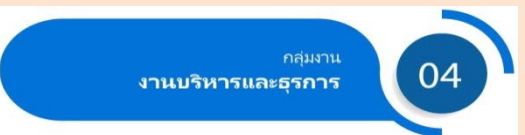
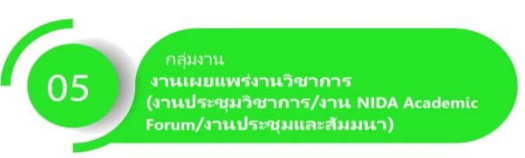


รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัย

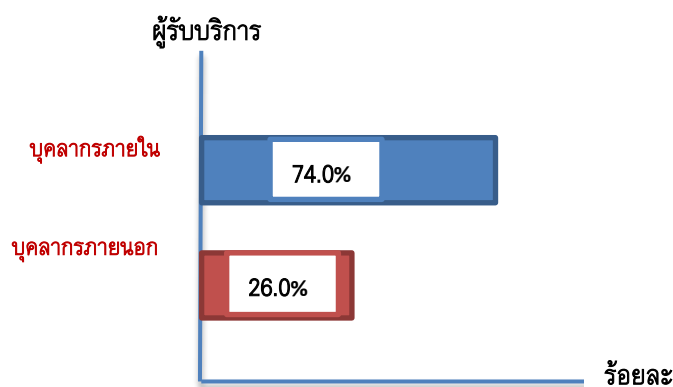
ตามพันธกิจของ สำนักวิจัย กำหนดให้มีหน้าที่ในการผลิต ประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน การให้บริการวิชาการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานวิจัย และการจัดทำวารสารวิชาการ รวมทั้งทำหน้าที่ เป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการกองทุนวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการ ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตาม พันธกิจ ทางสำนักวิจัย จึงได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการจากสำนักวิจัย **ประจำเดือน มกราคม - มิถุนายน 2564 จำนวน 96 คน** โดยจำแนกตาม ภาระงานที่ให้บริการแต่ละกลุ่มงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของเพศผู้รับบริการจำแนกตามภาระงานแต่ละกลุ่มงานที่ให้บริการ

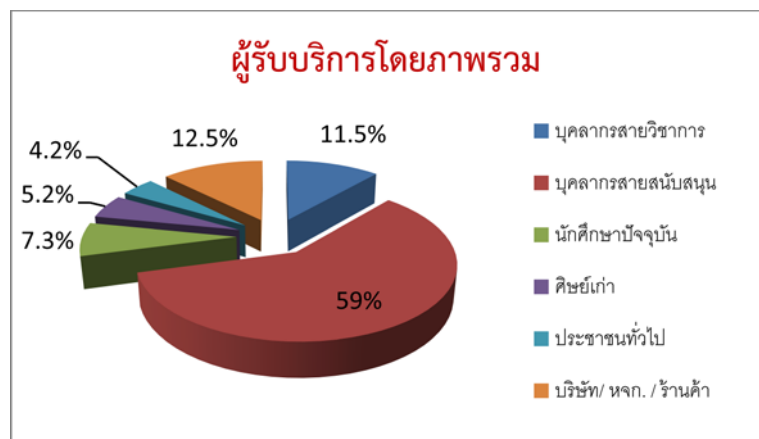
ภาระงาน	จำนวน		ร้อยละ		ภาพรวม	
					จำนวน	ร้อยละ
 01 กลุ่มงาน งานส่งเสริมและประสานงานวิจัย	9	18	33.3	66.7	27	28.13
 02 กลุ่มงาน งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร)	4	4	50.0	50.0	8	8.33
 03 กลุ่มงาน งานพิธี (เฉพาะด้านการจัดซื้อจัดจ้าง)	4	8	33.3	66.7	12	12.50
 04 กลุ่มงาน งานบริหารและธุรการ	26	1	96.3	3.7	27	28.13
 05 กลุ่มงาน งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนา)	10	12	45.5	54.5	22	22.92
โดยภาพรวม	28	68	29.2	70.8	96	100

ประเภทของผู้รับบริการ

โดยภาพรวมผู้ที่มารับบริการเป็นบุคลากรภายในของสถาบัน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และบุคลากรภายนอก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 สำหรับประเภทของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ ผู้ที่มารับบริการมากเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากรสายสนับสนุน มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาเป็นบริษัท/ หจก. / ร้านค้า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนบุคลากรสายวิชาการ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5



รูปภาพที่ 1 กราฟแสดงร้อยละของผู้ที่มารับบริการโดยภาพรวม



รูปภาพที่ 2 กราฟแสดงร้อยละของประเภทของผู้รับบริการ

การติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัย

กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย



กลุ่มงานบริหาร และธุรการ



กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ



กลุ่มงานการเงิน และพัสดุ



กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ



กลุ่มงานที่มีการติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ **กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย** ภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับกองทุนส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย งานทุนงบประมาณแผ่นดิน และ **กลุ่มงานธุรการและการรับ-ส่งเอกสาร** ภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานบุคคล งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานพิมพ์ งานอาคารสถานที่ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1

กลุ่มงานที่มีการติดต่อขอรับบริการรองลงมา คือ **งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย)** ภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่งานวิจัย ประชุมวิชาการ/สัมมนา ที่มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

กลุ่มงานที่มีการติดต่อขอรับบริการรองลงมา คือ **งานพัสดุ (เฉพาะ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง)** ภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ งานการเงิน และบัญชี งานพัสดุ ที่มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

กลุ่มงานที่มีการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด คือ **งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานบทความตีพิมพ์ / งานวารสาร)** ภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ งานบทความตีพิมพ์และวารสารสถาบัน ที่มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัย

ผู้ที่มารับบริการสำนักวิจัยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 การติดต่อโทรศัพท์จึงเป็นช่องทางแรกที่มีผู้รับบริการติดต่อมามากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือการติดต่อด้วยตัวเอง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และการติดต่อทางระบบเทคโนโลยี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ



**ติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้มารับบริการโดยภาพรวม มีจำนวน 38 คน
คิดเป็นร้อยละ 39.6 แยกออกเป็นตามภาระหน้าที่ดังนี้**

1

กลุ่มงานบริหารและธุรการ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

2

กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

3

งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆของสำนักวิจัย) มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

4

กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ (งานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร) มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

5

งานพัสดุ (เฉพาะ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง) มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0



ติดต่อด้วยตัวเอง ผู้มารับบริการมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

1

งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆของสำนักวิจัย) มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

2

กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

3

กลุ่มงานบริหารและธุรการ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

4

กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ (งานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร) มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

5

งานพัสดุ (เฉพาะ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง) มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7



ระบบเทคโนโลยี ผู้มารับบริการมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

- 1 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0
- 2 งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย) มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0
- 3 งานพัสดุ (เฉพาะ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง) มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0
- 4 กลุ่มงานบริหารและธุรการ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0
- 5 กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ (งานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร) มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0



ติดต่อจดหมายหนังสือราชการ ผู้มารับบริการมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

- 1 กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0
- 2 กลุ่มงานบริหารและธุรการ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ข้อมูลความพึงพอใจ



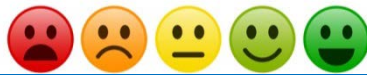
ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.2

ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.7

ในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย: อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.7

ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้			
งานส่งเสริมและประสานงานวิจัย	อันดับความพึงพอใจ	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการงานวิจัยมีความถูกต้อง ครบถ้วน เช่น สัญญาการรับทุน	รับฟังหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
		คิดเป็นร้อยละ 91.7	คิดเป็นร้อยละ 95.6
	2	การประชาสัมพันธ์ข่าวทุนวิจัย เช่น แหล่งทุนที่กำลังเปิดรับข้อเสนอโครงการ และ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการเกี่ยวกับงานวิจัย เช่น ขั้นตอนการขอรับทุน, ขั้นตอนการรับสมัครผู้ช่วยนักวิจัย ฯลฯ	เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก และท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ
		คิดเป็นร้อยละ 90.4	คิดเป็นร้อยละ 94.8
	3	ความเหมาะสมของจำนวนเงินในการสนับสนุนทุนวิจัย (ทุนภายใน)	
		คิดเป็นร้อยละ 88.9	
ภาพรวมเฉพาะด้าน		คิดเป็นร้อยละ 89.8	คิดเป็นร้อยละ 95.0
ความพึงพอใจโดยภาพรวมของกลุ่มงาน		คิดเป็นร้อยละ 91.8	


ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานบทความตีพิมพ์/งาน วารสาร)	อันดับ ความพึงพอใจ	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1	ระบบการจัดการงานวารสารวิชาการมีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
		คิดเป็นร้อยละ 85.0	คิดเป็นร้อยละ 90.0
	2	มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ
		คิดเป็นร้อยละ 82.5	คิดเป็นร้อยละ 87.7
	3	มีการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก, ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
		คิดเป็นร้อยละ 80.0	คิดเป็นร้อยละ 82.5
ภาพรวมเฉพาะด้าน		คิดเป็นร้อยละ 82.0	คิดเป็นร้อยละ 85.0
ความพึงพอใจโดย ภาพรวมของกลุ่มงาน		คิดเป็นร้อยละ 75.0	


ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

งานพัสดุ (เฉพาะ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง)	อันดับความพึงพอใจ	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1	ช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างเหมาะสม และ ระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
		คิดเป็นร้อยละ 95.0	คิดเป็นร้อยละ 100.0
	2	มีการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว และ สถานที่สำหรับติดต่องานต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ
		คิดเป็นร้อยละ 90.0	คิดเป็นร้อยละ 98.3
	3	ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
		คิดเป็นร้อยละ 88.3	คิดเป็นร้อยละ 96.7
ภาพรวมเฉพาะด้าน		คิดเป็นร้อยละ 91.7	คิดเป็นร้อยละ 98.7
ความพึงพอใจโดยภาพรวมของกลุ่มงาน		คิดเป็นร้อยละ 98.3	



ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

งานบริหารและธุรการ	อันดับ ความพึงพอใจ	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1	มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่ชัดเจน	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี ความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก, ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับ ความต้องการ และ รับฟัง ปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการอย่างเต็มที่
		คิดเป็นร้อยละ 94.1	คิดเป็นร้อยละ 96.3
	2	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่า เทียมกัน และ มีการแจ้งกลับ/ ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้ รวดเร็ว	เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
		คิดเป็นร้อยละ 93.3	คิดเป็นร้อยละ 95.6
	3	ระบบการจัดการงานธุรการมีความ เหมาะสมและน่าเชื่อถือ และ สถานที่ สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	
		คิดเป็นร้อยละ 92.6	
ภาพรวมเฉพาะด้าน		คิดเป็นร้อยละ 93.2	คิดเป็นร้อยละ 96.0
ความพึงพอใจโดย ภาพรวมของกลุ่มงาน		คิดเป็นร้อยละ 95.6	


ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/ งานประชุมและสัมมนา อื่นๆของสำนักวิจัย)	อันดับ ความพึงพอใจ	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับ บริการมีความรวดเร็ว และ ความพร้อม ของสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ ในงาน	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
		คิดเป็นร้อยละ 90.0	คิดเป็นร้อยละ 92.7
	2	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานมีความ เหมาะสม ใช้งานสะดวก เช่น แบบฟอร์มข้อเสนอโครงการ แบบ ประเมินบทความ เป็นต้น, รูปแบบการ จัดงานประชุมวิชาการระดับชาติและ นานาชาติ หรือ NIDA Academic Forum มีความทันสมัยและน่าสนใจ และ การ ประชาสัมพันธ์การจัดงานประชุม/ สัมมนาต่างๆ มีความเหมาะสม และทั่วถึง	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการอย่างเต็มที่
	3		เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี ความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก และ ท่านได้รับการบริการที่ ตรงกับความต้องการ
		คิดเป็นร้อยละ 89.1	คิดเป็นร้อยละ 90.0
ภาพรวมเฉพาะด้าน		คิดเป็นร้อยละ 89.5	คิดเป็นร้อยละ 90.7
ความพึงพอใจโดย ภาพรวมของกลุ่มงาน		คิดเป็นร้อยละ 89.1	