

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัย

(ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561)

ข้อมูลความพึงพอใจ

ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักวิจัยประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 37 คน

1. ข้อมูลทั่วไป

- ความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 เป็นเพศชายจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

- ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ บุคคลทั่วไป/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

- ส่วนของการติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัยมากที่สุดจะเป็นการติดต่องานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาการติดต่องานธุรการและการรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และติดต่องานกองทุนส่งเสริมงานวิจัย กับ ติดต่องานการเงินและพัสดุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

- ส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิจัยจะเป็นการติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด 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

2. ข้อมูลความพึงพอใจ

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.4 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.2 และความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนน้อยสุดจะเป็นกระบวนการ/ขั้นตอนในส่วนของการมีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.4

- ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเท่ากันอยู่ 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น และ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8 น้อยสุดจะเป็นส่วนของเจ้าหน้าที่ พูดยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.6

ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.2

ข้อมูลความพึงพอใจในการ**รับบริการ**จากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม **มีจำนวน 4 กลุ่มงาน**

ประเมินโดย กลุ่มงานบริหารและธุรการ โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่อง กระบวนการคัดเลือก และการกำหนดกรอบตำแหน่ง ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกองบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ
2. กองแผนงาน มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่อง ความเสี่ยง และระบบ SMS ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกองแผนงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ
3. กลุ่มงานวินัยและนิติการ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่อง คำสั่งต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำนักวิจัยของกลุ่มงานวินัยและนิติการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

ประเมินโดย กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองคลังและพัสดุ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 6 คน ในเรื่อง การเบิกเงินเดือนผู้ช่วยนักวิจัย และเบิกเงินกองทุนวิจัย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ
2. กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 4 คน ในเรื่องของการแจ้งเข้ากับแจ้งออกรายชื่อผู้ช่วยในระบบ MIS และประกันสังคมผู้ช่วยนักวิจัย โดยในเรื่องระบบ MIS อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่พบปัญหา ส่วนในเรื่อง ประกันสังคมผู้ช่วยนักวิจัยคน อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด **ข้อเสนอแนะ** ควรปรับปรุงเอกสารให้เป็นปัจจุบัน เช่น รายชื่อ โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนสามารถเลือกได้
3. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน ในเรื่องระบบ RMS อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ปัญหาที่พบมีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากปัญหาด้านเทคนิค บางอย่างทางสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศต้องแจ้งให้บริษัทเป็นผู้แก้ไข

ประเมินโดย กลุ่มงานกองคลังและพัสดุ โดยผู้ได้รับการประเมิน มีดังนี้

1. กองคลังและพัสดุ มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ไม่พบปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ

ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561

2. บริษัทยูโรเวอร์ทิส (ฝ่ายประสานงาน) ในเรื่องประสานงานตรวจประเมิน มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 คน อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย พบปัญหา ในเรื่องการติดต่อไม่ได้ และไม่เคยติดต่อกลับลูกค้า ใช้การส่งเมลล์เพียงอย่างเดียว ข้อเสนอแนะ ควรแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างละเอียด และติดตามผลที่แจ้งด้วย

3. กองกลาง (ฝ่ายอาคาร) มีจำนวนผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ปัญหา เข้าพบยากบางที่ไม่อยู่ที่โต๊ะทำงาน ข้อเสนอแนะ ควรติดต่อ และแจ้งไว้ล่วงหน้า
