

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัย

(ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563)

ข้อมูลความพึงพอใจ

ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักวิจัยประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 93 คน

1. ข้อมูลทั่วไป

- ความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 เพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

- ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาเป็นบุคคลภายนอกสายวิชาการ/สายสนับสนุน/ศิษย์เก่า/ประชาชนทั่วไป/บริษัท/ หจก. /ร้านค้า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และบุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

- การติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัยมากที่สุดจะเป็นการติดต่องานบริหารและธุรการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมางานส่งเสริมและประสานงานวิจัย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และกลุ่มงานที่มาติดต่อน้อยที่สุด งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆของสำนักวิจัย) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

- ช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิจัยจะเป็นการติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาติดต่อผ่านโทรศัพท์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และการติดต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

1.กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย ติดต่องานส่งเสริมและประสานงานวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 24 คน โดยแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 เพศชาย

จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และเป็นบุคลากรภายในสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ ในส่วนของ**ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ**จากกลุ่มงานจะเป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาการติดต่อทางโทรศัพท์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

2. กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่องานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/ งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 9 คน โดยแยกตาม**เพศ** เป็นเพศหญิงจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 เพศชายจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาเป็นบุคคลภายนอก/บุคลากรสายวิชาการ/ศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ ในส่วนของ**ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ**จากกลุ่มงานจะเป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาติดต่อผ่านโทรศัพท์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และผ่านทางจดหมาย/ หนังสือราชการ กับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1

3. กลุ่มงานการเงินและพัสดุ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 คน โดยแยกตาม**เพศ** เป็นเพศหญิงจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 เป็นเพศชายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นบุคคลภายนอก บริษัท/ หจก. / ร้านค้า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ในส่วนของ**ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ**จากกลุ่มงานส่วนใหญ่จะเป็นการโทรศัพท์ติดต่อมา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาติดต่อด้วยตัวเอง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

4.กลุ่มงานบริหารและธุรการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน โดยแยกตาม**เพศ** เป็นเพศหญิงจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 เป็นเพศชายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 และเป็นบุคลากรภายนอกศิษย์เก่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 **ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ**จากกลุ่มงานส่วนใหญ่จะมาติดต่อด้วยตัวเอง และทางโทรศัพท์ มีจำนวนเท่ากัน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาติดต่อผ่าน

ทางจดหมาย/ หนังสือราชการ กับทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนเท่ากัน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

5. งานเผยแพร่งานวิชาการ (งานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆของสำนักวิจัย) มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 18 คน โดยแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 เป็นเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ส่วนประเภทของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายนอกจากบริษัท/ หจก. / ร้านค้า/บุคลากรสายวิชาการ/ศิษย์เก่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นบุคลากรภายในสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และบุคลากรภายในสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ ในส่วนของช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มงานจะมาติดต่อด้วยตัวเอง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาช่องทางโทรศัพท์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และ จดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

2. ข้อมูลความพึงพอใจ

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.2

- ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.2 และน้อยสุดจะเป็นส่วนของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0

- ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.8

ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

1. กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับอยู่ 3 กระบวนการ คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวทุนวิจัย เช่น แหล่งทุนที่กำลังเปิดรับข้อเสนอโครงการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการงานวิจัยมีความถูกต้อง ครบถ้วน เช่น สัญญาการรับทุน และความเหมาะสมของ จำนวนเงินในการสนับสนุนทุนวิจัย (ทุนภายใน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาการ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการเกี่ยวกับงานวิจัย เช่น ขั้นตอนการขอรับทุน, ขั้นตอนการรับสมัครผู้ช่วย นักวิจัย ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 และน้อยที่สุดจะเป็นส่วนของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ประเภททุนมีความหลากหลาย ตรงตามความต้องการ (ทุนภายใน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.6 ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.4 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 และ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และ การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 ส่วนในภาพรวมต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิด เป็นร้อยละ 93.4

2. กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่อบทความตีพิมพ์/งานวารสาร ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.2 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือ ระบบการจัดการงานวารสารวิชาการมีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และมีการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อ การขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6 และน้อยที่สุดจะเป็นมีการประชาสัมพันธ์/ การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการเกี่ยวกับการตีพิมพ์วารสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 ส่วนใน ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการงานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อคือ เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงาน **เผยแพร่งานวิชาการ** งานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6

3.กลุ่มงานการเงินและพัสดุ ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างเหมาะสม และสถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมามีระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.6 ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4

4.กลุ่มงานบริหารและธุรการ ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริหารและธุรการ พบว่า ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว และสถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมา มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียม

กันและมีลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระบบการจัดการงานธุรการมีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 **ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารและธุรการ** อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.6 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 รองลงมาเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.6 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 **ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริหารและธุรการ** อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4

5.กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่อกับงานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า **ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบการจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ หรือ NIDA Academic Forum มีความทันสมัยและน่าสนใจ และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานมีความเหมาะสม ใช้งานสะดวก เช่น แบบฟอร์มข้อเสนอโครงการ แบบประเมินบทความ เป็นต้น 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความพร้อมของสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2 **ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ** ติดต่อกับงานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย อยู่ในระดับ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.2 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.8 **ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงานเผยแพร่งาน**

วิชาการ ติดต่องานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/ งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย
อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2