

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากมีความพยายาม โดยเฉพาะกลุ่มของนักวิจัยที่พยายามดำเนินการวิจัยเพื่อหาองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของประเทศให้ทัดเทียมต่างชาติ ยกตัวอย่างเช่น การวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงพันธุ์ข้าว เพื่อให้ได้สายพันธุ์ข้าวใหม่ที่มีความทนทานต่อโรค ซึ่งเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในการส่งออกข้าว การวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการตรวจสอบโดยไม่ทำลายในผลไม้ ซึ่งช่วยให้เกษตรกรสามารถยกระดับมาตรฐานสินค้าเกษตรกรรมให้เป็นที่ยอมรับกับต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น หรือการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะสินค้าระดับชุมชนให้สามารถขยายตลาดไปสู่ต่างประเทศ สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกิดจากการวิจัยและพัฒนาที่มาจากนักวิจัยทั้งสิ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่านักวิจัยเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่จะทำให้ประเทศได้รับองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาประเทศต่อไป ซึ่งสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เครือข่ายภาคเหนือ ก็เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการประสานงานให้เกิดการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ในด้านการสนับสนุนทุนวิจัย แก่นักวิจัย โดยเฉพาะนักวิจัยในเขตภาคเหนือ เพื่อกระตุ้นให้นักวิจัยเกิดการทำวิจัย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ โดยทาง สวทช. เครือข่ายภาคเหนือ โดยจะดำเนินการให้บริการในด้านการให้คำปรึกษาแก่นักวิจัยเพื่อเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย เพื่อขอรับทุนสนับสนุนการวิจัย จาก สวทช. เครือข่ายภาคเหนือ และสำนักงานส่วนงานกลาง ที่ตั้งอยู่ที่ จังหวัดปทุมธานี และ ศูนย์แห่งชาติ อันได้แก่ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (National Center for Genetic Engineering and Biotechnology : BIOTEC) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (National Metal and Materials Technology Center : MTEC) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ (National Electronics and Computer Technology Center : NECTEC) (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2545)

สวทช. เครือข่ายภาคเหนือ ได้เริ่มให้บริการให้คำปรึกษาแก่นักวิจัยเพื่อขอทุนวิจัย จาก สวทช. เครือข่ายภาคเหนือ สำนักงานส่วนงานกลาง และ ศูนย์แห่งชาติ ตั้งแต่ ปี 2545 เป็นต้นมา ซึ่งในปี 2546 ที่ผ่านมามีนักวิจัยที่เข้ามาขอใช้บริการจาก สวทช.เครือข่ายภาคเหนือจำนวนทั้งสิ้น 78 ราย (ฐานข้อมูลงานวิจัย, 2547 : ออนไลน์)

ในปัจจุบันพบว่า มีหน่วยงานหลายหน่วยงานที่ได้ดำเนินการให้ทุนสนับสนุนแก่นักวิจัยเป็นจำนวนมาก ทำให้นักวิจัยมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการดึงดูดให้นักวิจัยโดยเฉพาะในเขตภาคเหนือ ให้มีความสนใจที่จะเข้ามาขอใช้บริการ จาก สวทช. เครือข่ายภาคเหนือเพิ่มมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เป็นที่พอใจแก่นักวิจัย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือ ซึ่งจะแบ่งรูปแบบการวัดความพึงพอใจเป็น 3 ช่วง ในช่วงก่อนการดำเนินการขอทุนวิจัย ด้านความมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ลักษณะของทุนวิจัยที่ให้การสนับสนุน ช่วงระหว่างดำเนินการขอทุนวิจัย ด้านการพัฒนาโครงการ และช่วงหลังจากได้รับทุนวิจัย งานสัญญาโครงการ งานการเงินโครงการ งานติดตามโครงการ ตามแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจต้องประกอบด้วย การบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักวิจัย เพื่อประโยชน์ที่จะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข การให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มศักยภาพองค์กรและสามารถบรรลุตามนโยบายของรัฐบาลและพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือ
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับ ไปปรับปรุงการทำงานในด้านการบริการเพื่อให้นักวิจัยมีความพึงพอใจมากขึ้น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ในการใช้บริการของ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือ ต่อส่วนประสมทางด้านตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ คือ ประเภททุนวิจัยที่ให้การสนับสนุน ระยะเวลาในการเปิดรับข้อเสนอโครงการ คู่มือในการขอทุนวิจัย การให้บริการ และแนะนำในด้านข้อมูลแก่นักวิจัย ด้านราคา คือ การหักค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งในส่วนค่าบริหารโครงการวิจัยกับหน่วยงานต้นสังกัด ค่าใช้จ่ายที่ทำให้เกิดหัวข้อวิจัย งบประมาณในการสนับสนุนทุนวิจัย ด้านการจัดจำหน่าย คือ ที่ตั้งของสาขา เครือข่ายภาคเหนือที่ให้บริการ สถานที่ติดต่อสะดวกต่อการรับบริการ การจัดส่งรายละเอียดทุนวิจัย เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆเพื่อให้นักวิจัยมาใช้บริการ ได้แก่ วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แผ่นพับ / โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต การจัด Road show ตาม หน่วยงานการศึกษา การจัดงานประชุมประจำปี จดหมายประชาสัมพันธ์ ด้านบุคคล คือ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ สาขา การติดต่อสื่อสารที่เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ สาขา ความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการให้คำปรึกษาทุนวิจัยของเจ้าหน้าที่ สาขา การให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ สาขา ในการแก้ไขปัญหา ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ สาขา เครือข่ายภาคเหนือ และด้านกระบวนการคือ ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการฯ ในการพิจารณาให้ทุนวิจัย เว็บไซต์ของ สาขา เครือข่ายภาคเหนือ มาตรฐานในการดำเนินการพิจารณาการให้ทุน ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ฐานข้อมูลนักวิจัย งานวิจัยของ สาขา.

นักวิจัย หมายถึง หัวหน้าโครงการวิจัยที่มารับบริการ จาก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือ

การบริการ หมายถึง การให้บริการของ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือ ที่มีต่อนักวิจัย อันได้แก่ การให้บริการรับคำปรึกษาการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย ฯ การดำเนินการจัดส่งข้อเสนอโครงการฯ ให้กับหน่วยงานให้ทุนในสังกัด สาขา อันได้แก่ สำนักงานส่วนงานกลางศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ (NECTEC) การพิจารณาให้ทุนจาก สาขา เครือข่ายภาคเหนือ รวมทั้งในส่วนการให้บริการ ในการงานสัญญาโครงการ งานการเงินโครงการ งานติดตามโครงการ ตามแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ สำหรับข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้รับทุน จาก สาขา เครือข่ายภาคเหนือ

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือหมายถึง หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์ ดำเนินการประสานงานให้เกิดการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นในเขตภาคเหนือ ตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved