

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นหน่วยงานด้านการวิจัยและพัฒนา ภายใต้การกำกับของ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าภายนอกซึ่งเข้ารับการบริการในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย

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

ผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายนอก (การให้บริการ) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565				
ด้านการบริการ	คะแนน	ร้อยละ	จำนวนลูกค้าทั้งหมด (N)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (n)
ด้านถ่ายทอดเทคโนโลยี	3.83	95.68	147	140
ด้านมาตรการส่งเสริมการเงิน ภาษีและบัญชีนวัตกรรม	3.73	93.34	189	181
ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางวิทยาศาสตร์และ นิคมวิจัยของประเทศ	3.85	96.13	2805	2623
ด้านพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.73	93.27	5212	4814
ด้านบริการที่ปรึกษา	3.81	95.19	813	812
ด้านวิจัยและพัฒนา [รับจ้างวิจัย ร่วมวิจัย บริการเทคนิควิชาการ]	3.61	90.30	200	66
ด้านบริการวิเคราะห์ทดสอบ	3.70	92.47	1703	590
ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจ สวทช.	3.77	94.22	11069	9226

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้า

โดยผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายนอก (การให้บริการ) สวทช. แยกตามด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านถ่ายทอดเทคโนโลยี มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้น 147 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ (n) จำนวน 140 ราย โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 95.68 คะแนนความพึงพอใจ 3.83

ด้านมาตรการส่งเสริมการเงิน ภาษีและบัญชีนวัตกรรม มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้น 189 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ (n) จำนวน 181 ราย โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 93.34 คะแนนความพึงพอใจ 3.73

ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางวิทยาศาสตร์และนิคมวิจัยของประเทศ มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้น 2805 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ (n) จำนวน 2623 ราย โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 96.13 คะแนนความพึงพอใจ 3.85

ด้านพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (การเพิ่มบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม) มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้นจำนวน 5212 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 4814 ราย (n) โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 93.27 คะแนนความพึงพอใจ 3.73

ด้านบริการที่ปรึกษา มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้น 813 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ (n) จำนวน 812 ราย โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 95.19 คะแนนความพึงพอใจ 3.81

ด้านวิจัยและพัฒนา [รับจ้างวิจัย ร่วมวิจัย บริการเทคนิควิชาการ] มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ (n) จำนวน 66 ราย โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 90.30 คะแนนความพึงพอใจ 3.61

ด้านบริการวิเคราะห์ทดสอบ มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้น 1703 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ (n) จำนวน 590 ราย โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 92.47 คะแนนความพึงพอใจ 3.70

สรุปภาพรวมความพึงพอใจลูกค้าภายนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของ สวทช. มีจำนวนผู้รับบริการ (N) จำนวนทั้งสิ้น 11069 ราย และผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจ (n) จำนวน 9226 ราย โดยผลการประเมินความพึงพอใจร้อยละ 94.22 คะแนนความพึงพอใจ 3.77

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าภายนอกภาพรวมของสำนักงานฯ สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายขององค์กรที่ร้อยละ 85 โดยบริการด้านวิจัยพัฒนา ลดลงจากปีที่ผ่านมา 2% แต่ทั้งนี้ยังสามารถทำได้สูงกว่าค่าเป้าหมายอยู่ค่อนข้างมากและไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด ในอนาคตสามารถเพิ่มเติมการวิเคราะห์ข้อมูลรายมิติ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การปรับปรุงประเด็นที่มีผลคะแนนน้อย และเพิ่มความพึงพอใจได้ ปัญหาอื่นที่พบ คือ บางบริการที่ลูกค้าตอบกลับมาค่อนข้างน้อยทำให้ ระดับความเชื่อมั่น (Confidence level) ยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่ร้อยละ 95 ซึ่งมีการแก้ไขโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบเพิ่มเติมการกระตุ้น ติดตาม ขอความร่วมมือให้ลูกค้าทำการประเมินมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินรายมิติ ประกอบกับข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำมาสู่การแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานการให้บริการในประเด็นที่มีผลคะแนนความพึงพอใจน้อย นอกจากนี้ ผู้บริหารได้ให้แนวทางการดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมกรณีการ

ให้บริการควรมีการจัดส่งแบบประเมินให้กับผู้รับบริการทันทีเพื่อไม่ให้ขาดการติดต่อกับทางผู้รับบริการและได้ผลการประเมินกลับมาอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายนอก ได้มีการนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านบริหารจัดการภายในที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกวันอังคารที่ 3 ของเดือนทุกเดือน โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นประธาน และมีผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการศูนย์แห่งชาติ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และผู้บริหารระดับกลางที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการติดตามการดำเนินงานของ สวทช.