

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัย

(ประจำเดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2560)

ข้อมูลความพึงพอใจ

ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักวิจัยประจำเดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2560 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 13 คน

1. ข้อมูลทั่วไป

- ความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 เป็นเพศชายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1

- ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ บุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 2 คนและนักศึกษาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

- ส่วนของการติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัยมากที่สุดเป็นการติดต่อกับงานธุรการและการรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาติดต่อกับงานกองทุนส่งเสริมงานวิจัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และติดต่อกับงานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ตามลำดับ

- ส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิจัยเป็นการติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือการมาติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook, Web board) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และการติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ตามลำดับ ส่วนการติดต่อด้วยจดหมาย/หนังสือราชการ เป็นช่องทางที่ใช้น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 เป็นการติดต่อผ่านโทรศัพท์มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือการมาติดต่อด้วยตัวเอง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 ตามลำดับ

2. ข้อมูลความพึงพอใจ

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีจำนวนเท่ากัน คือ ด้านการสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการและข่าวสารต่างๆ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน สถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีการให้บริการช่วยเหลือชี้แจงข้อสงสัย รับฟังข้อเสนอแนะผ่านทางสื่อออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-Mail , Facebook, Web board เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4
- ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.6
- ภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.6