



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สารบัญ

| | |
|-----------------|-------|
| บทสรุปผู้บริหาร | ก - ข |
| บทนำ | 1 |
| วิธีการสำรวจ | 1 - 2 |
| สรุปผลการสำรวจ | 3 - 5 |

ภาคผนวก

☞ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 2 (แบบสำรวจออนไลน์)

☞ ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 2 (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ* ช่วงปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2 ในประเด็นดังนี้ 1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตามหัวข้อ 1.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1.2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 1.3) การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร และ 1.4) สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ 2. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ 3. ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ 4. ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม และ 5. จุดเด่นของการให้บริการ โดยเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศรับรู้และ นำข้อมูลข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

*กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 ซึ่งได้จัดส่งหนังสือแจ้งไปที่หน่วยงานภายในวิทยาลัยการแพทย์ให้รับทราบและแจ้งผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องจำนวน 195 ราย เพื่อร่วมดำเนินการตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยใช้ระยะเวลาในการสำรวจเป็นจำนวน 16 วัน หลังจากครบกำหนดแล้วเราได้รับข้อมูลการตอบกลับเป็นจำนวนทั้งสิ้น 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.48

จากการสรุปแบบสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ประสบการณ์การทำงาน 0-5 ปี งานบริการที่เคยใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ ตามลำดับ ในด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ รองลงมาได้แก่ พุดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก และรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ 1) ควรสื่อสารให้เข้าใจตรงกันระหว่างนักคอมพิวเตอร์กับนักวิทยาศาสตร์ เพราะบางครั้งทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนและเข้าใจผิด 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย 3) อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย อยากให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง 4) บริการมาซ่อมล่าช้า 5) การแจ้งซ่อมควรปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เช่น การแจ้งซ่อมผ่านระบบนั้นจะให้ส่งข้อมูลในระบบเลย หรือ โทรแจ้งก่อนค่อยลงระบบ

ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม ได้แก่ 1) ข้อความที่ใช้ในการสื่อสารไม่ชัดเจน อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่ตรงความต้องการ 2) ควรมีการโทรมาแจ้งก่อนเข้ามาซ่อม 3) บางโปรแกรมถามหา license อยากรู้ทางศูนย์มีให้บริการหรือแนะนำว่าควรทำอย่างไร 4) พัฒนาระบบเพื่อรองรับต่อสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 และ 5) เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้แก่ผู้รับบริการมากๆ

จุดเด่นของการให้บริการ ได้แก่ 1) บริหารรวดเร็วและมีความเชี่ยวชาญชำนาญในงาน 2) สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพทุกท่าน 4) เจ้าหน้าที่ยินดีให้ความช่วยเหลือ ตอบกลับในข้อสงสัยอย่างรวดเร็ว และ 5) การแนะนำสามารถตอบข้อสงสัยได้ดี

รายงานผล

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ประจำปงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทนำ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในของวิทยาลัยการแพทย์ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายของ วิทยาลัยการแพทย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. บริหารจัดการและประสานระบบฐานข้อมูลภายในเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลย่อยที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายของวิทยาลัยการแพทย์
3. วิเคราะห์แนวโน้มและทดสอบการนำโปรแกรมสำเร็จรูปและโปรแกรมประยุกต์ที่เหมาะสมมาใช้งานของวิทยาลัยการแพทย์
4. เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์
5. ศึกษาความต้องการและเผยแพร่ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินงานภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล มิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” และให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนองานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบ 1 คือ กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงานบริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

1. ประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ
2. ประเมินระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
3. ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ
4. ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม
5. จุดเด่นของการให้บริการ

วิธีการสำรวจ

วิธีการสำรวจ ระยะเวลาและขนาดข้อมูล

การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างจะเป็นผู้รับบริการภายในกรมวิทยาลัยการแพทย์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

วิธีการเก็บรวบรวมตัวอย่าง

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ (แบบสำรวจออนไลน์) รวมจำนวนผู้รับบริการของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 195 ราย โดยใช้ระยะเวลา 16 วัน ในการสำรวจความพึงพอใจ

การสร้างแบบสำรวจ

แบบสำรวจออนไลน์นี้ พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยทำการแบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ใช้บริการ ประสบการณ์ในการทำงานกรรมาวิทยาลัยการแพทย์ หน่วยงานที่รับบริการ และงานบริการที่เคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลในลักษณะข้อเท็จจริง (Fact) โดยแบบสำรวจประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบชนิดเลือกตอบ 1 คำตอบ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีระดับการวัดข้อมูลเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการ โดยการใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale Questions) ซึ่งจัดอยู่ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีข้อความทั้งหมด จำนวน 16 ข้อ โดยการกำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 และพอใจน้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามวัดความเชื่อมั่นในคุณภาพของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม ได้แก่ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และหากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก โดยการใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale Questions) ซึ่งจัดอยู่ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งกำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 และพอใจน้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 6 เป็นจุดเด่นของการให้บริการ จะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุจุดเด่นของการให้บริการ

การประมวลผล การคำนวณคะแนนและการแปลผล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสำรวจออนไลน์กลับมาแล้วนั้น ระบบจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว โดยการคำนวณคะแนน จะคำนวณแยกเป็นรายประเด็นย่อย และรวมเป็นประเด็นหลักอีกครั้ง ส่วนการแปลผลนั้นจะแปลผลในภาพรวมและแยกออกเป็นแต่ละประเด็นหลัก

จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ได้แจ้งข้อมูลไปยังแต่ละหน่วยงานพร้อมแนบรายชื่อผู้รับบริการไปทั้งสิ้น จำนวน 195 ราย และได้รับการตอบกลับผ่านออนไลน์มาทั้งสิ้น จำนวน 155 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.48 โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์

มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจกลับมาจำนวน 155 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ

| | | |
|------|---------------|-------|
| ชาย | คิดเป็นร้อยละ | 18.71 |
| หญิง | คิดเป็นร้อยละ | 81.29 |

2. อายุ

| | | | |
|------|-------------|---------------|-------|
| อายุ | 18 - 21 ปี | คิดเป็นร้อยละ | 11.60 |
| อายุ | 26 - 40 ปี | คิดเป็นร้อยละ | 61.94 |
| อายุ | 41 - 54 ปี | คิดเป็นร้อยละ | 23.23 |
| อายุ | 55 ปีขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ | 3.23 |

3. ระดับการศึกษา

| | | |
|------------------|---------------|-------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | คิดเป็นร้อยละ | 13.55 |
| ปริญญาตรี | คิดเป็นร้อยละ | 63.23 |
| ปริญญาโท | คิดเป็นร้อยละ | 21.94 |
| ปริญญาเอก | คิดเป็นร้อยละ | 1.28 |

4. ประเภทผู้ใช้บริการ

| | | |
|-----------------|---------------|-------|
| ข้าราชการ | คิดเป็นร้อยละ | 47.10 |
| ลูกจ้างประจำ | คิดเป็นร้อยละ | 2.58 |
| พนักงานราชการ | คิดเป็นร้อยละ | 8.39 |
| พนักงานกระทรวง | คิดเป็นร้อยละ | 23.22 |
| ลูกจ้างชั่วคราว | คิดเป็นร้อยละ | 7.10 |
| อื่น ๆ | คิดเป็นร้อยละ | 11.61 |

5. ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยาลัยการแพทย์

| | | |
|-------------|---------------|-------|
| 0 - 5 ปี | คิดเป็นร้อยละ | 52.26 |
| 6 - 10 ปี | คิดเป็นร้อยละ | 16.77 |
| 11 - 15 ปี | คิดเป็นร้อยละ | 9.03 |
| 16 ปีขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ | 21.94 |

6. งานบริการที่เคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

- อันดับ 1 ได้แก่ บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- อันดับ 2 ได้แก่ บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์
- อันดับ 3 ได้แก่ บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ
เช่น ระบบDPIS, ระบบสารบรรณออนไลน์,
เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- อันดับ 4 ได้แก่ สมัครงานซ่อมเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.82 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.01 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.82 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.17 และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.29 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.04 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 92.26 รองลงมา คือ มีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 92.26 และเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 91.61 ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การทำความเข้าใจระหว่างนักคอมพิวเตอร์กับคำศัพท์เฉพาะทางวิทยาศาสตร์บางครั้งทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนและเข้าใจผิดในการสื่อสารให้ตรงความต้องการของทั้งสอง
2. เจ้าหน้าที่มีน้อย ในการรับบริการ
3. แจ้งใน ICT Service Online ตั้งแต่ 210564 วันนี 060764 ยังไม่ได้รับการแก้ไข
4. เน็ตหลุดบ่อย อยากให้ใช้งานได้ต่อเนื่อง
5. บริการดีอยู่แล้วขอให้บริการดียิ่งๆขึ้นไป
6. บริการมาซ่อมล่าช้า
7. ผู้ให้บริการแจ้งว่าให้ลงข้อมูลในระบบเลย บางครั้งก็บอกให้โทรแจ้งก่อนค่อยลงระบบ อยากให้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน
8. อยากให้เวลาขอซื้อและรหัสครุภัณฑ์ไป ขอให้ดำเนินการเร็ววันหนึ่งเพราะตอนนี้รหัสครุภัณฑ์ใหม่ไปตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 ถึงเดือนกรกฎาคม ยังไม่ได้เลย

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ข้อความที่ใช้ในการสื่อสาร ไม่ชัดเจน อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ไม่ตรงความต้องการที่จะสื่อสาร
2. Server ทร่มลุ่มบ่อย
3. ควรมีการโทรมาแจ้งก่อนเข้ามาซ่อม
4. ควรมีโปรแกรมสำรองพร้อมติดตั้งหน้างานซ่อม
5. จทน. ควรให้ความรู้แก่ผู้รับบริการมากๆ
6. บางโปรแกรมถามหา license อยากให้ทางศูนย์มีให้บริการ หรือมีข้อเสนอแนะ
7. พัฒนาระบบเพื่อรองรับต่อสถานการณ์การระบาดของ COVID-19
8. เพิ่มเจ้าหน้าที่ ในการรับบริการ
9. เมื่อช่างซ่อมดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ควรให้ผู้ใช้งานรับทราบและชี้แจงอาการเครื่อง
10. บริการค่อนข้างช้า อาจจะเพราะมีคนใช้บริการเยอะหรือเปล่า

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การบริการ แนะนำ คำพูด ตอบข้อสงสัยได้ดี
2. การแก้ไขปัญหารวดเร็ว
3. ความตั้งใจในการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพทุกท่าน
5. ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการใช้บริการ
6. ยินดีให้ความช่วยเหลือ ตอบกลับในข้อสงสัยอย่างรวดเร็ว
7. รวดเร็ว มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในงาน
8. สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง
9. ตอบข้อสงสัยได้ดี
10. ใส่ใจ เป็นกันเอง

ตารางแนบท้ายที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ประเด็นความพึงพอใจ (ร้อยละ) | | | | ร้อยละเฉลี่ย |
|----------------------------------|--|-------------------------------|--|--------------|
| กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ | เจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ ให้บริการ | การให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร | สิ่งอำนวยความสะดวก จุด ให้บริการ | |
| 88.82 | 93.01 | 88.17 | 81.29 | 87.82 |

คะแนนเฉลี่ย

$$\frac{(87.82 \times 100)}{100} = \frac{8,782}{100} = 87.82$$

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 2 (แบบสำรวจออนไลน์)

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การ แพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการ ในกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ* ในช่วงปีงบประมาณ 2564 เพื่อนำผลการ
สำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ
จะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้นั้นจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตาม
ความเป็นจริง

*กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการ
สื่อสาร ระบบประชุมทางไกล สมัครงานสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address บริการซ่อมคอมพิวเตอร์
อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ รวมถึงบริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบ
DPIS ระบบสารบรรณออนไลน์ เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

*จำเป็น

ข้ามไปที่คำถามข้อ 1ข้ามไปที่คำถามข้อ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่าน

1 1.1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ชาย
 หญิง

2 1.2 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- 18 - 25 ปี
 26 - 40 ปี
 41 - 54 ปี
 55 ปีขึ้นไป

3 1.3 ระดับการศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

4 1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

5 1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

6 1.6 หน่วยงานที่รับบริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- สำนักงานเลขานุการกรม
- กองแผนงานและวิชาการ
- สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
- สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- สำนักยาและวัตถุเสพติด
- สถาบันวิจัยสมุนไพร
- สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์
- สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์
- สถาบันชีววัตถุ
- สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- กลุ่มตรวจสอบภายใน
- กองการแพทย์จีโนมิกส์และสนับสนุนนวัตกรรม
- สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์
- กองทดสอบความชำนาญ
- ศูนย์รวมบริการ
- กองพัฒนาเครื่องมือแพทย์
- กองความร่วมมือระหว่างประเทศ
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรดิตถ์
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

7 1.7 โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address

บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์

บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบDPIS , ระบบสารบรรณออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

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

1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

8 1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พพอใจมากที่สุด

9 1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พพอใจมากที่สุด

10 1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

11 2.1 มีความพร้อมในการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

12 2.2 ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

13 2.3 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

14 2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

15 2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

16 2.6 ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

17 3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

18 3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media) *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

19 3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

4 สิ่งอำนวยความสะดวก ฤ จุดให้บริการ

20 4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

21 4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์) *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

26 1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

27 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

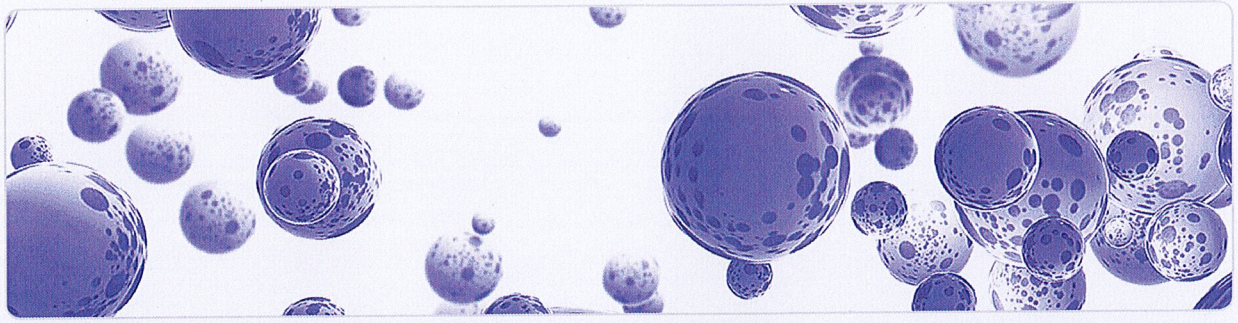
ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

28 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

29 จุดเด่นของการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 2 (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)



แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

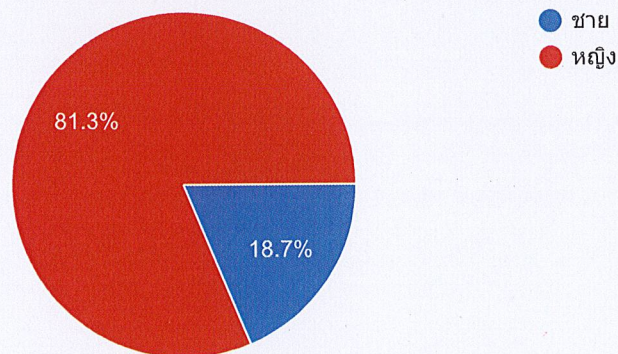
การตอบกลับ 155 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

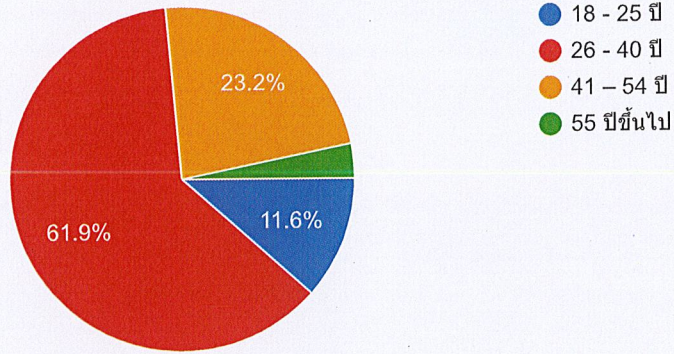
1.1 เพศ

คำตอบ 155 ข้อ



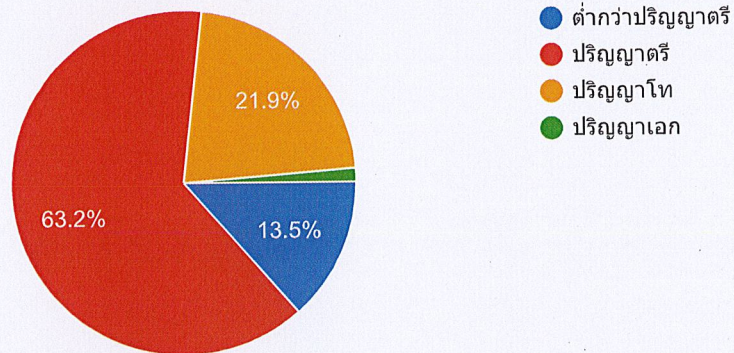
1.2 อายุ

คำตอบ 155 ข้อ



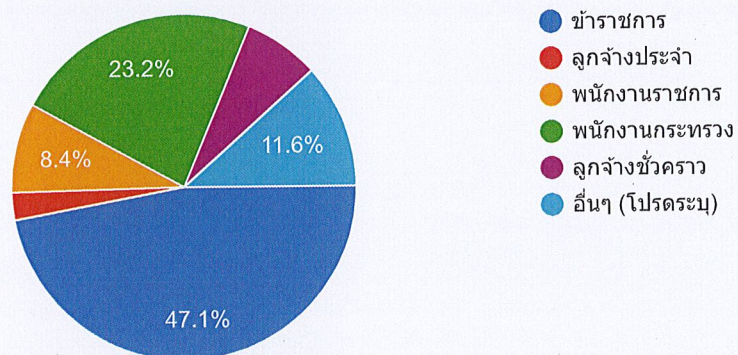
1.3 ระดับการศึกษา

คำตอบ 155 ข้อ



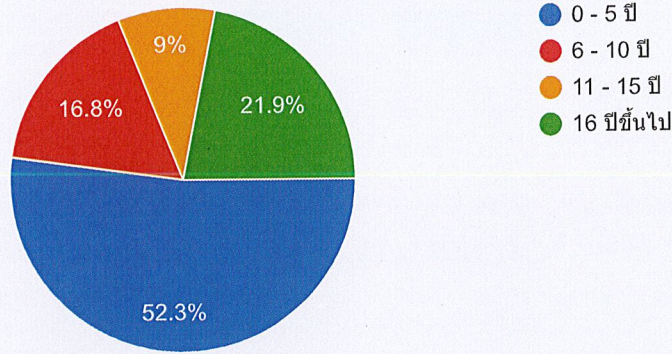
1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ

คำตอบ 155 ข้อ



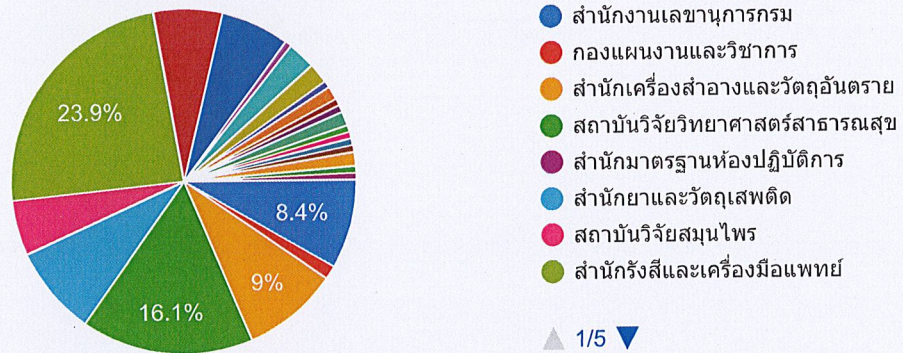
1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

คำตอบ 155 ข้อ



1.6 หน่วยงานที่รับบริการ

คำตอบ 155 ข้อ



1.7 โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

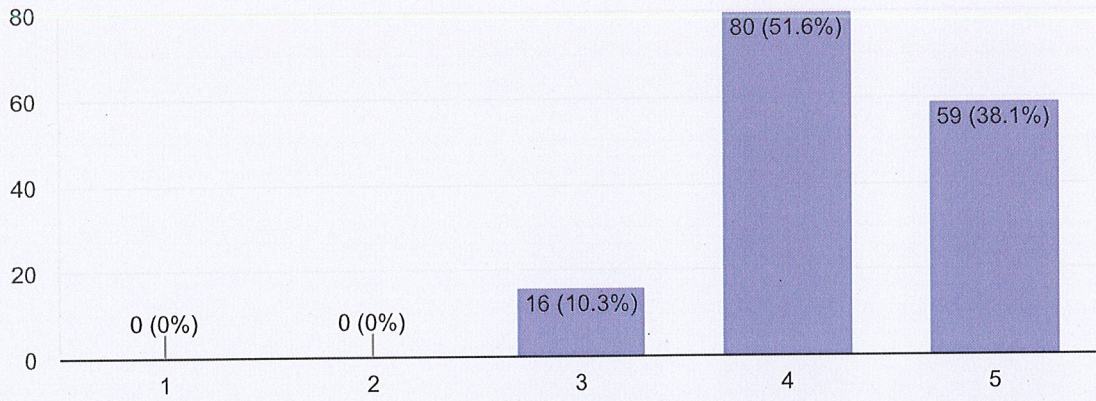
คำตอบ 155 ข้อ



1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

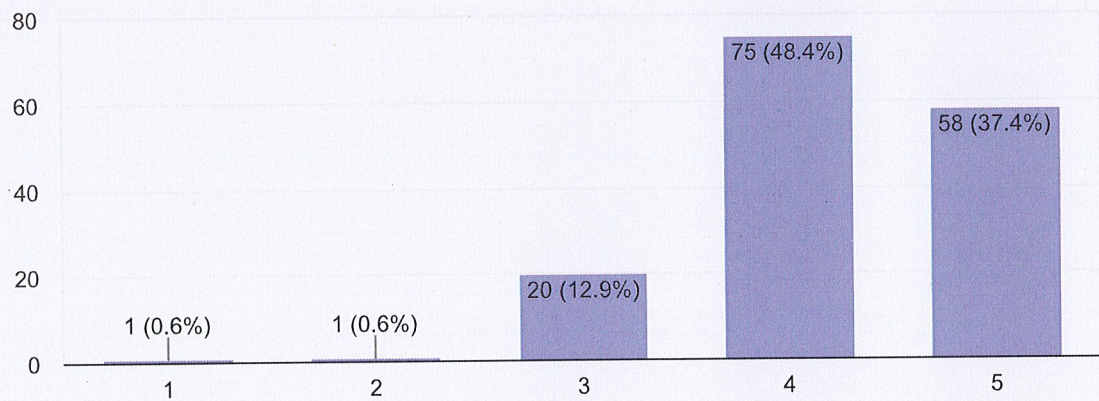
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย

คำตอบ 155 ข้อ



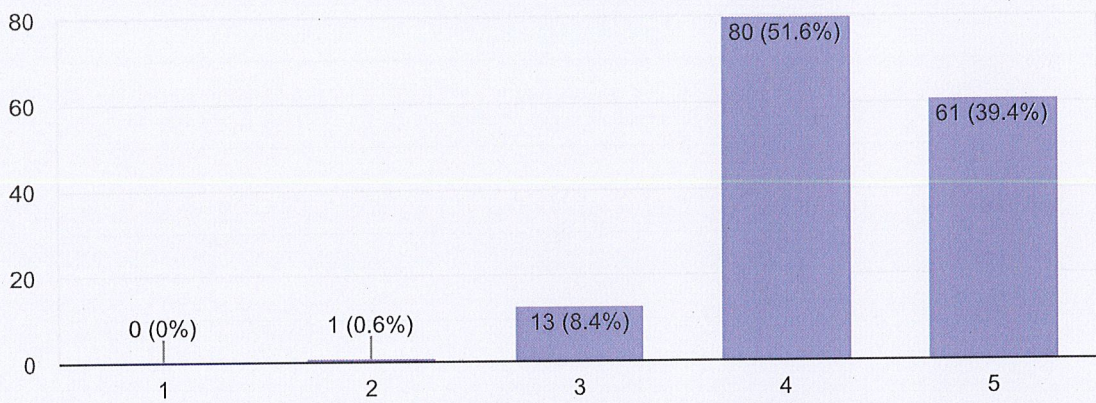
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว

คำตอบ 155 ข้อ



1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย

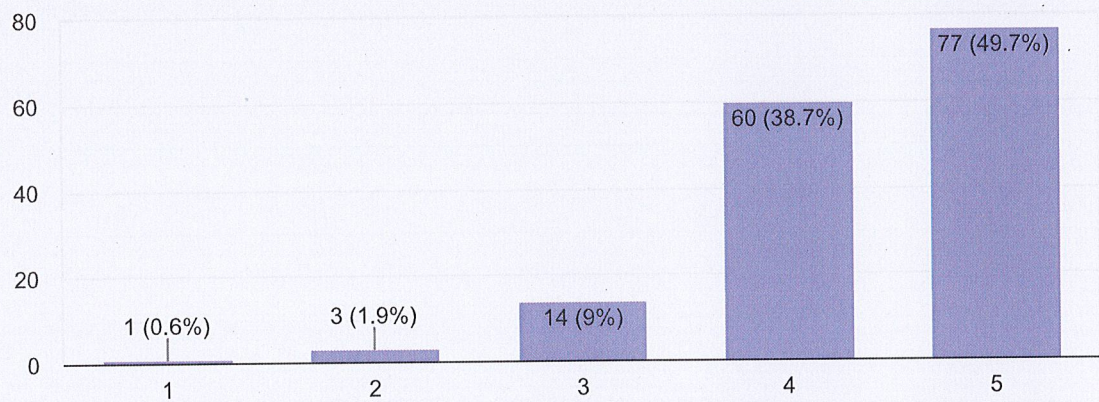
คำตอบ 155 ข้อ



2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

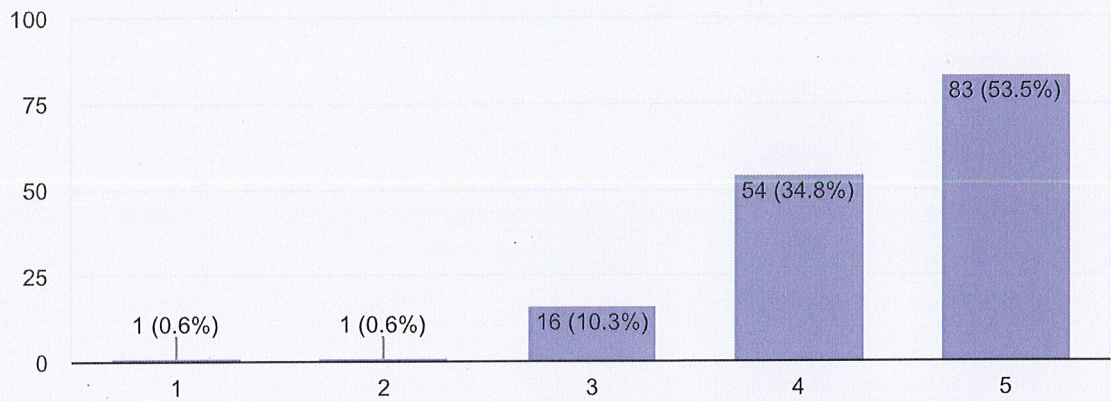
2.1 มีความพร้อมในการให้บริการ

คำตอบ 155 ข้อ



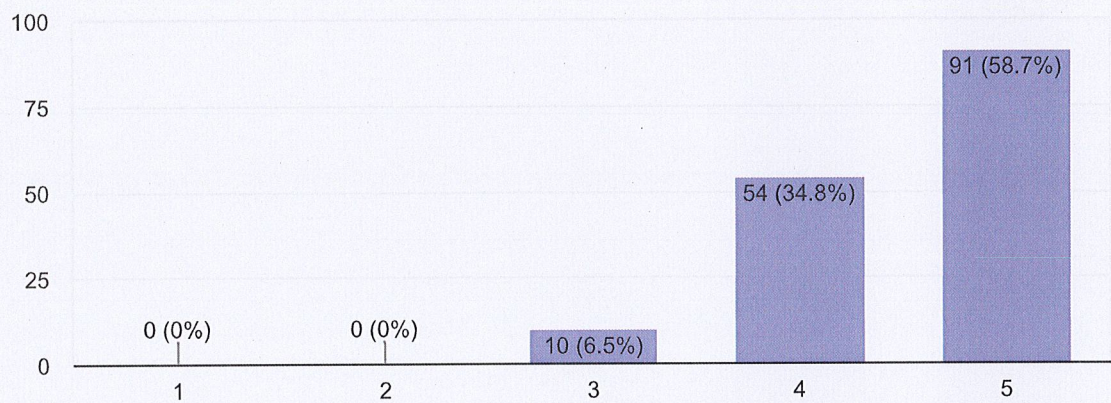
2.2 ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

คำตอบ 155 ข้อ



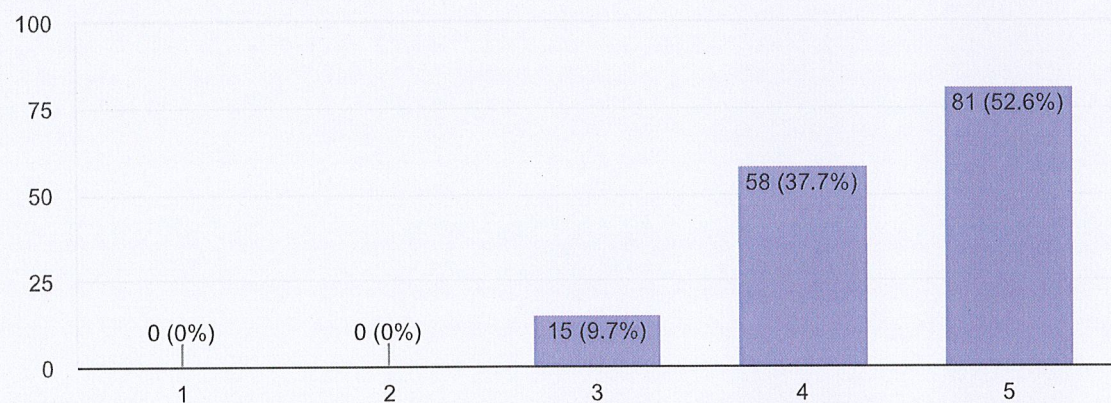
2.3 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สภาพ เป็นมิตร

คำตอบ 155 ข้อ



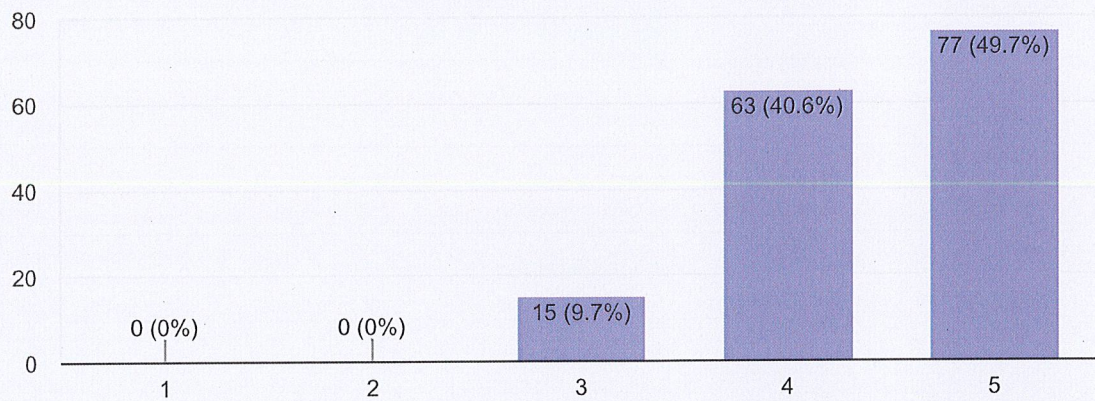
2.4 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ

คำตอบ 154 ข้อ



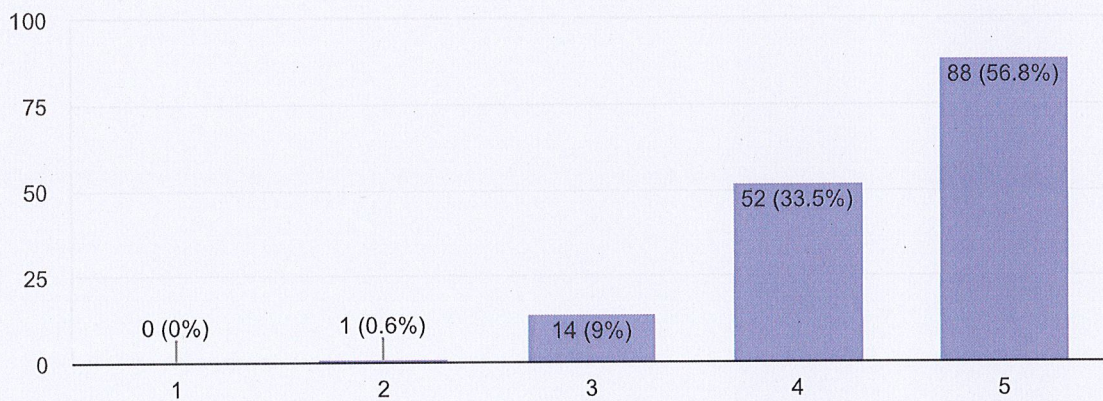
2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย

คำตอบ 155 ข้อ



2.6 ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

คำตอบ 155 ข้อ

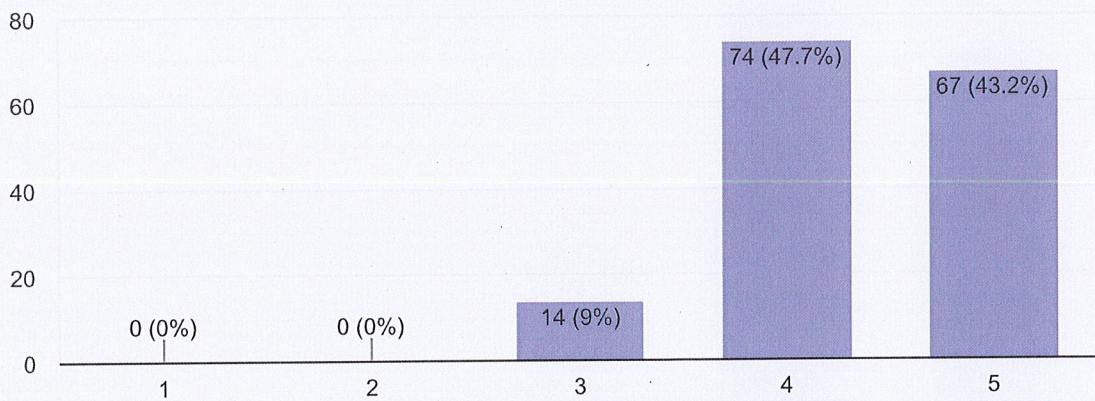


3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร



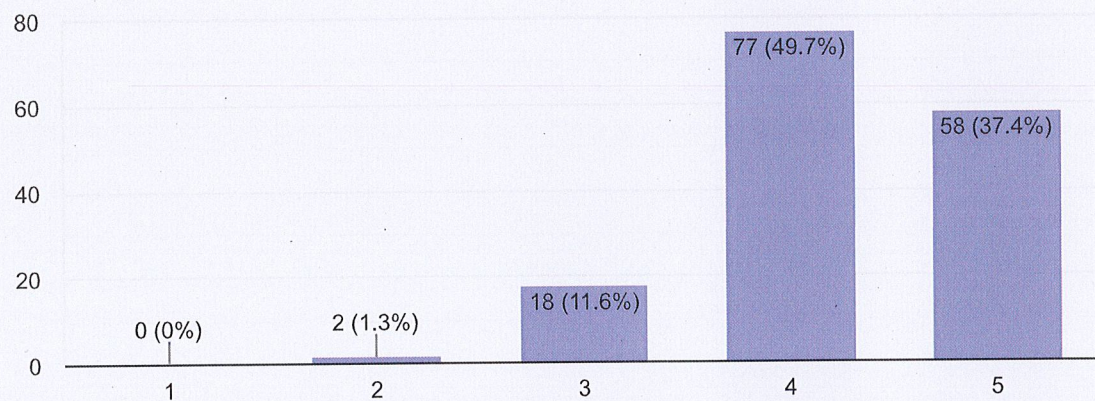
3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

คำตอบ 155 ข้อ



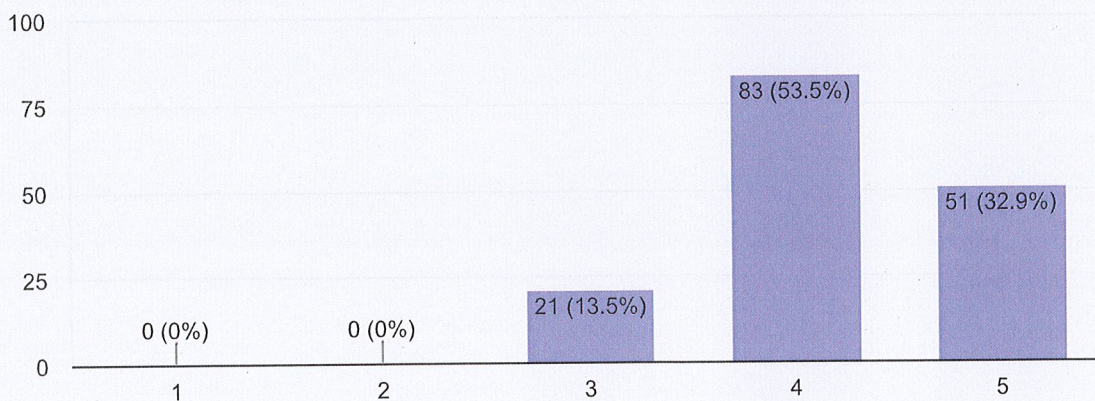
3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)

คำตอบ 155 ข้อ



3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

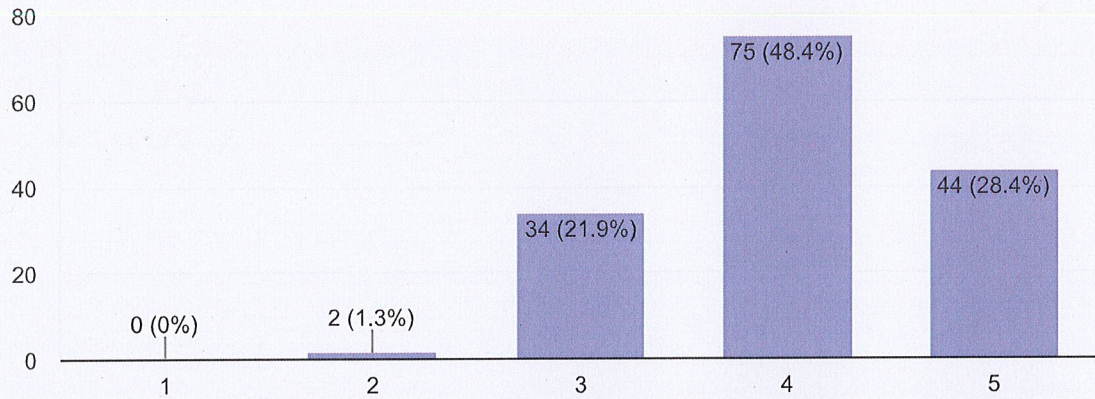
คำตอบ 155 ข้อ



4 สิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการ

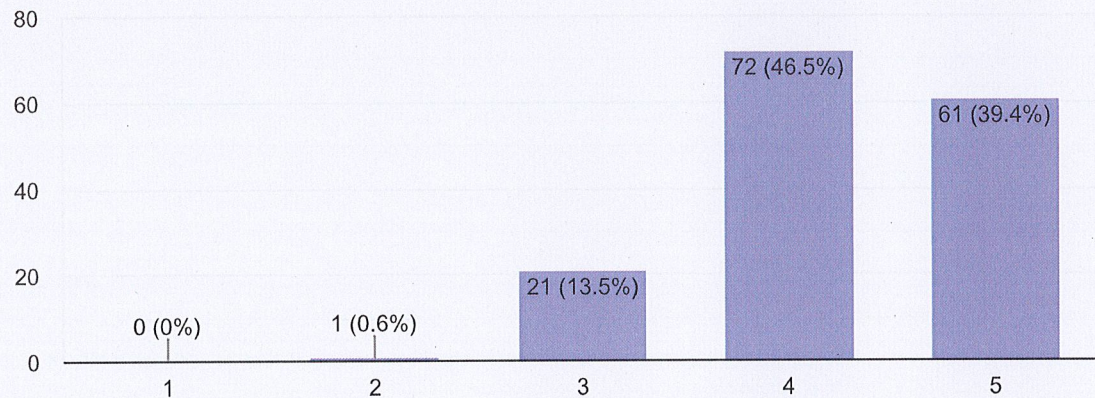
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน

คำตอบ 155 ข้อ



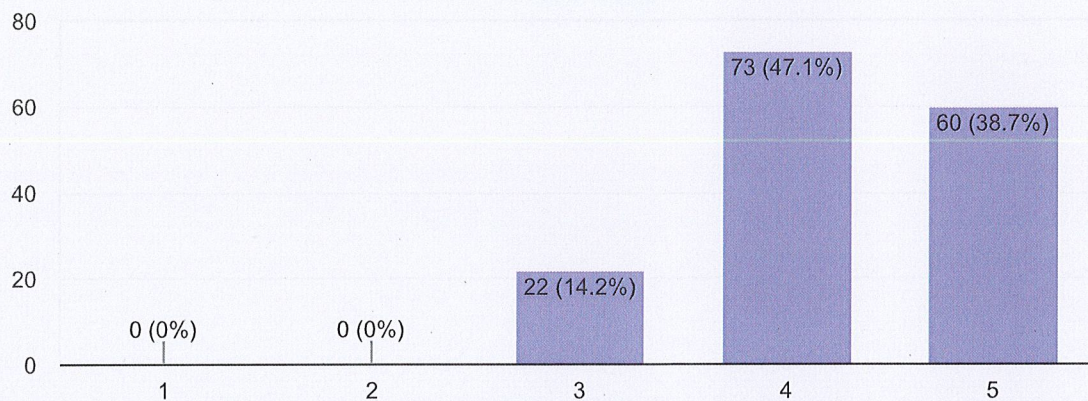
4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์)

คำตอบ 155 ข้อ



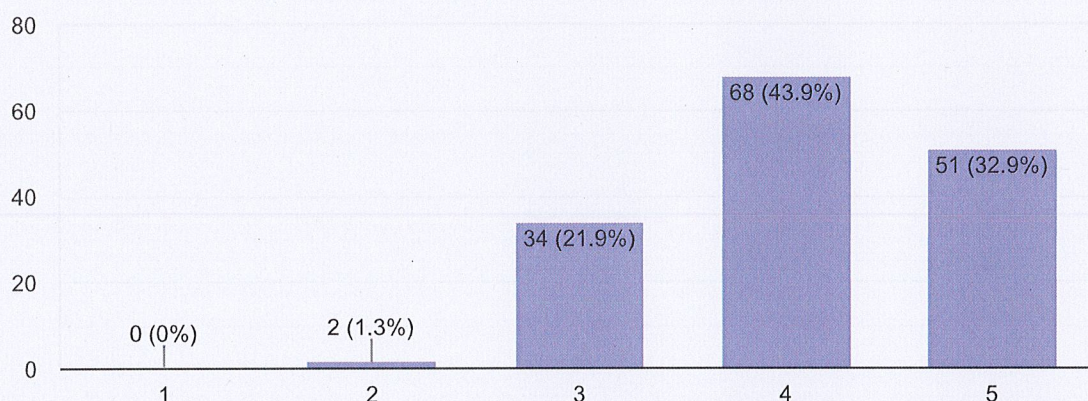
4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายภาพเอกสาร คอมพิวเตอร์(ส่ง e-mail) เป็นต้น

คำตอบ 155 ข้อ



4.4 พื้นที่ให้บริการหรือติดต่อประสานงาน

คำตอบ 155 ข้อ

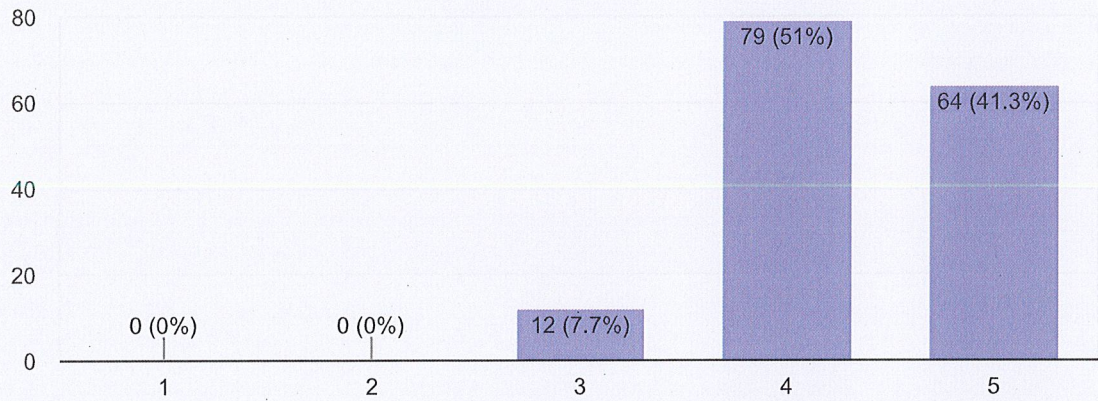


ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ



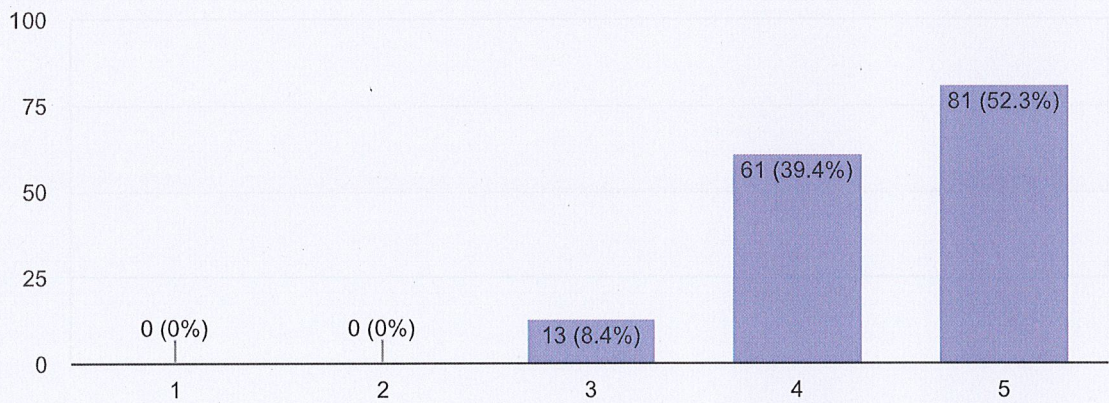
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

คำตอบ 155 ข้อ



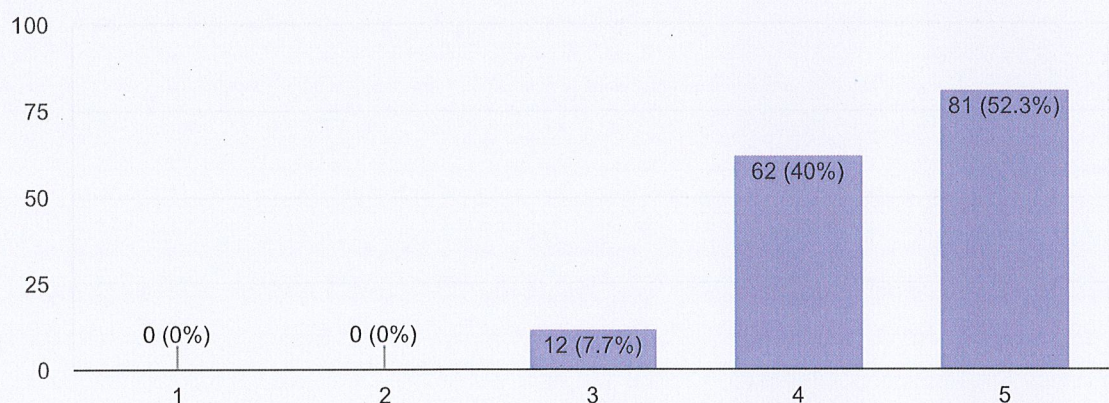
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

คำตอบ 155 ข้อ



1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

คำตอบ 155 ข้อ



ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ (ถ้ามี)

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนะอื่นๆ

คำตอบ 32 ข้อ

-

ไม่มี

เจ้าหน้าที่มีน้อย ในการรับบริการ

แจ้งใน ICT Service Online ตั้งแต่ 210564 วันนี้ 060764 ยังไม่ได้รับการแก้ไขเลยคะ

บริการมาซ่อมลำช้า

ข้อเสนอแนะ การทำความเข้าใจระหว่างนักคอมพิวเตอร์กับคำศัพท์เฉพาะทางวิทยาศาสตร์บาง
ครั้งทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนและเข้าใจผิดในการสื่อสารให้ตรงความต้องการของทั้งสอง

บริการดีอยู่แล้วขอให้บริการดียิ่งๆขึ้นไป

อยากให้เวลาขอซื้อและรหัสศรภัณฑ์ไป ขอให้ดำเนินการเร็วขึ้นเพราะตอนนี้รอเลขรหัสศรภัณฑ์
ใหม่ไปตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 ถึงเดือนกรกฎาคม ยังไม่ได้เลยคะ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม



ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

คำตอบ 33 ข้อ

-
ไม่มี

เพิ่มเจ้าหน้าที่ ในการรับบริการ

เมื่อช่างซ่อมดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ควรให้ผู้ใช้งานรับทราบและชี้แจงอาการเครื่อง

บริการดี ให้คำแนะนำดี

พัฒนาระบบเพื่อรองรับต่อสถานการณ์การระบาดของ COVID-19

ไม่มี

ควรมีการโทรมาแจ้งก่อนเข้ามาซ่อม

ข้อความที่ใช้ในการสื่อสาร ไม่ชัดเจน อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ไม่ตรงความต้องการที่จะสื่อสาร

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

คำตอบ 59 ข้อ

-
รวดเร็ว

สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง

สะดวก รวดเร็ว

สะดวก

เต็มใจบริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีน้ำใจ

รวดเร็วและแจ้งขั้นตอนที่สงสัยได้

เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี เป็นมิตร

