

ความพึงพอใจและองค์ประกอบสำคัญในการให้ทุนจากลูกค้าพันธมิตรวิจัย

คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

Satisfaction and Key Components for Funding from External Funding

Agency of Faculty of Physical Therapy, Mahidol University

วนิดา แก้วชะอุ่ม

Wanida Kaewchaaum

คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จ.นครปฐม 73170

Faculty of Physical Therapy, Mahidol University, Nakhon Pathom 73170, Thailand

Corresponding author: E-mail: wanida.kae@mahidol.ac.th

(Received: November 26, 2019; Accepted: July 24, 2020)

Abstract: Research is the main strategy of Mahidol University. Therefore, the research unit realizes the importance of continuity and sustainability of the research and meeting the education criteria for performance excellence. This study aimed to assess the satisfaction and engagement of the customers of the research unit i.e. external funding agencies. The external funding agencies are intermediaries for delivering innovations or work pieces to the private sector and/or the community or owning the work. In this study, a funding agency satisfaction questionnaire of the Faculty of Physical therapy based on the funding agency satisfaction questionnaire of Mahidol University to collect data form 11 funding agencies was developed. The results showed that the overall satisfaction of funding agency towards the researcher and policies of the Faculty of Physical Therapy was high. The agreement towards the statement “The external funding agency deems appropriate to support the researcher/team” was at high level. In addition, the agreement towards the statement “The organization established research collaboration and integrated learning, teaching and academics service for sustainability” was at high level.

Keywords: Satisfaction, dissatisfaction, expectation, external funding agency

บทคัดย่อ: การวิจัยเป็นยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัยมหิดล ฝ่ายวิจัยเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานวิจัย และการตอบโจทย์เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าฝ่ายวิจัยนั่นคือแหล่งทุนวิจัยภายนอก ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการส่งมอบนวัตกรรมหรือชิ้นงานให้กับภาคเอกชนและหรือชุมชนหรือเป็นเจ้าของชิ้นงาน ในการศึกษานี้ได้พัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจของแหล่งทุนของคณะกายภาพบำบัด ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของ

แหล่งทุนของมหาวิทยาลัยมหิดล เก็บข้อมูลกับแหล่งทุนทั้งหมด 11 แหล่งทุน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของแหล่งทุนวิจัยภายนอกที่มีต่อนักวิจัยและนโยบายของคณะกรรมการภาพบำบัดอยู่ในระดับมาก แหล่งทุนวิจัยภายนอกเห็นสมควรสนับสนุนนักวิจัย/ทีมงานของคณะกรรมการภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก หน่วยงานมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยและหน่วยงานมีการบูรณาการการวิจัยกับการเรียนการสอนและการบริการวิชาการเพื่อความยั่งยืน อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง แหล่งทุนวิจัยภายนอก

คำนำ

ในแวดวงการศึกษาได้มีการกล่าวถึงการก้าวสู่ยุค Thailand 4.0 กันอย่างกว้างขวาง และมีความตื่นตัวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเร่งดำเนินการปฏิรูปการศึกษาให้กับเด็กไทย เพื่อการก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 ได้อย่างเป็นรูปธรรมในหลาย ๆ ด้าน (Office of the Higher Education Commission, 2016a) อธิบายว่าการศึกษาในยุค Thailand 4.0 ไม่ใช่เป็นเพียงการให้ความรู้กับคนหรือผู้เรียนเท่านั้น แต่เป็นการเตรียมมนุษย์ให้เป็นมนุษย์ นั่นหมายความว่า ในการเรียนรู้ใด ๆ ก็ตาม นอกจากความรู้ที่ผู้เรียนจะได้รับแล้ว ผู้เรียนจะต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญในการดำเนินชีวิตไปด้วย

สิ่งสำคัญคือ ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังเช่นประเทศต่าง ๆ ที่สามารถผลิตนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมา ส่วนใหญ่จะเกิดในที่ที่มีคนเก่งอยู่จำนวนมาก และมีการทำงานร่วมกับภาคเอกชนตั้งแต่เริ่มต้นวิจัย เพราะภาคเอกชนมีความรู้เชิงพาณิชย์ และรู้ว่าควรผลิตแบบใดจึงจะตรงความต้องการของตลาด หากทำได้เช่นนี้ การ

ดำเนินงานวิจัยของประเทศไทยก็จะเกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการของประเทศได้อย่างแท้จริง ชุมชนคาดหวังให้มีการจ้างแรงงานในท้องถิ่น ที่กิจการตั้งอยู่ การรักษาสภาพแวดล้อมในชุมชน และการพัฒนาท้องถิ่นที่ธุรกิจดำเนินกิจการอยู่ ส่วนรัฐบาลคาดหวังให้องค์กรธุรกิจมีการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ กระตุ้นให้มีการปรับปรุงสังคมและคาดหวังรายได้จากการจัดเก็บภาษี เป็นต้น (Lawrence and Weber, 2016)

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุคใหม่ (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุคใหม่อื่นวิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ายุคใหม่ และส่วนตลาด การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ อย่างไรก็ตามเพื่อตอบสนองให้เกินความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ายุคใหม่ เพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวในระยะยาว (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่งสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายุคใหม่ เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบัน คู่แข่งและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียงในวงการการศึกษา ในโครงการวิจัยนี้ ลูกค้ำคือ แหล่งทุน (Office of the Higher Education Commission, 2016 b) มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีจุดเด่นทางวิชาการด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมาอย่างยาวนาน และมีเป้าประสงค์หลักในการเป็นผู้นำด้านสุขภาพเชิงนโยบายและความเป็นเลิศในระดับภูมิภาค (Mahidol University, 2018)

งานวิจัยของคณะกายภาพบำบัด ได้ดำเนินการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชุมชนบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา งานวิจัยที่เกิดขึ้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งการเรียนการสอน และการพัฒนาสุขภาพของประชาชนโดยทั่วไป ความพึงพอใจอาจเป็นแนวทางในการติดตามและปรับปรุงประสิทธิภาพของธุรกิจในปัจจุบัน (Lu *et al.*, 2017)

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของแหล่งทุนวิจัยภายนอกของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำวิจัยเรื่องนี้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป โดยมี

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของแหล่งทุนวิจัยภายนอกที่มีต่อนักวิจัยและนโยบายของคณะกายภาพบำบัด เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญของนักวิจัยที่แหล่งทุนวิจัยภายนอกใช้ในการพิจารณาให้ทุน และเพื่อศึกษาความสำคัญการดำเนินโครงการของนักวิจัยในมุมมองของแหล่งทุนภายนอก

อุปกรณ์และวิธีการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นแหล่งทุนภายนอกคือหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ที่ดำเนินการให้ทุนแก่นักวิจัย ซึ่งสนับสนุนคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึง พ.ศ. 2560 จำนวน 11 แหล่งทุน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้ข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 11 แหล่งทุน เนื่องจากจำนวนน้อยและให้ได้ข้อมูลเพียงพอในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของแหล่งทุน (funding agency satisfaction survey) ซึ่งมีการนำแบบสอบถามความพึงพอใจของแหล่งทุนฉบับกลางของมหาวิทยาลัยมหิดล ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อตอบยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยเป็นยุทธศาสตร์ที่ 1 Excellence in research with global and social impact และมีตัวชี้วัดที่ 1.5 ระดับความพึงพอใจของแหล่งทุนภาครัฐในแต่ละปีงบประมาณนั้น เพื่อให้การจัดเตรียมข้อมูลการจัดทำข้อตกลงการ

ปฏิบัติงานของส่วนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปี พ.ศ. 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (measurement) แบบสอบถามความพึงพอใจของ แหล่งทุน คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีการตรวจสอบเครื่องมือ (validity and reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจ ของแหล่งทุนฉบับกลางของมหาวิทยาลัยมหิดล โดย ปรับเพิ่มเติมข้อคำถาม ให้เหมาะสมกับข้อมูลที่คณะ กายภาพบำบัด และนำเข้าประชุมคณะกรรมการ จัดการความรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรม ครั้งที่ 8/2560 วันจันทร์ที่ 30 ตุลาคม 2560 เวลา 12.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุม 203 ชั้น 2 อาคารคณะ กายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา และมีการปรับข้อคำถาม ดังนี้ 1.ขอให้ข้อคำถามให้เป็นเชิง บวก และ 2. ข้อคำถามไม่ซ้ำการตอบคำถาม 3. ไม่ เปิดเผยข้อมูลของนักวิจัย เมื่อปรับปรุงแล้วได้ข้อ คำถามต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลแหล่งทุน (Section 1: Background information about your organization)

ส่วนที่ 2: ประเมินผลงานโครงการ (Section 2: Rating the project delivering) จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's rating scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจ (Section 3: Overall satisfaction) จำนวน 4 ข้อ เป็น แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบ ของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4: แหล่งทุนให้ความสำคัญต่อการ พิจารณางค์ประกอบของนักวิจัยผู้เสนอโครงการ ต่อไปอย่างไร จำนวน 7 ข้อเป็นแบบสอบถามชนิด มาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 5: แหล่งทุนให้ความสำคัญต่อการ ดำเนินโครงการของนักวิจัยต่อไปอย่างไร จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 6: แหล่งทุนภายนอกให้ความสำคัญ ต่อหน่วยงานของนักวิจัยต่อไปอย่างไร จำนวน 7 ข้อเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็นทางนิมาน และทางนิเสธ

มากที่สุด	ได้ 5 คะแนน	ได้ 1 คะแนน
มาก	ได้ 4 คะแนน	ได้ 2 คะแนน
ปานกลาง	ได้ 3 คะแนน	ได้ 3 คะแนน
น้อย	ได้ 2 คะแนน	ได้ 4 คะแนน
น้อยที่สุด	ได้ 1 คะแนน	ได้ 5 คะแนน

ส่วนที่ 7: ข้อเสนอแนะ (Section 7: Final comments) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามฉบับ นี้มากกว่า 0.67 และผ่านการขอรับรองจริยธรรมการ วิจัยในคน COA No. MU-CIRB 2019/005.0801

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของ แหล่งทุน คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ไปยังแหล่งทุนภายนอก ในช่วงเดือนมีนาคม- พฤษภาคม 2560 ทางไปรษณีย์และประสานเพื่อ

ตรวจเช็คการได้รับเอกสารและการส่งกลับทั้งหมด
11 แหล่งทุน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากคำตอบแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิจัย (statistical software)

1. การตรวจสอบข้อมูล (editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้
3. การประมวลผลข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแหล่งทุน โดยการหาค่าความถี่ (frequency) คือการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของเบส (Best, 1981) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 –4.49 หมายถึง ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 –3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 –2.49 หมายถึง ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คือ ลักษณะการกระจายของกลุ่มข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้คือ การวัดการกระจาย การที่ข้อมูลแต่ละชุดมีค่าต่าง ๆ กันนั้น เราเรียกว่า ข้อมูลมีการกระจาย ถ้าข้อมูลชุดนั้นประกอบ ด้วยค่าแตกต่างกันมาก เรียกว่า ข้อมูลมีการกระจายมาก ถ้าข้อมูลชุดนั้นประกอบด้วยค่าต่าง ๆ แตกต่าง กันน้อย หรือมีค่าใกล้เคียงกันเรียกว่า ข้อมูลมีการกระจายน้อย ถ้าข้อมูลนั้นประกอบด้วยค่าต่าง ๆ เท่ากันหมด เรียกว่า ข้อมูลไม่มีการกระจาย

ผลการศึกษา

ประเภทขององค์กร ของแหล่งทุนภายนอก เป็นองค์กรของรัฐบาล จำนวน 7 แหล่งทุน องค์กรเอกชน จำนวน 3 แหล่งทุน และไม่ระบุ จำนวน 1 แหล่งทุน (Table 1)

Table 1. Rating the project delivering

Rating the project delivering	Mean	S.D.	Interpretation
a) Meet the objective of the project	4.00	1.069	High
b) Offering output and assessment in a optimal way to meet the objective	4.00	1.000	High
c) Communicating clearly with team throughout the project	3.70	1.059	High
d) Their overall efficiency to deal with researchers/ faculties	3.91	0.701	High
e) The professionalism of the researchers to deliver the report	4.30	0.675	High
f) Delivering output that reflects up-to-date innovation in social/economic impacts	3.57	0.976	High
g) Have the management system for the research collaboration	3.71	1.113	High

จากตารางที่ 1 ผลประเมินผลงานโครงการวิจัย (Rating the project delivering) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ดังนี้ แหล่งทุนวิจัยภายนอก เห็นถึงความเป็นมืออาชีพของนักวิจัยในการส่งงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 และ S.D.=0.675) และรองลงมาคือ สามารถนำเสนอผลลัพธ์ที่ประยุกต์ให้เข้ากับวัตถุประสงค์โครงการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ S.D.= 1.000) และบรรลुวัตถุประสงค์โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ

S.D.=1.069) ความพึงพอใจในภาพรวมของแหล่งทุนวิจัยภายนอกที่มีต่อนักวิจัยและนโยบายของคณะกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 และ S.D.= 0.994) แหล่งทุนวิจัยภายนอกเห็นสมควรสนับสนุนนักวิจัย/ทีมงานของคณะกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43 และ S.D.= 0.787) ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นจากโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.29 และ S.D.= 0.756)

Table 2. Your organization focuses on the proposed research project

Your organization focuses on the proposed research project	Mean	S.D.	Interpretation
a) Researchers affiliated with the university's reputation.	3.55	1.368	High
b) Education of researchers.	4.73	0.467	Highest
c) Experience of researchers.	4.73	0.467	Highest
d) Academics products e.g. journals, proceedings, textbooks, etc.	4.50	0.850	Highest
e) The proportion of time doing the research, the researchers compared to other workload in university.	4.11	1.054	High
f) The research mentor or co-researcher.	4.64	0.674	Highest
g) Supporting factors for various research projects. (e.g. research assistant, office equipment through the support or empower researcher policies.)	4.00	0.894	High

จากตารางที่ 2 แหล่งทุนวิจัยภายนอกว่าให้ความสำคัญต่อการพิจารณาองค์ประกอบของนักวิจัย ในเรื่อง คุณวุฒิการศึกษาของนักวิจัยและประสบการณ์การทำงานของนักวิจัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73 และ S.D.= 0.994) รองลงมา

คือการมีนักวิจัยที่ปรึกษา หรือ ผู้ร่วมวิจัยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.และ S.D.= 0.674) และลำดับสุดท้ายคือชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยที่นักวิจัยสังกัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55 และ S.D.= 1.368)

Table 3. Your organization focus on the research process

Your organization focus on the research process	Mean	S.D.	Interpretation
a) The effective implementation of the process (e.g. publication or innovation.)	4.67	0.500	Highest
b) Processing on time/ timeline	4.27	0.786	High
c) Conduct research with an ethical manner	4.73	0.467	Highest
d) Using grants effectively, value and transparent.	4.82	0.603	Highest
e) To develop and continue the research in future	4.73	0.467	Highest
f) Follow the rules and regulations of the organization (such as spending money, changing investigator, publication, etc.)	4.82	0.603	Highest

จากตารางที่ 3 แหล่งทุนวิจัยภายนอกให้ความสำคัญต่อการดำเนินโครงการของนักวิจัย ในเรื่องการใช้ทุนอุดหนุนการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและมีความโปร่งใส และการปฏิบัติตามระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ของผู้ให้ทุนอย่างเคร่งครัด (อาทิ การใช้จ่ายเงิน การเปลี่ยนแปลงผู้ร่วมวิจัย การเผยแพร่ผลงาน ฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82 และ S.D.= 0.603) รองลงมาคือ การดำเนินงานวิจัยอย่างมีจริยธรรมและความสามารถพัฒนาหรือต่อยอดงานวิจัยได้ในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73 และ S.D.= 0.467) และลำดับสุดท้ายคือการส่งรายงานงวดต่าง ๆ ตรงตามกำหนดเวลา/timeline อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27 และ S.D.= 0.786)

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของแหล่งทุนวิจัยภายนอกที่มีต่อนักวิจัยและนโยบายของคณะกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 และ S.D.= 0.994) แหล่งทุนวิจัยภายนอกเห็นสมควร

สนับสนุนนักวิจัย/ทีมงานของคณะกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43 และ S.D.= 0.787) ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นจากโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26 และ S.D.= 0.756) ซึ่งสอดคล้องกับ Chocknakawaro *et al.* (2020) ได้ศึกษาผู้รับบริการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับมาก โดยที่คุณภาพการบริการในทุกคุณลักษณะ ได้แก่ รูปธรรมของบริการ ความไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในขณะที่ความไว้วางใจและการให้ความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีโดยมี ความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (partial mediation) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

2. ศึกษาองค์ประกอบสำคัญของนักวิจัยที่แหล่งทุนวิจัยภายนอกใช้ในการพิจารณาให้ทุนในเรื่อง คุณวุฒิการศึกษาของนักวิจัยและประสบการณ์การทำงาน of นักวิจัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73 และ S.D.= 0.994) รองลงมาคือการมีนักวิจัยที่ปรึกษา หรือ ผู้ร่วมวิจัยอยู่ในระดับมาก

ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4. และ S.D.= 0.674) และลำดับสุดท้ายคือชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยที่นักวิจัยสังกัดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55 และ S.D.= 1.368) สอดคล้องกับ Badara *et al.* (2013) ได้ทำการศึกษาผลกระทบโดยตรงในด้านของคุณภาพการบริการความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าธนาคารอิสลามไนจีเรีย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการตอบสนองที่มีนัยสำคัญที่บ่งชี้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า และการรับประกันเป็นปัจจัยบ่งชี้ที่สำคัญของความภักดีของลูกค้า หมายความว่าลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจเมื่อพนักงานธนาคารมีการตอบสนองและให้บริการที่รวดเร็วของธนาคาร นอกจากนี้ในการรักษา ลูกค้าประจำของธนาคารอิสลาม ได้ให้ความเชื่อมั่นในแง่ของการปฏิบัติตามธนาคารของอิสลามอีกด้วย ซึ่งทั้งสองเรื่องวิจัยให้ความสำคัญกับสถาบันและต้นสังกัดของผู้วิจัยหรือผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับ Thanomwong (2019) โดยองค์ประกอบด้านชื่อเสียงมีน้ำหนักความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) มากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นด้านผลตอบแทน และด้านความปลอดภัย

3. ศึกษาความสำคัญการดำเนินโครงการของนักวิจัยในมุมมองของแหล่งทุนภายนอกในเรื่องการใช้ทุนอุดหนุนการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและมีความโปร่งใส และการปฏิบัติตามระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ของผู้ให้ทุนอย่างเคร่งครัด (อาทิ การใช้จ่ายเงิน การเปลี่ยนแปลงผู้ร่วมวิจัย การเผยแพร่ผลงานฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด

(ค่าเฉลี่ย 4.82 และ S.D.= 0.603) รองลงมาคือ การดำเนินงานวิจัยอย่างมีจริยธรรมและความสามารถพัฒนาหรือต่อยอดงานวิจัยได้ในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73 และ S.D.= 0.467) และลำดับสุดท้ายคือการส่งรายงานงวดต่าง ๆ ตรงตามกำหนดเวลา/timeline อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27 และ S.D.= 0.786) ซึ่งสอดคล้อง Yunus *et al.* (2013) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินในประเทศบริการต้นทุนต่างประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่าความน่าเชื่อถือกายภาพ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ถือเป็นมิติที่สำคัญของคุณภาพการให้บริการความเป็นไปได้ นั่นคือการที่สามารถส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาจะสามารถช่วยองค์กรในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงให้กับลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในการตอบสนองความต้องการที่สำคัญ รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในองค์กรดังกล่าวอาจส่งผลในการเพิ่มขึ้นในระยะยาวในความภักดีของลูกค้านี้จะนำไปสู่ประหยัดค่าใช้จ่ายและผลกำไรที่ดีขึ้นและส่วนแบ่งการตลาด และสอดคล้อง Pali and Simarjana (2018) ผลการวิจัยรูปปัจจัยที่มีผลต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต ซึ่งพบว่าในปัจจัย F1 สิ่งที่ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตที่เข้าท างานต้องมี คือ D4_3 (ความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนมีสัมมาคารวะ) A1_2 (ความซื่อสัตย์สุจริต) D4_2 (ความมีน้ำใจเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น)

สรุป

ความพึงพอใจในภาพรวมของแหล่งทุนวิจัยภายนอกที่มีต่อนักวิจัยและนโยบายของคณะกรรมการภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก แหล่งทุนวิจัยภายนอกเห็นสมควรสนับสนุนนักวิจัย/ทีมงานของคณะกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก หน่วยงานมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยและหน่วยงานมีการบูรณาการการวิจัยกับการเรียนการสอนและการบริการวิชาการเพื่อความยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ส่งผลให้งานวิจัยของคณะกายภาพบำบัดดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมจากแหล่งทุนให้ได้ผลลัพธ์และผลผลิตที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน และประเทศต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Badara, M.S., N.K. Mat, A.M. Mujtaba, A.N. Al-Refai, A. M. Badara and F. M. Abubakar. 2013. Direct effect of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in Nigerian Islamic bank. *Management* 3(1): 6-11.
- Best, J.W. 1981. *Research in Education* 4thed. Prentice- Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Chocknakawaro A., T. Pusaksrikit and C. Suwanasri. 2020 Service quality, satisfaction and loyalty of patients receiving medical services: A case study of health care under Mahidol university. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences* 40(2):63-82.
- Lawrence, A.T. and J. Weber. 2016. *Business and society: Stakeholders, ethics, public policy* 15th ed. McGraw-Hill Irwin, New York.
- Lu, K. B., C. D. Vinocur, J. F. Burrows and P. Rosen. 2017. Key determinants of patient satisfaction in the ambulatory pediatric general surgery setting. *Clinics in Surgery – Pediatric Surgery* (2): 1-5.
- Mahidol University. 2018. *Research strategy 20 years 2018- 2037*. (Online) . Available: https://op.mahidol.ac.th/pl/mahidol_university_strategic_plan_2018-2037 (June 30, 2020).
- Office of the Higher Education Commission 2016a. The students' development agency to Thailand 4.0. *Anusarn Higher Education* 43(462): 11-13. (in Thai)
- Office of the Higher Education Commission 2016b. The 2013-2016 education criteria for Performance excellence: EdPEX. Office of the Higher Education Commission, Bangkok. (in Thai)

- Pali, P. and P. Simarajana. 2018 Structural equation modeling predictive employers' satisfaction towards graduates in digital enterprise to Thai qualifications framework for higher education. Science Journal Chandrakasem Rajabhat University 28(1): 32-39.
- Thanomwong P. 2019 Satisfaction in service selection and quality of service influenced the development of the deposit business of the government saving bank in Bangkok (Region 3) . Journal of business administration and social sciences Ramkhamhaeng University 2(1): 76-91.
- Yunus, N.S.N.M., J. Bojei and W.E.W. Rashid. 2013. Service quality towards customer loyalty in Malaysia' s domestic low cost airline services. International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning 3(4): 333-336.
-