



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบที่ ๑



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทนำ	๑
วิธีการสำรวจ	๑ - ๒
สรุปผลการสำรวจ	๓ - ๕
ภาคผนวก	
☞ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ประจำปิ้งประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๑ (แบบสำรวจออนไลน์)	
☞ ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ประจำปิ้งประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๑ (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ* ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบที่ ๑ ในประเด็นดังนี้ ๑.ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตามหัวข้อ ๑.๑)กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑.๒)เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๑.๓)การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ๑.๔)สิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ และ ๑.๕)คุณภาพการบริการ ๒.ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ๓.ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนี้ ๔.ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม และ ๕.จุดเด่นของการให้บริการ โดยเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้ผู้รับบริการรับทราบและนำข้อมูลข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

*กระบวนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ระบบประชุมทางไกล สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ รวมถึงบริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบ DPIS ระบบสารบรรณออนไลน์ เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

กลุ่มผู้ถูกสำรวจ ได้แก่ บุคลากรที่ใช้งานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบประชุมทางไกล งานบริการด้านระบบงานต่างๆ (เช่น ระบบสารบรรณ, ระบบครุภัณฑ์ยานพาหนะ, AMS, DPIS ฯลฯ) และงานบริการด้านปรับปรุงแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งการสำรวจในครั้งนี้เป็นการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งได้จัดส่งหนังสือแจ้งไปที่หน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้รับทราบและแจ้งผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องจำนวน ๓๔๑ ราย เพื่อร่วมดำเนินการตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยใช้ระยะเวลาในการสำรวจเป็นจำนวน ๓๑ วัน หลังจากครบกำหนดแล้วเราได้รับข้อมูลการตอบกลับเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๒๓๑ ราย

จากการสรุปแบบสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง ๒๓-๓๘ ปี การศึกษาขั้นต่ำคือระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานกระทรวง ประสบการณ์การทำงาน ๐-๕ ปี และความถี่ในการรับบริการ ๑-๕ ครั้ง/เดือน งานบริการที่เคยใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณภาพบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ ตามลำดับ ในด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป รองลงมา ได้แก่ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด และถ้ามีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนี้ ได้แก่ ๑) อยากรจะได้รับการแจ้งเตือนทาง mail หรือ เบอร์ ส่วนกลางเพื่อทราบว่าจะเข้ามาใช้บริการวันไหน เพราะบางครั้งมาในวันที่เจ้าของเรื่องไม่อยู่แล้วก็กลับไปเฉยๆ ไม่แจ้งอะไร ๒) ระบบสารบรรณมีปัญหาบ่อย ๓) ที่ทำการน่าจะติดต่อกันและอยู่รวมกันและง่ายต่อการติดต่อ ๔) น่าจะสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมที่ควรเปลี่ยนเพราะการใช้งานยาวนานเกินระยะเวลาที่ต้องใช้งาน เช่น โปรแกรมเก่า เครื่องเกิน ๑๐ปี เป็นต้น ๕) ระบบอินเทอร์เน็ต แจ้งว่าไม่ปลอดภัยบ่อยมาก

ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม ได้แก่ ๑) ปรับปรุงให้ระบบอินเทอร์เน็ตเสถียรกว่าเดิม ๒) หากลดระยะเวลารอซ่อมได้จะดีมาก ๓) อยากรู้ให้เปิดอบรมการแก้ไขคอมพิวเตอร์ ๔) บางส่วนของกองอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ในส่วนของสัญญาณ Wifi ทำให้การทำงานไม่สะดวก ๕) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อกลับทางไลน์ของผู้แจ้งซ่อมด้วย (โทรศัพท์บางครั้งไม่ได้อยู่ที่โต๊ะทำงาน)

จุดเด่นของการให้บริการ ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มี Service Mind ๒) ให้คำตอบที่ชัดเจนและช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ทุกเวลา ๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ๕) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

รายงานผล

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

บทนำ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในของวิทยาลัยการแพทย์ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายของ วิทยาลัยการแพทย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
๒. บริหารจัดการและประสานระบบฐานข้อมูลภายในเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลย่อยที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายของวิทยาลัยการแพทย์
๓. วิเคราะห์แนวโน้มและทดสอบการนำโปรแกรมสำเร็จรูปและโปรแกรมประยุกต์ที่เหมาะสมมาใช้งานของวิทยาลัยการแพทย์
๔. เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์
๕. ศึกษาความต้องการและเผยแพร่ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินงานภายใต้กรอบการประเมิน ๔ มิติ ได้แก่ มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผล มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มิติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพของการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” และให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนองานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๑ คือ กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงานบริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่ามึผลกระทบต่อผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

๑. ประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ
๒. ประเมินระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
๓. ข้อข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
๔. จุดเด่นของการให้บริการ

วิธีการสำรวจ

วิธีการสำรวจ ระยะเวลาและขนาดข้อมูล

การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างจะเป็นผู้รับบริการภายในกรมวิทยาลัยการแพทย์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

วิธีการเก็บรวบรวมตัวอย่าง

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ (แบบสำรวจออนไลน์) รวมจำนวนผู้รับบริการของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ๓๔๑ ราย โดยใช้ระยะเวลา ๓๑ วัน ในการสำรวจความพึงพอใจ

การสร้างแบบสำรวจ

แบบสำรวจออนไลน์นี้ พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยทำการแบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจออกเป็น ๔ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ใช้บริการ ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยาลัยการแพทย์ และความถี่ในการขอรับบริการ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลในลักษณะข้อเท็จจริง (Fact) โดยแบบสำรวจประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบชนิดเลือกตอบ ๑ คำตอบ จำนวน ๖ ข้อ ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีระดับการวัดข้อมูลเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ๕ ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ โดยการใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale Questions) ซึ่งจัดอยู่ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน ๒๐ ข้อ โดยการกำหนดระดับมาตราส่วน ๕ ระดับตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=๕ พอใจมาก=๔ พอใจปานกลาง=๓ พอใจน้อย=๒ และพอใจน้อยที่สุด=๑

ส่วนที่ ๓ เป็นคำถามวัดความเชื่อมั่นในคุณภาพของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ๓ ข้อคำถาม ได้แก่ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก โดยการใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale Questions) ซึ่งจัดอยู่ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งกำหนดระดับมาตราส่วน ๕ ระดับตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=๕ พอใจมาก=๔ พอใจปานกลาง=๓ พอใจน้อย=๒ และพอใจน้อยที่สุด=๑

ส่วนที่ ๔ ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ ๖ เป็นจุดเด่นของการให้บริการ จะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุจุดเด่นของการให้บริการ

การประมวลผล การคำนวณคะแนนและการแปรผล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสำรวจออนไลน์กลับมาแล้วนั้น ระบบจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว โดยการคำนวณคะแนน จะคำนวณแยกเป็นรายประเด็นย่อย และรวมเป็นประเด็นหลักอีกครั้ง ส่วนการแปรผลนั้นจะแปรผลในภาพรวมและแยกออกเป็นแต่ละประเด็นหลัก

จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ได้แจ้งข้อมูลไปยังแต่ละหน่วยงานพร้อมแนบรายชื่อผู้รับบริการไปทั้งสิ้น จำนวน ๓๔๑ ราย และได้รับการตอบกลับผ่านออนไลน์มาทั้งสิ้น จำนวน ๒๓๑ ฉบับ โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์

มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจกลับมาจำนวน ๒๓๑ ราย สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. เพศ

ชาย	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๘๐
หญิง	คิดเป็นร้อยละ	๗๙.๒๐

๒. อายุ

อายุต่ำกว่า ๑๘ - ๒๑ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๐.๙๐
อายุ ๒๒ - ๓๘ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๖๔.๙๐
อายุ ๓๙ - ๕๓ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๖๐
อายุ ๕๔ ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ	๕.๖๐

๓. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ	๙.๕๐
ปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ	๗๑.๐๐
ปริญญาโท	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๕๐
ปริญญาเอก	คิดเป็นร้อยละ	๓.๐๐

๔. ประเภทผู้ใช้บริการ

ข้าราชการ	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๒๐
ลูกจ้างประจำ	คิดเป็นร้อยละ	๐.๙๐
พนักงานราชการ	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๖๐
พนักงานกระทรวง	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๙๐
ลูกจ้างชั่วคราว	คิดเป็นร้อยละ	๑.๗๐
อื่น ๆ	คิดเป็นร้อยละ	๑.๗๐

๕. ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยาลัยการแพทย์

๐ - ๕ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๕๐
๖ - ๑๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๐๐
๑๑ - ๑๕ ปี	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๗๐
๑๖ ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๘๐

๖. ความถี่ในการขอรับบริการ

๑ - ๕ ครั้ง/เดือน	คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๔๐
๖ - ๑๐ ครั้ง/เดือน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙๐
มากกว่า ๑๐ ครั้ง/เดือน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๗๐

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๖ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๕ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๗ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๐ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๓ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมา คือ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๐ และถ้ามีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ระบบอินเทอร์เน็ต แจ้งเตือนว่าไม่ปลอดภัยอยู่บ่อยครั้ง
๒. ควรทำการสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรม ที่เสื่อมสภาพ เนื่องจากอายุการใช้งาน ควรเปลี่ยน เช่น โปรแกรมเก่า เครื่องเกิน ๑๐ ปี เป็นต้น
๓. เครื่องคอมพิวเตอร์ในฝ่ายมีเลขครุภัณฑ์ทุกเครื่อง แต่เป็นเลขครุภัณฑ์ที่ยังไม่ขึ้นทะเบียนในระบบ SENAC เป็นส่วนใหญ่ เคยแจ้งไปแล้วแต่ยังไม่ได้รับการขึ้นทะเบียนสักที
๔. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบผู้ดูแลระบบ GFMIS
๕. มีระบบ notification ทาง mail หรือ เบอร์ส่วนกลางเพื่อทราบว่าจะเข้ามารับบริการวันไหน เพราะ บางครั้งมาในวันที่เจ้าของเรื่องไม่อยู่แล้วก็กลับไปเฉยๆไม่แจ้งอะไร
๖. เพิ่มช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
๗. ระบบงานสารบรรณมีปัญหาบ่อยครั้ง
๘. เจ้าหน้าที่ควรทำความเข้าใจแก่ผู้ใช้งานที่ไม่มีความรู้ทางด้านไอที ศัพท์เทคนิค ควรให้คำแนะนำที่ง่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
๙. ที่ทำการควรสะดวก ติดต่อกัน ตั้งอยู่ศูนย์กลางมองเห็นชัดเจนและอยู่ที่เดียวกัน
๑๐. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและตอบคำถามอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๑. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร และควรปล่อยสัญญาณไวไฟให้ครอบคลุม
๒. ลดระยะเวลาในการซ่อมแซมและให้บริการรวดเร็วกว่าเดิม
๓. ระบบขอรับบริการออนไลน์ สามารถแนบไฟล์รูปได้มากกว่า ๑ รูป บางกรณีต้องแนบไฟล์รูปเอกสาร และควรมีการแจ้งเตือนความคืบหน้าของการให้บริการ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์
๔. จัดอบรมความรู้ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
๕. เพิ่มช่องทางติดต่อ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ สายด่วน เป็นต้น

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว
๒. ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ทำให้สะดวก เข้าถึงได้ง่าย
๓. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ สุภาพ อธิบายดี
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจนและช่วยแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
๕. ใช้บริการด้วยความรู้สึกที่ปลอดภัย
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ service mind
๗. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ
๘. มีหลายช่องทางให้ติดต่อเพื่อขอรับบริการ
๙. เมื่อสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและรวดเร็วในการแก้ปัญหา
๑๐. สามารถแก้ไขปัญหาและอธิบายถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาได้

ตารางแนบท้ายที่ ๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ เฉลี่ย
กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ ให้บริการ	การให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร	สิ่งอำนวยความสะดวก จุด ให้บริการ	คุณภาพ การบริการ	
๘๖.๓๓	๙๐.๑๕	๘๔.๕๗	๘๐.๕๓	๘๓.๗๐	๘๕.๐๖

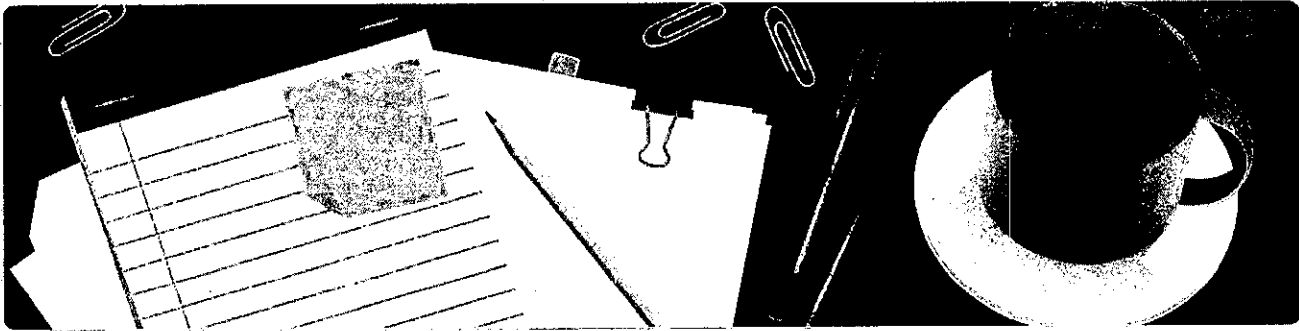
คะแนนเฉลี่ย

$$\frac{(๘๕.๐๖ \times ๑๐๐)}{๑๐๐} = \frac{๘,๕๐๖}{๑๐๐}$$

$$= \underline{๘๕.๐๖}$$

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๑ (แบบสำรวจออนไลน์)



ส่วนที่ 1 จาก 7

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

✕ ⋮

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ* ในช่วงปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจจะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้นั้นจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง

*กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ระบบประชุมทางไกล สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ รวมถึงบริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบ DPIS ระบบสารบรรณออนไลน์ เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ต่อจากส่วนที่ 1 ไปที่ส่วน 2 (ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ)

ส่วนที่ 2 จาก 7

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

✕ ⋮

โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่าน

1.1 เพศ *

ชาย



1.2 อายุ *

- 18 - 21 ปี
- 22 - 38 ปี
- 39 - 53 ปี
- 54 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ *

- ข้าราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานราชการ
- พนักงานกระทรวง
- ลูกจ้างชั่วคราว
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ *

- 0 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี



1.6 ความถี่ในการขอรับบริการ *

- 1 - 5 ครั้ง/เดือน
- 6 - 10 ครั้ง/เดือน
- มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน

หน่วยงานที่รับบริการ *

- 1 สำนักงานเลขานุการกรม
- 2 กองแผนงานและวิชาการ
- 3 สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- 4 สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
- 5 สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- 6 สำนักยาและวัตถุเสพติด
- 7 สถาบันวิจัยสมุนไพร
- 8 สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์
- 9 สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์
- 10 สถาบันชีววัตถุ
- 11 สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
- 12 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 13 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 14 กลุ่มตรวจสอบภายใน
- 15 กองการแพทย์จีโนมิกส์และสนับสนุนนวัตกรรม (กองสนับสนุนนวัตกรรมและอุตสาหกรรมสุขภาพ)
- 16 สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์
- 17 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่



21 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ 7 ขอนแก่น

22 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรดิตถ์

23 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา

24 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี

25 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต

26 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา

ต่อจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 3 จาก 7

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ



คำชี้แจง : โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ
 พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 พอใจน้อยที่สุด=1

โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ *

- บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address
- บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์
- บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบDPIS, ระบบสารบรรณออนไลน์, เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ...

1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1.1 การให้บริการชัดเจน สะดวก ไม่ซับซ้อน *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.1 ความพร้อมในการให้บริการ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

2.2 ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

2.3 กิริยา มารยาทในการให้บริการ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

2.6 ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ได้)

3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเรียน Social Media) *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ นอกจุดบริการ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยสุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์) *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยสุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์(ส่ง e-mail) เป็นต้น *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยสุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

4.4 พื้นที่ให้นั่งรอขณะรับบริการหรือติดต่อประสานงาน *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยสุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

5. คุณภาพการบริการ

คำอธิบาย (ระบุหรือไมก็ได้)

5.1 การบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยสุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

พจนานุกรม

พจนานุกรม

5.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

5.4 ความพร้อมใช้ของระบบที่ให้บริการ *

	1	2	3	4	5	
พอใจน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

ต่อจากส่วนที่ 3 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 4 จาก 7

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ



โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง=5 เห็นด้วย=4 ไม่แน่ใจ=3 ไม่เห็นด้วย=2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง=1

1.1 ท่านคิดว่าบริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ *

	1	2	3	4	5	
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป *

	1	2	3	4	5	
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ต่อจากส่วนที่ 4 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 5 จาก 7

ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)



คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อความคำตอบแบบยาว

ต่อจากส่วนที่ 5 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 6 จาก 7

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม



คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

ข้อความคำตอบแบบยาว

ต่อจากส่วนที่ 6 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 7 จาก 7

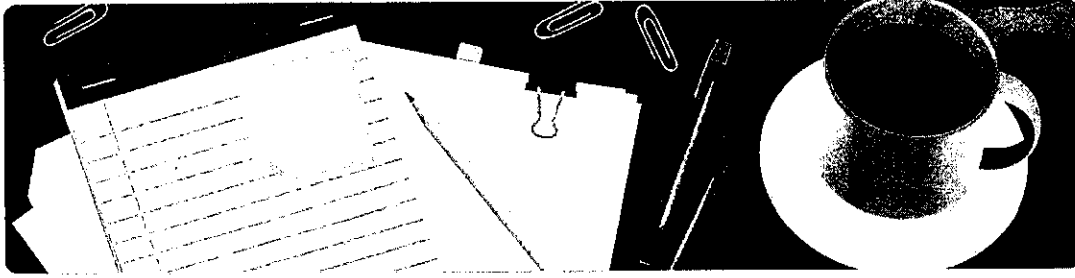


จุดเด่นของการให้บริการ

ข้อความคำตอบแบบยาว



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๑ (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)



แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

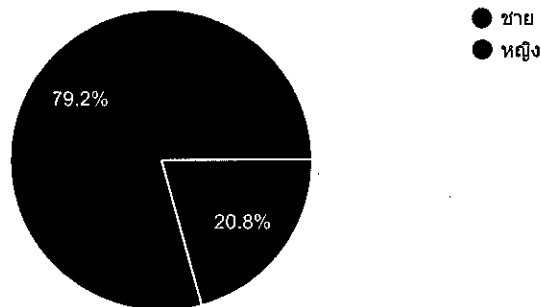
การตอบกลับ 231 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

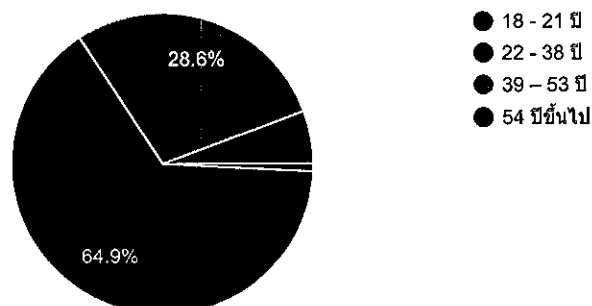
1.1 เพศ

คำตอบ 231 ข้อ



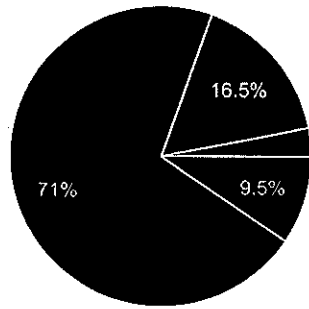
1.2 อายุ

คำตอบ 231 ข้อ



1.3 ระดับการศึกษา

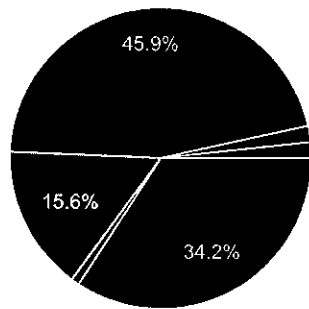
คำตอบ 231 ข้อ



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ

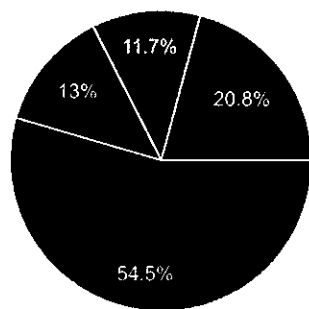
คำตอบ 231 ข้อ



- ข้าราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานราชการ
- พนักงานกระทรวง
- ลูกจ้างชั่วคราว
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

คำตอบ 231 ข้อ



- 0 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี
- 11 - 15 ปี
- 16 ปีขึ้นไป

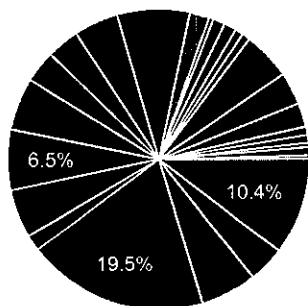
1.6 ความถี่ในการขอรับบริการ

คำตอบ 231 ข้อ



หน่วยงานที่รับบริการ

คำตอบ 231 ข้อ



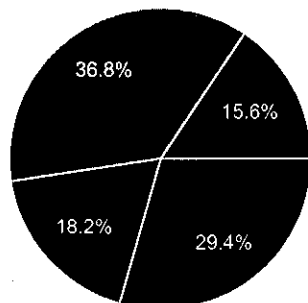
- สำนักงานเลขานุการกรม
- กองแผนงานและวิชาการ
- สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
- สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- สำนักยาและวัตถุเสพติด
- สถาบันวิจัยสมุนไพร
- สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์

△ 1/4 ▽

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำตอบ 231 ข้อ

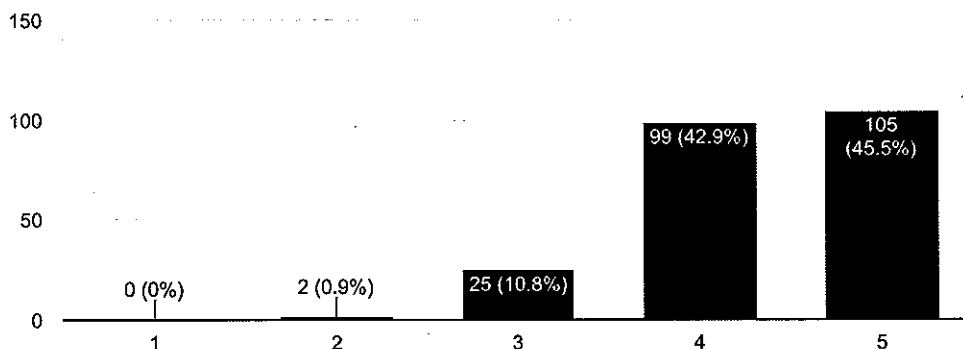


- บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address
- บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์
- บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบ DPIS , ระบบสารบรรณออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยี...

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 การให้บริการชัดเจน สะดวก ไม่ซับซ้อน

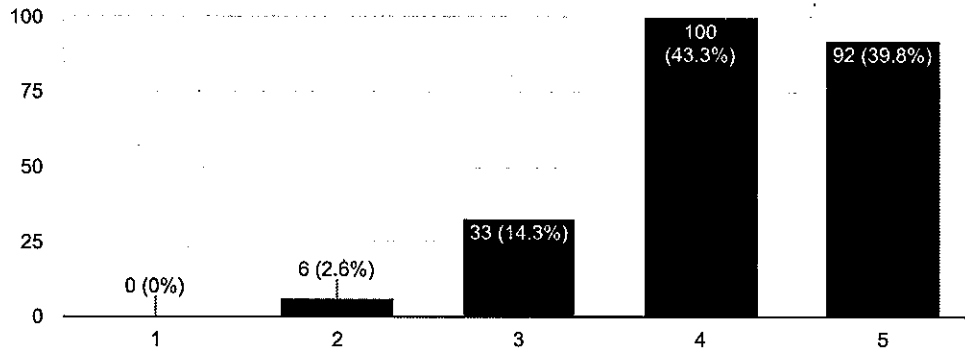
คำตอบ 231 ข้อ



1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

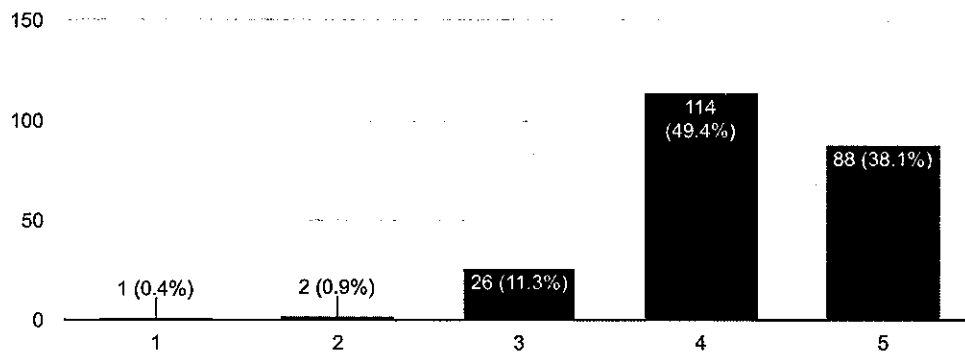
คำตอบ 231 ข้อ





1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย

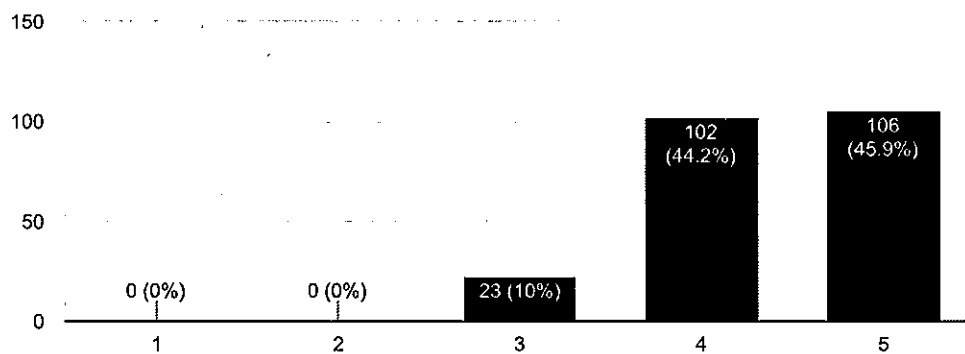
คำตอบ 231 ข้อ



2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.1 ความพร้อมในการให้บริการ

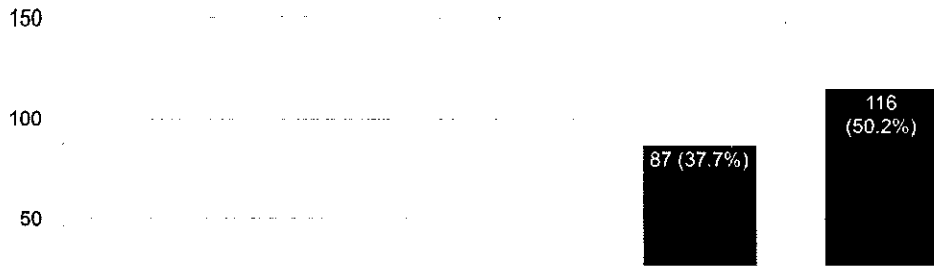
คำตอบ 231 ข้อ



2.2 ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

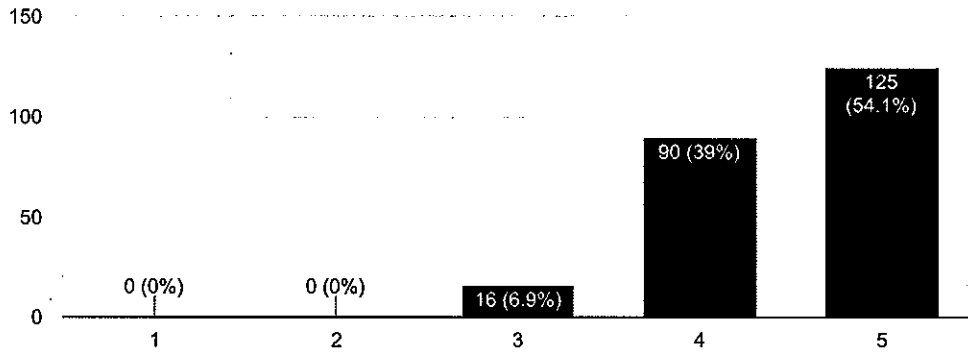
คำตอบ 231 ข้อ





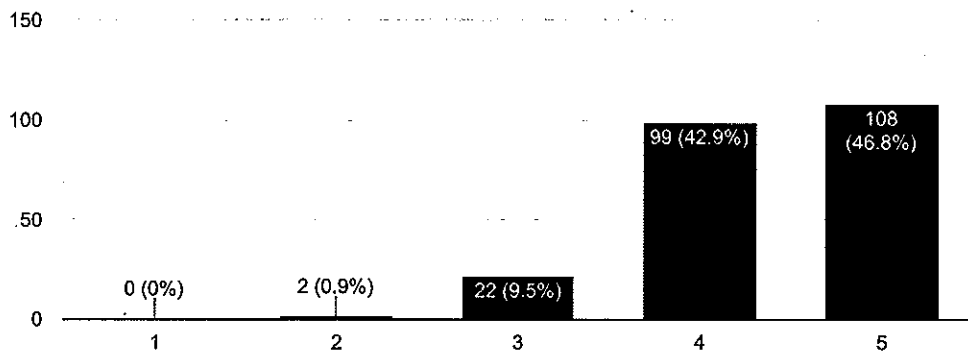
2.3 กิริยา มารยาทในการให้บริการ

คำตอบ 231 ข้อ



2.4 ความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ

คำตอบ 231 ข้อ



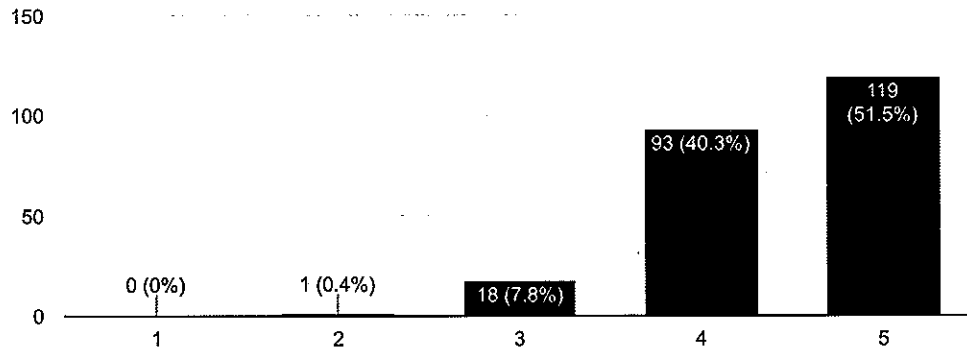
2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย

คำตอบ 231 ข้อ



2.6 ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

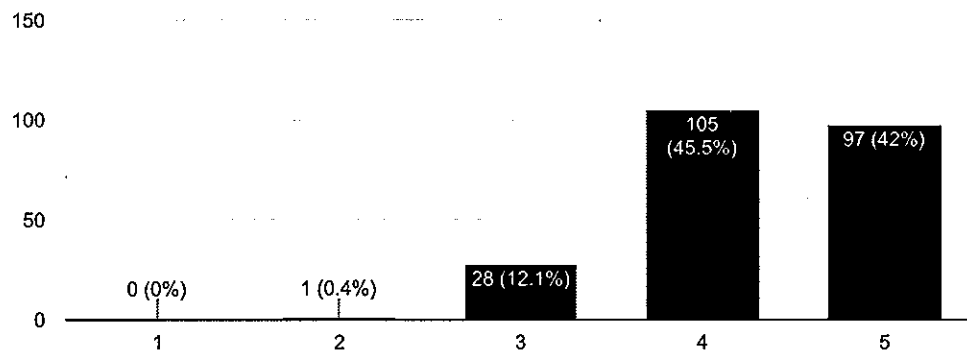
คำตอบ 231 ข้อ



3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

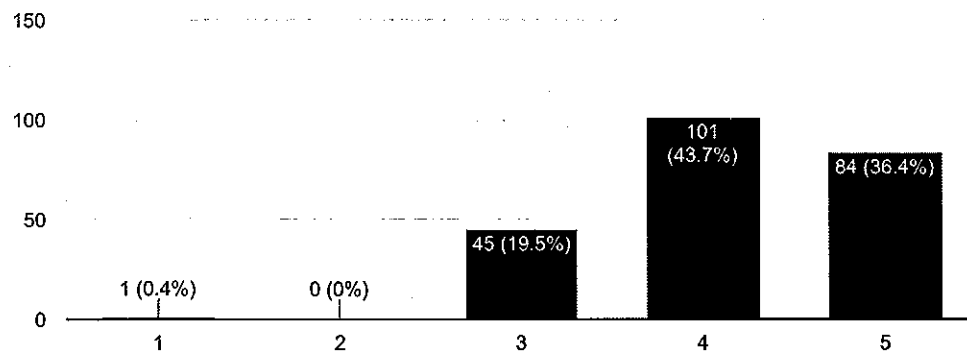
3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

คำตอบ 231 ข้อ



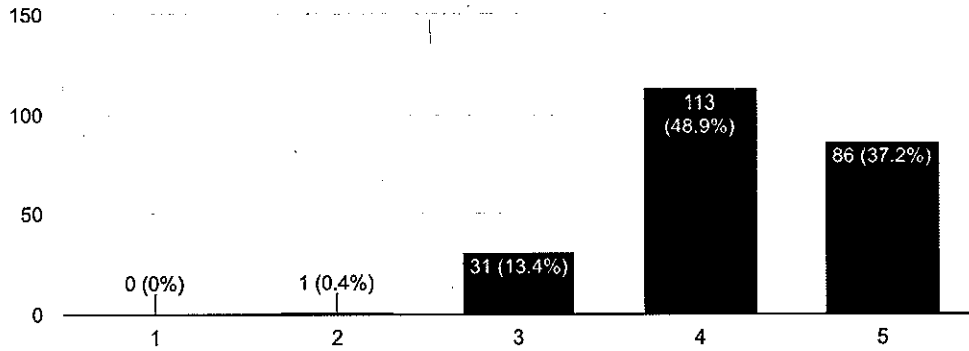
3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)

คำตอบ 231 ข้อ



3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

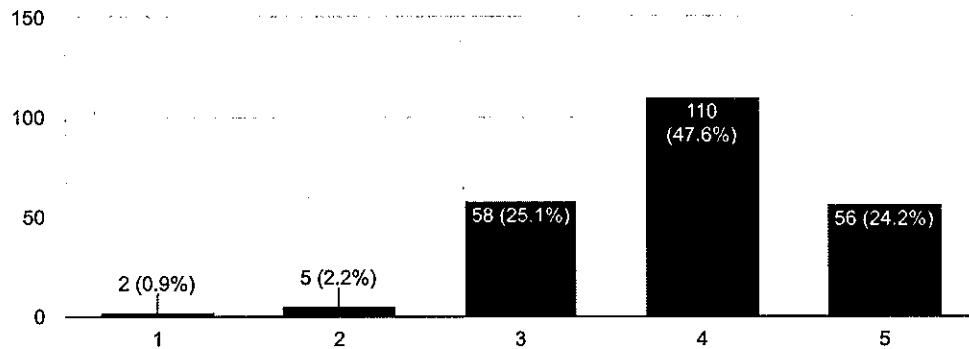
คำตอบ 231 ข้อ



4 สิ่งอำนวยความสะดวก ให้อบริการ

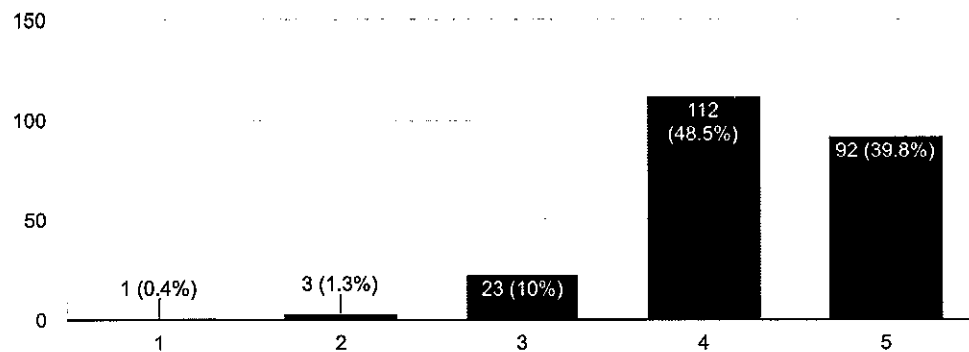
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ

คำตอบ 231 ข้อ



4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์)

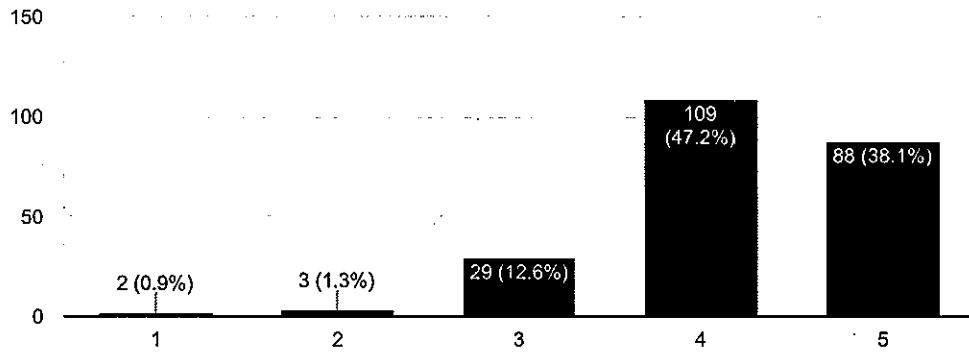
คำตอบ 231 ข้อ



4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์(ส่ง e-mail) เป็นต้น

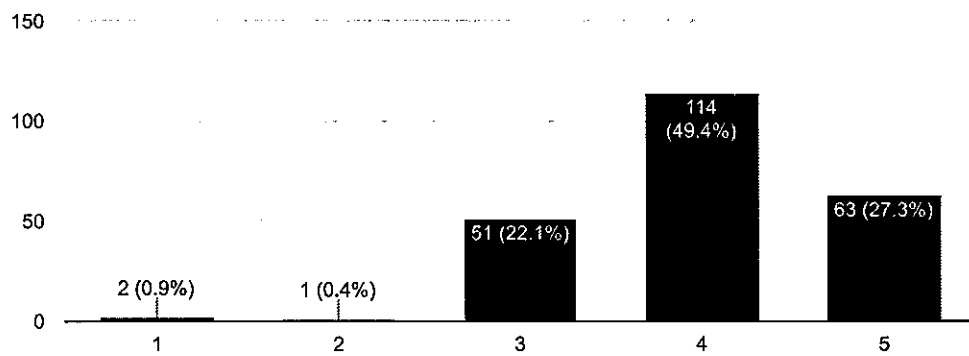
คำตอบ 231 ข้อ





4.4 พื้นที่ให้นั่งรอขณะรับบริการหรือติดต่อประสานงาน

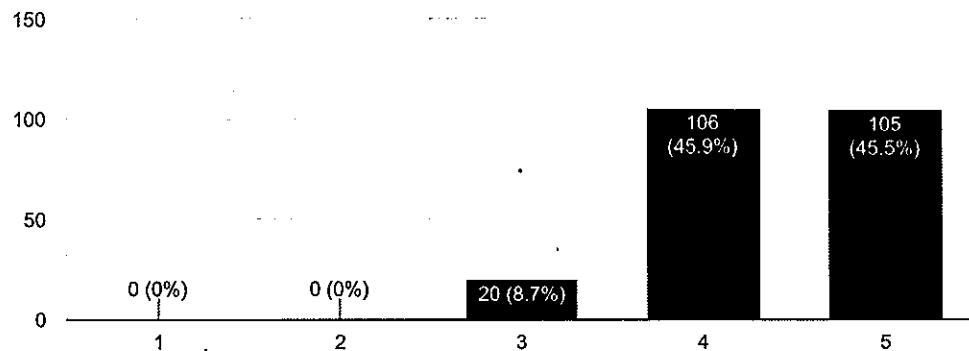
คำตอบ 231 ข้อ



5. คุณภาพการบริการ

5.1 การบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

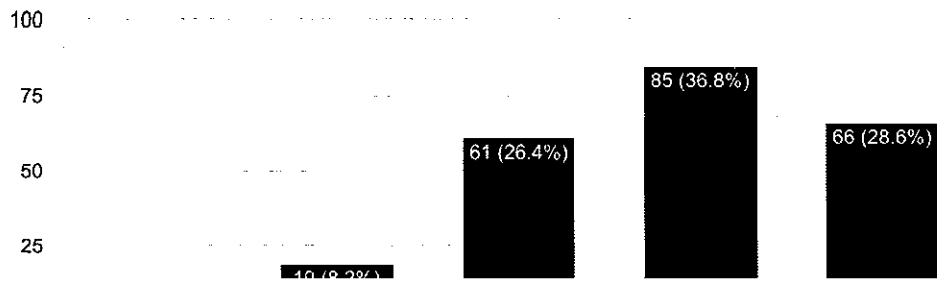
คำตอบ 231 ข้อ



5.2 การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ

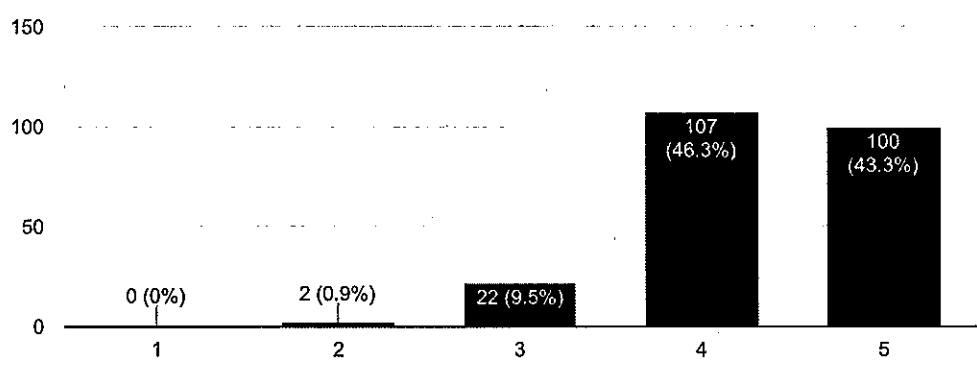
คำตอบ 231 ข้อ





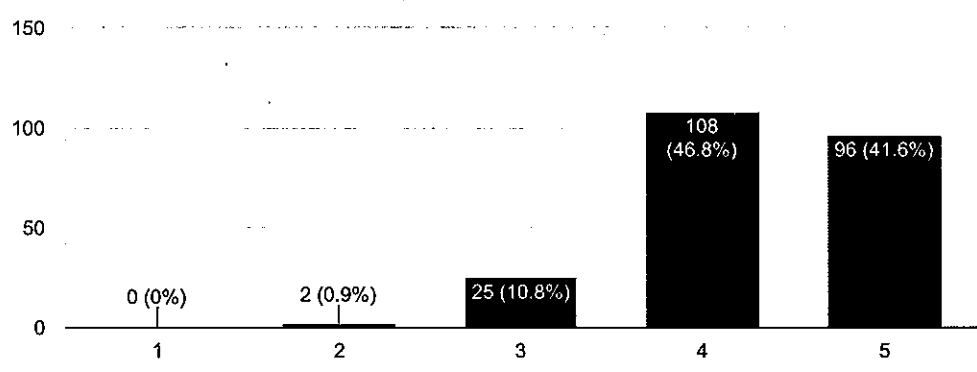
5.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำตอบ 231 ข้อ



5.4 ความพร้อมใช้ของระบบที่ให้บริการ

คำตอบ 231 ข้อ



ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

คำตอบ 231 ข้อ



150

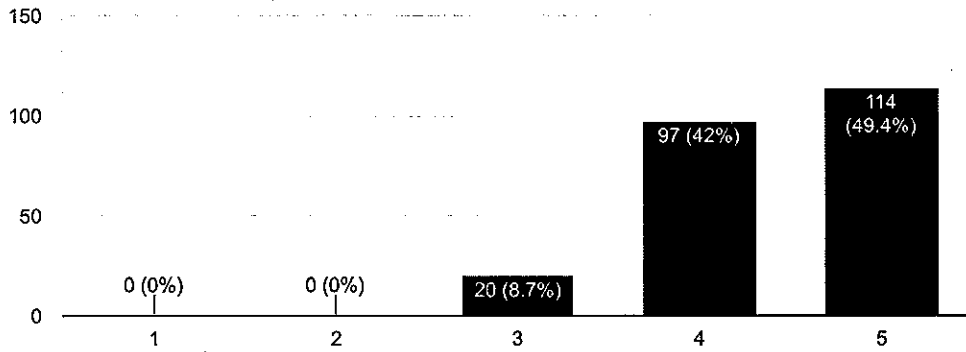
100

115
(49.8%)

93 (40.3%)

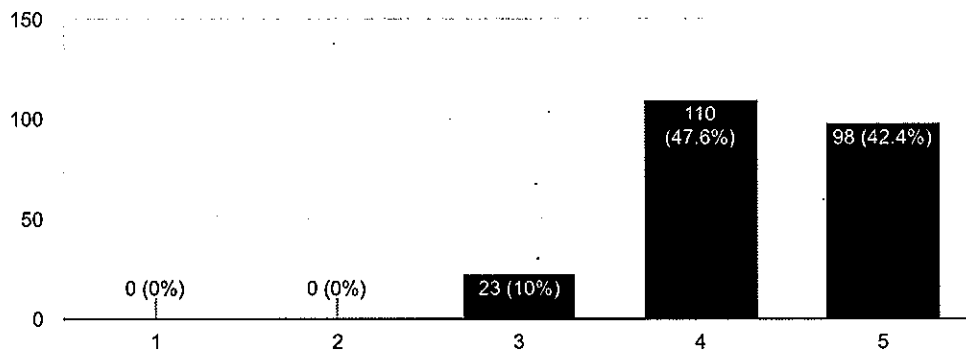
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

คำตอบ 231 ข้อ



1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

คำตอบ 231 ข้อ



ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ (ถ้ามี)

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ

คำตอบ 48 ข้อ

ไม่มี

ระบบอินเทอร์เน็ต แจ้งว่าไม่ปลอดภัยบ่อยมาก

น่าจะสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมที่ควรเปลี่ยนเพราะการใช้งานยาวนานเกินระยะเวลาที่ต้องใช้งาน เช่น โปรแกรมเก่า เครื่องเกิน 10ปี เป็นต้น



GFไม่มีคนดูแลชัดเจน

อยากจะได้ระบบ notification ทาง mail หรือ เบอร์ส่วนกลางเพื่อทราบว่าจะเข้ามารับบริการวันไหน เพราะบางครั้งมาในวันที่เจ้าของเรื่องไม่อยู่แล้วก็กลับไปเฉยๆไม่แจ้งอะไร

ไม่มีความไม่พึงพอใจ

ระบบสารบรรณมีปัญหาบ่อย

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

คำตอบ 51 ข้อ

-

ไม่มี

ไม่มีข้อเสนอแนะ

บางส่วนของกองอินเตอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ในส่วนของสัญญาณ wifi ทำให้การทำงานไม่สะดวก

ความเสถียรของระบบ

ปรับปรุงให้ระบบอินเตอร์เสถียรกว่าเดิม

หากลดระยะเวลาขอข้อมไ้จะดีมาก

ควรเพิ่มช่องทางติดต่อกลับทางไลน์ของผู้แจ้งข้อมด้วย (โทรศัพท์บางครั้งไม่ได้อยู่ที่โต๊ะทำงาน)

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

คำตอบ 75 ข้อ

-

รวดเร็ว

ความรวดเร็ว

เป็นกันเอง สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง

เจ้าหน้าที่

สะดวก รวดเร็ว

บริการรวดเร็ว ให้คำแนะนำที่สุภาพ

บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และ Service Mind

ซ้ำเนิบๆ ไม่เร่งรีบแบบ thailand4.0

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google ภายนอกการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

