

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัย

(ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2561)

ข้อมูลความพึงพอใจ

ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักวิจัยประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2561 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 67 คน

1. ข้อมูลทั่วไป

- ความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามเพศโดยภาพรวม เป็นเพศหญิงจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 เป็นเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 แยกเป็นกลุ่มงานดังนี้ กลุ่มงานเผยแพร่และวิชาการ เป็นเพศหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 เป็นเพศชายจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย เป็นเพศหญิงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 เป็นเพศชายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 กลุ่มงานบริหารและธุรการ เป็นเพศหญิงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 เป็นเพศชายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ เป็นเพศหญิงจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

- ด้านประเภทของผู้รับบริการโดยภาพรวมของสำนักวิจัยเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ บุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และบุคคลทั่วไป / หน่วยงานภาครัฐ / หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ส่วนประเภทของผู้รับบริการแยกเป็นกลุ่มงานได้ดังนี้ กลุ่มงานเผยแพร่และวิชาการเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ บุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเป็นนักศึกษา กับบุคคลทั่วไป / หน่วยงานภาครัฐ / หน่วยงานภาคเอกชน ที่มีจำนวนเท่ากับอยู่ที่จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย บุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุนคือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 กลุ่มงานบริหารและธุรการ บุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ บุคคลทั่วไป / หน่วยงานภาครัฐ / หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ บุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการกับศิษย์เก่าที่มีจำนวน

เท่ากับอยู่ที่จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ บุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

- **ด้านการติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัย** โดยภาพรวมมากที่สุดจะเป็นการติดต่องานประชุมและสัมมนา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาติดต่องานธุรการและการรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และงานกองทุนส่งเสริมงานวิจัยจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 **ตามลำดับ** ในส่วนของการติดต่อขอรับบริการ โดยแยกเป็นกลุ่มงานได้ดังนี้ กลุ่มงานเผยแพร่และวิชาการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาติดต่อกลุ่มงานบริหารและธุรการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

- **ด้านของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิจัย** โดยภาพรวมจะเป็นการมาติดต่อด้วยตัวเอง มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 รองลงมาคือการติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ E-Mail , Facebook, line จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 **ตามลำดับ** ในส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ โดยแยกเป็นกลุ่มงานได้ดังนี้ กลุ่มงานเผยแพร่และวิชาการ ในส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มงานจะเป็นการมาติดต่อด้วยตัวเอง มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือการติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ E-Mail , Facebook, line จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 กลุ่มงานบริหารและธุรการ ในส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มงานจะเป็นการมาติดต่อด้วยตัวเองเท่านั้น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย ในส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มงานจะเป็นการมาติดต่อด้วยตัวเอง มากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือการติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และช่องทางอื่นๆ คือ ผ่านทางเจ้าหน้าที่คณะ / อาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ ในส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มงานจะเป็นการมาติดต่อด้วยตัวเองเท่านั้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

2. ข้อมูลความพึงพอใจ

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน กับสถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.8 ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ ระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0

ในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยแยกเป็นกลุ่มงานได้ดังนี้ กลุ่มงานเผยแพร่และวิชาการ หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน กับ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4 ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ มีการให้บริการช่วยเหลือชี้แจงข้อสงสัย รับฟังข้อเสนอแนะผ่านทางสื่อออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Facebook, Web board เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.975 คิดเป็นร้อยละ 79.4

กลุ่มงานบริหารและธุรการ หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน , มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน และสถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ การสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการและข่าวสารต่างๆ และระบบปฏิบัติงาน / หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ

กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ ระบบปฏิบัติงาน / หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ และ

กลุ่มงานการเงินและพัสดุ หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการและข่าวสารต่างๆ และ สถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน, มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ และระบบปฏิบัติงาน / หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ

- ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.6 ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำให้ตรงประเด็น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.6

ในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่โดยแยกเป็นกลุ่มงานได้ดังนี้ กลุ่มงานเผยแพร่และวิชาการ หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.4 กลุ่มงานบริหารและธุรการ หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6 ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น, เจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ และการแจ้งกลับ / ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การแจ้งกลับ / ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.8 ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น, เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.6 และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น, เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ และการแจ้งกลับ / ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.0

ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.6 ในส่วนของภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัยโดยแยกเป็นกลุ่มงานได้ดังนี้ กลุ่มงานเผยแพร่และวิชาการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.4 กลุ่มงานบริหารและธุรการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4 และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0

ในส่วนความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัย ประเมินโดย กลุ่มงานบริหารและธุรการ โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 5 คน โดยแยกออกเป็นกลุ่มงานสวัสดิการและบุคลากรสัมพันธ์ จำนวน 1 คน กลุ่มงานแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 คน กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 1 คน และกลุ่มงานกองบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 คน โดยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกองบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ปัญหาที่พบ ก็จะเป็นในเรื่องของข้อมูลที่ได้รับไม่ชัดเจน และเกิดข้อผิดพลาดในการประสานงาน ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน มากกว่านี้
2. กลุ่มงานวินัยและนิติการ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน โดยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกลุ่มงานวินัยและนิติการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

ประเมินโดย กลุ่มงานการเงินและพัสดุ โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองคลังและพัสดุ (เงินทุน) มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ
2. กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

3. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

4. บริษัทครีเอทีฟเพอร์นิเจอร์ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ปัญหาที่พบ ร้านค้าอยู่ไกลจากสถาบัน ในส่วนของข้อเสนอแนะไม่มี