณะ (public service delivery)

3.1) ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงาน ของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงาน อาจให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวก สำหรับประชาชนก็ได้ และเห็นว่าองค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วยผู้รับบริการ ระบบ บริการ ผลการบริการ และระบบสนับสนุน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

3.2) หลักการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวถึงหลักการในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ในการมารับบริการ
- 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน ผู้รับบริการ
- 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดทำป้าย

ประชาสัมพันธ์

- 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ

เสนห์ จุ้ยโต (2544) กล่าวถึง ผู้บริหารองค์การสมัยใหม่ว่าต้องเป็นผู้ที่รู้จักปรับบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ นั่นคือ มุ่งเน้นที่จะปรับปรุงองค์กรไปสู่การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (customer-oriented) โดยวิธีการ ดังนี้

- 1) สร้างคุณค่าความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด ลูกค้าคือพระราชา ดังนั้นองค์การจึงต้องให้ความสนใจ สนใจต่อลูกค้า และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต้องมีจิตสำนึกในการบริการ ต้องมีการจัดบริการที่ดีทั้งตัวบุคคลผู้ให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

- 2) ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ (must – utilize information technology)

- 3) ต้องเลิกชาถ้วยก่า (must break the china) นั่นคือ ต้องแหวกวงล้อมแห่งความคิดเก่า คือ การแหวกตัวเองออกจากการทำงานแบบเจ้าขุนมูลนาย แต่เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งตอบสนองต่อ ลูกค้าและผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการบริการที่เดียวเบ็ดเตล็ด (one stop services) เพื่อขจัดปัญหาต่างคนต่างทำและการทำงานซ้ำซ้อน

- 4) ต้องเพิ่มความรวดเร็ว การตลาด ความยืดหยุ่นและบริการ (must increase speed market, flexibility and services) ด้วยการลดสายการบังคับบัญชาลงให้เป็นองค์กรแบบแนวราบ (flat organization) และออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ให้สอดคล้องต่อการบริการอย่างรวดเร็ว

Parsuraman et al. (อ้างถึงใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2545) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

- 1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการ เรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการ ให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถของ องค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทาง โทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อ ผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาค่าบริการอย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

7) ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้สิ่งนี้มีผล เกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

8) ความปลอดภัย (security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยงหรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่อง ความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของ ผู้รับบริการ

9) ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (understanding/knowing the customer) ผู้ให้บริการ ต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่แสดงเป็นรูปร่าง ได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงานการมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายงานสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

4) สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

4.1) ประวัติและความเป็นมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา (Research and Development Institute) เป็นหน่วยงานสนับสนุน มีชื่อเดิมว่า “ศูนย์วิจัยและบริการการศึกษา” ตั้งขึ้นประมาณ พ.ศ.2524 ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักวิจัย” ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ 2538 เป็น

หน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และใน ปี พ.ศ.2542 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน จึงมีผลทำให้สำนักวิจัยเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักวิจัยและบริการวิชาการ” ตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน 2542

ในปี พ.ศ.2543 มหาวิทยาลัยได้มีการแบ่งหน่วยปฏิบัติงานเพิ่ม โดยตั้งสำนักฝึกอบรมและบริการวิชาการ และศูนย์การพัฒนาศึกษาเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นขึ้น และพัฒนาเป็นสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ในช่วงปี พ.ศ.2546 และแยกบทบาทออกจากสำนักวิจัยและบริการวิชาการ และได้เปลี่ยนชื่อสำนักวิจัยและบริการวิชาการ เป็น “สถาบันวิจัยและพัฒนา” ตามกฎกระทรวง เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2548 เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม ประสานงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้บรรลุพันธกิจนโยบายการพัฒนา มหาวิทยาลัย (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563)

4.2) ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563)

ปรัชญา คือ “วิจัยสร้างปัญญา พัฒนาท้องถิ่น”

อัตลักษณ์ คือ “องค์ความรู้ สู่การพัฒนา”

วิสัยทัศน์ คือ “ผู้นำการวิจัย เพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล”

เอกลักษณ์ คือ “วิจัยตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

1) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา บุคลากร มีสมรรถนะ และร่วมผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาท้องถิ่น

2) จัดสรรทุนอุดหนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างพอเพียงเพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลงานวิจัยของอาจารย์

3) ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย จัดทำวารสารเผยแพร่ผลงานวิจัย จัดประชุมสัมมนา แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัย

4) สนับสนุนทรัพยากรและมีกระบวนการส่งเสริมการวิจัยที่ดีเพื่อเอื้อต่อการทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

5) พัฒนาศักยภาพของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้มีสมรรถนะสูงขึ้น พร้อมทั้งจะเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุน การทำวิจัย ของอาจารย์ โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ให้ รวมทั้งฐานข้อมูลผลงานวิจัยต่าง ๆ และบุคลากรส่งเสริมสนับสนุนด้านการวิจัย

กลยุทธ์

1) พัฒนานักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ให้มีสมรรถนะในการผลิตและการเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สากล

2) จัดหา สนับสนุนงบประมาณ ทุนการวิจัย การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ การพัฒนาระบบนิเวศแบบชุมชนเมือง และการดำเนินชีวิตภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3) สร้างผลงานวิจัยที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ตอบโจทย์ ระดับประเทศชาติ และท้องถิ่น เพื่อสนับสนุน การพัฒนา ประชากรรัฐ ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความมั่นคง และยั่งยืนของท้องถิ่นประเทศชาติ

4) แสวงหาพันธมิตรจัดหา สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อเพิ่มรายได้จากการวิจัยและการใช้ประโยชน์ สร้างมูลค่าเพิ่มจากผลงานวิจัย

5) พัฒนางองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยสร้างชุมชนอุดมปัญญา

2) วิธีการดำเนินงาน

2.1) วิธีการสำรวจข้อมูล

ตารางที่ 2 ขอบเขต/วิธีการสำรวจข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย/วิธีการสำรวจ	แบบสอบถาม	การสัมภาษณ์	หมายเหตุ
1. ด้านจัดการเรียนการสอน	●	-	
2. ด้านบริการวิจัย	●	●	
3. ด้านบริการวิชาการ	-	●	
4. ด้านผู้ประกอบการ	●	-	
5. ด้านบริหารจัดการ	●	-	

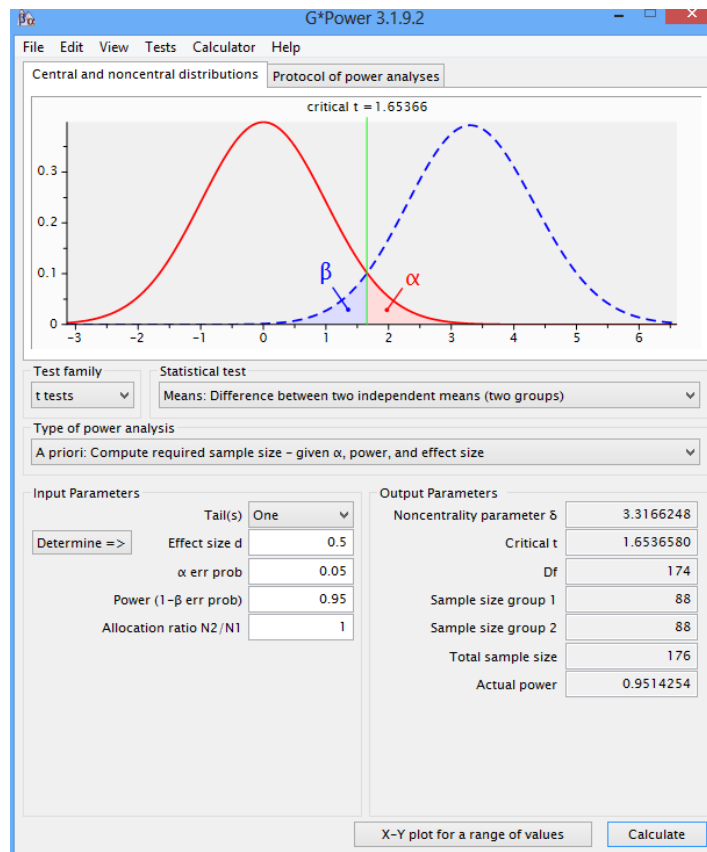
2.2) การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ อาจารย์ประจำสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวนทั้งสิ้น 597 คน จำแนกตามกลุ่มภูมิภาค (กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประชากร จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
1	คณะครุศาสตร์	83
2	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	96
3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	127
4	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	35
5	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	66
6	คณะวิทยาการจัดการ	76
7	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	21
8	คณะสาธารณสุขศาสตร์	36
9	ศูนย์ภาษา	15
10	งานวิชาศึกษาทั่วไป	23
11	ศูนย์สระแก้ว	19
รวม		597

2.2.1 กลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวนทั้งสิ้น 176 คน โดยใช้โปรแกรม G*Power เนื่องจาก โปรแกรม G*Power เป็นโปรแกรมที่ได้รับการยอมรับการวิจัยที่สร้างมาจากสูตรของ Cohen (1977) และผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพโดยหมื่นนักวิจัยสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้อย่างถูกต้อง และมีความทันสมัย เหมาะแก่การเผยแพร่งานวิจัยในระดับสากล (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555)



ภาพที่ 3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power

จากภาพที่ 3 การคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (total sample size) จำนวน 176 คน แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามซึ่งการศึกษาต่อกับกลุ่มอาจารย์ส่วนใหญ่จะมีอัตราตอบกลับประมาณร้อยละ 60 (Wiersma, 1991 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2558) และเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือการตอบกลับของแบบสอบถาม ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงปรับกลุ่มขนาดตัวอย่างเพิ่มจากเดิม จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 187 คน ซึ่งคณะผู้จัดทำดำเนินการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลากอาจารย์ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คณะผู้จัดทำกำหนดเพื่อส่งแบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	คณะครุศาสตร์	83	25
2	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	96	29
3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	127	41
4	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	35	8
5	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	66	11
6	คณะวิทยาการจัดการ	76	25
7	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	21	14
8	คณะสาธารณสุขศาสตร์	36	6
9	ศูนย์ภาษา	15	7
10	งานวิชาศึกษาทั่วไป	23	6
11	ศูนย์สระแก้ว	19	15
รวม		597	187

2.2.2 ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์มหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ชุมชน รวมทั้งสิ้น 16 คน จำแนกออกเป็น อาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน (ข้อ 2.2.2.1) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ (หน่วยงานผู้ให้ทุน) จำนวน 4 คน (ข้อ 2.2.2.2) ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน (ข้อ 2.2.2.3) และตัวแทนชุมชนในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีและสระแก้วที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัย จำนวน 6 คน (ข้อ 2.2.2.4) โดยการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) (วรรณิ แกมเกตุ, 2551) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (ตารางที่ 5) ดังนี้

2.2.2.1 อาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) เป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2) เป็นอาจารย์ที่เคยได้รับทุนวิจัยจากหน่วยงานภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย

2.2.2.2 ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 4 คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) เป็นหน่วยงานมีประสบการณ์ด้านการวิจัยกับมหาวิทยาลัย

2) เป็นหน่วยงานมีประสบการณ์ที่เคยให้ทุนหรือว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2.2.2.3 ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) เป็นหน่วยงานหรือผู้ประกอบการที่มีการจดทะเบียนการค้าที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐที่เคยมีประสบการณ์ด้านการวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัย

2.2.2.4 ตัวแทนชุมชน จำนวน 6 คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) อาศัยอยู่ในชุมชนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เข้าไปทำวิจัย

2) อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 5 กลุ่มเป้าหมายที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน (คน)
กลุ่มที่ 1	อาจารย์มหาวิทยาลัย	4
กลุ่มที่ 2	ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ	4
กลุ่มที่ 3	ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชน	2
กลุ่มที่ 4	ตัวแทนชุมชน	6
รวม		16

2.3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้มี 2 ประเภท จำนวน 4 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ต้องการและความคาดหวังต่อการบริการด้านวิจัย ครอบคลุมประเด็น 6 ด้าน จำนวน 57 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	8	ข้อ
ด้านที่ 2	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	10	ข้อ
ด้านที่ 3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	10	ข้อ
ด้านที่ 4	ด้านการประชาสัมพันธ์	จำนวน	8	ข้อ
ด้านที่ 5	ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ	จำนวน	7	ข้อ
ด้านที่ 6	ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย	จำนวน	14	ข้อ

แบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (5 points - rating scale) โดยใช้รูปแบบการตอบสนองคู่ (dual-reponse format) (withkin, 1984 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2558) โดยกำหนดความหมายแต่ละระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง อยู่ในระดับมาก
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง อยู่ในระดับปานกลาง
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง อยู่ในระดับน้อย
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง อยู่ในระดับน้อยที่สุด
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการด้านวิจัย

2) แบบสัมภาษณ์สภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัย ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล จำนวน 12 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 2	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 4	ด้านการประชาสัมพันธ์	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 5	ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 6	ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย	จำนวน	2	ข้อ

3) แบบสัมภาษณ์สภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของตัวแทนหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นแบบ

สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1	ด้านการประสานงาน	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 2	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 3	ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 4	ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 5	ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	จำนวน	2	ข้อ

4) แบบสัมภาษณ์สภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของชุมชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของตัวแทนชุมชน

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพที่เป็นอยู่ และความต้องการหรือความคาดหวังของชุมชนผู้รับบริการที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1	ด้านการประสานงาน	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 2	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 3	ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 4	ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	จำนวน	2	ข้อ
ด้านที่ 5	ด้านการต่อยอดเชิงพาณิชย์	จำนวน	2	ข้อ

3.3.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้จัดทำมีกระบวนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง คณะผู้จัดทำศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ หลักการ แนวคิด และการบริการด้านวิจัยจากเอกสาร บทความ อินเทอร์เน็ตและงานวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นที่สอง คณะผู้จัดทำกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามอาจารย์มหาวิทยาลัย แบบสัมภาษณ์อาจารย์มหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และตัวแทนชุมชน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 กรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา	แบบสอบถาม		แบบสัมภาษณ์		
	อาจารย์	อาจารย์	รัฐ	เอกชน	ชุมชน
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	✓	✓			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	✓	✓			
5. ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ	✓	✓			
6. ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย	✓	✓			
7. ด้านการประสานงาน			✓	✓	✓
8. ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย			✓	✓	✓
9. ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย			✓	✓	
10. ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์			✓	✓	✓
11. ด้านการต่อยอดเชิงพาณิชย์					✓

ขั้นที่สาม คณะผู้จัดทำกำหนดโครงสร้างเนื้อหา ข้อคำถามในแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังแสดงในตารางที่ 7-10

ตารางที่ 7 โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามอาจารย์ จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แบบสอบถามอาจารย์		
	น้ำหนัก (%)	จำนวน (ข้อ)	ข้อที่
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	14.00	8	1-8
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	18.00	10	9-18
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	18.00	10	19-28
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	14.00	8	29-36
5. ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ	12.00	7	37-43
6. ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย	24.00	14	44-57
รวม	(100)	(57)	

ตารางที่ 8 โครงสร้างเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์อาจารย์ จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แบบสัมภาษณ์อาจารย์		
	น้ำหนัก (%)	จำนวน (ข้อ)	ข้อที่
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	16.66	2	1-2
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	16.66	2	3-4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	16.66	2	5-6
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	16.66	2	7-8
5. ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ	16.66	2	9-10
6. ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย	16.66	2	11-12
รวม	(100)	(12)	

ตารางที่ 9 โครงสร้างเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์หน่วยงาน จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แบบสัมภาษณ์หน่วยงาน		
	น้ำหนัก (%)	จำนวน (ข้อ)	ข้อที่
1. ด้านการประสานงาน	20.00	2	1-2
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	20.00	2	3-4
3. ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย	20.00	2	5-6
4. ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย	20.00	2	7-8
5. ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	20.00	2	9-10
รวม	(100)	(10)	

ตารางที่ 10 โครงสร้างเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แบบสัมภาษณ์ชุมชน		
	น้ำหนัก (%)	จำนวน (ข้อ)	ข้อที่
1. ด้านการประสานงาน	20.00	2	1-2
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	20.00	2	3-4
3. ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย	20.00	2	5-6
4. ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	20.00	2	7-8
5. ด้านการต่อยอดเชิงพาณิชย์	20.00	2	9-10
รวม	(100)	(10)	

ขั้นที่สี่ คณะผู้จัดทำสร้างแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ เพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และคณะอนุกรรมการ

ขั้นที่ห้า การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) คณะผู้จัดทำนำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่คณะผู้จัดทำสร้างขึ้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (content expert) จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้ภาษา โดยกำหนดเกณฑ์ให้ความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ต้องมีค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.5 จึงถือว่าข้อคำถามนั้น สอดคล้องกับโครงสร้างและนิยามที่ต้องการวัด (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) โดยกำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญ ให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง ครอบคลุม และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง ครอบคลุม และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย

-1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้อง ครอบคลุม และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย

2) แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่คณะผู้จัดทำจัดทำขึ้น พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.8 - 1.0 แสดงว่ามีความตรงเชิงเนื้อหาผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

3) คณะผู้จัดทำนำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มาปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้มีคุณภาพมากขึ้น

4) คณะผู้จัดทำนำแบบสอบถามอาจารย์ไปนำร่องทดลองใช้โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับนักศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยคณะผู้จัดทำเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

5) คณะผู้จัดทำนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

2.4) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง คณะผู้จัดทำติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์กับสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์เบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจในหลักการและการให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และสร้างความมั่นใจและไว้วางใจจากสังกัดหน่วยงาน อันจะส่งผลต่อคุณภาพของการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่สอง คณะผู้จัดทำดำเนินการขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ประจำสังกัดตามหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 11 หน่วยงาน ที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวนทั้งสิ้น 187 คน

ขั้นตอนที่สาม คณะผู้จัดทำจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยนักวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย

เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างนั้นกระจายทั้งในกรุงเทพมหานคร จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว โดยเอกสารที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ขั้นตอนที่สี่ คณะผู้จัดทำใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 30 วัน หลังจากนั้นคณะผู้จัดทำจะดำเนินการเก็บรวบรวมเอกสารและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ห้า คณะผู้จัดทำดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดและวิธีดำเนินการ ดังนี้

1) คณะผู้จัดทำคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ อาจารย์มหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และชุมชน รวมทั้งสิ้น 16 คน จำแนกออกเป็น อาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 4 คน ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน และตัวแทนชุมชนในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีและสระแก้วที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัย จำนวน 6 คน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	เดือน ปี ที่เก็บข้อมูล
กลุ่มที่ 1	อาจารย์มหาวิทยาลัย	ตุลาคม - พฤศจิกายน 2563
กลุ่มที่ 2	ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ	
กลุ่มที่ 3	ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชน	
กลุ่มที่ 4	ตัวแทนชุมชน	

2) คณะผู้จัดทำติดต่อตัวแทนอาจารย์มหาวิทยาลัย ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชน และตัวแทนกลุ่มชุมชน เพื่อขออนุญาตนัดหมายวันและเวลาในการสัมภาษณ์ ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2563

3) คณะผู้จัดทำดำเนินการสัมภาษณ์ ตัวแทนอาจารย์มหาวิทยาลัย ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชน และตัวแทนชุมชน เป็นรายบุคคลตามแนวคำถามโดยใช้การจดบันทึกแบบสั้น และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์

2.5) หลักเกณฑ์ในการคำนวณคะแนนและการประเมินผล

หลักเกณฑ์ในการคำนวณคะแนนและการประเมินผล คณะผู้จัดทำใช้ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม คณะผู้จัดทำตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ดังนี้

2.5.1.1 คณะผู้จัดทำวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานอาจารย์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ และนำเสนอผลการข้อมูลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.5.1.2 คณะผู้จัดทำวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ วิเคราะห์โดยการหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง มีดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อย
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นตามสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อยที่สุด
มีความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.5.1.3 การจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการบริการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยใช้วิธี Modified Priority Needs Index (PNI_{modified}) แล้วนำมาจัดลำดับความต้องการจำเป็นโดยเรียงดัชนีจากมากไปหาน้อย และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.5.1.4 คณะผู้จัดทำวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จัดหมวดหมู่ในประเด็นต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการบรรยาย

2.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ในประเด็นต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการบรรยาย

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

เพื่อการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกิดความเข้าใจตรงกัน คณะผู้จัดทำได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

M	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D)/D$$

โดย PNI_{modified} (Priority Needs Index) หมายถึง ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่ได้รับการปรับปรุงโดย นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)

I (Importance) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่ต้องการให้เกิด

D (Degree of success) หมายถึง ระดับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานเรื่อง ขั้นตอนและวิธีการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ คณะผู้จัดทำแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์ (ตารางที่ 12 - 14)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ตารางที่ 15 - 20)

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (ตารางที่ 15 - 16)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ตารางที่ 17 - 20)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์ เป็นดังนี้

ตารางที่ 12 ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์ จำแนกตามจำนวน และค่าร้อยละ

รายการ	จำนวน (n=187)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	32.62
หญิง	126	67.38
รวม	187	100.00
2. อายุ		
21 - 30	22	11.76
31 - 40	86	45.99
41 - 50	58	31.02
51 - 60	15	8.02
61 ปีขึ้นไป	6	3.21
รวม	187	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
ปริญญาโท	115	61.50
ปริญญาเอก	72	38.50
รวม	187	100.00
4. หน่วยงาน/สังกัด		
คณะครุศาสตร์	25	13.37
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	29	15.51
คณะวิทยาการจัดการ	25	13.37
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	41	21.93
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	11	5.88
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	4.28
คณะสาธารณสุขศาสตร์	6	3.21
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	14	7.49
งานการศึกษาทั่วไป	6	3.21
ศูนย์ภาษา	7	3.74
ศูนย์สระแก้ว	15	8.02
รวม	187	100.00
5. ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	19	10.16
พนักงานมหาวิทยาลัย	167	89.84
รวม	187	100.00

ตารางที่ 12 ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์ จำแนกตามจำนวน และค่าร้อยละ (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n=187)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	137	73.26
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	48	25.67
รองศาสตราจารย์	2	1.07
รวม	187	100.00
7. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	12	6.42
1 - 3 ปี	37	19.79
4 - 6 ปี	54	28.88
7 - 9 ปี	28	14.97
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	56	29.95
รวม	187	100.00
8. เคยได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยหรือไม่		
เคย	100	53.48
ไม่เคย	87	46.52
รวม	187	100.00

ตารางที่ 13 ประเภทของการบริการที่ท่านเคยใช้บริการ

รายการ	จำนวน (n=187)	ร้อยละ
1. การขอทุนภายในมหาวิทยาลัย	73	39.04
2. การขอทุนภายนอกมหาวิทยาลัย	68	36.36
3. การเบิกเงินสนับสนุนการนำเสนองานวิจัย	59	31.35
4. การขอเบิกเงินรางวัลค่าตอบแทนตีพิมพ์บทความวิจัย	89	47.59
5. อื่น ๆ	15	8.02

ตารางที่ 14 ประเภทของงานวิจัยที่ท่านเคยดำเนินการ

รายการ	จำนวน (n=187)	ร้อยละ
1. อาหารเพื่อสุขภาพ เกษตรปลอดภัย	33	17.65
2. อุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว	24	12.83
3. สิ่งแวดล้อมและสุขภาวะชุมชน	30	16.04
4. การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	38	20.32
5. อื่น ๆ	34	18.18

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ข้อความ (การบริการวิจัย)	สภาพปัจจุบัน (D)			สภาพที่คาดหวัง (I)			PNI _{modified} (I-D)/D	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.82	0.70	มาก	4.72	0.39	มากที่สุด	0.24	6
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.47	0.79	ปานกลาง	4.74	0.44	มากที่สุด	0.36*	5
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.38	0.87	ปานกลาง	4.70	0.47	มากที่สุด	0.39*	4
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.32	0.88	ปานกลาง	4.71	0.47	มากที่สุด	0.42*	3
5. ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ	3.14	0.89	ปานกลาง	4.78	0.42	มากที่สุด	0.52*	1
6. ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย	3.25	0.79	ปานกลาง	4.72	0.45	มากที่สุด	0.45*	2
ค่าเฉลี่ย (รวมทุกด้าน)	3.39	0.70	ปานกลาง	4.73	0.39	มากที่สุด	0.39*	

*รายด้านที่มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วน (PNI_{modified} > 0.35)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน (PNI_{modified} = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.24–0.52 โดยเรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปน้อย ลำดับแรก ได้แก่ ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.52) รองลงมา ได้แก่

ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย ($PNI_{\text{modified}} = 0.45$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($PNI_{\text{modified}} = 0.42$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($PNI_{\text{modified}} = 0.39$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.36$) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.24$) ตามลำดับ

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพรายด้านสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ข้อความ (การบริการวิจัย)	สภาพปัจจุบัน (D)			สภาพที่คาดหวัง (I)			PNI_{modified} (I-D)/D	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กริยามารยาทของบุคลากร	3.79	0.78	มาก	4.73	0.47	มากที่สุด	0.25	3
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	4.03	0.74	มาก	4.63	0.53	มากที่สุด	0.15	7
3. บุคลิกลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.81	0.81	มาก	4.66	0.50	มากที่สุด	0.22	5
4. ความเอาใจใส่ บริการด้วยใจ (service mind) ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.57	0.91	มาก	4.70	0.48	มากที่สุด	0.32	2
5. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในงาน และทักษะการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขปัญหา	3.59	0.94	มาก	4.78	0.44	มากที่สุด	0.33	1
6. บุคลากรปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.80	0.84	มาก	4.75	0.46	มากที่สุด	0.25	3
7. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.12	0.78	มาก	4.80	0.43	มากที่สุด	0.16	6
8. บุคลากรที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ	3.81	0.85	มาก	4.72	0.56	มากที่สุด	0.24	4
ค่าเฉลี่ย (รวมทุกข้อ)	3.82	0.70	มาก	4.72	0.39	มากที่สุด	0.24	

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

ข้อคำถาม (การบริการวิจัย)	สภาพปัจจุบัน (D)			สภาพที่คาดหวัง (I)			PNI _{modified} (I-D)/D	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
9. ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามที่ประกาศหรือระเบียบกำหนด	3.63	0.91	มาก	4.69	0.55	มากที่สุด	0.29	8
10. การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	3.38	0.94	ปานกลาง	4.73	0.52	มากที่สุด	0.40*	3
11. การแจ้งแผนผังขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ เช่น การจ่ายเงินสนับสนุน การนำเสนองานวิจัยและตีพิมพ์บทความ การขอทุนวิจัย การขอจริยธรรมในมนุษย์ ฯลฯ	3.47	0.98	ปานกลาง	4.76	0.51	มากที่สุด	0.37*	4
12. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	3.59	0.96	มาก	4.74	0.53	มากที่สุด	0.32	7
13. ความเป็นธรรมการให้บริการ เช่น การเรียงลำดับการให้บริการ มีความเสมอภาค	3.73	0.83	มาก	4.74	0.51	มากที่สุด	0.27	9
14. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.40	0.95	ปานกลาง	4.76	0.50	มากที่สุด	0.40*	3
15. บุคลากรให้คำปรึกษาในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการงานวิจัย	3.48	0.92	ปานกลาง	4.74	0.52	มากที่สุด	0.36*	5
16. บุคลากรคอยให้การช่วยเหลือในทุกขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การขอทุน การขอรางวัลตอบแทนผลงานตีพิมพ์ ฯลฯ	3.52	0.87	มาก	4.73	0.51	มากที่สุด	0.34	6
17. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.32	1.03	ปานกลาง	4.70	0.58	มากที่สุด	0.42*	2
18. ระบบออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนามีความทันสมัย เป็นระบบ ไม่ซับซ้อน	3.23	1.01	ปานกลาง	4.77	0.46	มากที่สุด	0.48*	1
ค่าเฉลี่ย (รวมทุกข้อ)	3.47	0.79	ปานกลาง	4.74	0.44	มากที่สุด	0.36*	

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

ข้อความ (การบริการวิจัย)	สภาพปัจจุบัน (D)			สภาพที่คาดหวัง (I)			PNI _{modified} (I-D)/D	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	3.19	1.09	ปานกลาง	4.69	0.54	มากที่สุด	0.47*	1
21. ความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่	3.27	1.08	ปานกลาง	4.70	0.52	มากที่สุด	0.44*	2
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	3.38	1.03	ปานกลาง	4.67	0.53	มากที่สุด	0.38*	6
23. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย ให้ประโยชน์ได้จริง	3.34	0.98	ปานกลาง	4.69	0.53	มากที่สุด	0.40*	5
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการที่มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	3.36	1.01	ปานกลาง	4.71	0.50	มากที่สุด	0.40*	5
25. เอกสารและคู่มือการให้ความรู้ประกอบการให้บริการ	3.30	0.94	ปานกลาง	4.71	0.50	มากที่สุด	0.43*	3
26. เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.63	0.93	มาก	4.70	0.52	มากที่สุด	0.29	8
27. บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด	3.63	0.93	มาก	4.72	0.53	มากที่สุด	0.30*	7
28. จุดบริการเครือข่ายไร้สาย (internet) มีจำนวนและประสิทธิภาพ เพียงพอ	3.42	2.33	ปานกลาง	4.73	0.54	มากที่สุด	0.38*	6
ค่าเฉลี่ย (รวมทุกข้อ)	3.38	0.87	ปานกลาง	4.70	0.47	มากที่สุด	0.39*	
4. ด้านการประชาสัมพันธ์								
29. การประชาสัมพันธ์การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ ไลน์ ใบบลิว ฯลฯ	3.14	0.90	ปานกลาง	4.60	0.68	มากที่สุด	0.46*	2
30. การประชาสัมพันธ์การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ	3.23	0.95	ปานกลาง	4.68	0.57	มากที่สุด	0.45*	3
31. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการที่หลากหลาย	3.23	0.96	ปานกลาง	4.67	0.60	มากที่สุด	0.45*	3
32. เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนาามีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน	3.33	0.98	ปานกลาง	4.76	0.49	มากที่สุด	0.43*	4

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

ข้อความ (การบริการวิจัย)	สภาพปัจจุบัน (D)			สภาพที่คาดหวัง (I)			PNI _{modified} (I-D)/D	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ (ต่อ)								
33. การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการวิจัยและกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ เช่น แหล่งทุน การตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ ฯลฯ	3.52	2.37	มาก	4.75	0.51	มากที่สุด	0.35	7
34. การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการวิจัยและกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น กล่องรับ ความ คิดเห็น แอปพลิเคชัน Facebook เว็บไซต์ วิทยุออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน Line ฯลฯ	3.21	0.95	ปานกลาง	4.71	0.53	มากที่สุด	0.47*	1
35. เอกสารดาวน์โหลดในเว็บไซต์มีการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน	3.43	0.97	ปานกลาง	4.78	0.45	มากที่สุด	0.39*	5
36. เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนาเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	3.43	0.97	ปานกลาง	4.75	0.48	มากที่สุด	0.38*	6
ค่าเฉลี่ย (รวมทุกข้อ)	3.32	0.88	ปานกลาง	4.71	0.47	มากที่สุด	0.42*	
5. ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ								
37. ความเพียงพอของงานวิจัยที่ใช้การศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย	3.08	0.99	ปานกลาง	4.74	0.54	มากที่สุด	0.54*	1
38. ความเพียงพอของวารสาร จุลสารที่ใช้การศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย	3.14	0.95	ปานกลาง	4.74	0.54	มากที่สุด	0.51*	4
39. งานวิจัย วารสาร จุลสาร มีความหลากหลาย ครอบคลุมทุกศาสตร์วิชา	3.13	0.99	ปานกลาง	4.78	0.49	มากที่สุด	0.52*	3
40. เอกสารวิจัย วารสาร จุลสาร มีความทันสมัย	3.13	0.97	ปานกลาง	4.78	0.45	มากที่สุด	0.53*	2
41. เอกสารวิจัย วารสาร จุลสารที่สอดคล้องกับการพัฒนาเชิงพื้นที่	3.20	0.93	ปานกลาง	4.78	0.45	มากที่สุด	0.49*	5
42. ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านงานวิจัย	3.16	1.01	ปานกลาง	4.80	0.41	มากที่สุด	0.52*	3
43. การเข้าถึงข้อมูลเพื่อสืบค้นงานวิจัยจากหน่วยงานภายนอก	3.14	0.96	ปานกลาง	4.81	0.42	มากที่สุด	0.53*	2
ค่าเฉลี่ย (รวมทุกข้อ)	3.14	0.89	ปานกลาง	4.78	0.42	มากที่สุด	0.52*	

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของอาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

ข้อความ (การบริการวิจัย)	สภาพปัจจุบัน (D)			สภาพที่คาดหวัง (I)			PNI _{modified} (I-D)/D	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
6. ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย								
44. ผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน องค์กร หรือชุมชนท้องถิ่น	3.41	0.81	ปานกลาง	4.71	0.51	มากที่สุด	0.38*	11
45. ผลงานวิจัยที่นำไปใช้แก้ปัญหาได้จริงสอดคล้องกับความต้องการของแหล่งทุน	3.40	0.84	ปานกลาง	4.69	0.51	มากที่สุด	0.38*	11
46. การนำผลงานที่ได้จากการวิจัยไปต่อยอดเชิงพาณิชย์ เช่น การพัฒนาสิ่งประดิษฐ์ หรือผลิตภัณฑ์ซึ่งก่อให้เกิดรายได้ การจดทรัพย์สินทางปัญญา ฯลฯ	3.23	0.88	ปานกลาง	4.70	0.53	มากที่สุด	0.45*	7
47. กระบวนการพิจารณาทุนที่เป็นระบบ ชัดเจน	3.23	1.15	ปานกลาง	4.72	0.50	มากที่สุด	0.46*	6
48. งบประมาณทุนวิจัยที่ได้รับจากภายในมหาวิทยาลัย	3.11	1.02	ปานกลาง	4.75	0.48	มากที่สุด	0.53*	3
49. งบประมาณทุนวิจัยที่ได้รับจากภายนอกมหาวิทยาลัย	3.21	0.96	ปานกลาง	4.74	0.55	มากที่สุด	0.48*	5
50. ความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนภายในมหาวิทยาลัย	3.02	1.06	ปานกลาง	4.74	0.53	มากที่สุด	0.57*	1
51. ความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนภายนอกมหาวิทยาลัย	3.19	0.94	ปานกลาง	4.74	0.53	มากที่สุด	0.49*	4
52. ระบบขั้นตอนการเบิกจ่ายทุนวิจัย	3.06	1.05	ปานกลาง	4.78	0.47	มากที่สุด	0.56*	2
53. กระบวนการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามที่กำหนดไว้	3.31	0.93	ปานกลาง	4.71	0.55	มากที่สุด	0.42*	9
54. กระบวนการกำกับติดตามงานวิจัยให้แล้วเสร็จตามเวลา	3.41	0.88	ปานกลาง	4.70	0.54	มากที่สุด	0.38*	11
55. ขั้นตอนในการขอจริยธรรมในมนุษย์	3.31	0.89	ปานกลาง	4.70	0.54	มากที่สุด	0.42*	9
56. ความร่วมมือในการทำวิจัยร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ	3.36	0.86	ปานกลาง	4.71	0.53	มากที่สุด	0.40*	10
57. ความร่วมมือในการทำวิจัยร่วมกับหน่วยงานภาคเอกชน	3.29	0.92	ปานกลาง	4.72	0.53	มากที่สุด	0.43*	8
ค่าเฉลี่ย (รวมทุกข้อ)	3.25	0.79	ปานกลาง	4.72	0.45	มากที่สุด	0.45*	

*รายชื่อที่มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วน (PNI_{modified} > 0.35)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังของ อาจารย์เกี่ยวกับการบริการวิจัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ด้าน บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นระดับน้อย ($PNI_{modified} = 0.24$) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.15–0.33 โดย เรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปน้อย 2 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงาน และทักษะการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขปัญหา ($PNI_{modified} = 0.33$) รองลงมา ได้แก่ ข้อความเอาใจใส่ บริการด้วยใจ (service mind) ความ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($PNI_{modified} = 0.32$) และข้อความสุภาพและกิริยา มารยาทของบุคลากร และข้อบุคลากรปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ($PNI_{modified} = 0.25$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น เร่งด่วน ($PNI_{modified} = 0.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็น มีค่าอยู่ระหว่าง 0.27–0.48 โดยเรียงลำดับความต้องการจำเป็นเร่งด่วนจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อระบบออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีความทันสมัย เป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ($PNI_{modified} = 0.48$) รองลงมา ได้แก่ ข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($PNI_{modified} = 0.42$) และ ข้อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และข้อการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วตาม ระยะเวลาที่กำหนด ($PNI_{modified} = 0.40$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน ($PNI_{modified} = 0.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ ระหว่าง 0.29–0.47 โดยเรียงลำดับความต้องการจำเป็นเร่งด่วนจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ ($PNI_{modified} = 0.47$) รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($PNI_{modified} = 0.44$) และข้อมีเอกสาร และคู่มือการให้ความรู้ประกอบการให้บริการ ($PNI_{modified} = 0.43$)

ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน ($PNI_{modified} = 0.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.35–0.47 โดยเรียงลำดับความต้องการจำเป็นเร่งด่วนจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อการ ประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการวิจัยและกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แอปพลิเคชัน Facebook เว็บไซต์ วิทยุออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน Line ฯลฯ ($PNI_{modified} = 0.47$) รองลงมา ได้แก่ ข้อการประชาสัมพันธ์การให้บริการในรูปแบบออฟไลน์ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ ใบบลิว ฯลฯ ($PNI_{modified} = 0.46$) และข้อการประชาสัมพันธ์การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ และข้อช่องทางารรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการที่หลากหลาย ($PNI_{modified} = 0.45$)

ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศในภาพรวม ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน (PNI_{modified} = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.49 - 0.54 โดยเรียงลำดับความต้องการจำเป็นเร่งด่วนจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อความเพียงพอของงานวิจัยที่ใช้การศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย (PNI_{modified} = 0.54) รองลงมา ได้แก่ ข้อเอกสารวิจัย วารสาร จุลสาร มีความทันสมัย และข้อการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสืบค้นงานวิจัยจากหน่วยงานภายนอก (PNI_{modified} = 0.53) และข้องานวิจัย วารสาร จุลสาร มีความหลากหลายครอบคลุมทุกศาสตร์วิชา และข้อฐานข้อมูลออนไลน์ด้านงานวิจัย (PNI_{modified} = 0.53)

ด้านการบริหารจัดการงานวิจัยในภาพรวม ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน (PNI_{modified} = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.38 - 0.57 โดยเรียงลำดับความต้องการจำเป็นเร่งด่วนจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนภายในมหาวิทยาลัย (PNI_{modified} = 0.57) รองลงมา ได้แก่ ข้อระบบขั้นตอนการเบิกจ่ายทุนวิจัย (PNI_{modified} = 0.56) และข้องบประมาณทุนวิจัยที่ได้รับจากภายในมหาวิทยาลัย (PNI_{modified} = 0.53)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
1) ด้านบุคลากรให้บริการ	
<ul style="list-style-type: none"> ● บุคลากรด้านการวิจัยสามารถให้บริการในระดับปานกลางถึงระดับดี มีความกระตือรือร้น ● บุคลากรมีความพยายามที่จะถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ แต่ในบางครั้งก็ไม่สามารถตอบคำถามที่ชัดเจนตามความต้องการของอาจารย์และนักวิจัยได้ ● บุคลากรมีอัตราคงอยู่น้อย เจ้าหน้าที่และผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้กระบวนการทำงานขาดความต่อเนื่อง ● บุคลากรขาดทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการมีสัมมาคารวะต่อผู้ที่มีมาติดต่อกันในทุกระดับจากทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ● บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ตระหนักถึงพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทำให้ทำงานไม่ทำงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ● บุคลากรขาดการวางแผนในการทำงาน และไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้ เนื่องจากทักษะการรับรู้งานไม่ครอบคลุมหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน จึงทำให้ไม่สามารถทำงานบริการ หรือสนับสนุนนักวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด 	<ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มปริมาณบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา หรือพัฒนาทักษะให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อให้การดำเนินการด้านวิจัยดำเนินไปอย่างไม่สะดุด ● การสร้างความมั่นคงในอาชีพให้บุคลากรเพื่อให้อาจสามารถป้องกันปัญหาการลาออกได้ ● ควรพัฒนาทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการมีสัมมาคารวะต่อผู้ที่มีมาติดต่อกันในทุกระดับจากทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ● บุคลากรควรรู้ถึงภาระงานหลัก ภาระงานอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กัน ขอบเขตการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน รวมทั้งต้องตระหนักถึงพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะได้ทำงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
1) ด้านบุคลากรให้บริการ (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรไม่ทราบพันธกิจหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองอย่างแน่ชัด และไม่ได้ทำหน้าที่ที่ตนเองถนัดอย่างแท้จริง 	
2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการบางอย่างมีความสะดวก แต่ส่วนใหญ่การให้บริการมีความล่าช้า ทำให้อาจารย์และนักวิจัยต้องติดตามด้วยตนเองอยู่เสมอ เช่น สถาบันวิจัยรับเรื่องแล้วแต่ไม่แจ้งความความก้าวหน้าของงาน ฯลฯ ระบบการจัดเก็บเอกสารของอาจารย์และนักวิจัยยังไม่เป็นมาตรฐานที่เป็นระบบอย่างชัดเจน เช่น เรื่องเอกสาร/หลักฐานหาย ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ควรเกิดในหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน กระบวนการในการแจ้งข่าวสาร และการใช้ระบบงานต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถเขียนข้อเสนอได้ทันกำหนดการที่แหล่งทุนกำหนดไว้ ขั้นตอนระบบการเบิกจ่ายไม่ชัดเจน ควรมีขั้นตอน ระยะเวลา การขออนุมัติทุนวิจัยจากภายใน-ภายนอกที่ชัดเจนไม่มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่สามารถติดตามได้ว่าเอกสารดำเนินการถึงจุดไหนแล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการกำกับติดตามและแจ้งผลให้ทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ระบบการทำงานระหว่างอาจารย์และนักวิจัยผู้เกี่ยวข้อง และงานวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรสร้างกฎระเบียบเงื่อนไข หรือวิธีปฏิบัติของกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และแจ้งให้ทุกคนเข้าใจร่วมกันอย่างชัดเจน เพื่อจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในทางเดียวกัน ควรวางระบบการจัดเก็บเอกสาร/หลักฐานที่ชัดเจน ตรวจสอบติดตามได้ และควรมีระบบตรวจรับและตรวจสอบเอกสารที่เป็นระบบมากกว่านี้ ควรมีการกำหนดโครงสร้างขั้นตอนการดำเนินงาน และแบ่งฝ่ายงานของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนด้วยการแจ้งให้บุคคลทั่วไปรับทราบ อีกทั้งมีการแจ้งให้อาจารย์และนักวิจัยทราบเป็นระยะข้อมูล และติดตามได้บุคลากรท่านใดในหน่วยงาน
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
<ul style="list-style-type: none"> ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้ให้บริการไม่เอื้อให้นักวิจัยเข้าไปติดต่อกันได้อย่างสะดวกมากนัก โຕะ เก้าอี้ส่วนกลางที่สามารถนั่งคอยรับบริการมีน้อยมาก ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างสภาพแวดล้อมภายในสถาบันให้รู้สึกถึงความทันสมัย ความเป็นวิจัยและพัฒนา เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อได้เห็น

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> บรรยากาศดูแออัดมาก ไม่เหมาะต่อการเข้าไปติดต่อประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น ไม่แออัด กว้างขวาง เหมาะต่อการเข้าไปติดต่อประสานงาน ควรมีการนำรางวัล ภาพการจัดงาน หรือผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากผลการวิจัยมาแสดง รวมไปถึงการจัดพื้นที่รองรับบริการที่ทันสมัย สวย มีที่นั่ง โต๊ะ หรือคอมพิวเตอร์กลางให้บริการ สบาย เป็นต้น แก่ผู้มาขอรับบริการ ควรมีมุมประชุมหารือที่สะดวกสบายสำหรับที่นักวิจัยสามารถเข้าไปติดต่อประสานงาน พุดคุยในระยะเวลาที่ยาวนานได้
4) ด้านการประชาสัมพันธ์	
<ul style="list-style-type: none"> การประชาสัมพันธ์ด้านการวิจัยน้อยมาก เมื่ออาจารย์และนักวิจัยทราบว่ามีการเปิดรับข้อเสนอก็ใกล้ถึงกำหนดส่งแล้ว ในบางครั้งทำให้ไม่สามารถทำข้อเสนอได้ทัน ทำให้พลาดการสนับสนุนทุนวิจัยไป สถาบันวิจัยและพัฒนาออกประกาศล่าช้าจนลดโอกาสสำหรับอาจารย์และนักวิจัยที่อยากขอทุน อาจารย์บางท่านในมหาวิทยาลัยไม่ทราบเลยว่าทางมหาวิทยาลัยมีคณิกรวิจัย และทางสถาบันวิจัยและพัฒนาให้บริการด้านใดบ้าง ซึ่งเป็นจุดอ่อนสำคัญในการขับเคลื่อนงานวิจัยของทางมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ต่อทั้งบุคลากรภายในและภายนอกได้ทราบน้อยมาก ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงในการอัปเดตข่าวสารที่ครอบคลุมประกาศทุนต่าง ๆ แบบทันทีที่ได้รับข่าวสาร เพื่อเพิ่มโอกาสในการขอทุนของนักวิจัย และทำให้นักวิจัยสามารถบริหารจัดการเวลาของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลภายนอกได้รู้ว่ามีมหาวิทยาลัยก็ทำการวิจัยและพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการและชุมชน ควรปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ให้มีกิจกรรมความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ฯลฯ และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ในมีความหลากหลาย เช่น ไลน์ อินสตาแกรม ฯลฯ และระบุให้ชัดเจนว่าจะประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางไหนบ้าง และมีช่องทางไหนเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์หลัก

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
5) ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ	
<ul style="list-style-type: none"> ● เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนายังขาดความน่าสนใจ ใช้งานและค้นหาเอกสารยาก รวมถึงเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ให้ดาวน์โหลด ไม่สามารถดาวน์โหลดได้ หรือดาวน์โหลดมาแล้วใช้งานไม่ได้ เอกสารหรือแบบฟอร์มบางอย่างมีการเปลี่ยนแปลงเอกสารแล้วแต่ยังไม่ทำการอัปเดตเข้าในเว็บไซต์ ขาดการการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ● ฐานข้อมูลวิจัยระดับนานาชาติต่าง ๆ เพื่อหาเอกสารงานวิจัย เช่น Scopus ใช้ไม่ได้ เพราะการเข้าถึงเอกสารงานวิจัยได้งายนั้นเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนางานวิจัยที่มีคุณภาพ ● ระบบฐานข้อมูลด้านการวิจัยต่าง ๆ ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพ นักวิจัยจึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ● มหาวิทยาลัยขาดฐานข้อมูลนักวิจัยแยกตามด้านว่ามีนักวิจัยถนัดงานวิจัยด้านใดบ้าง แต่ละด้านมีปริมาณเท่าใด เพื่อตรวจสอบว่ามหาวิทยาลัยยังขาดผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยด้านไหนอยู่ ซึ่งจะช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถเลือกใช้นักวิจัยได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถช่วยพยากรณ์และวางแผนการผลิตงานวิจัยของมหาวิทยาลัยในอนาคตได้ด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้ทันสมัยอยู่ตลอด การจัดวางหน้า Webpage เข้าใจง่าย อัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ เช่น ข้อมูลด้านทุนวิจัย ต้องทันเวลา และทันทีเมื่อแหล่งทุนประกาศ ซึ่งอาจประกาศในเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ฯลฯ ของสถาบันวิจัยฯ และมหาวิทยาลัย หรือช่องทางอื่น ๆ ● เอกสารที่ไม่ใช้แล้วก็ขอให้นำออกจากระบบและอัปเดตเอกสารที่เป็นปัจจุบันที่สุดเท่านั้น ● ฐานข้อมูลวิจัยระดับนานาชาติต่าง ๆ เพื่อหาเอกสารงานวิจัย เช่น Scopus ควรปรับปรุงระบบให้เหมือนกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่เพียงอยู่ในพื้นที่มหาวิทยาลัยทำการ login User เข้าใช้ระบบ Wifi ก็สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลงานวิจัยได้ทันที ไม่ต้องโหลด VPN หรืออื่น ๆ มาแล้วก็ยังไม่สามารถใช้ได้เหมือนเดิม ● ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลนักวิจัย และผู้ทรงแบบละเอียด เพื่อให้มหาวิทยาลัยเลือกใช้นักวิจัย และมอบหมายงานวิจัยให้เหมาะสมกับความถนัด ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ควรทำให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน
6) ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย	
<ul style="list-style-type: none"> ● ขั้นตอนต่าง ๆ การบริหารจัดการงานวิจัยไม่ชัดเจน และไม่เสถียร มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ทำให้เกิดความสับสนในการบริหารจัดการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรสร้างระเบียบปฏิบัติ หรือวิธีปฏิบัติของกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่ยืดถือและปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดปัญหาความสับสนและไม่ชัดเจน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
6) ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> ● การบริหารจัดการด้านการเบิกจ่ายของบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา และการเงิน ไม่สื่อสารกันอย่างเป็นระบบ เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้กระบวนการวิจัยเกิดขึ้นช้าเพราะการเงินยังไม่อนุมัติ ● การสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัย และจากแหล่งทุนภายนอกต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ยังน้อยอยู่ ● ข้อเสนอโครงการค่อนข้างมีขีดจำกัดตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเชิงพื้นที่ ซึ่งในบางครั้งงานวิจัยที่อาจารย์เชี่ยวชาญ และสนใจนั้นสอดคล้องตามกรอบยุทธศาสตร์ ● ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ที่เน้นการทำวิจัยในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว เนื่องจากเป็นพื้นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ซึ่งมักเป็นกรอบการวิจัยที่เน้นการพัฒนาพื้นที่ ทำให้อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่อาจารย์และนักวิจัยไม่สามารถกำหนดหัวข้อได้ เนื่องจากเชี่ยวชาญการสร้างงานหัวข้อวิจัยในเชิงวิทยาศาสตร์พื้นฐานและประยุกต์ในห้องปฏิบัติการมากกว่า ทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัย ประกอบกับระยะเวลาในการเดินทางไปดำเนินการวิจัยในจังหวัดสระแก้วค่อนข้างไกลมาก ทำให้เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายการเดินทางค่อนข้างมาก 	<ul style="list-style-type: none"> ● การแก้ไขปัญหาระบบการเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้ขั้นตอนการเบิกจ่ายได้รวดเร็วขึ้น งานวิจัยก็จะสามารถดำเนินไปได้ตรงกับแผนที่วางไว้ ลดการขอขยายระยะเวลา ● ควรสร้างข้อตกลงระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน (MOU) ในการสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัย ให้มากยิ่งขึ้น และครอบคลุมทุกศาสตร์ ● ข้อเสนอโครงการอยากให้เปิดกว้างมากขึ้นไม่ควรเน้นเฉพาะเชิงพื้นที่ เพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ได้พัฒนางานวิจัยมากยิ่งขึ้น ● ควรพัฒนาระบบแผนกระบวนการอนุมัติทุนทั้งภายในและภายนอกที่ชัดเจน รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ● มีการกำหนดนโยบาย แผนการทำงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม และทำงานตามที่วางแผนไว้ เพื่อให้เกิดการบริหารงานวิจัยที่เป็นระบบและเกิดประสิทธิภาพ ● ควรเปิดโอกาสให้การทำวิจัยในบริบทและพื้นที่ที่หลากหลาย ไม่ควรเน้นการวิจัยเฉพาะพื้นที่จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
6) ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านการเผยแพร่ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยทั้งในรูปแบบของผลงานบทความวิชาการและวิจัย และการจดอนุสิทธิบัตร และสิทธิบัตร รวมไปถึงการจดตราสินค้าที่มหาวิทยาลัยได้สนับสนุนให้มีการจ่ายเงินรางวัลสนับสนุนอาจารย์และนักวิจัยที่เผยแพร่ผลงานได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี ทำให้เกิดแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการสร้างผลงานมากขึ้น ● ไม่มีแผนหรือนโยบายด้านการทำวิจัย กระบวนการกลั่นกรอง เกณฑ์การให้ทุนภายใน-ภายนอก เกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่ชัดเจน ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการงานวิจัยและอำนวยความสะดวกให้แก่ักวิจัยได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ● การให้เขียนข้อเสนอสมบูรณ์ภายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งทำให้ข้อเสนอโครงการที่เกิดขึ้นมีคุณภาพน้อยเสี่ยงต่อการไม่ได้รับสนับสนุนทุนวิจัย 	
7) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	
<ul style="list-style-type: none"> ● การส่งเสริมยกระดับ และบ่มเพาะนักวิจัยนั้นยังอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจทำการบ่มเพาะแก่อาจารย์ในทุกๆระดับเพื่อ Upskill และ Reskill ให้ต้นตัวกับการทำวิจัยเพื่อพัฒนาตนเองอยู่อย่างเสมอ ● การรับนโยบายด่วนจนทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการดำเนินงานต่ออย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ● มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ต้องกำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมาย และโจทย์วิจัยของพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว ให้ชัดเจนเพื่อให้นักวิจัยได้ทำงานได้ตรงกับความต้องการของชุมชน ไม่ยึดเยียดหรือเพิ่มภาระให้ชุมชน และควรเปิดโอกาสสนับสนุนทุนให้แก่ักวิจัยที่มีพื้นที่วิจัยในจังหวัดอื่น ๆ รวมไปถึงหัวข้อวิจัยในเชิงวิทยาศาสตร์พื้นฐานและประยุกต์ในห้องปฏิบัติการด้วย

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อมหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อมหาวิทยาลัย ราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
1) ด้านการประสานงาน	
<ul style="list-style-type: none"> ขาดความยืดหยุ่นกรณีบูรณาการงานวิจัยหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะเรื่องงบประมาณ การประสานงานกับนักวิจัย/อาจารย์โดยตรงจะสะดวกกว่า บุคลากรผู้ประสานงานยังขาดความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงาน เช่น แบบฟอร์ม ขั้นตอน ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ทางสถาบันวิจัยและพัฒนาควรมีแผนรองรับปัจจัยเสี่ยงจากการเผชิญกับนโยบายเร่งด่วน เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดกับมหาวิทยาลัย และนักวิจัย ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่บริหารจัดการงานวิจัยสามารถสนับสนุนการทำงานของนักวิจัยเพื่อบรรลุเป้าหมายของโครงการ ทั้งเรื่องเครื่องมือ สถานที่ การเงิน และการให้ข้อมูลด้านความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ของนักวิจัยภายในมหาวิทยาลัยได้ บุคลากรผู้ประสานงานควรมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ มีความต้องการความสะดวกในการประสานงานอย่างเช่นมีช่องทางในการประสานงานที่หลากหลายมีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้ข้อมูล
2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นขั้นตอนมีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดจึงทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เกิดข้อผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีขั้นตอนกระบวนการการทำงานที่ชัดเจนถูกต้องและรวดเร็ว มีความต้องการให้มีขั้นตอนการดำเนินงานไม่ซับซ้อนง่ายต่อการเข้าถึง

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
3) ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย	
<ul style="list-style-type: none"> งานวิจัยบางเรื่องไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่จัดสรรให้ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรดังที่เห็นผลจากการวิจัยผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ งานวิจัยที่เสร็จสมบูรณ์และกลุ่มเล็ก 	<ul style="list-style-type: none"> คาดหวังว่างานวิจัยที่ใช้ต้นทุนอย่างสมเหตุสมผล แต่ได้รับประโยชน์ครอบคลุมหลายมิติ ต้องการงานวิจัยที่มีคุณภาพมีข้อมูลตรงตามความเป็นจริงมีการสำรวจจริงลงพื้นที่จริง ผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจในงานวิจัยเหมาะสมกับงานที่จัดทำให้จัดทำให้
4) ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย	
<ul style="list-style-type: none"> มีระเบียบวิธีวิจัยเป็นไปตามข้อกำหนดของโครงการ งานวิจัยส่วนใหญ่มีมาตรฐานและเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยมีขั้นตอนถูกต้อง แต่มีบางส่วนที่ยังขาดความเรียบร้อย และการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> กรณีที่ต้องทำงานวิจัยในมนุษย์ หรือในสัตว์ทดลอง ให้ปฏิบัติตามแนวทางการขอจริยธรรมนั้นตามหลักสากล ความถูกต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรม และระเบียบวิธีวิจัย
5) ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	
<ul style="list-style-type: none"> สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของงานวิจัยในปีงบประมาณต่อไปได้ งานวิจัยที่ได้ผลออกมาในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สามารถใช้ได้จริง และนำไปผลิตเป็นสินค้าต่อยอดได้ เป็นข้อมูลพื้นฐาน สามารถเผยแพร่ผลงานวิจัยในรูปงานวิชาการ ต่าง ๆ งานวิจัยส่วนใหญ่มีการค้นคว้าอย่างลึกซึ้งมีการลงสำรวจพื้นที่ด้วยตัวเองผู้วิจัยเองจึงทำให้ข้อมูลมีความละเอียดถูกต้องและตรงตามความเป็นจริงสามารถนำมาต่อยอดในการวิจัยต่อและส่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้หน่วยงานอื่นได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อตอบโจทย์ความต้องการชุมชนซึ่งเป็นปัญหาระดับพื้นที่ ควรมีการจัดแสดงผลงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง องค์ความรู้จากผลงานเชิงพาณิชย์ สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ง่าย และสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ที่สนใจได้มากขึ้น สามารถนำมาใช้พัฒนาต่อได้จริง และแก้ปัญหาได้จริงอย่างยั่งยืน คาดหวังว่างานวิจัยที่ทำขึ้นจะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไป

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความต้องการอยากให้มหาวิทยาลัยเข้าไปช่วยพัฒนาความร่วมมือด้านการวิจัย ● มีความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการที่ดี ความพร้อมของนักวิจัย เครื่องมือทำงานวิจัยที่ได้มาตรฐาน ● ควรบูรณาการหน่วยงานวิจัยทุกภาคส่วนเพื่อแก้ปัญหาเกษตรกร หรือเอกชนในระดับพื้นที่ และร่วมกันผลักดันผลงานวิจัยสู่การใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ● การวิจัยที่เน้นการวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ ให้ประชาชนอยู่ดีกินดีด้วยการนำผลงานวิจัยเข้าไปช่วยเหลือ ● หน่วยผู้ให้ทุนวิจัย มีความคาดหวังสูงในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์หลังจากเสร็จสิ้นโครงการวิจัย ● ความคาดหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัย ได้ทำงานร่วมกับอาจารย์มหาวิทยาลัยจากหลากหลายศาสตร์อย่างต่อเนื่อง ● ต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลในชุมชนช่วยให้บุคคลเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น ● กระบวนการประสานงานวิจัยของหน่วยงานภาครัฐต้องการความรวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจนในการบริหารจัดการงานวิจัยอย่างเป็นระบบ ● อยากให้มหาวิทยาลัยกำหนดทิศทางในการวิจัยที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มทางเลือกต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โลก และความต้องการของสังคมโดยเฉพาะการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมไทย ● ต้องการให้งานวิจัยมีความหลากหลายข้อมูลตรงตามความเป็นจริงมีการสำรวจของผู้วิจัยจึงผลงานวิจัยนำมาช่วยพัฒนาพื้นที่และองค์กรได้จริง 	

2.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
1) ด้านการประสานงาน	
<ul style="list-style-type: none"> มีการติดต่อประสานงานจากเจ้าหน้าที่ หรืออาจารย์ที่รับผิดชอบโดยยึดความสะดวกในการเข้าประชุมหรือการดำเนินงานร่วมกันระหว่างทั้ง 2 หน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> มีความต้องการให้มีการประสานงานกับกลุ่มนักวิจัยโดยตรง เพื่อความสะดวก และลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลระหว่างการสื่อสาร
2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
<ul style="list-style-type: none"> นักวิจัยมีการวางแผน ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ก่อให้เกิดความสับสน 	<ul style="list-style-type: none"> ทางมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานเอกชนมีการร่วมกันวางแผน และกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน
3) ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย	
<ul style="list-style-type: none"> มีความคุ้มค่ามาก มหาวิทยาลัยสามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และพัฒนารูปแบบของสินค้าได้มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> งานวิจัยที่ช่วยพัฒนาองค์กรในทุก ๆ ด้านนอกเหนือจากการพัฒนาสินค้า ทั้งการพัฒนาบุคลากร ระบบการทำงาน เพื่อลดต้นทุนขององค์กร
4) ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย	
<ul style="list-style-type: none"> นักวิจัย/อาจารย์ที่ร่วมงานปฏิบัติตามแนวทางที่หน่วยงานเอกชนกำหนดโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรที่อาจมีผลต่อการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา 	<ul style="list-style-type: none"> ควรคำนึงถึงจริยธรรมในการทำวิจัยระหว่างดำเนินการวิจัยในทุกขั้นตอน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชนที่มีต่อมหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
5) ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	
<ul style="list-style-type: none"> ● ได้รับการช่วยเหลือด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ การวางแผนการตลาด ซึ่งมีความพึงพอใจอย่างมาก เพราะสามารถนำเอาองค์ความรู้ไปพัฒนาต่อยอดได้ง่าย แต่ต้องชะลองานดังกล่าวเนื่องจากปัญหาภาวะทางเศรษฐกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านการพัฒนาการตลาดที่หลากหลาย มีความต่อเนื่องในระยะยาว ● ด้านการให้องค์ความรู้ต่อบริษัทที่จำเป็น เช่น ระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยภายในโรงงาน ฯลฯ
6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนและพัฒนาในด้านการทำวิจัยที่สร้างหลักสูตรที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนการทำงานให้กับหน่วยงานเอกชนได้ Upskill Reskill มุ่งเน้นทำงานเชิงรุก ให้บริการถึงหน่วยงานโดยตรง เช่น การพัฒนาการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์ องค์ความรู้ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยภายในโรงงาน เป็นต้น ● มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยขับเคลื่อนในมิติความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภาคเอกชนให้มากยิ่งขึ้น ● มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยเข้าไปช่วยพัฒนาองค์กรทั้งด้านบุคลากร กลไกการทำงาน ผลิตภัณฑ์ที่ต่อยอดสู่การจัดจำหน่ายได้จริง ผ่านกระบวนการวิจัยที่รวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง และประหยัดต้นทุน ● มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่นำองค์ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกิดจากการทำวิจัยของอาจารย์กับนักศึกษาไปพัฒนาต่อยอดเพื่อใช้พัฒนาองค์กรตามบริบทของแต่ละหน่วยงานอันจะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาหน่วยงานแบบรอบด้าน 	

2.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของของ ชุมชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของของชุมชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
1) ด้านการประสานงาน	
<ul style="list-style-type: none"> ● ชุมชนส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการบริการ การประสานงานด้านการวิจัยจากมหาวิทยาลัยโดยตรง ส่วนใหญ่ผ่านนักวิจัย ● ชุมชนจะได้รับการติดต่อประสานงานจากอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยของมหาวิทยาลัยในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีช่องทางในการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน ● ต้องการประสานงานกับอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยจะสะดวกและง่ายต่อการทำงานมากที่สุด ● ควรมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับชุมชนโดยตรง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและง่ายในการดำเนินงาน
2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
<ul style="list-style-type: none"> ● ชุมชนส่วนใหญ่ไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย ● ชุมชนได้รับทราบกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการวิจัยในส่วนของกรเบิกจ่ายค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เอื้อต่อการทำงานจากอาจารย์ที่เป็นนักวิจัย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการติดต่อกับชาวบ้านซึ่งไม่เข้าใจระบบการทำงานของมหาวิทยาลัย ● ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีกระบวนการในการสร้างความเข้าใจบริบทของพื้นที่ การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของพื้นที่ และจัดทำแผนพัฒนาชุมชนร่วมกัน ●
3) ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย	
<ul style="list-style-type: none"> ● ชุมชนยังไม่เข้าใจและเห็นความสำคัญของเป้าหมายของงานวิจัย ● ชุมชนมีส่วนร่วมในการทำงานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี เกิดความร่วมมือในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● คาดหวังที่จะให้อาจารย์ที่ทำวิจัยตามงบประมาณที่ได้รับอย่างสมเหตุสมผล ● ผลงานวิจัยที่เกิดขึ้นต้องเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ ● เกิดการขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัยกับชุมชน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัยของของชุมชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ต่อ)

สภาพที่เกิดขึ้นจริง	สภาพที่ความคาดหวัง
4) ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	
<ul style="list-style-type: none"> ● ชุมชนได้นำเอาความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยนำไปต่อยอดในการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม โดยแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางเกษตร และการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ● นักวิจัยไม่ได้คืนข้อมูลผลงานวิจัยให้กับชุมชนทำงานวิจัยนั้น ๆ ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ ● ขาดระบบการกำกับติดตามที่เป็นระบบชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> ● อยากให้ผลงานวิจัยเรื่องนั้น ๆ เป็นรูปธรรมชัดเจน ● ชุมชนสามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดใช้ประโยชน์ได้จริง รวมทั้งสามารถถ่ายทอดไปยังชุมชนอื่นได้ ● ควรนำผลการวิจัยการนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ เป็นการพัฒนาให้ชุมชนเป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นสถานที่ให้หน่วยงานอื่น ๆ มาศึกษาดูงานขึ้น ● การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงพื้นที่ เช่น การยกระดับในพื้นที่เจาะจงพื้นที่นั้น ๆ ให้ดีขึ้น ฯลฯ ผ่านกระบวนการกำกับติดตามที่เป็นระบบชัดเจน
5) ด้านการต่อยอดเชิงพาณิชย์	
<ul style="list-style-type: none"> ● ชุมชนยังไม่ได้นำผลการวิจัยไปต่อยอดเชิงพาณิชย์อย่างจริงจัง เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพื้นที่ ที่ก่อให้เกิดรายได้ หรือนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ● นักวิจัยไม่ได้คืนข้อมูลผลงานวิจัยให้กับชุมชนทำงานวิจัยนั้น ๆ ไม่ได้นำไปต่อยอดเชิงพาณิชย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรติดตามการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพื้นที่ ที่ก่อให้เกิดรายได้ หรือนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ● ชุมชนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการทำวิจัยร่วมกับอาจารย์มหาวิทยาลัยไปพัฒนาต่อยอดเชิงพาณิชย์เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้จริง โดยการแปรรูปวัตถุดิบทางเกษตร ที่มีในครัวเรือนเป็นผลิตภัณฑ์แปรรูป

สรุปผลการดำเนินงาน

รายงานเรื่อง ขั้นตอนและวิธีการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ คณะผู้จัดทำสามารถสรุปผลการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 4 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย อาจารย์ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และชุมชน ได้ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ 1 “อาจารย์” สามารถสรุปผลความคาดหวังที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1) ข้อมูลพื้นฐานของอาจารย์

อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ประจำอยู่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และเคยได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการเกี่ยวกับการขอเบิกเงินรางวัลค่าตอบแทนตีพิมพ์บทความวิจัย โดยประเภทของงานวิจัยที่อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเคยทำส่วนใหญ่ คือ การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

1.2) ผลการประเมินความต้องการจำเป็นของอาจารย์ที่มีต่อการบริการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

อาจารย์มีความคิดเห็นว่าการบริการวิจัยในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นความต้องการจำเป็นระดับเร่งด่วน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการจำเป็นระดับเร่งด่วนเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความต้องการจำเป็นระดับน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ

อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีปริมาณน้อย ยังขาดทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ตระหนักถึงพันธกิจของมหาวิทยาลัย และขาดการวางแผนในการทำงาน ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรเพิ่มปริมาณและสร้างความมั่นคงในอาชีพให้บุคลากร พัฒนาทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรควรรู้ถึงภาระงานหลัก และขอบเขตการทำงานของตนอย่างชัดเจน

2.2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การให้บริการบางอย่างมีความสะดวก แต่กระบวนการในการแจ้งข่าวสาร และการใช้ระบบงานต่าง ๆ มีความล่าช้า ระบบการจัดเก็บเอกสารของอาจารย์และนักวิจัยยังไม่เป็นมาตรฐาน และขั้นตอนระบบการเบิกจ่ายไม่ชัดเจน

ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีรวดเร็วมากขึ้น ควรสร้างกฎระเบียบเงื่อนไข หรือวิธีปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งควรวางระบบการจัดเก็บเอกสาร/หลักฐานที่ชัดเจน ตรวจสอบติดตามได้ และมีการกำหนดโครงสร้างขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน

2.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การสร้างสภาพแวดล้อมภายในและบรรยากาศในสถาบันไม่เอื้อต่อการติดต่อประสานงาน เช่น โຕ้ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ ฯลฯ ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรสร้างสภาพแวดล้อมและสร้างบรรยากาศภายในสถาบันให้รู้สึกถึงความทันสมัย อบอุ่น ไม่แออัด กว้างขวาง มีการตกแต่งด้วยรางวัล ภาพการจัดงาน หรือผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากผลการวิจัยมาแสดง และควรมีมุมประชุมหารือที่สะดวกสบายสำหรับที่นักวิจัยสามารถเข้าไปติดต่อประสานงาน

2.4) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การประชาสัมพันธ์ด้านการวิจัยน้อยมากและล่าช้า ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรปรับปรุงในการอัปเดตข่าวสารที่ครอบคลุมประเภททุนต่าง ๆ แบบทันที และควรปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ให้มีกิจกรรมความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ

2.5) ด้านทรัพยากรและระบบสารสนเทศ พบว่า เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ยังขาดความน่าสนใจ ใช้งานและค้นหาเอกสารยาก และยังไม่ถูกต้อง รวมถึงระบบฐานข้อมูลด้านการวิจัยต่าง ๆ ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยขาดฐานข้อมูลนักวิจัยแยกตามความเชี่ยวชาญ ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ปรับปรุงเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้ทันสมัยอยู่ตลอด เห็นควรให้นำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วให้นำออกจากระบบและอัปเดตเอกสารที่เป็นปัจจุบัน ควรมีฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกสืบค้น และควรมีการจัดทำฐานข้อมูลนักวิจัยตามความเชี่ยวชาญ

2.6) ด้านการบริหารจัดการงานวิจัย พบว่า ขั้นตอนต่าง ๆ การบริหารจัดการงานวิจัยไม่ชัดเจน การบริหารจัดการด้านการเบิกจ่ายล่าช้า การสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัย และจากแหล่งทุนภายนอกยังมีน้อยอยู่ ข้อเสนอโครงการค่อนข้างมีขีดจำกัดตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเชิงพื้นที่ และมีข้อจำกัดด้านการทำการวิจัยในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว แต่ด้านเงินรางวัลสนับสนุนอาจารย์และนักวิจัยที่เผยแพร่ผลงานได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีทำให้เกิดแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการสร้างผลงานมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรแก้ไขปัญหาระบบการเบิกจ่ายเงิน และควรสร้างข้อตกลงระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน อีกทั้งข้อเสนอโครงการอยากให้เปิดกว้างมากขึ้นไม่ควรเน้นเฉพาะเชิงพื้นที่ และควรพัฒนาระบบแผนกระบวนการอนุมัติทุนทั้งภายในและภายนอกที่ชัดเจน รวดเร็ว รวมถึงควรเปิดโอกาสให้การทำวิจัยในบริษัทและพื้นที่ที่หลากหลาย

กลุ่มเป้าหมายที่ 2 “หน่วยงานภาครัฐ” สามารถสรุปผลความคาดหวังที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการประสานงาน พบว่า มหาวิทยาลัยขาดความยืดหยุ่นในการประสานงานกับนักวิจัย และบุคลากรผู้ประสานงานยังขาดความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงาน ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า มหาวิทยาลัยควรมีแผนรองรับปัจจัยเสี่ยงจากการเผชิญกับนโยบายเร่งด่วน เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดกับมหาวิทยาลัย ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่บริหารจัดการงานวิจัยสามารถสนับสนุนการทำงานของนักวิจัยเพื่อบรรลุเป้าหมายของโครงการ รวมถึงบุคลากรผู้ประสานงานควรมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรมีขั้นตอนกระบวนการการทำงานที่ชัดเจนถูกต้องและรวดเร็ว และขั้นตอนการดำเนินงานไม่ซับซ้อนง่ายต่อการเข้าถึง

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรมีขั้นตอนกระบวนการการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง รวดเร็ว และขั้นตอนการดำเนินงานไม่ซับซ้อนง่ายต่อการเข้าถึง

3) ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย พบว่า งานวิจัยบางเรื่องไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่จัดสรรให้ ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า งานวิจัยควรใช้ต้นทุนอย่างสมเหตุสมผล แต่ได้รับประโยชน์ครอบคลุมหลายมิติ และต้องการงานวิจัยที่มีคุณภาพมีข้อมูลตรงตามความเป็นจริงมีการสำรวจจริงลงพื้นที่จริงผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจในงานวิจัยเหมาะสมกับงานที่จัดทำให้จัดทำให้

4) ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีมาตรฐานและเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยมีขั้นตอนถูกต้อง แต่มีบางส่วนที่ยังขาดความเรียบร้อย และการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรให้ความสำคัญกับความถูกต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรม และระเบียบวิธีวิจัย

5) ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พบว่า สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของงานวิจัยของมหาวิทยาลัย และงานวิจัยที่ได้ผลออกมาในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สามารถใช้ได้จริง และสามารถนำมาต่อยอดในการวิจัยต่อและส่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้หน่วยงานอื่นได้ ดังนั้นจึงมีความคาดหวังเพิ่มเติมว่า ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อตอบโจทย์ความต้องการชุมชนซึ่งเป็นปัญหาระดับพื้นที่ และสามารถนำมาใช้พัฒนาต่อได้จริง และแก้ปัญหาได้จริงอย่างยั่งยืน

กลุ่มเป้าหมายที่ 3 “หน่วยงานภาคเอกชน” สามารถสรุปผลความคาดหวังที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการประสานงาน พบว่า มีการติดต่อประสานงานจากเจ้าหน้าที่ หรืออาจารย์ที่รับผิดชอบโดยยึดความสะดวกของทั้ง 2 หน่วยงาน และมีความคาดหวังว่า ต้องการให้มีการ

ประสานงานกับกลุ่มนักวิจัยโดยตรง เพื่อความสะดวก และลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลระหว่างการสื่อสาร

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานชัดเจนดี แต่จึงมีความคาดหวังเพิ่มเติมว่า ทางมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานเอกชนมีการร่วมกันวางแผน และกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน

3) ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย พบว่า มหาวิทยาลัยสามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และพัฒนารูปแบบของสินค้าได้มากขึ้น และมีความคาดหวังเพิ่มเติมว่า ควรเน้นการพัฒนาบุคลากร ระบบการทำงาน เพื่อลดต้นทุนขององค์กร

4) ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย พบว่า อาจารย์ที่ร่วมงานปฏิบัติตามแนวทางที่หน่วยงานเอกชนกำหนดโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี และมีความคาดหวังเพิ่มเติมว่า ควรคำนึงถึงจริยธรรมในการทำวิจัยระหว่างดำเนินการวิจัยในทุกขั้นตอน

5) ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พบว่า ได้รับการช่วยเหลือด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ การวางแผนการตลาด และมีความคาดหวังเพิ่มเติมว่า มีความต้องการให้เน้นเรื่องการพัฒนาการตลาดที่หลากหลาย มีความต่อเนื่องในระยะยาว และการให้องค์ความรู้ดับพนักงานของบริษัทที่จำเป็นที่จำเป็นต่อการพัฒนา

กลุ่มเป้าหมายที่ 4 “ชุมชน” สามารถสรุปผลความคาดหวังที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

ตัวแทนชุมชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการประสานงาน พบว่า ชุมชนส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการบริการ ส่วนใหญ่ผ่านนักวิจัย ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรมีช่องทางในการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน และควรมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับชุมชนโดยตรง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและง่ายในการดำเนินงาน

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ชุมชนส่วนใหญ่ไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก และสร้างความเข้าใจบริบทของพื้นที่ การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของพื้นที่ และจัดทำแผนพัฒนาชุมชนร่วมกัน

3) ด้านความคุ้มค่าของงานวิจัย พบว่า ชุมชนยังไม่เข้าใจและเห็นความสำคัญของเป้าหมายของงานวิจัย แต่มีความคาดหวังว่า อยากให้อาจารย์ที่ทำวิจัยตามงบประมาณที่ได้รับอย่างสมเหตุสมผล เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และร่วมขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัยกับชุมชน

4) ด้านมาตรฐานในการทำวิจัย พบว่า ชุมชนได้นำเอาความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้จริง แต่ขาดระบบการกำกับติดตามที่เป็นระบบชัดเจน ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ชุมชนสามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดใช้ประโยชน์ได้จริง และถ่ายทอดไปยังชุมชนอื่นได้ รวมถึงการยกระดับในพื้นที่เจาะจงพื้นที่นั้น ๆ ให้ดีขึ้น ผ่านกระบวนการกำกับติดตามที่เป็นระบบชัดเจน

5) ด้านการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พบว่า ชุมชนยังไม่ได้นำผลการวิจัยไปต่อยอดเชิงพาณิชย์อย่างจริงจัง ดังนั้นจึงมีความคาดหวังว่า ควรมีการกำกับติดตามการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือพื้นที่ ที่ก่อให้เกิดรายได้ หรือนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563). **จำนวนบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. เอกสารไม่ตีพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563). **พันธกิจของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. สืบค้นจาก http://rd.vru.ac.th/?page_id=58
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). **ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). **สถิติชวนใช้**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไอคอนพรินต์ติ้ง.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้าง และระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). **สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด**. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2544). **ความพึงพอใจของบริการ ธ.ก.ส. ปีงบประมาณ 2543**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

เสนห์ จัยโต. (2544). การฝึกอบรมเชิงระบบ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อภิชาติ พุทธบุญ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของ

สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุบลราชธานี. ม.ป.ท.: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน”: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ

บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (Rev. ed.).

Lawrence Erlbaum Associates, Inc.