

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัย

(ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2562)

ข้อมูลความพึงพอใจ

ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักวิจัยประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2562 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 31 คน

1. ข้อมูลทั่วไป

- ความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 เป็นเพศชายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

- ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรภายในสถาบันที่มีจำนวนเท่ากัน คือ สายวิชาการ และ สายสนับสนุน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และ บุคคลทั่วไป/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตามลำดับ

- การติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัยมากที่สุดจะเป็นการติดต่องานธุรการและการรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาการติดต่องานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และติดต่องานกองทุนส่งเสริมงานวิจัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ตามลำดับ

- ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ จากสำนักวิจัยเป็นการติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาคือการมาติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook, Web board) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และการติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

2. ข้อมูลความพึงพอใจ

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.4 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.2 และความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนน้อยสุดจะเป็นกระบวนการ/ขั้นตอนในส่วนของการสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการและข่าวสารต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.8

- ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเท่ากันอยู่ 3 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่, มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น , เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 น้อยสุดจะเป็นส่วนของเจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.2

- ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.2

ในส่วนความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัย **ประเมินโดย กลุ่มงานบริหารและธุรการ** โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 2 คน ในเรื่องภาระงานทางวิชาการ และการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกองบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

2. กลุ่มงานวินัยและนิติการ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่อง คำสั่งคณะกรรมการประจำสำนักวิจัย ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกลุ่มงานวินัยและนิติการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

ประเมินโดย กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

กลุ่มงานกองกลาง มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่อง ขอใช้ห้องจัดประชุม ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกลุ่มงานกองกลาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

ประเมินโดย กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองคลังและพัสดุ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 7 คน ในเรื่อง การเบิกเงินเดือนผู้ช่วยนักวิจัย การเบิกจ่ายเงินวิจัยงบประมาณแผ่นดิน และเบิกเงินทุนรางวัล R&D อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

2. กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 2 คน ในเรื่องของการแจ้งเข้า-ออกประกันสังคมผู้ช่วยนักวิจัย อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย โดย**ปัญหาที่พบ**คือทางกองบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่เก็บข้อมูลในรูปแบบที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ เลยไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้เลย

3. กองแผนงาน มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องขอข้อมูลสรุปโครงการวิจัยของสถาบัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

4. สกว. มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องการเซ็นสัญญาเงินทุนวิจัย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

5. กองบริการการศึกษา มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องการส่งผลการอ่านผู้ประเมิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

6. ศูนย์บริการวิชาการ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องขอข้อมูลสรุปโครงการวิจัยผ่านศูนย์บริการวิชาการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

ประเมินโดย กลุ่มงานการเงินและพัสดุ โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองคลังและพัสดุ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง **ปัญหาที่พบ** ในเรื่องการติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงินให้คู่ค้าทางสำนักวิจัยไม่สามารถตรวจสอบได้ต้องถามการเงินส่วนกลางเป็นหลัก กรณีนี้ทำให้เกิดความวุ่นวาย **ข้อเสนอแนะ** ควรมีระบบติดตามที่สะดวกต่อคู่ค้าและเจ้าหน้าที่ประสานงาน

2. กองแผนงาน (งานประกัน) มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องงานประกันคุณภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด **ปัญหาที่พบ** ในเรื่องความสับสนในเรื่องเอกสารที่เป็นไฟล์ล่าสุด และไม่มีข้อเสนอแนะ

3. หจก.ทรัพย์เจริญ แทรเวล (2067) มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องการจ้าง อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง **ปัญหาที่พบ** คนขับรถไม่ชำนาญทางและไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร และเจ้าหน้าที่ของบริษัททำเอกสารผิดพลาดหลายครั้ง และไม่มีข้อเสนอแนะ

4. บริษัท บุโร เวอร์ทิส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท กรีน เน็ตเวิร์ค โซลูชั่น และร้านบ้านปาย มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 3 คน ในเรื่องการซื้อ และการจ้าง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

5. บริษัท มายเว็บ จำกัด และ หจก. ก่อพงษ์ ไอ เอ ซัพพลาย มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 2 คน ในเรื่องการจัดซื้อ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

6. บริษัท ชิปปี้เวิลด์ จำกัด และคุณปิยภรณ์ คุณาธรรม มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 2 คน ในเรื่องจ้างทำระบบลงทะเบียน และจ้างถ่ายเอกสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

7. บริษัทแกรนด์ พ้อยท์ และร้านวิสคอมเซ็นเตอร์ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 2 คน ในเรื่องจ้างทำโปสเตอร์ และจ้างทำใบประกาศ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

8. บริษัท อพอลโล เวิลด์ จำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องจ้างทำทัวร์สัมมนาสำนัก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก **ปัญหาที่พบ** มีการขอเอกสารบริษัทใหม่หลายครั้ง และไม่มีข้อเสนอแนะ

9. บริษัท เอส เอส ฟลอไทล์ฯ จำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องจ้างปรับปรุงสำนักงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก **ปัญหาที่พบ** ติดต่อนักงาน และผู้ประสานงานของบริษัทยาก และไม่มีข้อเสนอแนะ

10. บริษัท แมกซิโมชั่น จำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องจ้างทำวีดิทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก **ปัญหาที่พบ** จัดส่งเอกสารผิด ต้องแก้ไข 2 ครั้ง และไม่มีข้อเสนอแนะ