

สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โทร. ๙๙๔๖๒

ที่ สธ ๐๖๒๖.๐๑/ ๐๓๙๕ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับปรุงคุณภาพบริการ กำหนดให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๙ และผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๒ จึงขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายปนิสร์ วณิชชานนท์)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารแนบ ๐๑/๓๙๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ โทร.๙๘๘๐๑

ที่ สธ ๐๖๒๖.๐๑/-

วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับปรุงคุณภาพบริการ กำหนดให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

กลุ่มพัฒนาวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ ถึง ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนระยะเวลา ๖๒ วัน จากนั้นได้จัดทำสรุปผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๙ สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๒ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ รู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือถึงกลุ่มพัฒนาระบบบริหารต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวมัลลิกา คุณนิธิโกศา)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

(นางสาวปัทมา อยู่สิน)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ

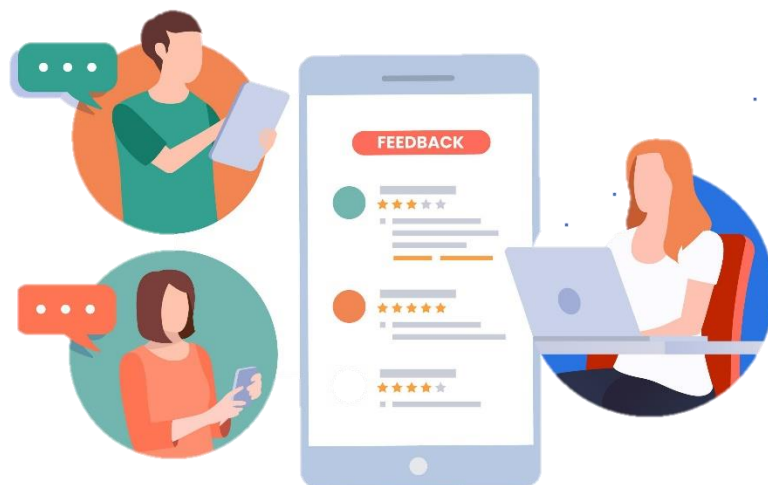
- (นายอรรถพร วัฒนา)

- ๖๓๑.๖๖

๖๓๑.๖๖

ส่ง web อ.ดร.คือ

๖๓๑.๖๖



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ปีงบประมาณ 2565



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สารบัญ

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

ภาคผนวก

☞ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์
ประจำปึงประมาณ พ.ศ. 2565 (แบบสำรวจออนไลน์)

☞ ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์
ประจำปึงประมาณ พ.ศ. 2565 (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ* ช่วง ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย หัวข้อ 1.1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1.2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 1.3) การบริการให้ข้อมูล ข่าวสาร 1.4) สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ และ 1.5) คุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่ 2. ความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่ 3. ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ประเด็นที่ 4. ข้อคิดเห็นเพื่อการ ปรับปรุงเพิ่มเติม และประเด็นที่ 5. จุดเด่นของการให้บริการ โดยเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบและนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

*กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งานบริการด้านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ระบบประชุมทางไกล สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address บริการ ซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ รวมถึงบริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ ต่างๆ เช่น ระบบ DPIS ระบบสารบรรณออนไลน์ เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

กลุ่มผู้ถูกสำรวจ ได้แก่ บุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และระบบประชุมทางไกล งานบริการด้านระบบงานต่างๆ (เช่น ระบบสารบรรณ, ระบบครุภัณฑ์ ยานพาหนะ, AMS, DPIS ฯลฯ) และงานบริการด้านปรับปรุงแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ การสำรวจในครั้งนี้เป็นการสำรวจแบบออนไลน์ โดยจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายในเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องจำนวน 315 ราย ร่วมตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 62 วัน หลังจากครบกำหนดแล้ว ได้รับข้อมูลตอบกลับเป็นจำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.02

จากการสรุปแบบสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 22-38 ปี การศึกษา ระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ประสบการณ์การทำงาน 0-5 ปี งานบริการที่เคยใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบ DPIS , ระบบสารบรรณ ออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ โดยประเด็นที่เชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจที่จะ กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป รองลงมาคือ มีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก และการให้บริการ มีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ 1) ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก บางที เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ลาไม่มีใครให้ข้อมูลแทนได้ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย 3) อยากให้ปรับปรุงระบบให้ใช้งานง่ายกว่าเดิม หรือมี ความสะดวกยิ่งขึ้น 4) บางครั้งการติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก บางครั้งมีความล่าช้า 5) ระบบค้าง หรือหลุด เป็นบางช่วง

ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม ได้แก่ 1) มีช่องทางติดต่อมากกว่า 1 ช่องทาง กรณีเข้าเว็บไซต์แจ้งในระบบไม่ได้ 2) อยากได้การตอบสนองที่รวดเร็ว เช่น ช่อมคอมอยากให้มีมาดูอาการให้และแก้ไขให้ได้เลยจะดีมาก 3) WIFI บริเวณห้องประชุมอาคาร 1 ไม่เสถียร ประชุมผ่านระบบ Zoom หลุดบ่อยมาก อยากให้ตรวจสอบหากต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ควรแจ้งหน่วยงานที่ใช้งานบ่อยให้ช่วยสนับสนุนงบประมาณส่วนนี้ 4) ปรับปรุงการดำเนินงานให้ทันตามกำหนดเวลา และ 5) ควรมีการสอนหรือจัดอบรมบางโปรแกรมก่อนนำออกไปใช้งาน

จุดเด่นของการให้บริการ ได้แก่ 1) รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ 2) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำต่างๆ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง 4) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทำงานไว และ 5) สะดวกกว่าสมัยก่อนโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทน

รายงานผล

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทนำ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. บริหารจัดการและประสานระบบฐานข้อมูลภายในเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลย่อยที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
3. วิเคราะห์แนวโน้มและทดสอบการนำโปรแกรมสำเร็จรูปและโปรแกรมประยุกต์ที่เหมาะสมมาใช้ในงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
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 ได้เสนองานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คือ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงานบริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่ามีผลกระทบกับผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่

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

ขนาดตัวอย่างจะเป็นผู้รับบริการภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

วิธีการเก็บรวบรวมตัวอย่าง

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ (แบบสำรวจออนไลน์) รวมจำนวนผู้รับบริการของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 315 ราย โดยใช้ระยะเวลา 62 วัน ในการสำรวจความพึงพอใจ

การสร้างแบบสำรวจ

แบบสำรวจออนไลน์นี้ พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยทำการแบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ใช้บริการ ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยาลัยการแพทย์ งานบริการที่เคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และความถี่ในการรับบริการ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลในลักษณะข้อเท็จจริง (Fact) โดยแบบสำรวจประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบชนิดเลือกตอบ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการ โดยการใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale Questions) ซึ่งจัดอยู่ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีข้อความทั้งหมด จำนวน 18 ข้อ โดยการกำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 และพอใจน้อยที่สุด=1

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

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอนั้นอื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอนั้นเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอนั้นเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 6 เป็นจุดเด่นของการให้บริการ จะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุจุดเด่นของการให้บริการ

การประมวลผล การคำนวณคะแนนและการแปลผล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสำรวจออนไลน์กลับมาแล้วนั้น ระบบจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว โดยการคำนวณคะแนน จะคำนวณแยกเป็นรายประเด็นย่อย และรวมเป็นประเด็นหลักอีกครั้ง ส่วนการแปลผลนั้นจะแปลผลในภาพรวมและแยกออกเป็นแต่ละประเด็นหลัก

จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ได้แจ้งข้อมูลไปยังแต่ละหน่วยงานพร้อมแนบรายชื่อผู้รับบริการไปจำนวน 315 ราย และได้รับการตอบกลับผ่านออนไลน์มาทั้งสิ้นจำนวน 230 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.02 โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์

มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจกลับมาจำนวน 230 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ

ชาย	คิดเป็นร้อยละ	20.87
หญิง	คิดเป็นร้อยละ	79.13

2. อายุ

อายุ	18 - 21 ปี	คิดเป็นร้อยละ	0.0
อายุ	22 - 38 ปี	คิดเป็นร้อยละ	56.09
อายุ	39 - 53 ปี	คิดเป็นร้อยละ	39.57
อายุ	54 ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ	4.35

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ	6.52
ปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ	64.35
ปริญญาโท	คิดเป็นร้อยละ	23.91
ปริญญาเอก	คิดเป็นร้อยละ	5.22

4. ประเภทผู้ใช้บริการ

ข้าราชการ	คิดเป็นร้อยละ	70.00
ลูกจ้างประจำ	คิดเป็นร้อยละ	0.43
พนักงานราชการ	คิดเป็นร้อยละ	6.52
พนักงานกระทรวง	คิดเป็นร้อยละ	21.30
ลูกจ้างชั่วคราว	คิดเป็นร้อยละ	0.87
อื่น ๆ	คิดเป็นร้อยละ	0.87

5. ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยาลัยการแพทย์

0 - 5 ปี	คิดเป็นร้อยละ	36.09
6 - 10 ปี	คิดเป็นร้อยละ	22.17
11 - 15 ปี	คิดเป็นร้อยละ	16.96
16 ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ	24.78

6. งานบริการที่เคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

อันดับ 1 ได้แก่ บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ

เช่น ระบบDPIS, ระบบสารบรรณออนไลน์, เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

อันดับ 2 ได้แก่ บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์

อันดับ 3 ได้แก่ บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

อันดับ 4 ได้แก่ สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.44 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.91 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.51 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.62 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.54 และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.61 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.72 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป เป็นร้อยละ 89.13 รองลงมา คือ มีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 89.04 และการให้บริการมีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก บางที เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลาไม่มีใครให้ข้อมูลแทนได้
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย
3. อยากให้ปรับปรุงระบบให้ใช้งานง่ายกว่าเดิม หรือมีความสะดวกยิ่งขึ้น
4. บางครั้งการติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก บางครั้งมีความล่าช้า
5. ระบบค้าง หรือหลุดเป็นบางช่วง
6. อยากให้ ilab plus สร้างข้อมูลตัวอย่าง ผ่าน/ไม่ผ่านมาตรฐานรายการใดได้
7. อยากให้มีโปรแกรมติดตั้งในคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย เหมาะแก่การใช้งาน และถูกลิขสิทธิ์
8. อยากให้ทำ infographic เกี่ยวกับวิธีการดูแลโปรแกรมลิขสิทธิ์

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. มีช่องทางติดต่อมากกว่า 1 ช่องทาง กรณีเข้าเว็บไซต์แจ้งในระบบไม่ได้
2. อยากได้การตอบสนองที่รวดเร็ว เช่น คอมมอยอยากให้มีมาดูอาการให้และแก้ไขให้ได้เลยจะดีมาก
3. WIFI บริเวณห้องประชุมอาคาร 1 ไม่เสถียร ประชุมผ่านระบบ Zoom หลุดบ่อยมาก อยากให้ตรวจสอบหากต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ควรแจ้งหน่วยงานที่ใช้งานบ่อยให้ช่วยสนับสนุนงบประมาณส่วนนี้
4. ปรับปรุงการดำเนินงานให้ทันตามกำหนดเวลา
5. ควรมีการสอนหรือจัดอบรมบางโปรแกรมก่อน ออกใช้งาน
6. เทมเพลตเว็บของหน่วยงานภายในกรม ควรเป็นเทมเพลตที่ไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการสืบค้น ขอให้สอนช่องทางการถ่ายโอนเมลล์ ไปเก็บยังเมลล์อื่นหรือแหล่งเก็บอื่น
7. อยากให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาระบบได้ชัดเจนมากกว่านี้ บางทีเหมือนยังมีข้อมูลตอบคำถามไม่เพียงพอ

8. อยากให้เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตและเสถียรให้มากกว่า

จุดเด่นของการให้บริการ

1. รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ
2. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำต่างๆ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง
4. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทำงานไว
5. สะดวกกว่าสมัยก่อนโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทน
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์
7. สามารถให้บริการผ่านทางไกลได้อย่างดีมากๆ
8. มีหลายช่องทางให้ติดต่อ

ตารางแนบท้ายที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละเฉลี่ย
กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	การให้ บริการข้อมูล ข่าวสาร	สิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการ	คุณภาพ และการ ให้บริการ	
85.54	88.91	85.62	84.61	87.51	86.44

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (แบบสำรวจออนไลน์)

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับ บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ* ในช่วงปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจจะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้นั้นจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง

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

*จำเป็น

ข้ามไปที่คำถามข้อ 1 ข้ามไปที่คำถามข้อ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่าน

1 1.1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

2 1.2 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

18 - 21 ปี

22 - 38 ปี

39 - 53 ปี

54 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 หน่วยงาน *

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 ความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดย
ความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 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 <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	พอใจมากที่สุด

9 1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

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 ความสามารถในงานที่ให้บริการ

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 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (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 ณ 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

22 4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายภาพเอกสาร คอมพิวเตอร์(ส่ง e-mail) เป็นต้น *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

5 คุณภาพการให้บริการ

23 5.1 การบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

24 5.2 การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

25 5.3 การให้บริการมีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นใน
คุณภาพการให้บริการ

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

26 1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

27 1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

28 1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

29 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

30 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

31 จุดเด่นของการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การ แพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การตอบกลับ 230 รายการ

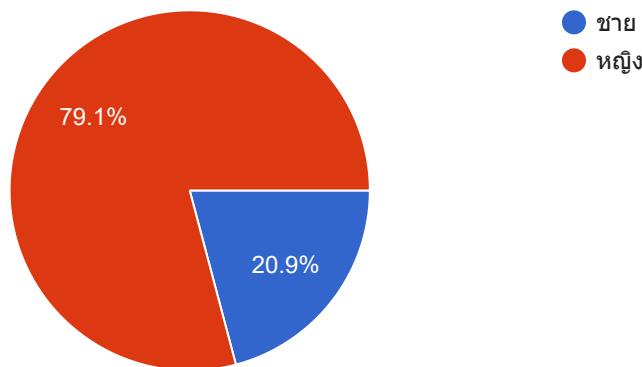
เผยแพร่การวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 เพศ

คำตอบ 230 ข้อ

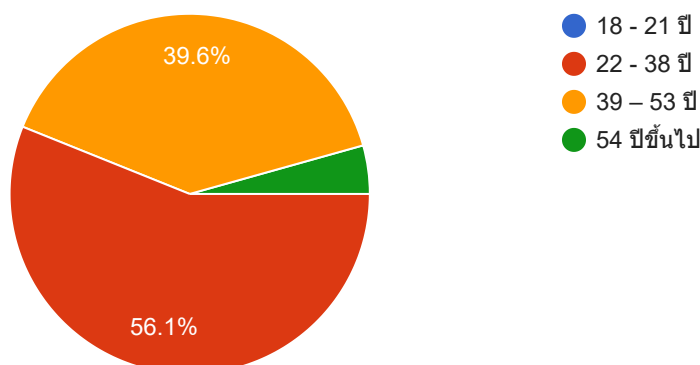
คัดลอก



1.2 อายุ

คำตอบ 230 ข้อ

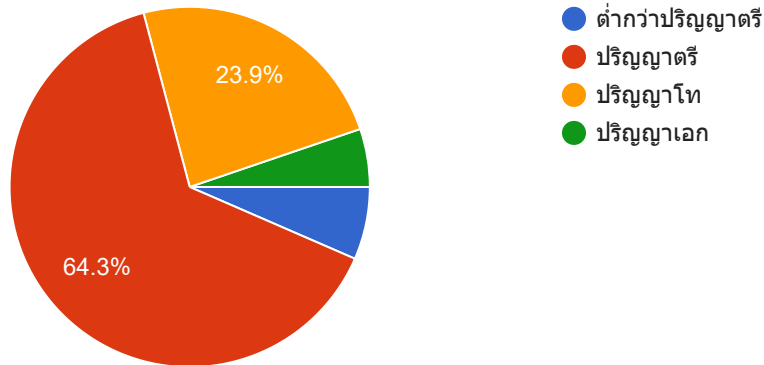
คัดลอก



1.3 ระดับการศึกษา

 [คัดลอก](#)

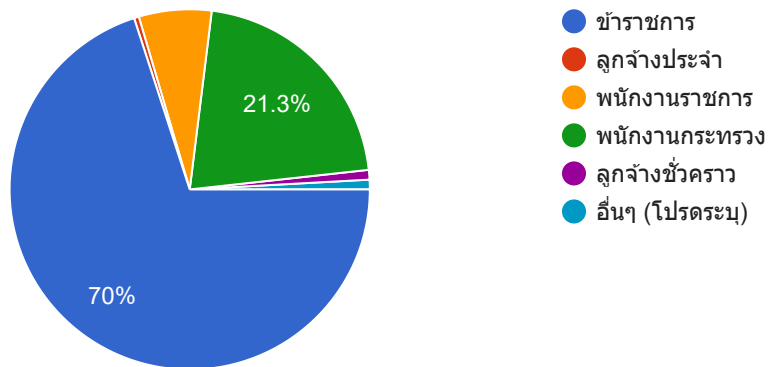
คำตอบ 230 ข้อ



1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ

 [คัดลอก](#)

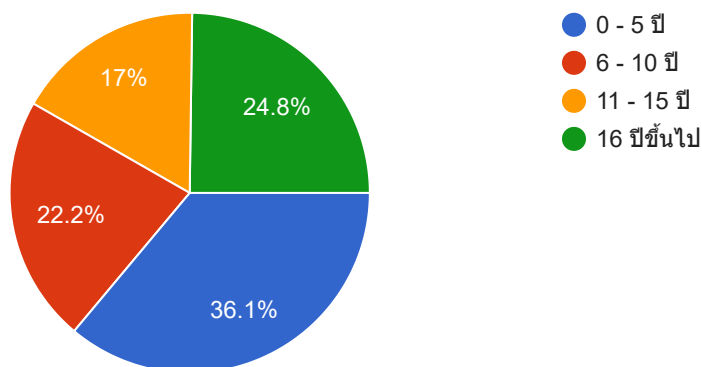
คำตอบ 230 ข้อ



1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

 [คัดลอก](#)

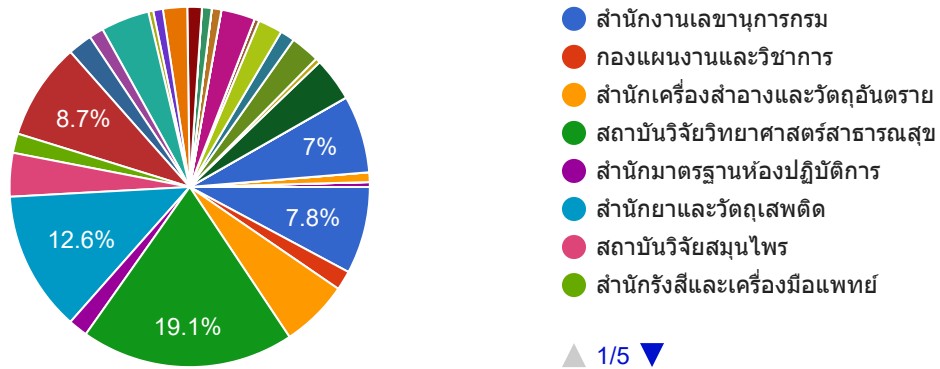
คำตอบ 230 ข้อ



1.6 หน่วยงาน



คำตอบ 230 ข้อ

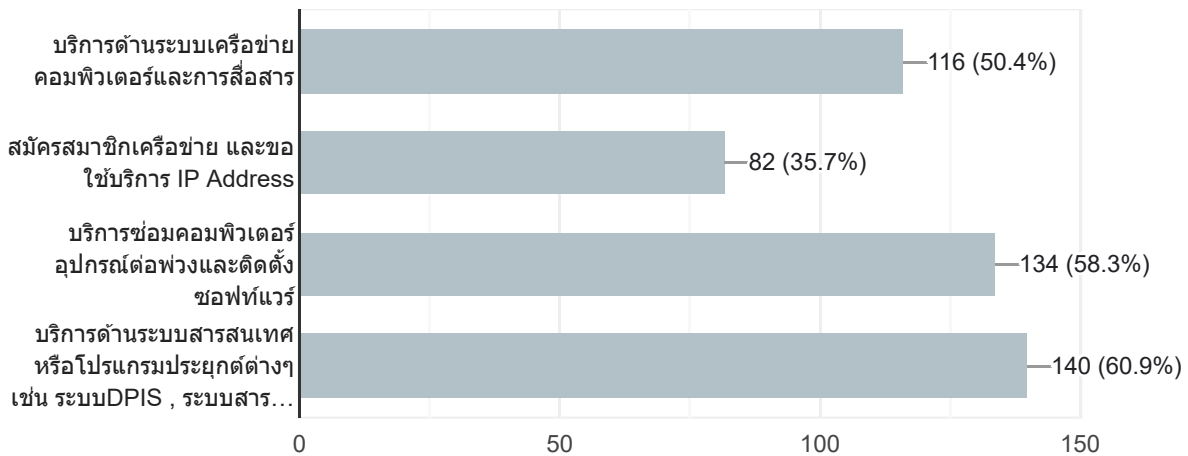


▲ 1/5 ▼

1.7 โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



คำตอบ 230 ข้อ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

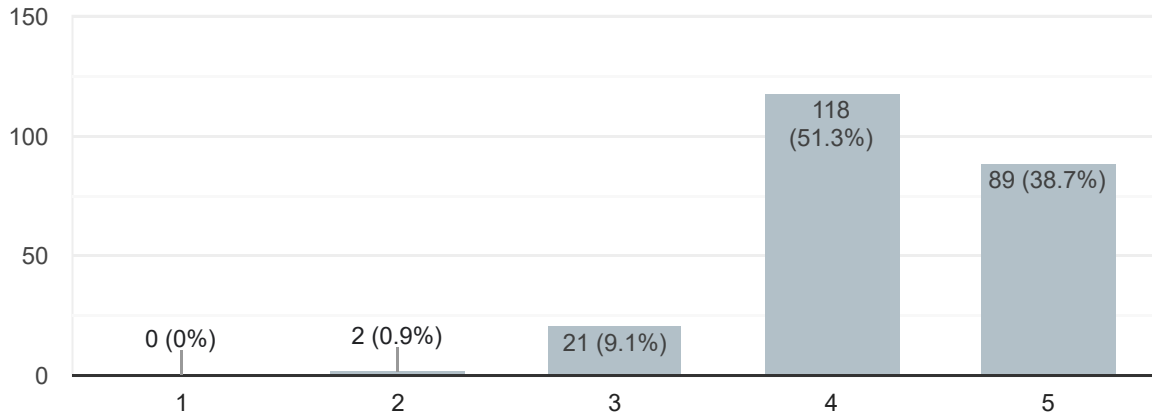
1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย

 **คัดลอก**

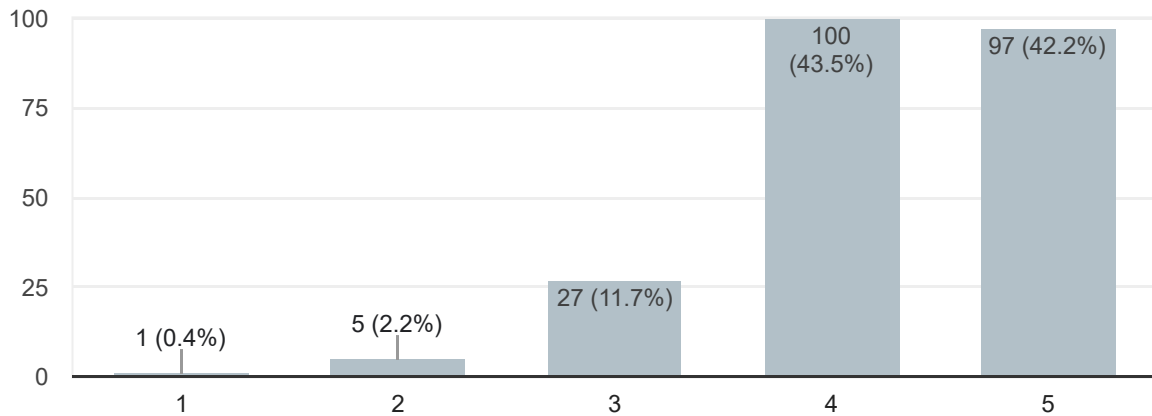
คำตอบ 230 ข้อ



1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว

 **คัดลอก**

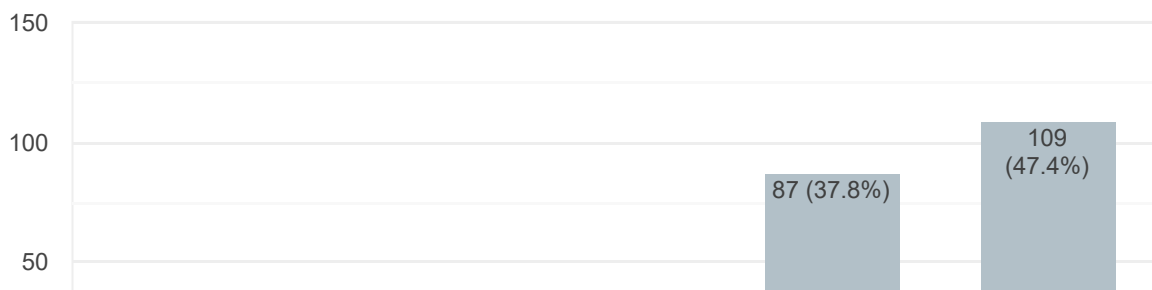
คำตอบ 230 ข้อ

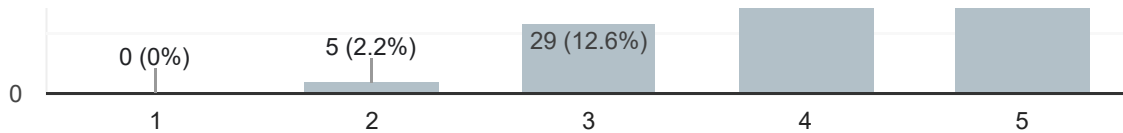


1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย

 **คัดลอก**

คำตอบ 230 ข้อ



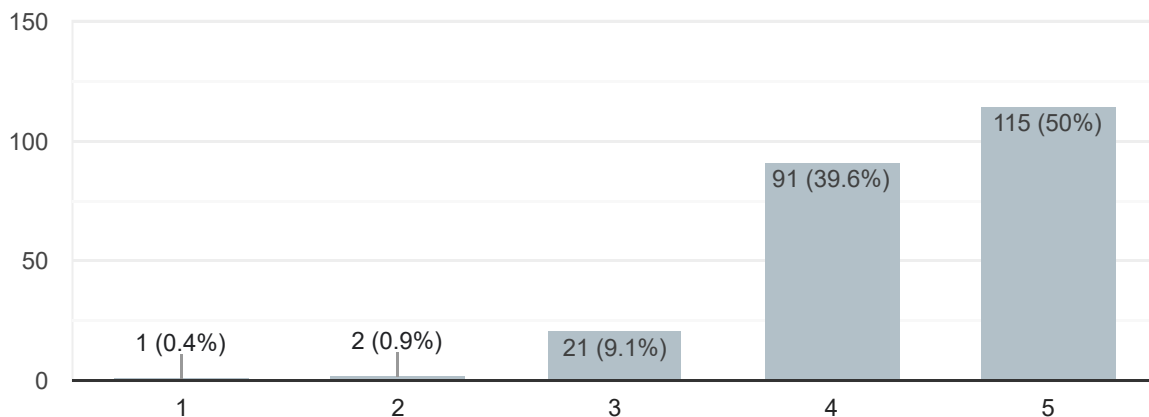


2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.1 มีความพร้อมในการให้บริการ



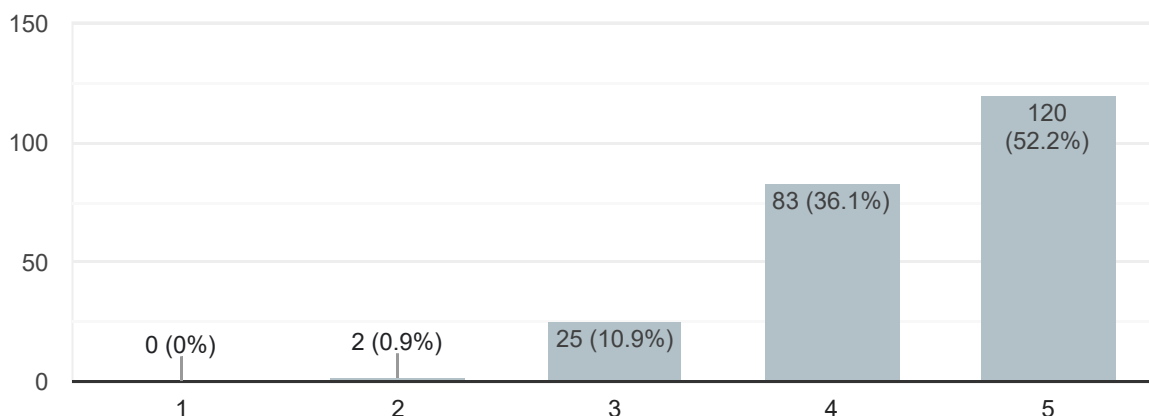
คำตอบ 230 ข้อ



2.2 ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ



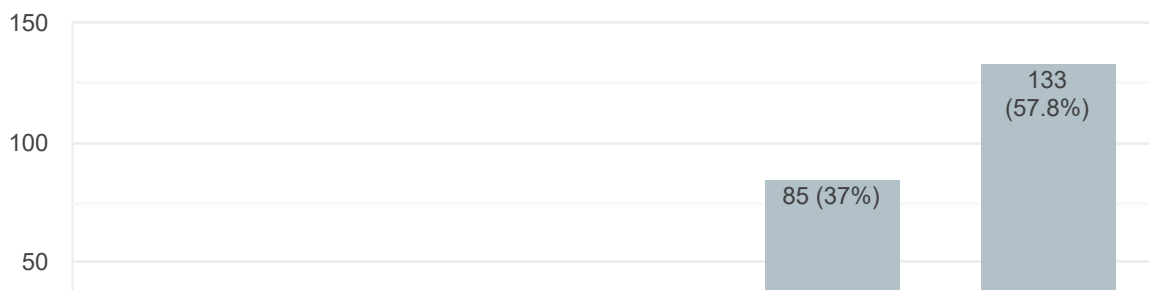
คำตอบ 230 ข้อ

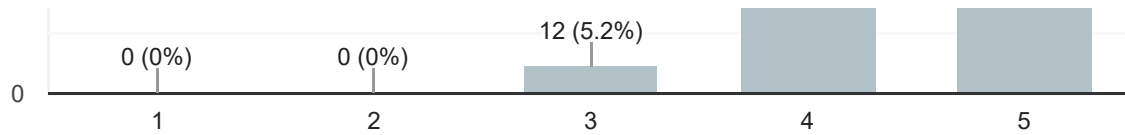


2.3 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร



คำตอบ 230 ข้อ

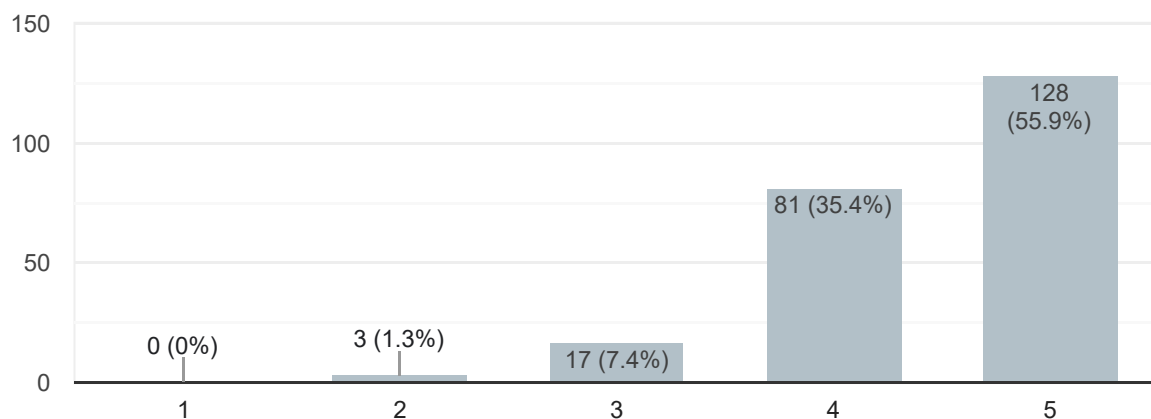




2.4 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ



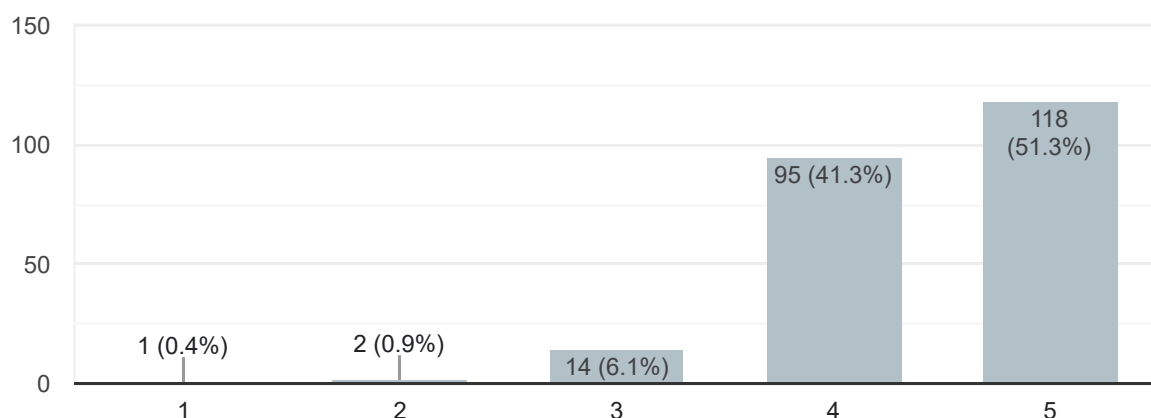
คำตอบ 229 ข้อ



2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย



คำตอบ 230 ข้อ

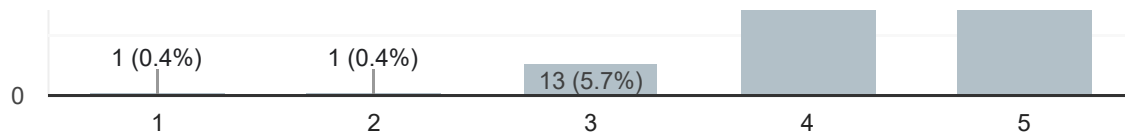


2.6 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)



คำตอบ 229 ข้อ



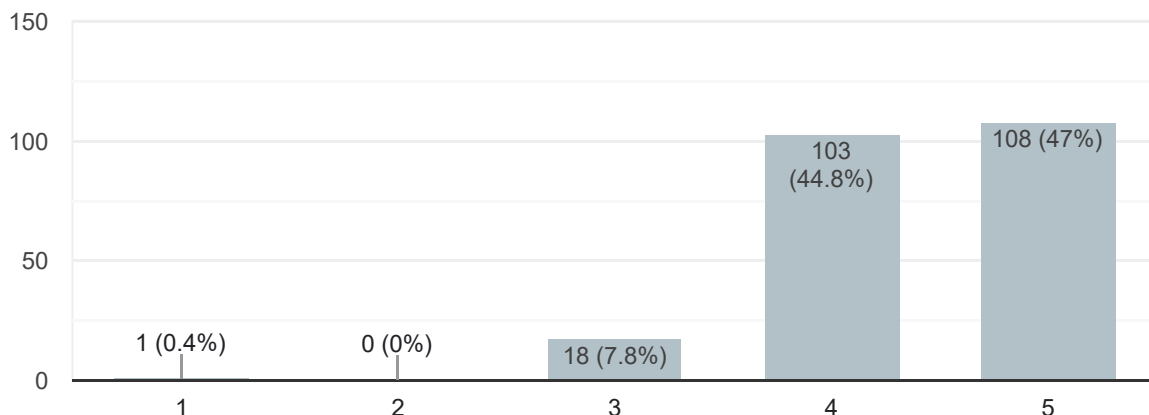


3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้



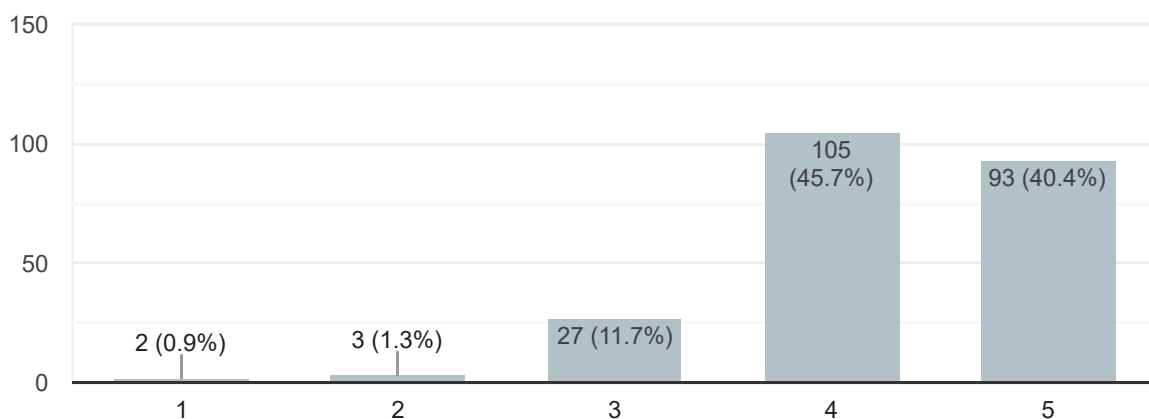
คำตอบ 230 ข้อ



3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)



คำตอบ 230 ข้อ

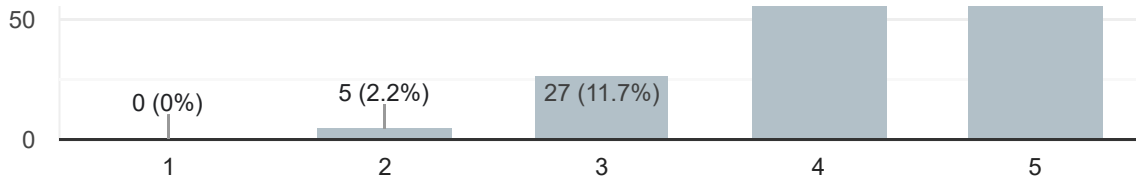


3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร



คำตอบ 230 ข้อ



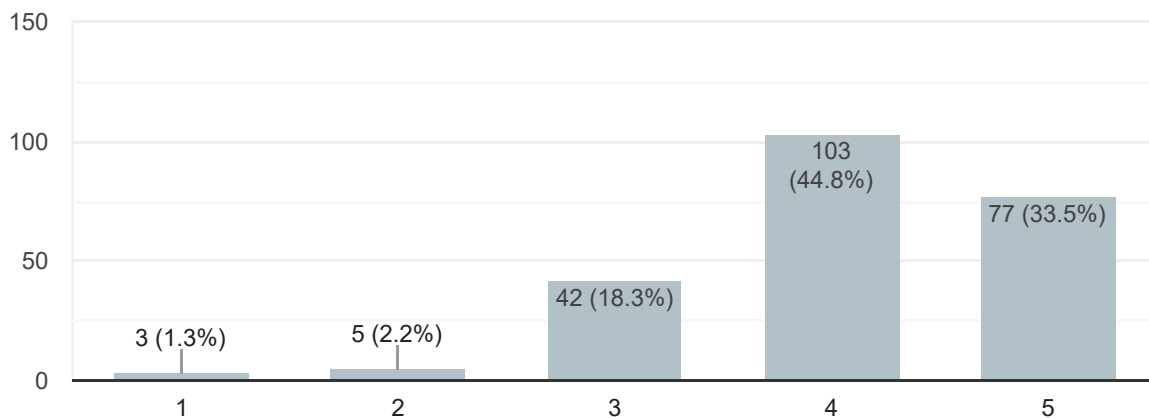


4 สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ

4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน



คำตอบ 230 ข้อ



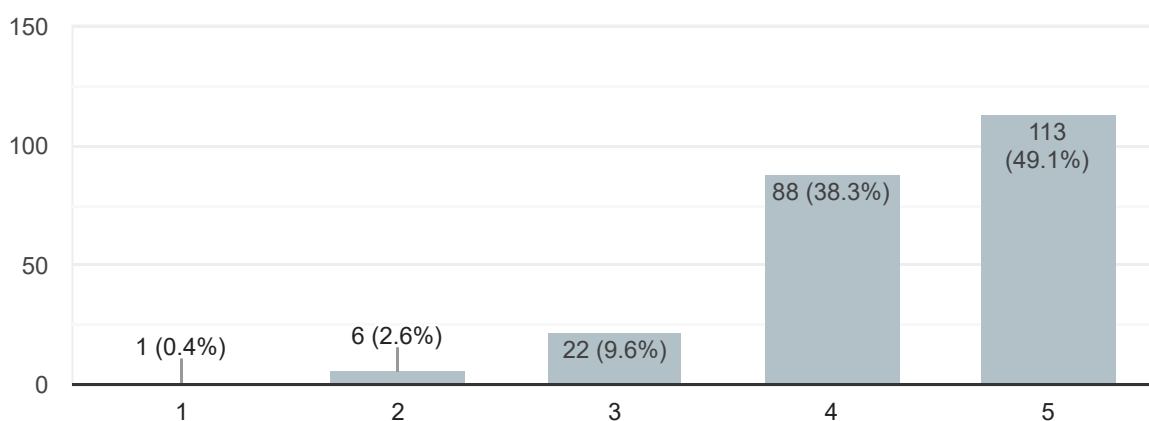
4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์)



คัด

ลอก

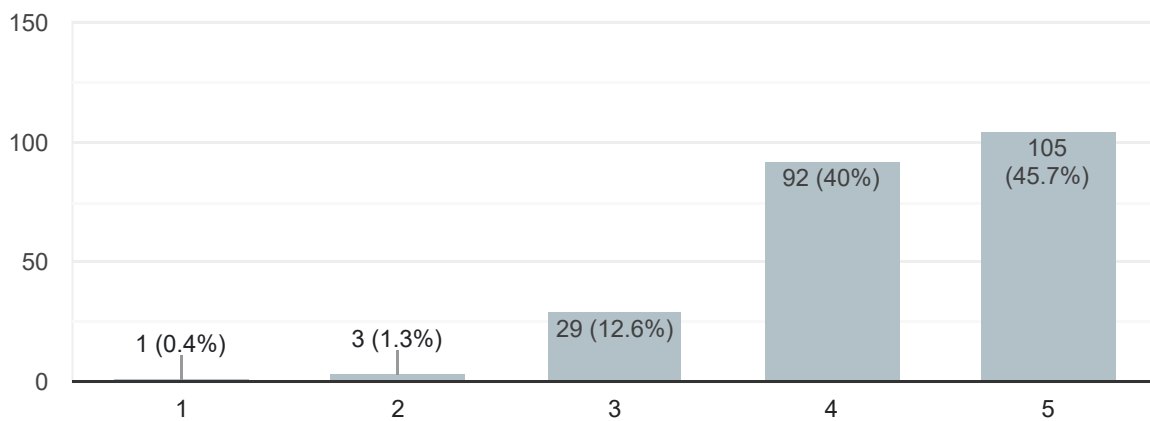
คำตอบ 230 ข้อ



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



คำตอบ 230 ข้อ

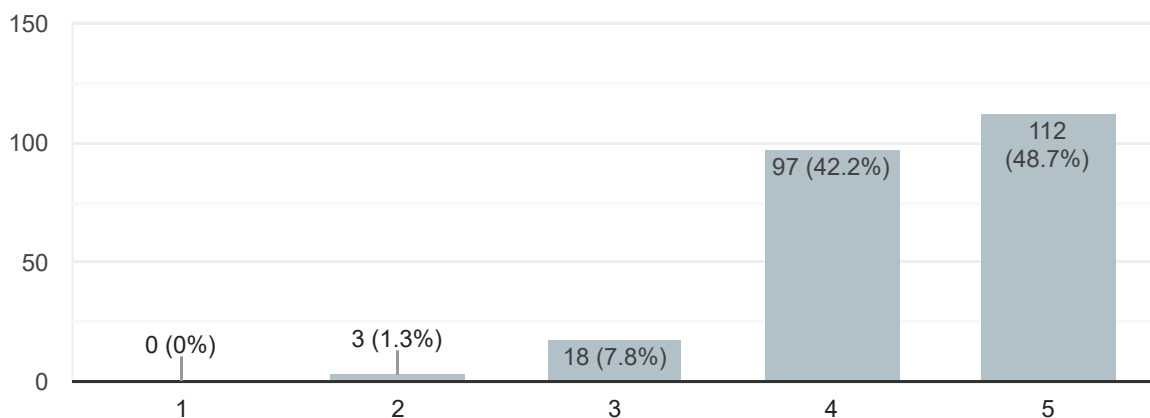


5 คุณภาพการให้บริการ

5.1 การบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ



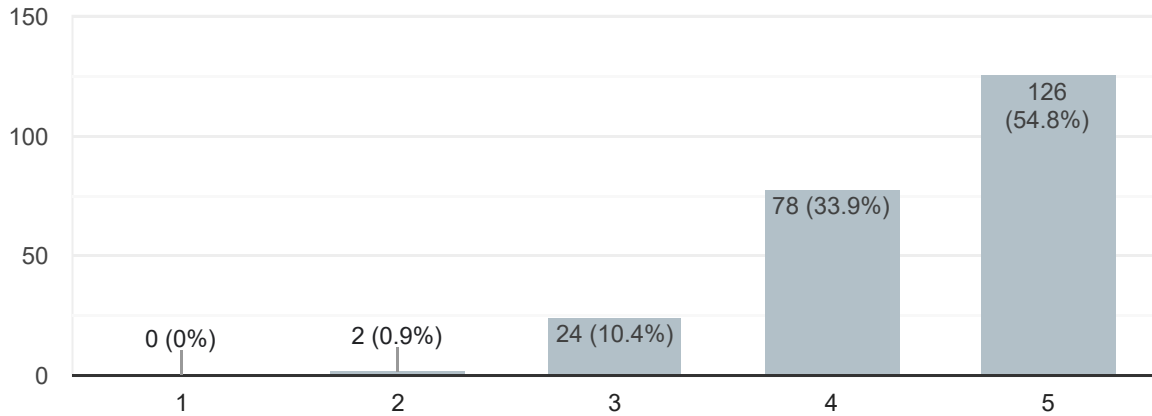
คำตอบ 230 ข้อ



5.2 การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ



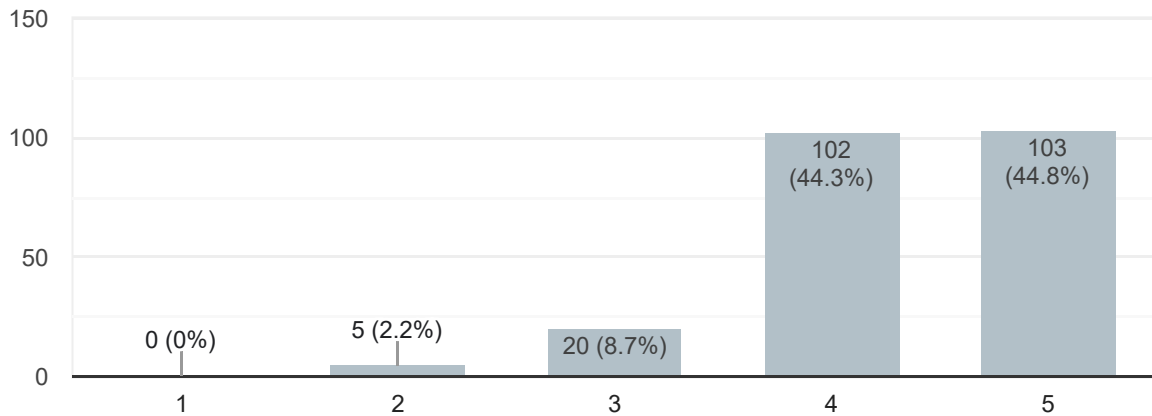
คำตอบ 230 ข้อ



5.3 การให้บริการมีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก



คำตอบ 230 ข้อ

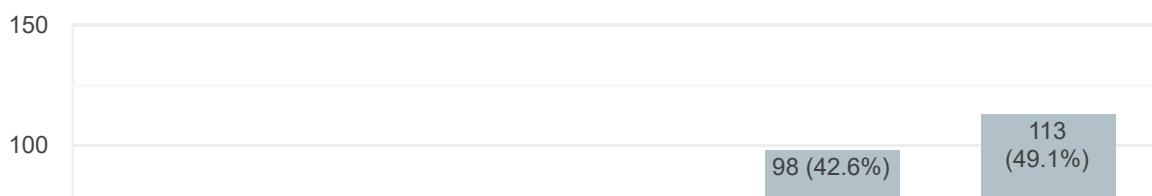


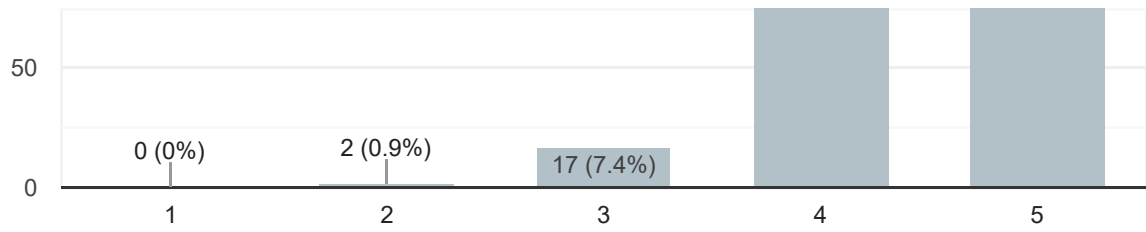
ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ



คำตอบ 230 ข้อ

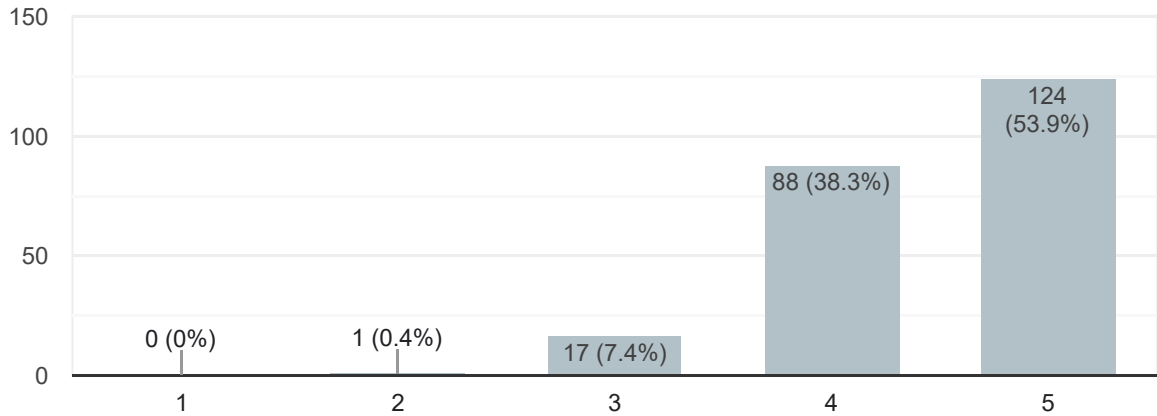




1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

 **คัดลอก**

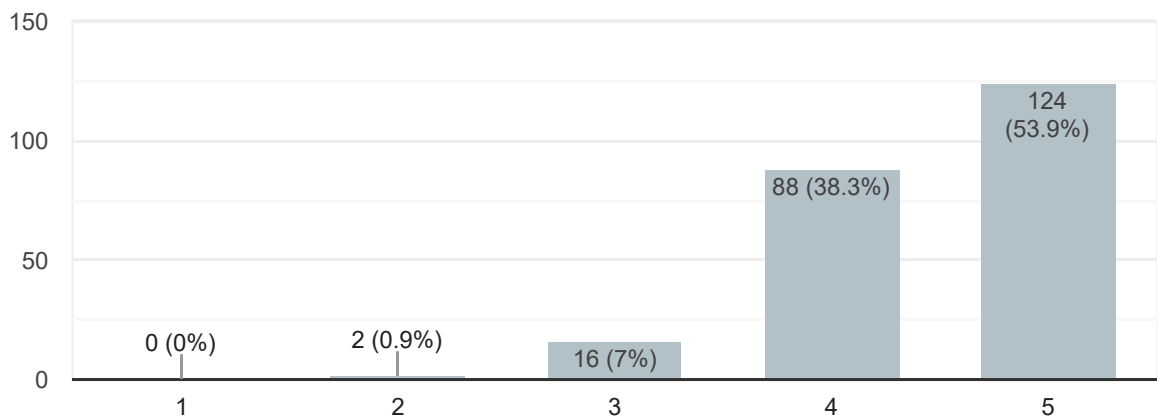
คำตอบ 230 ข้อ



1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

 **คัดลอก**

คำตอบ 230 ข้อ



ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)



ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบ 71 ข้อ

-

ไม่มี

-

บริการดี ค่าแนะนำในการแก้ปัญหาดีมากคะ

ดี

ระบบค้าง หรือหลุดเป็นบางช่วง

ขอบคุณสำหรับทุกบริการจาก ศทส มากค่ะ

0

ไม่มี

เจ้าหน้าที่ให้บริการระบบชุมชนน้อย

ความเสถียรของระบบที่ใช้งานเช่น

M-siis

การมุ่งส่งเสริมดิจิทัล ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้าน IT ในแต่ละหน่วย

อยากให้ปรับปรุงระบบให้ใช้งานง่ายกว่าเดิม หรือมีความสะดวกยิ่งขึ้น

บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ

บริการดีค่ะ/ให้คำแนะนำดี

อยากให้ทำ infographic เกี่ยวกับวิธีการดูโปรแกรมลิขสิทธิ์

ฝึกเรื่องการสื่อสารและการนำเสนอให้ชัดเจนมากขึ้น

อยากให้มีโปรแกรมติดตั้งในคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย เหมาะแก่การใช้งาน และถูกลิขสิทธิ์ ค่ะ



หลังแจ้งซ่อม ประมาณถึง 4-5 วันกว่าจะเข้ามาแก้ไขให้

เพิ่มช่องทางบริการทาง Line จะสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น

ไม่มีค่ะ

ข้อเสนอแนะ :การประสานในแต่ละเรื่องด้านสารสนเทศ ควรมีช่องทางการติดต่อตรงไปยังบุคคลนั้นๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ระบบ DPIS การเชื่อมต่อขาดหายบ่อยในช่วงที่มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก (ช่วงประเมิน) แนบไฟล์ไม่ได้/ขึ้นไฟล์เดิมซ้ำ

ระบบการลาแสดงไฟล์ที่แนบไปแสดงไฟล์ไม่ตรงกับวันที่ลา (แสดงรวมกันทั้งหมด แม้เป็นการลาประเภทอื่นก็แสดงไฟล์แนบเดียวกัน)

บางครั้งการติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก บางครั้งมีความล่าช้า (ไม่ทุกครั้ง) ไขเวลารอกจากเดิมครึ่งวัน เปลี่ยนเป็น 1 วันขึ้น บางครั้งการทำงานรอไม่ได้ (ก็เข้าใจเหมือนกันว่ามีประชุมบ่อย) ก็ควรปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว ส่วนเจ้าหน้าที่มีนิสัยดีทุกคน เป็นกันเอง

ควรมีเจ้าหน้าที่ซ่อมเครื่องคอมหลายคนจะได้มีข้อคิดเห็นในการซ่อมแตกต่างกันออกไป หรือสามารถให้บริการได้เต็มที่

ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก บางที จนท.ที่รับผิดชอบลาไม่มีใครให้ข้อมูลแทนได้

.

ดีเยี่ยมค่ะ

อยากให้ ilabplus สรุปข้อมูลตัวอย่าง ผ่าน/ไม่ผ่านมาตรฐานรายการใดได้

พอใจ

การขอใช้บริการ zoom อยากให้สามารถขอผ่านระบบไอซีทีออนไลน์ได้

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม



ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

คำตอบ 72 ข้อ

-

ไม่มี

ดี

อยากให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาระบบได้ชัดเจนมากกว่านี้ บางทีเหมือนยังมีข้อมูลตอบคำถามไม่เพียงพอ

ดีมากค่ะ

0

WIFI บริเวณห้องประชุมอาคาร 1 ไม่เสถียร ประชุมผ่านระบบชุมหลุดบ่อยมาก อยากให้ตรวจสอบหากต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ควรแจ้งหน่วยงานที่ใช้งานบ่อยให้ช่วยสนับสนุนงบประมาณส่วนนี้

ดีแล้วค่ะ

ควรมีการสอน หรือจัดอบรมบางโปรแกรมก่อน ออกใช้งาน

อยากให้เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตและเสถียรให้มากกว่า

เจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุงมีจำนวนน้อย ทำให้ล่าช้าไปบ้าง

อยากได้การตอบสนองที่รวดเร็ว เช่นซ่อมคอมก็อยากให้มีมาดูแลการให้และแก้ไขให้ได้เลยจะดีมากค่ะ

ความถูกต้องและชัดเจน

.

-

ปรับปรุงการดำเนินงานให้ทันตามกำหนดเวลา

มีช่องทางติดต่อมากกว่า 1 กรณีเข้าเว็บไซต์แจ้งในระบบไม่ได้



ความไวในการแก้ไข

ไม่มีค่ะ

เทมเพลตเว็บของหน่วยงานภายในกรม ควรเป็นเทมเพลตที่ไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการสืบค้น

ขอให้สอนช่องทางการถ่ายโอนเมล ไปเก็บยัง เมล์อื่นหรือแหล่งเก็บอื่น เพราะ gistmail ความจุน้อยมากเต็มบ่อย

การกำหนดuserและpwทำให้ลืมนได้ง่าย

เบอร์ติดต่อภายใน ไม่พบผู้รับสาย

ดีเยี่ยมแล้วค่ะ

ปรับปรุง ilabplus ให้ดีขึ้น

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ



จุดเด่นของการให้บริการ

คำตอบ 88 ข้อ

-

รวดเร็ว

ความรวดเร็ว

ค่อนข้างรวดเร็ว

มนุษย์สัมพันธ์ดี

สะดวก รวดเร็ว ให้คำแนะนำได้ดี

ดี

เต็มใจให้บริการ

สะดวกกว่าสมัยก่อนโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทน

ทันสมัย รวดเร็วค่ะ

เต็มใจบริการ

อัธยาศัยไมตรี

0

ความใส่ใจ

สะดวกรวดเร็ว

เจ้าหน้าที่มีความรู้ให้บริการและคำปรึกษาได้

มีการบริการเป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ

ดีแล้วค่ะ



รวดเร็วฉับไว ใส่ใจบริการ

การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทำงานไว

ให้ข้อมูลดีเข้าใจ

บุคคลากรมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำต่างๆ

มีหลายช่องทางให้ติดต่อ

เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร

การให้บริการที่รวดเร็ว ตอบ/แก้ไข/ให้คำแนะนำ ได้รวดเร็ว ถูกต้อง

ระบบรวดเร็ว พัฒนามากยิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ

รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ

ใจเย็น

เจ้าหน้าที่เป็นมิตรและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

-

ให้บริการด้วยความสุภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์

เป็นกันเอง พยายามช่วยเหลือ/สนับสนุนการทำงาน

เป็นบุคลากรของกรม สะดวกในการมาให้บริการ

ให้บริการดี รวดเร็ว

บริการดี ตอบปัญหาได้ชัดเจน

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ประทับใจครับ

เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวก

ได้รับคำแนะนำในการจัดการปัญหาคอมพิวเตอร์ได้ดี

ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่

รวดเร็ว ทันใจ

ให้บริการด้วยความเต็มใจ



บุคลากรน่ารัก ให้บริการเต็มที่เมื่อร้องขอความช่วยเหลือ โดยเฉพาะน้องครีม น้องป้อม คุณแอ๋ คุณอาคม

มีบริการที่รวดเร็ว

มีเจ้าหน้าที่คอยติดตาม/ตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาให้ตลอดเวลา และมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการปิดปรับปรุงระบบ แต่อยากให้ออกมาให้แก้ไขหรือปรับปรุงระบบให้เสร็จภายในเวลาที่แจ้ง

เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ

มุ่งมั่นในการแก้ปัญหาในส่วนที่แก้ไขได้

สามารถให้บริการผ่านทางไกลได้อย่างดีมาก

รวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงจุด ตอบคำถามได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

ตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว

ความรวดเร็ว และ อธิบายชัดเจน

ดีเยี่ยมค่ะ

ไม่มี

บริการรวดเร็ว เป็นมิตร

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

