



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบที่ ๒



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

## สารบัญ

|                 |       |
|-----------------|-------|
| บทสรุปผู้บริหาร | ก     |
| บทนำ            | ๑     |
| วิธีการสำรวจ    | ๑ - ๒ |
| สรุปผลการสำรวจ  | ๓ - ๕ |

### ภาคผนวก

☞ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (แบบสำรวจออนไลน์)

☞ ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของ กระบวนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ\* ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ในประเด็นดังนี้ ๑.ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตามหัวข้อ ๑)กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒)เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๓)การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ๔)สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ และ ๕)คุณภาพการบริการ ๒.ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ๓.ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ๔.ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม และ ๕.จุดเด่นของการให้บริการ โดยเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศรับรู้และนำข้อมูลข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

\*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 ซึ่งการสำรวจในครั้งนี้เป็นการสำรวจแบบ ออนไลน์ ซึ่งได้จัดส่งหนังสือแจ้งไปที่หน่วยงานภายในกรมวิทยาลัยการแพทย์ให้รับทราบและแจ้งผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องจำนวน ๒๖๐ ราย เพื่อร่วมดำเนินการตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยใช้ระยะเวลาในการสำรวจเป็นจำนวน ๓๐ วัน หลังจากครบกำหนดแล้วเราได้รับข้อมูลการตอบกลับเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๐ ราย

จากการสรุปแบบสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง ๒๓-๓๘ ปี การศึกษาคือระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานกระทรวง ประสบการณ์การทำงาน ๐-๕ ปี และความถี่ในการรับบริการ ๑-๕ ครั้ง/เดือน งานบริการที่เคยใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณภาพบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ ตามลำดับ ในด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นได้แก่ เต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด และถ้ามีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก โดยได้คะแนนความเชื่อมั่นเท่ากันทั้งสามประเด็น

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ๑) อยากให้ซ่อมแซมได้ครอบคลุมโดยผู้แจ้งซ่อมไม่ต้องไปหาช่างซ่อมอีก ๒) ผู้แจ้งซ่อมมีปริมาณมาก จึงควรจัดทำแผนบำรุงรักษาในภาพรวมของกรม

ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม ได้แก่ ๑) หน้าจอ SmartDI ระหว่างหน้ากรมกับหน้าหน่วยงานเหมือนกันสร้างความสับสนด้านการใช้งาน ๒) หากลดระยะเวลารอซ่อมได้จะดีมาก ๓) อยากให้เปิดอบรมการแก้ไขคอมพิวเตอร์เบื้องต้นอย่างสม่ำเสมอ ๔) จัดทำไฟล์สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม

จุดเด่นของการให้บริการ ได้แก่ ๑) ตอบสนองต่อการให้บริการรวดเร็ว ๒)เจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการสูง เต็มใจให้บริการ มี Service Mind ๓) แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนดี ๔) ระบบแจ้งข้อขัดข้องทางออนไลน์สะดวกรวดเร็ว ติดตามผลง่าย

## 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 ๒ คือ กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงานบริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่า มีผลกระทบต่อผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่

## วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

๑. ประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ
๒. ประเมินระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
๓. ประเด็นความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ
๔. ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม
๕. จุดเด่นของการให้บริการ

## วิธีการสำรวจ

### วิธีการสำรวจ ระยะเวลาและขนาดข้อมูล

การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างจะเป็นผู้รับบริการภายในวิทยาลัยการแพทย์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

## วิธีการเก็บรวบรวมตัวอย่าง

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ (แบบสำรวจออนไลน์) รวมจำนวนผู้รับบริการของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ๒๖๐ ราย โดยใช้ระยะเวลา ๓๐ วัน ในการสำรวจความพึงพอใจ

## การสร้างแบบสำรวจ

แบบสำรวจออนไลน์นี้ พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยทำการแบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจออกเป็น ๖ 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** จุดเด่นของการให้บริการ จะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุจุดเด่นของการให้บริการ

## การประมวลผล การคำนวณคะแนนและการแปรผล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสำรวจออนไลน์ก็กลับมาแล้วนั้น ระบบดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้เรียบร้อย โดยการคำนวณคะแนน จะคำนวณแยกเป็นรายประเด็นย่อย และรวมเป็นประเด็นหลักอีกครั้ง ส่วนการแปรผลนั้นจะแปรผลในภาพรวมและแยกออกเป็นแต่ละประเด็นหลัก

## จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ได้แจ้งข้อมูลไปยังแต่ละหน่วยงานพร้อมแนบรายชื่อผู้รับบริการไปทั้งสิ้น จำนวน ๒๖๐ ราย และได้รับการตอบกลับผ่านออนไลน์มาทั้งสิ้น จำนวน ๑๗๐ ฉบับ โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์

มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจกลับมาจำนวน ๑๗๐ ราย สรุปผลได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

#### ๑. เพศ

|      |               |       |
|------|---------------|-------|
| ชาย  | คิดเป็นร้อยละ | ๒๔.๗๐ |
| หญิง | คิดเป็นร้อยละ | ๗๕.๓๐ |

#### ๒. อายุ

|             |             |    |               |       |
|-------------|-------------|----|---------------|-------|
| อายุต่ำกว่า | ๑๘ - ๒๑     | ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๖๐  |
| อายุ        | ๒๒ - ๓๘     | ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๕๙.๔๐ |
| อายุ        | ๓๙ - ๕๓     | ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๓๕.๓๐ |
| อายุ        | ๕๔ ปีขึ้นไป |    | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๗๐  |

#### ๓. ระดับการศึกษา

|                  |               |       |
|------------------|---------------|-------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐.๖๐ |
| ปริญญาตรี        | คิดเป็นร้อยละ | ๖๔.๑๐ |
| ปริญญาโท         | คิดเป็นร้อยละ | ๒๔.๑๐ |
| ปริญญาเอก        | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๒๐  |

#### ๔. ประเภทผู้ใช้บริการ

|                 |               |       |
|-----------------|---------------|-------|
| ข้าราชการ       | คิดเป็นร้อยละ | ๓๘.๒๐ |
| ลูกจ้างประจำ    | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๒๐  |
| พนักงานราชการ   | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๕๐ |
| พนักงานกระทรวง  | คิดเป็นร้อยละ | ๔๑.๘๐ |
| ลูกจ้างชั่วคราว | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๘๐  |
| อื่น ๆ          | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๕๓  |

#### ๕. ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาลัยการแพทย์

|             |               |       |
|-------------|---------------|-------|
| ๐ - ๕ ปี    | คิดเป็นร้อยละ | ๔๙.๔๑ |
| ๖ - ๑๐ ปี   | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๗๑ |
| ๑๑ - ๑๕ ปี  | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๘๒  |
| ๑๖ ปีขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ | ๒๗.๐๖ |

## ๖. ความถี่ในการขอรับบริการ

|                        |               |       |
|------------------------|---------------|-------|
| ๑ - ๕ ครั้ง/เดือน      | คิดเป็นร้อยละ | ๘๗.๖๔ |
| ๖ - ๑๐ ครั้ง/เดือน     | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๑๒  |
| มากกว่า ๑๐ ครั้ง/เดือน | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๒๔  |

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๗ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๑ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๙ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๕ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๕ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘ โดยทั้งสามประเด็น คือ การให้บริการมีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ รู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และถ้ามีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก มีความเชื่อมั่นเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘

## ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ๑) อยากรให้ซ่อมแซมได้ครอบคลุมโดยผู้แจ้งซ่อมไม่ต้องไปหาร้านซ่อมอีก
- ๒) ผู้แจ้งซ่อมมีปริมาณมาก จึงควรจัดทำแผนบำรุงรักษาในภาพรวมของกรม

## ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

- ๑) หน้าจอ Smart DI ระหว่างหน้ากรมกับหน้าหน่วยงานเหมือนกันสร้างความสับสนด้านการใช้งาน
- ๒) หากลดระยะเวลารอซ่อมได้จะดีมาก
- ๓) อยากรให้เปิดอบรมการแก้ไขคอมพิวเตอร์เบื้องต้นอย่างสม่ำเสมอ
- ๔) จัดทำไฟล์สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม

## จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑) ตอบสนองต่อการให้บริการรวดเร็ว
- ๒) เจ้าหน้าที่มีจิตบริการสูง เต็มใจให้บริการ มี Service Mind
- ๓) แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนดี
- ๔) ระบบแจ้งข้อขัดข้องทางออนไลน์สะดวกรวดเร็ว ติดตามผลง่าย

ตารางแนบท้ายที่ ๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ประเด็นความพึงพอใจ (ร้อยละ)      |  |                               |  |                     | ร้อยละ<br>เฉลี่ย |
|----------------------------------|--|-------------------------------|--|---------------------|------------------|
| กระบวนการขั้นตอน<br>การให้บริการ | เจ้าหน้าที่หรือ<br>บุคลากรที่<br>ให้บริการ | การให้บริการ<br>ข้อมูลข่าวสาร | สิ่งอำนวยความสะดวก<br>จุด<br>ให้บริการ | คุณภาพ<br>การบริการ |                  |
| ๘๗.๒๕                            | ๘๙.๓๑                                      | ๘๕.๔๙                         | ๗๗.๖๕                                  | ๘๕.๑๕               | ๘๔.๙๗            |

คะแนนเฉลี่ย

$$\frac{(๘๔.๙๗ \times ๑๐๐)}{๑๐๐} = \frac{๘,๔๙๗}{๑๐๐}$$

$$= \underline{๘๔.๙๗}$$

## ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (แบบสำรวจออนไลน์)



## แบบสำรวจปี63\_2

คำถาม การตอบกลับ 170

ส่วนที่ 1 จาก 7

### แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ\* ในช่วงปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจจะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้นั้นจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง

\*กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารระบบประชุมทางไกล สมัครงานขีกรข่าย และขอใช้บริการ IP Address บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ รวมถึงบริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบ DPIS ระบบสารบรรณออนไลน์ เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ต่อจากส่วนที่ 1 ไปที่ส่วน 2 (ตอนที่ 1 ข้อมูลที่...ของผู้ตอบแบบสำรวจ)

ส่วนที่ 2 จาก 7



## โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่าน

## 1.1 เพศ \*

- ชาย
- หญิง

## 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
- 11 - 15 ปี
- 16 ปีขึ้นไป

## 1.6 ความถี่ในการขอรับบริการ \*

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

## หน่วยงานที่รับบริการ \*

- 1 สำนักงานเลขานุการกรม
- 2 กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม
- 3 กองแผนงานและวิชาการ
- 4 สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- 5 สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข



## สำนักยาและวัตถุเสพติด

- 8 สถาบันวิจัยสมุนไพร
- 9 สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์
- 10 สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์
- 11 สถาบันชีววัตถุ
- 12 สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
- 13 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 14 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 15 กลุ่มตรวจสอบภายใน
- 16 กองการแพทย์จีโนมิกส์และสนับสนุนนวัตกรรม
- 17 สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์
- 18 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่
- 19 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย
- 20 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก
- 21 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์
- 22 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี
- 23 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม
- 24 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี
- 25 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น
- 26 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรดิตถ์
- 27 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา



29 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี

30 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต

31 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา

32 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง

ต่อจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 3 จาก 7

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้

คำชี้แจง : โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ  
 พพอใจมากที่สุด=5 พพอใจมาก=4 พพอใจปานกลาง=3 พพอใจน้อย=2 พพอใจน้อยที่สุด=1

โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ \*

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

1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1.1 การให้บริการชัดเจน สะดวก ไม่ซับซ้อน \*

1

2

3

4

5



## 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ \*

|                |                       |                       |                       |                       |                       |               |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
|                | 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 \*



พอใจน้อยที่สุด



พอใจมากที่สุด

## 2.4 ความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ

1

2

3

4

5

พอใจน้อยที่สุด



พอใจมากที่สุด

## 2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย \*

1

2

3

4

5

พอใจน้อยที่สุด



พอใจมากที่สุด

## 2.6 ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

1

2

3

4

5

พอใจน้อยที่สุด



พอใจมากที่สุด

## 3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

## 3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ \*

1

2

3

4

5

พอใจน้อยที่สุด



พอใจมากที่สุด



พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

## 3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร \*

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

## 4 สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

## 4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ \*

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

## 4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์) \*

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

## 4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์(ส่ง e-mail) เป็นต้น \*

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด



## 4.4 พื้นที่ให้ร่องขณะรับบริการหรือติดต่อประสานงาน \*

|             | 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 (ระบุหรือไม่ก็ได้)

## 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 |

## 5.2 การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ \*

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

## 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                     |  |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |  |



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 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน 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 |

1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก \*

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

ต่อจากส่วนที่ 4 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 5 จาก 7



ตอนที่ 4 ที่มาของเพลงชาติไทยสมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 66

## อื่นๆ (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

## ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

จุดเด่นของการให้บริการ



ข้อความคำตอบแบบยาว



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)



## แบบสำรวจปี63\_2

คำถาม การตอบกลับ 170

### คำตอบ 170 ข้อ



ไม่เขีตอบแล้ว



ข้อความสำหรับผู้ตอบ

แบบฟอร์มนี้ไม่รับคำตอบอีกแล้ว

ข้อมูลสรุป

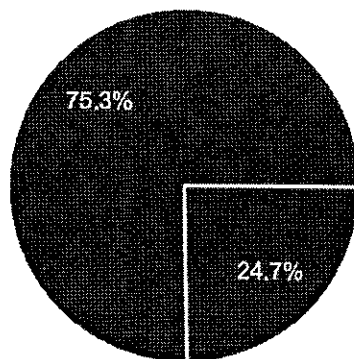
คำถาม

แยกรายการ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 เพศ

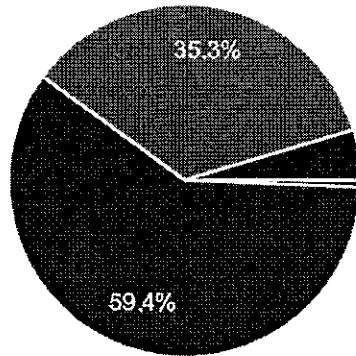
คำตอบ 170 ข้อ



- ชาย
- หญิง

## 1.2 อายุ

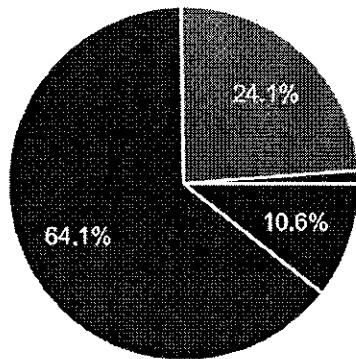
คำตอบ 170 ข้อ



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

## 1.3 ระดับการศึกษา

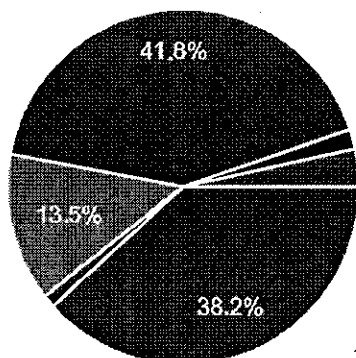
คำตอบ 170 ข้อ



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

## 1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ

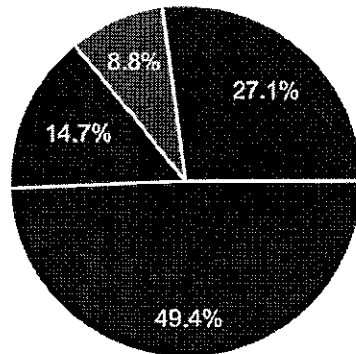
คำตอบ 170 ข้อ



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

### 1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

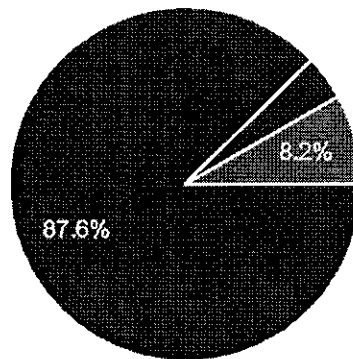
คำตอบ 170 ข้อ



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

### 1.6 ความถี่ในการขอรับบริการ

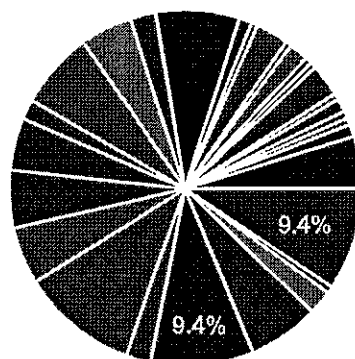
คำตอบ 170 ข้อ



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

### หน่วยงานที่รับบริการ

คำตอบ 170 ข้อ



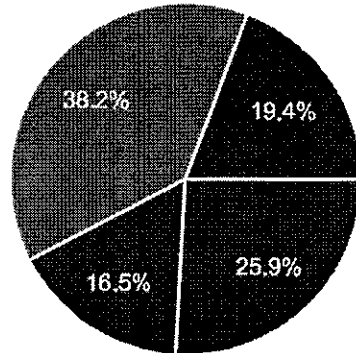
- สำนักงานเลขานุการกรม
- กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม
- กองแผนงานและวิชาการ
- สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
- สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- สำนักยาและวัตถุเสพติด
- สถาบันวิจัยสมุนไพร

▲ 1/4 ▼

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

### โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำตอบ 170 ข้อ

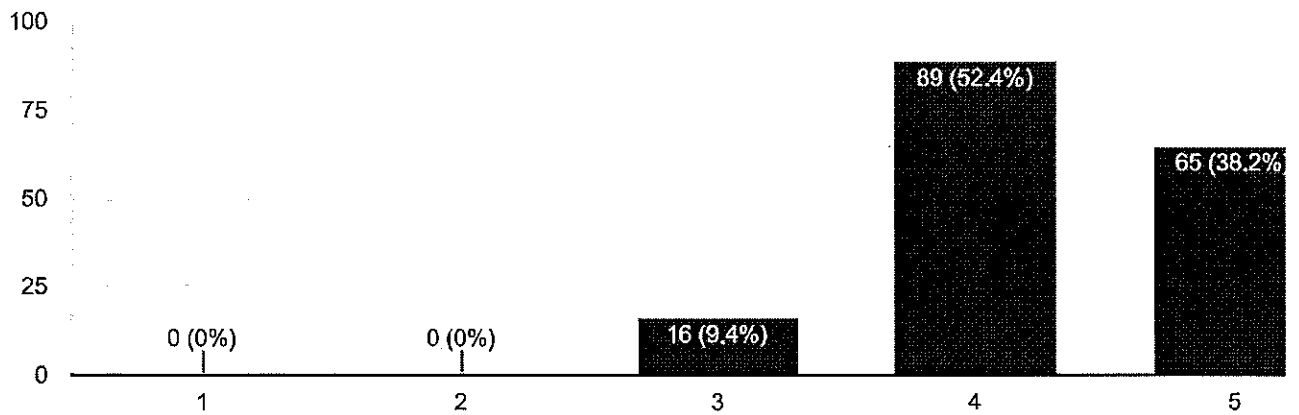


- บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอให้บริการ IP Address
- บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์
- บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบDPIS , ระบบสารบรรณออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

## 1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

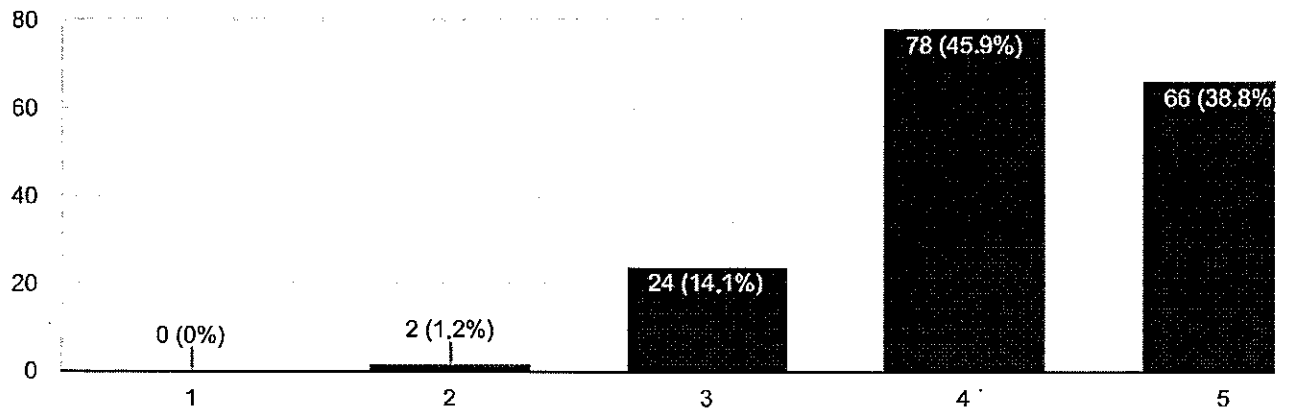
### 1.1 การให้บริการชัดเจน สะดวก ไม่ซับซ้อน

คำตอบ 170 ข้อ



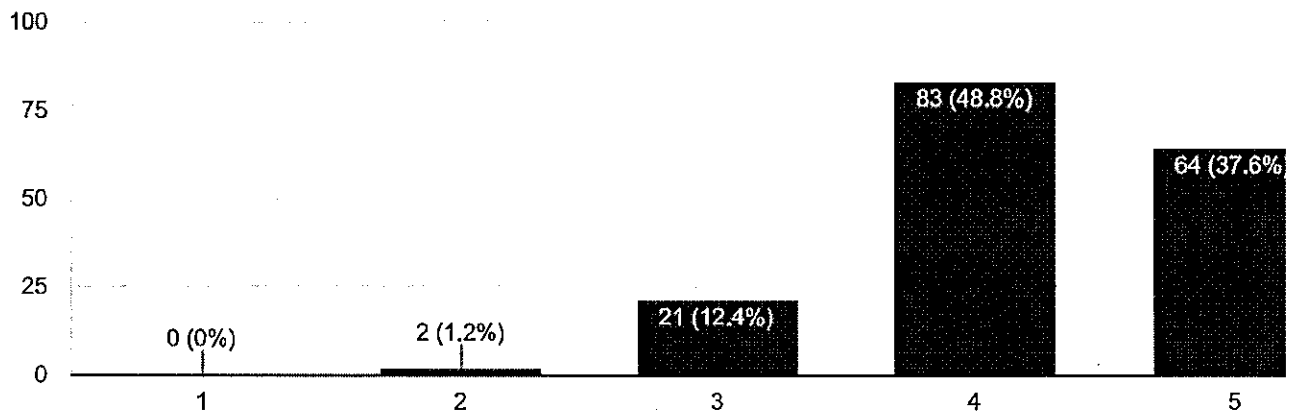
## 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำตอบ 170 ข้อ



## 1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย

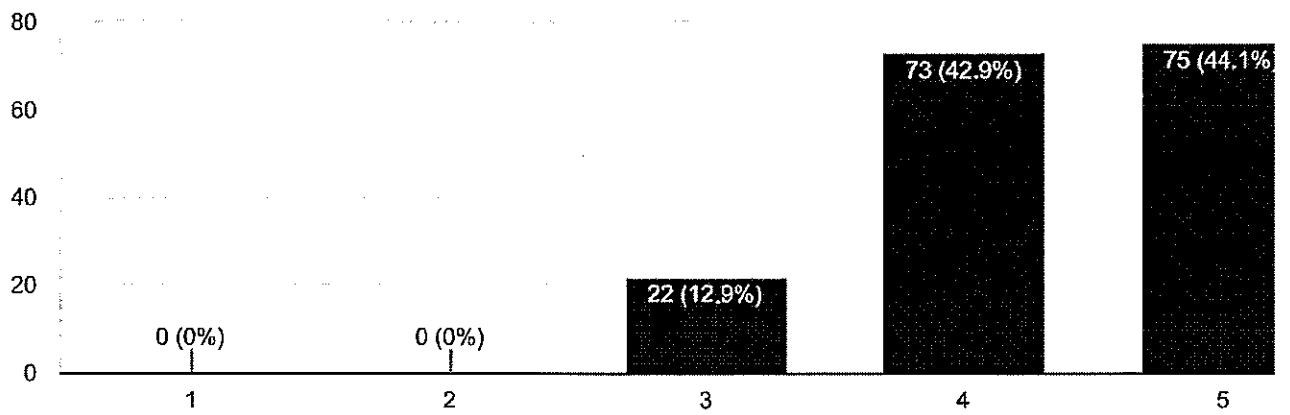
คำตอบ 170 ข้อ



## 2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

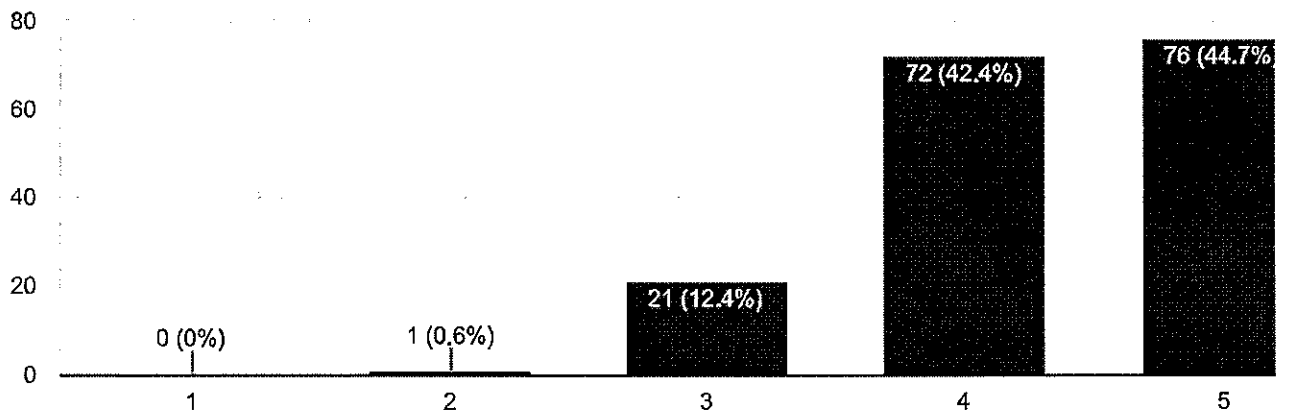
## 2.1 ความพร้อมในการให้บริการ

คำตอบ 170 ข้อ



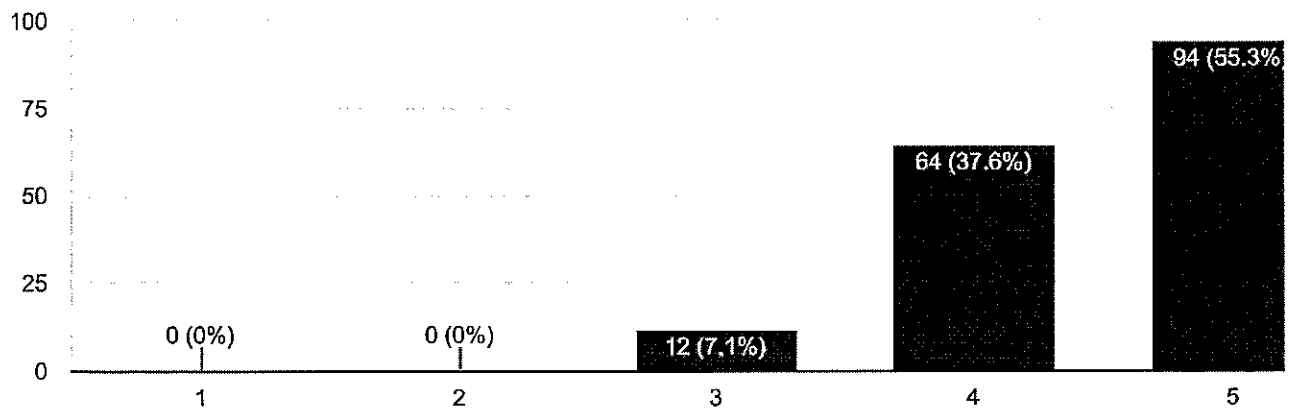
## 2.2 ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

คำตอบ 170 ข้อ



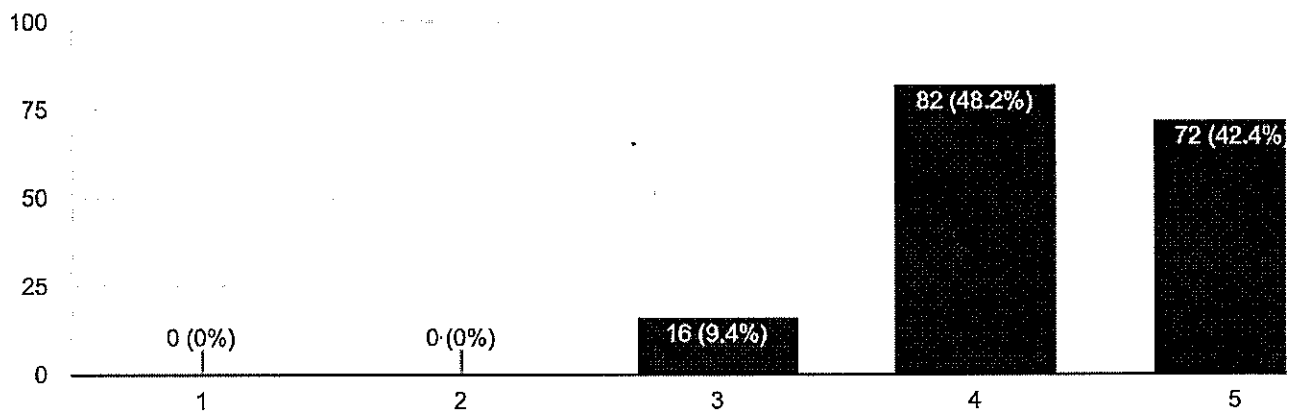
### 2.3 ภิรยา มารยาทในการให้บริการ

คำดอบ 170 ข้อ



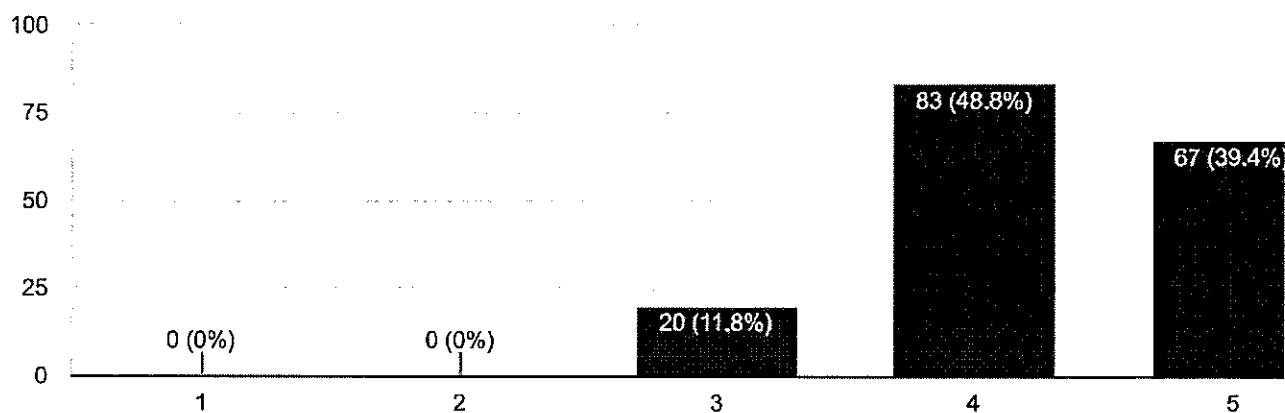
### 2.4 ความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ

คำดอบ 170 ข้อ



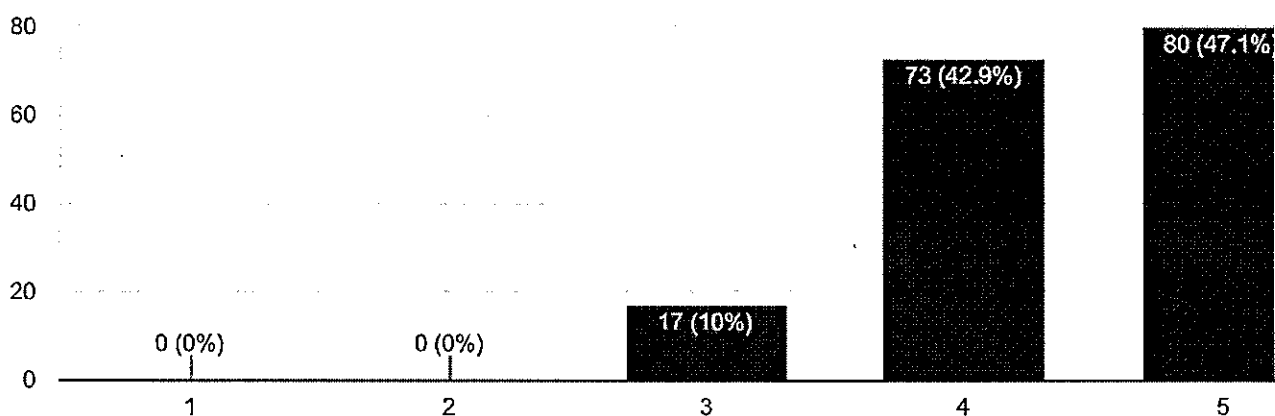
## 2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย

คำตอบ 170 ข้อ



## 2.6 ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

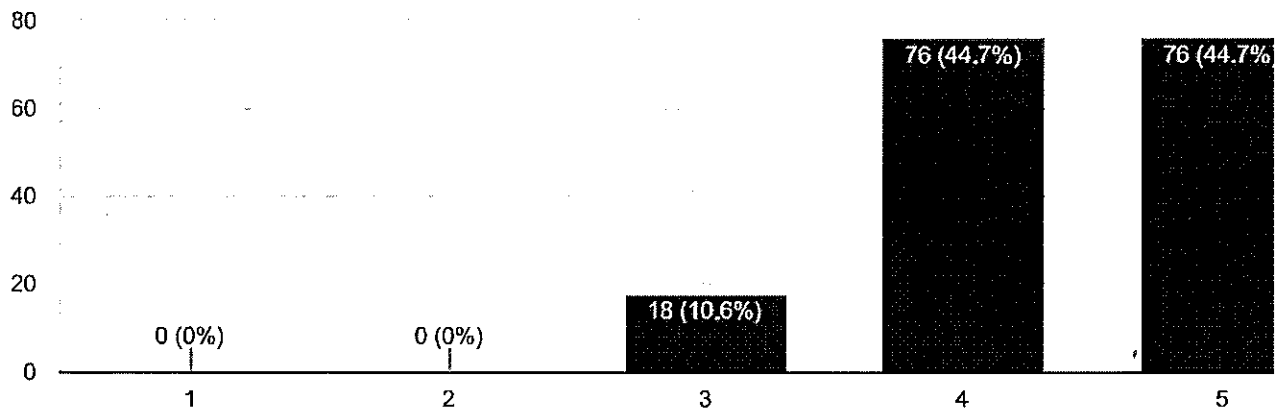
คำตอบ 170 ข้อ



## 3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

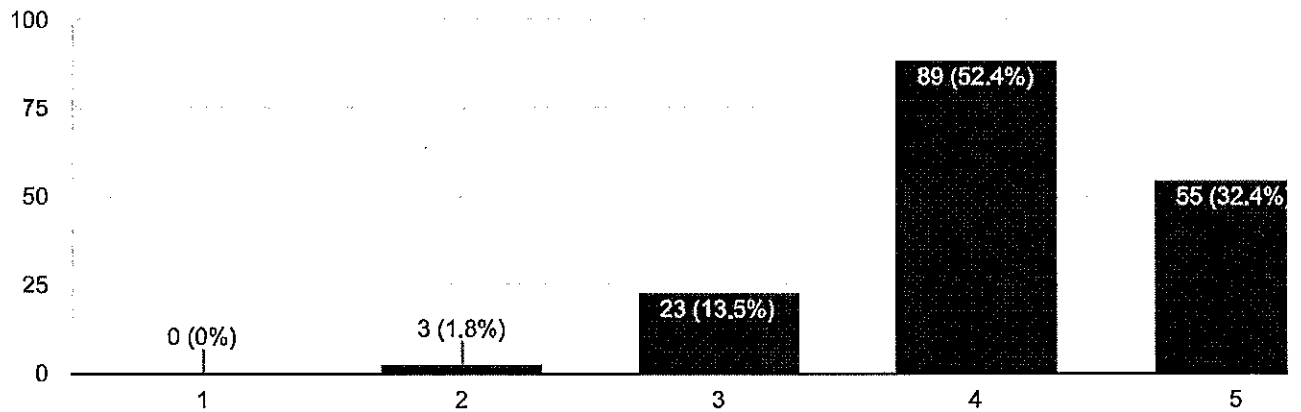
### 3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

คำตอบ 170 ข้อ



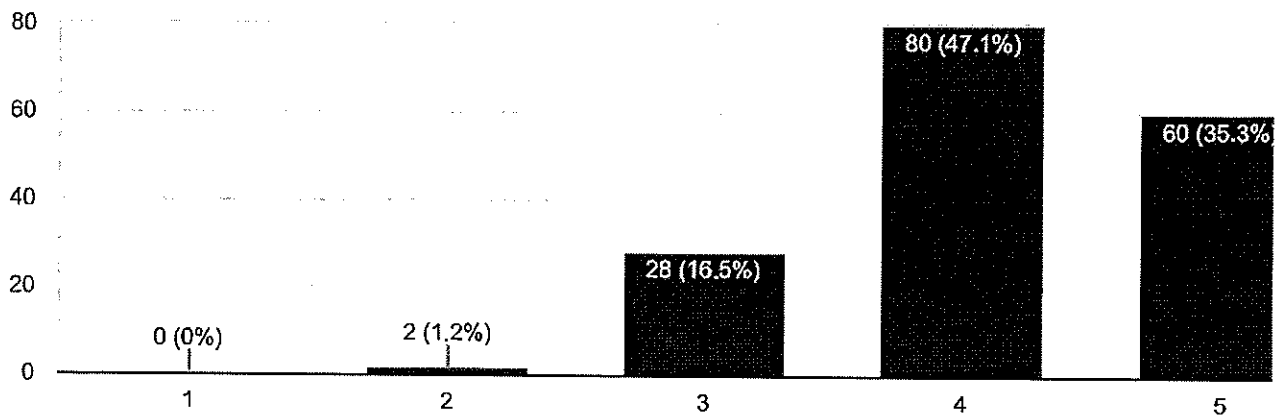
### 3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)

คำตอบ 170 ข้อ



### 3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

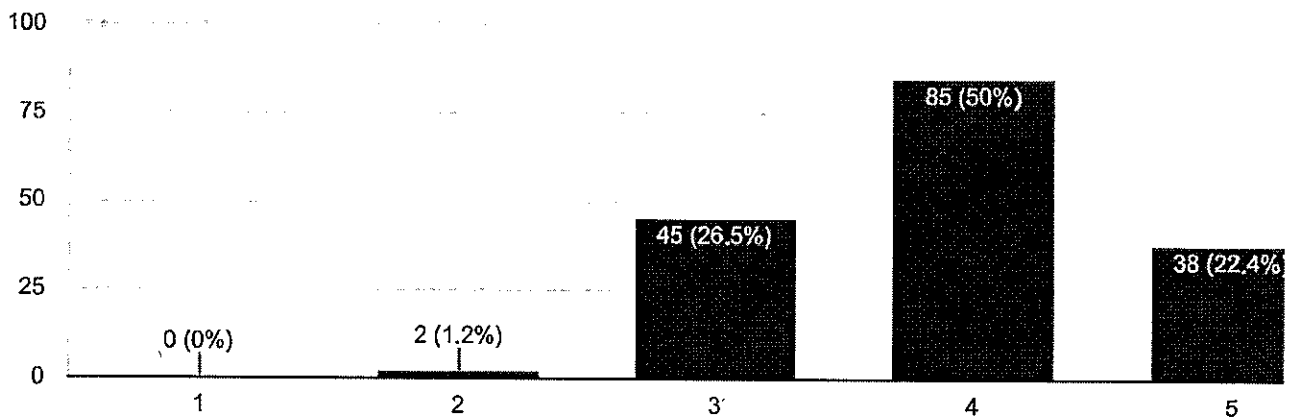
คำตอบ 170 ข้อ



### 4 สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ

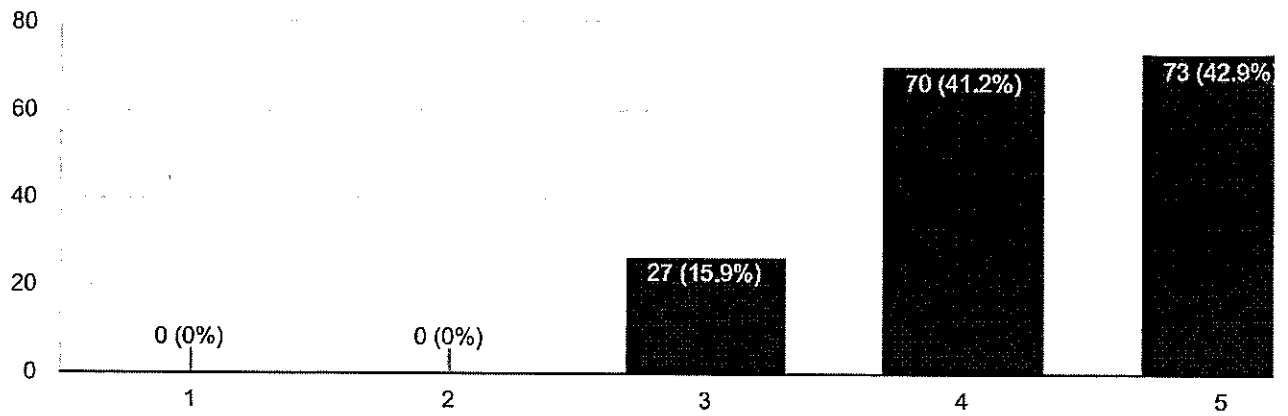
#### 4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ

คำตอบ 170 ข้อ



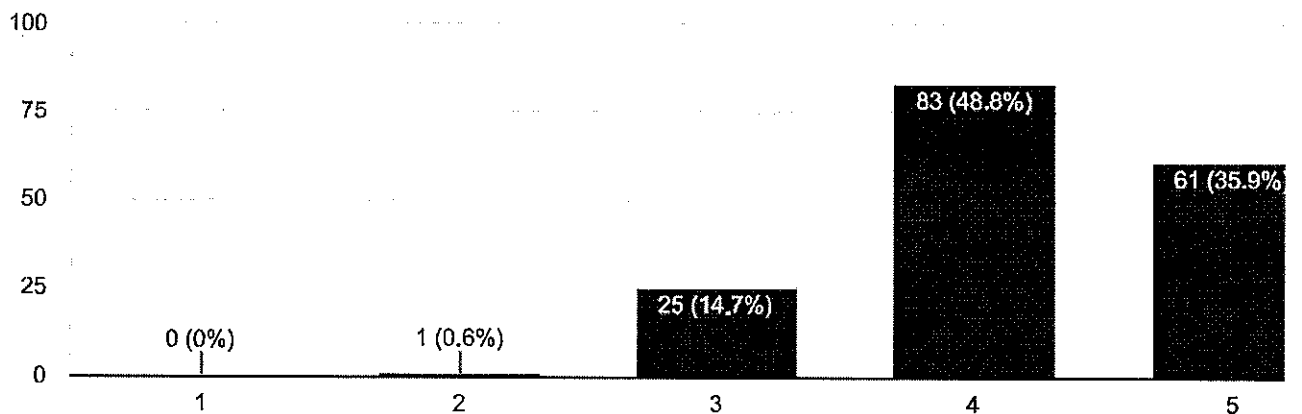
#### 4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์)

คำตอบ 170 ข้อ



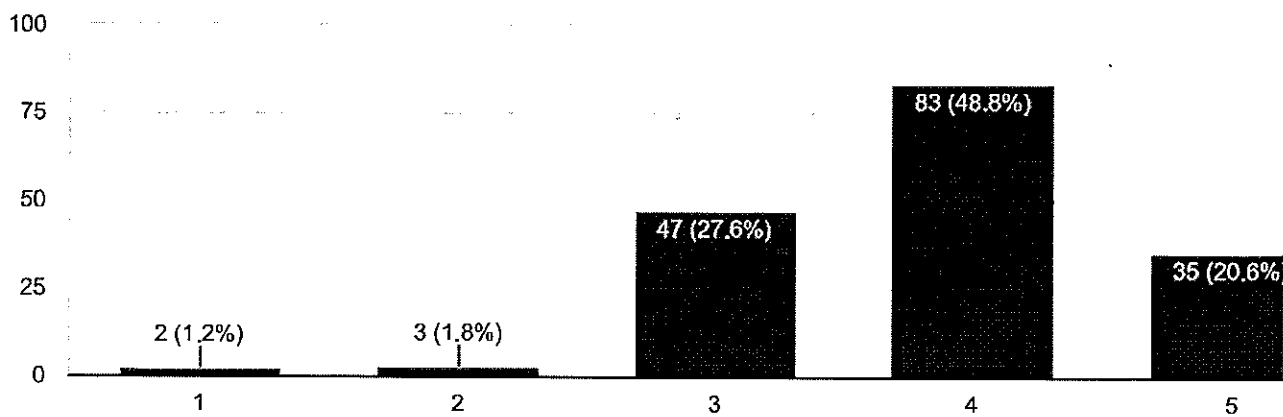
#### 4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์(ส่ง e-mail) เป็นต้น

คำตอบ 170 ข้อ



#### 4.4 พื้นที่ให้นั่งรอขณะรับบริการหรือติดต่อประสานงาน

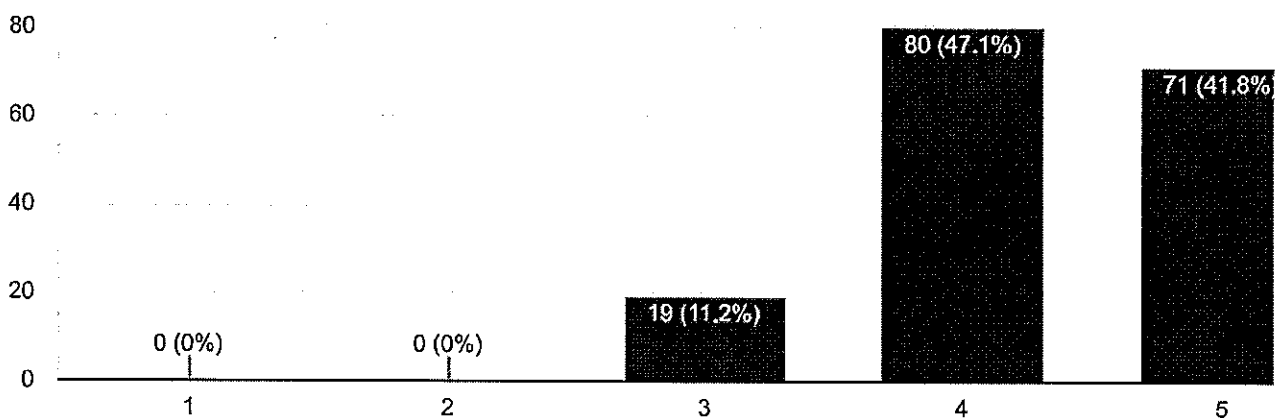
คำตอบ 170 ข้อ



#### 5. คุณภาพการบริการ

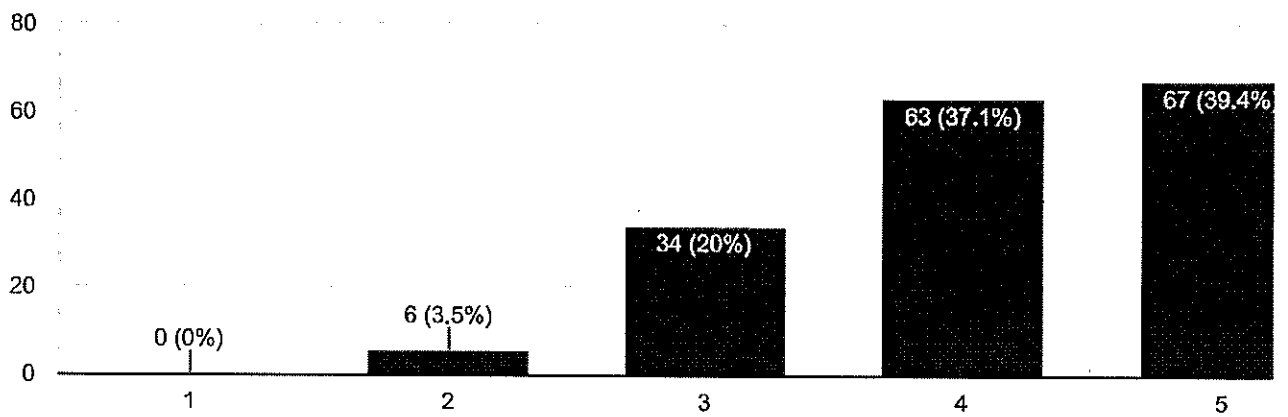
##### 5.1 การบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

คำตอบ 170 ข้อ



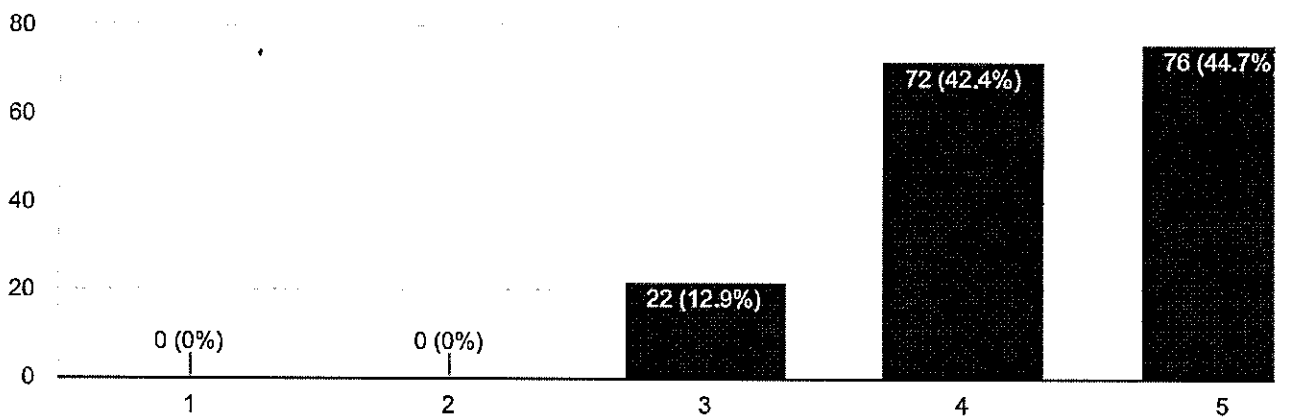
## 5.2 การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ

คำตอบ 170 ข้อ



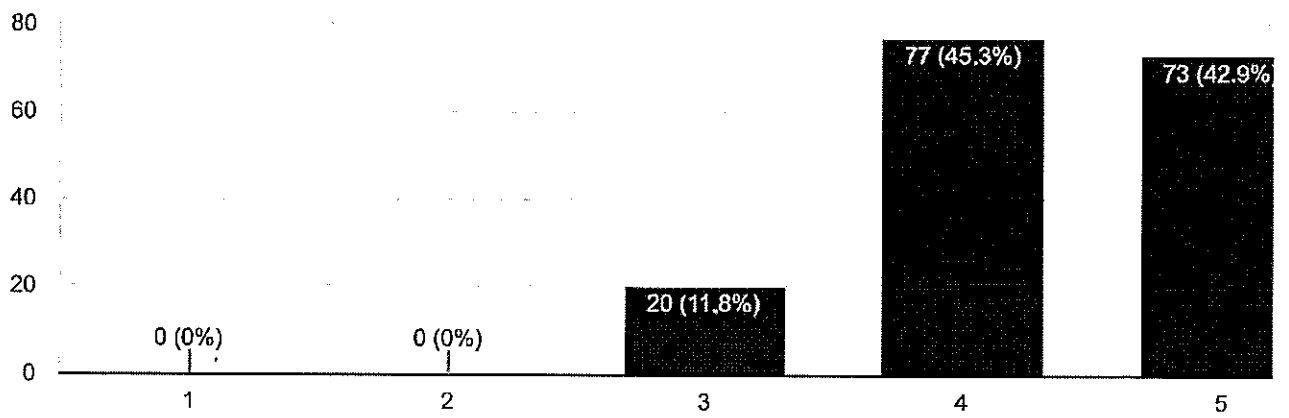
## 5.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในกระบวนการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำตอบ 170 ข้อ



## 5.4 ความพร้อมใช้ของระบบที่ให้บริการ

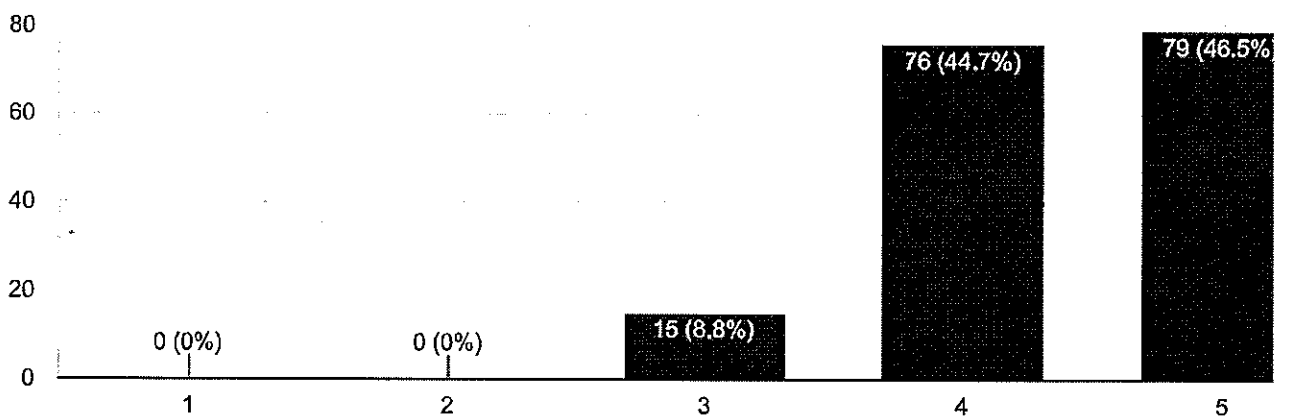
คำตอบ 170 ข้อ



## ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

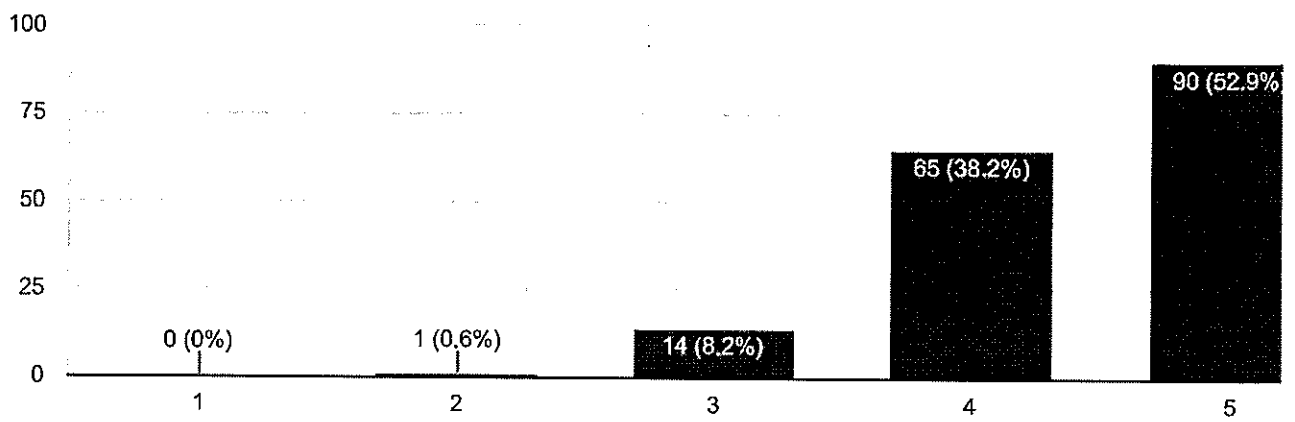
### 1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

คำตอบ 170 ข้อ



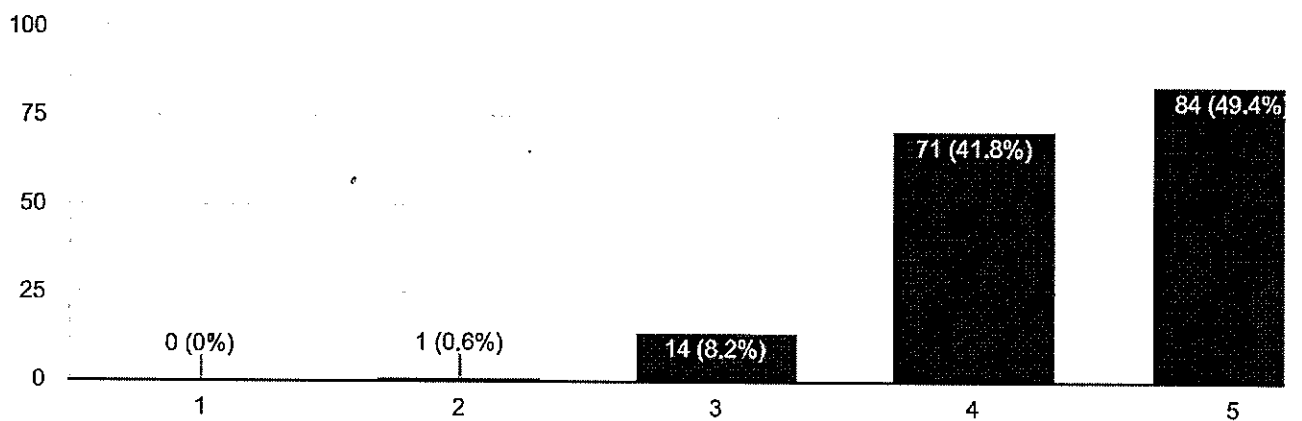
## 1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

คำตอบ 170 ข้อ



## 1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

คำตอบ 170 ข้อ



ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบ 29 ข้อ

ไม่มี

ยังไม่เคยเข้าไปใช้บริการด้วยตัวเองบางข้ออาจจะไม่ค่อยรู้ค่ะ

บางครั้งซ่อมไม่ได้ ร้านซ่อมก็หายากค่าซ่อมแพง บ้างครั้งเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถซ่อมเองได้ด้วยครับ

ให้บริการดี

ดีแล้วครับ

แบบสอบถามที่ถามว่าใช้บริการอะไรบ้าง เลือกได้ข้อเดียว ทั้งที่ให้บริการหลายอย่าง ควรกำหนดให้เลือกได้หลายตัวเลือก

ข้อเสนอแนะ : เนื่องจากมีผู้รับบริการซ่อมเป็นจำนวนมาก จึงเห็นควรทำแผนบำรุงรักษาในภาพรวมของกรม

ไม่ระบบ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

## ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

คำตอบ 38 ข้อ

-

ไม่มี

Smart di หน้าเว็บของศูนย์ และหน้าหลักของกรมมีความเหมือนกันมาก ทำให้สับสนด้านการใช้งาน

อยากให้จัดอบรมการแก้ไขเบื้องต้นให้กับผู้สนใจแบบสม่ำเสมอครับ

แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมเข้าถึงยาก

ไม่ระบุ

น้องคริมให้ความร่วมมือในการทำงาน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบต่างๆ ได้ดีมากค่ะ ส่วนน้องเจมส์ มีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น และคาดว่าน้องจะเก่งมากขึ้นในอนาคต

ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากร IT ควรมีการสำรวจความต้องการ และตรวจสอบแล้วทำแผนในการจัดซื้อ รวมถึงระบบปฏิบัติการเช่น MS office ควรมีการจัดหาและกระจายให้ใ้ใช้งานโดยมีการจัดซื้อลิขสิทธิ์ที่แท้จริง

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

**จุดเด่นของการให้บริการ**

คำตอบ 61 ข้อ

-

**รวดเร็ว****เจ้าหน้าที่ประสานงานรวดเร็ว****ให้บริการอย่างรวดเร็ว****รวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงจุด****ทำงานรวดเร็ว****ผู้ให้บริการ : เต็มใจบริการ ใ้ค่าพูดสุภาพและเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์****รวดเร็ว บางครั้งมาก่อนกำหนดมาก บางครั้งยกไปซ่อมได้รวดเร็วมากครับ****ความรวดเร็ว**