

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นหน่วยงานด้านการวิจัยและพัฒนา ภายใต้การกำกับของ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าภายนอกซึ่งเข้ารับบริการในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านถ่ายทอดเทคโนโลยี
2. ด้านมาตรการส่งเสริมการเงิน ภาษีและบัญชีนวัตกรรม
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางวิทยาศาสตร์และนิคมวิจัยของประเทศ
4. การเพิ่มบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม (ด้านพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)
5. ด้านบริการที่ปรึกษา
6. ด้านวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย รับจ้างวิจัย ร่วมวิจัย บริการเทคนิควิชาการ
7. ด้านบริการวิเคราะห์ทดสอบ

ผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายนอก (การให้บริการ) ของ สวทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564				
ด้านการบริการ	คะแนน	ร้อยละ	จำนวนลูกค้าทั้งหมด (N)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (n)
ด้านถ่ายทอดเทคโนโลยี	3.84	95.92	178	170
ด้านมาตรการส่งเสริมการเงิน ภาษีและบัญชีนวัตกรรม	3.77	94.19	148	137
ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางวิทยาศาสตร์และนิคมวิจัยของประเทศ	3.79	94.75	1889	1718
ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางวิทยาศาสตร์และนิคมวิจัยของประเทศ [ด้านพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี]	3.74	93.62	2576	2537
ด้านบริการที่ปรึกษา	3.78	94.63	1631	1631
ด้านวิจัยและพัฒนา [รับจ้างวิจัย ร่วมวิจัย บริการเทคนิควิชาการ]	3.71	92.77	172	71
ด้านบริการวิเคราะห์ทดสอบ	3.69	92.28	2035	896
ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจ สวทช.	3.76	94.01	8629	7160

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้า

โดยผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายนอก (การให้บริการ) สวทช. แยกตามด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านถ่ายทอดเทคโนโลยี มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 178 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 170 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 95.92 คะแนนความพึงพอใจ 3.83

ด้านมาตรการส่งเสริมการเงิน ภาษีและบัญชีนวัตกรรม มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 148 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 137 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 94.19 คะแนนความพึงพอใจ 3.77

ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางวิทยาศาสตร์และนิคมวิจัยของประเทศ มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 1889 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1718 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 94.75 คะแนนความพึงพอใจ 3.79

ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางวิทยาศาสตร์และนิคมวิจัยของประเทศ [ด้านพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี] มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 2576 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 2537 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 93.62 คะแนนความพึงพอใจ 3.74

ด้านบริการที่ปรึกษา มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 1631 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1631 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 94.63 คะแนนความพึงพอใจ 3.78

ด้านวิจัยและพัฒนา [รับจ้างวิจัย ร่วมวิจัย บริการเทคนิควิชาการ] มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 172 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 71 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 92.77 คะแนนความพึงพอใจ 3.71

ด้านบริการวิเคราะห์ทดสอบ มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 2035 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 896 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 92.28 คะแนนความพึงพอใจ 3.69

สรุปภาพรวมความพึงพอใจลูกค้าภายนอก ประจำปีงบประมาณ 2564 ของ สวทช. มีจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น 8629 ราย (N) และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 7160 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 94.01 คะแนนความพึงพอใจ 3.76

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ผลประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายนอกภาพรวมของสำนักงานสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายขององค์กรที่ร้อยละ 85 โดยปัญหาที่พบ คือ บางบริการที่ลูกค้าตอบกลับมาค่อนข้างน้อยทำให้ ระดับความเชื่อมั่น (Confidence level) ยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่ร้อยละ 95 ซึ่งมีการแก้ไขโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบเพิ่มเติมการกระตุ้น ติดตาม ขอความร่วมมือให้ลูกค้าเพื่อทำการประเมินมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินรายมิติ ประกอบกับข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำมาสู่การแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานการให้บริการในประเด็นที่มีผลคะแนนความพึงพอใจน้อย นอกจากนี้ ผู้บริหารได้ให้แนวทางการดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมกรณีการให้บริการควรมีการจัดส่งแบบประเมินให้กับผู้รับบริการทันทีเพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อกับทางผู้รับบริการและได้ผลการประเมินกลับมาอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน มีการนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านบริหารจัดการภายในที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกวันอังคารที่ 3 ของเดือนทุกเดือน โดยมี ดร. ณรงค์ ศิริเลิศวรกุล ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นประธาน และมีผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการศูนย์แห่งชาติ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และผู้บริหารระดับกลางที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการติดตามการดำเนินการของ สวทช.