



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โทร.๙๘๘๐๑

ที่ สธ ๐๖๒๖/ ๐๕๒๔ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้น

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๘ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ รวมผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๗ จึงขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น รายละเอียดตาม QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายปนิสก์ วนิชขานนท์)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒๕๖๖

<https://bit.ly/3pzs679>



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ โทร.๙๘๘๐๑

ที่ สธ ๐๖๒๖.๐๑/-

วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำหน้ากร ร้อยละ ๕ กำหนดให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้น

กลุ่มพัฒนาวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ถึง ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖ ระยะเวลา ๓๒ วัน โดยได้รับการตอบกลับจำนวน ๒๘๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๓ และสรุปผลได้ ดังนี้

ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๗๘.๔๘	- พึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๘๕.๒๕
- ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของการให้บริการ	- ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
- ประเด็นที่เชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ รู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	** ไม่มีการถามคำถามในประเด็นที่เชื่อมั่น**

รวมผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๗ รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือถึงกลุ่มพัฒนาระบบบริหารต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวมัลลิกา คุณนิธิโกคา)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

(นายปนิสก์ วณิชชานนท์)
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

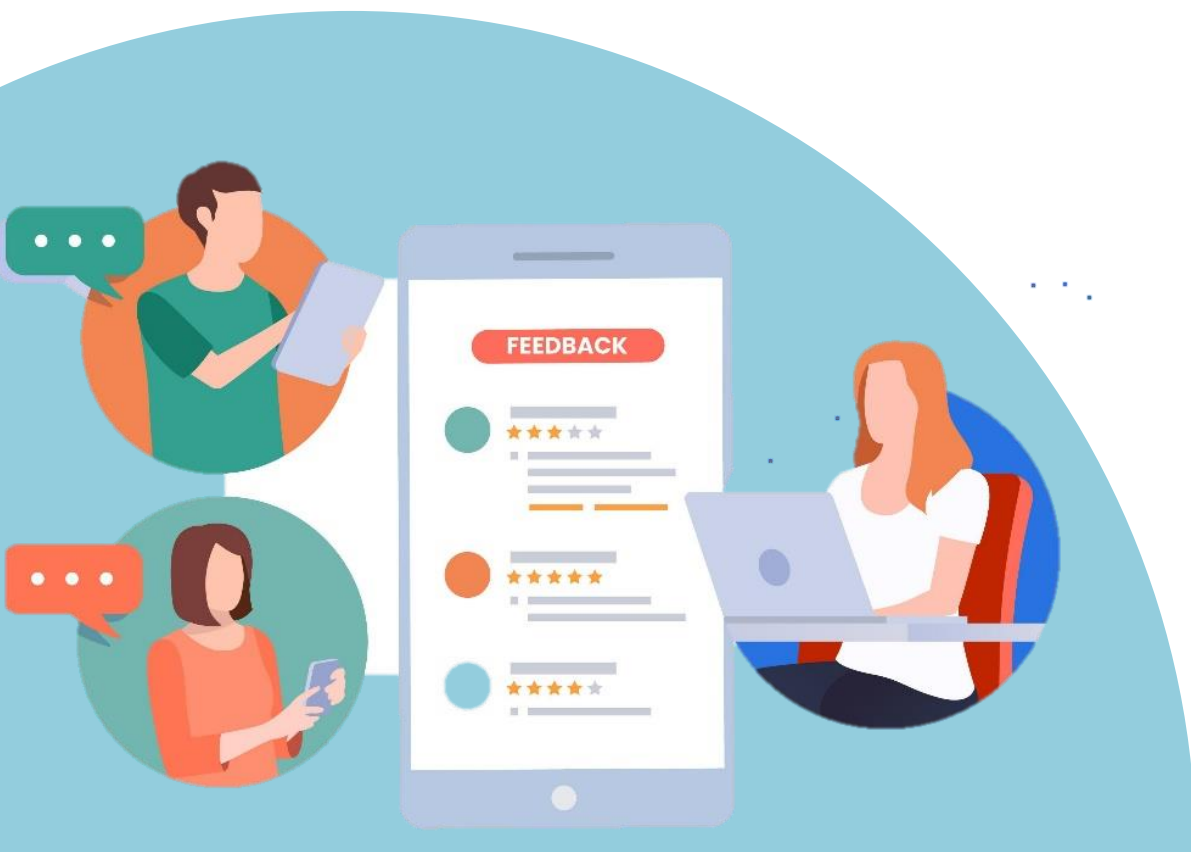
(นางสาวปัทมา อยู่สิน)
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SCIENCES

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2566



สารบัญ

- บทนำ
- อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ
(ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทสรุป
- ภาคผนวก
 - แบบสำรวจ
 - ข้อมูลประชากร

รายงานผล
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในของวิทยาลัยการแพทย์ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่ายของ วิทยาลัยการแพทย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. บริหารจัดการและประสานระบบฐานข้อมูลภายในเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลย่อยที่เชื่อมโยงกับเครือข่าย ของวิทยาลัยการแพทย์
3. วิเคราะห์แนวโน้มและทดสอบการนำโปรแกรมสำเร็จรูปและโปรแกรมประยุกต์ที่เหมาะสมมาใช้งาน ของวิทยาลัยการแพทย์
4. เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์
5. ศึกษาความต้องการและเผยแพร่ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินงานภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิภาพ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจการให้บริการของ หน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนองานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คือ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงาน บริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่ามีความกระทบกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนใหญ่

- วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ
2. ประเมินระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
3. ประเมินความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ
4. รับฟังข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม
5. รับฟังข้อคิดเห็นในส่วนจุดเด่นของการให้บริการ

- ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนการที่สำรวจ)

- ผู้รับบริการภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่มาใช้บริการในกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่มาใช้บริการในกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มาใช้ในการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการของหน่วยงาน

2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ (ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology))

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ($n \geq 30\%$)

ชื่อกลุ่ม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
ผู้รับบริการ		
หน่วยงานภาครัฐ	300	169
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานเอกชน	10	10
หน่วยงานภาครัฐ	300	169

- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

จัดทำแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางออนไลน์โดยใช้เครื่องมือ Google form ในการจัดทำแบบสำรวจ

- การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน จากผลคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจประเด็นย่อย
2. คำนวณความพึงพอใจในแต่ละด้านเป็นร้อยละ โดยนำคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ได้มา คำนวณร้อยละของคะแนน โดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับร้อยละ 100
3. การคำนวณคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม) เพื่อประกอบการประเมินผล ตามเกณฑ์การให้คะแนนระดับ 5 ดำเนินการ ดังนี้

3.1 รวมคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม)

$$\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ} + \text{คะแนนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ} + \text{คะแนนการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร} + \text{คะแนนสิ่งอำนวยความสะดวก ๓ จุดให้บริการ} + \text{คะแนนคุณภาพของการให้บริการ}}{5}$$

$$\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนคุณภาพของการให้บริการ} + \text{คะแนนช่องทางการสื่อสาร} + \text{คะแนนการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร} + \text{คะแนนการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงาน} + \text{คะแนนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม} + \text{คะแนนการให้บริการ}}{6}$$

3.2 คำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม) เป็นร้อยละ โดยนำคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม) ที่ได้มาคำนวณ ร้อยละของคะแนน โดยนำผลมารวมกันแล้วหาร 2

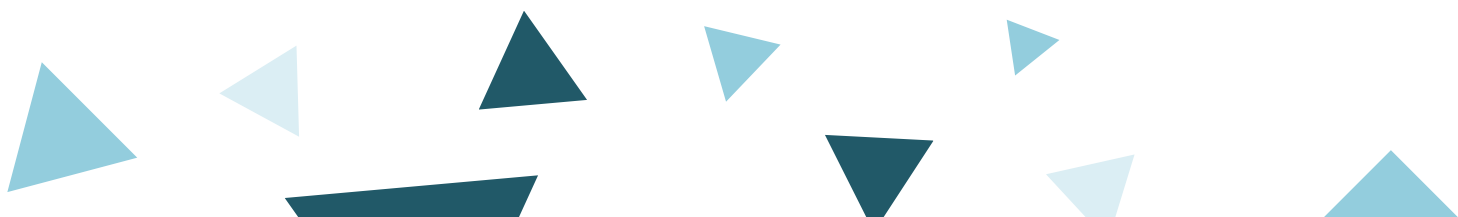
$$\text{คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม)} + \text{คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม)}}{2}$$

4. หาระดับคะแนนตัวชี้วัดที่ 2.1

$$\text{ผู้รับบริการ} = \frac{(\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ} - 80) / 5 + 1}{1}$$

$$\text{ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย} = \frac{(\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย} - 65) / 5 + 1}{1}$$

$$\text{ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย} = \frac{(0.5 \times \text{ระดับคะแนนพึงพอใจของผู้รับบริการ}) + (0.5 \times \text{ระดับคะแนนพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย})}{1}$$



- ขั้นตอนการดำเนินการ

1. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการของงานต่างๆภายใต้กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้เกี่ยวข้องร่วมจัดส่งข้อมูลเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2565 ถึงเดือน เมษายน 2566
2. คัดเลือกกระบวนการงานที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ โดยในปี 2566 กระบวนการที่ถูกคัดเลือกได้แก่ “กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยจัดส่งรายชื่อกระบวนการพร้อมรายชื่อผู้รับบริการให้กับทางเจ้าภาพหลัก คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
3. จัดทำแบบสำรวจ โดยเลือกการสำรวจแบบออนไลน์ และแบบสำรวจออนไลน์นี้ มีการกำหนดมาจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการสำรวจออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ภารกิจหลัก กระบวนการที่สำคัญ (ผลผลิต/บริการ/ผลิตภัณฑ์) เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมกำหนดขนาดประชากร (N) และ กลุ่มตัวอย่าง (n) โดยใช้หลักเกณฑ์ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) ให้ครอบคลุมทุกภารกิจหลักและกระบวนการสำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบบสำรวจมีประเด็นที่ครอบคลุม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ใช้บริการ ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ งานบริการที่เคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและความถี่ในการรับบริการ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลในลักษณะข้อเท็จจริง (Fact) โดยแบบสำรวจประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบชนิดเลือกตอบ 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยให้ออกแบบให้ข้อคำถามสอดคล้องกับกระบวนการที่จะทำการสำรวจ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 พอใจน้อยที่สุด=1 และไม่ได้ใช้บริการ=0

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ เป็นการสอบถามความเชื่อมั่นของคุณภาพบริการ/ผลิตภัณฑ์ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 และพอใจน้อยที่สุด=1

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ/ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการทำงาน เป็นต้น

ตอนที่ 5 ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจในการให้บริการ เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ แสดงความคิดเห็นหรือปัญหาที่พบเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ/ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการทำงาน เป็นต้น

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ แสดงความคิดเห็นด้านจุดเด่นของการให้บริการประจำปี

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามรายชื่อของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากรายชื่อที่ได้จัดเก็บรวบรวมไว้

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามแบบสำรวจที่ส่งให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากขั้นตอนที่ 3 โดยต้องให้ได้กลับคืนอย่างน้อยร้อยละ 30 จากนั้นจะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ



3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้รับบริการ - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	
ชาย	คิดเป็นร้อยละ 21.40
หญิง	คิดเป็นร้อยละ 78.60
อายุ	
18 – 25 ปี	คิดเป็นร้อยละ 5.26
26 – 40 ปี	คิดเป็นร้อยละ 62.46
41 – 54 ปี	คิดเป็นร้อยละ 27.37
55 ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ 4.91
ระดับการศึกษา	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ 10.88
ปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ 57.90
ปริญญาโท	คิดเป็นร้อยละ 25.96
ปริญญาเอก	คิดเป็นร้อยละ 5.26
ประเภทผู้ใช้บริการ	
ข้าราชการ	คิดเป็นร้อยละ 57.54
ลูกจ้างประจำ	คิดเป็นร้อยละ 0.35
พนักงานราชการ	คิดเป็นร้อยละ 10.18
พนักงานกระทรวง	คิดเป็นร้อยละ 24.21
ลูกจ้างชั่วคราว	คิดเป็นร้อยละ 2.46
อื่น ๆ	คิดเป็นร้อยละ 5.26
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	
0 – 5 ปี	คิดเป็นร้อยละ 45.62
6 – 10 ปี	คิดเป็นร้อยละ 17.89
11 – 15 ปี	คิดเป็นร้อยละ 17.19
16 ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ 19.30

งานบริการที่เคยรับบริการ	จำนวน (คน)
บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	153
สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address	117
บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์	165
บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบDPIS , ระบบสารบรรณออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น	168

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.99	79.77
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.04	80.77
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.93	78.60
1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย	4.00	79.93
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.14	82.86
2.1 มีความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.12	82.39
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.18	83.51
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.12	82.39
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.16	83.16
3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.92	78.39
3.1 ช่องทางการให้ข้อมูลหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (เช่น Group Line, โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ, หนังสือเวียน, social media)	3.95	78.95
3.2 ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันความถูกต้องและชัดเจน	3.98	79.58
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน	3.83	76.63
4 สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ	2.96	59.21
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน	2.91	58.18
4.2 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	2.91	58.11
4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร, คอมพิวเตอร์, e-mail, Line) เป็นต้น	3.15	63.02
4.4 พื้นที่ที่นั่งรอเพียงพอขณะรับบริการหรือติดต่อประสานงาน	2.88	57.54
5 คุณภาพของการให้บริการ	4.16	83.16
5.1 การบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.16	83.30
5.2 การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ	4.18	83.51
5.3 การให้บริการมีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	4.13	82.67
รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)	3.83	76.68
ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	4.38	87.51
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	4.33	86.67
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.40	88.07
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.39	87.79
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	3.92	78.48

- ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
อยากให้มีการส่งเมลล์ตอบกลับเมื่อทำการกรอกคำขอ และมีสถานะแจ้งว่าอยู่ในลำดับขั้นตอนไหน ก็วันจะแล้วเสร็จ
อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจากค่อนข้างล่าช้า ทำให้งานไม่เสร็จตามเวลา และไม่สามารถใช้ laptop ส่วนตัวในการทำงานได้แทนคอมพิวเตอร์ที่รอส่อมได้ เนื่องจากขัดกับ ISO
ในกรณีที่มีการปรับปรุงหรือสร้างระบบใหม่ ควรมีการสื่อสารการใช้งานให้ทั่วถึง
ควรมีบริการแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ต้องไปติดต่อบริษัทข้างนอกอีก
อยากให้มีระบบติดตามหรือระบบอะไรก็ได้ที่สามารถร้องขอแก้ไขและสามารถแนบเอกสารได้ค่ะ
ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
เวลาโทรติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ความชัดเจนได้
การตอบ และติดต่อของเจ้าหน้าที่ ต้องใช้ระยะเวลาไม่สามารถตอบได้ทันทีเนื่องจากมีภารกิจมาก
อินเทอร์เน็ตตัดทุก 4 ชั่วโมงทำให้ไม่สามารถใช้การเชื่อมต่อเครื่องมือวิทยาศาสตร์กับคอมพิวเตอร์ได้อย่างต่อเนื่อง
ปัญหาการใช้โปรแกรม ILAB ในการออก COL ของวัคซีน ผู้ดูแลรับผิดชอบของ ศทส. มักจะตอบคำถามไม่ชัดเจน และไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้
ใช้เวลานานในการตอบรับคำขอการให้บริการ
จุดเด่นของการให้บริการ
สามารถขอรับบริการโดยกรอกในแอปทางอินเทอร์เน็ตได้
ระบบอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยสูง
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถ ตั้งใจทำงาน มีความเป็นมิตร
มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง
มีความทันสมัย



3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภท	
หน่วยงานภาครัฐ	คิดเป็นร้อยละ 99.30
หน่วยงานเอกชน (เช่น ผู้ประกอบการ,บริษัท)	คิดเป็นร้อยละ 0.35
ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ 0.35

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.37	87.32
2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร	4.23	84.67
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน	4.26	85.16
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	4.26	85.16
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	4.21	84.11
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที	4.25	85.09
รวม	4.26	85.25

- ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ
ควรมีหลายๆช่องทางการติดต่อ และรับฟังความคิดเห็นอย่างรวดเร็ว
สถานที่การติดต่อไม่สะดวกหายาก
อยากให้มี MS office ให้กรณีลง windows
สัญญาณ WIFI บริเวณ ตึก 1 โซนด้านหลังไม่ถึง
ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านในกรม ใช้ประโยชน์จาก workd chat แทนไลน์
ข้อมูลค่าของบลงทุนคอมพิวเตอร์และจัดทำรายละเอียดให้ดีกว่านี้
การพัฒนาระบบใหม่อยากให้มองเรื่องประโยชน์และความคุ้มค่า และ ระบบบริหารจัดการมากกว่าในส่วนของ เน้นแต่ทางด้านเทคนิค รวมถึงทบทวนระบบอื่นๆที่กรมมีก่อนจะพัฒนาระบบใหม่เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูล ได้อย่างเหมาะสมไม่อย่างนั้นจะพบปัญหาเช่น m-siis กับ fin-ad

4. บทสรุป

- สรุปผลการสำรวจ

ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม)	ร้อยละเฉลี่ย
76.68	85.25	80.95

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.68 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.16 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.86 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.77 ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 78.39 และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 59.21 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.51 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 88.07 รองลงมา คือ มีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 87.79 และการให้บริการมีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 86.67 ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.25 ส่วนประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เป็นร้อยละ 87.32 รองลงมา คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน และการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.16 ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที คิดเป็นร้อยละ 85.09 ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 84.67 และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 84.11 ตามลำดับ

- ข้อเสนอแนะ(เพื่อการปรับปรุง)

1. ปรับปรุงด้านการเผยแพร่ข้อมูลและการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มากกว่าเดิมที่ดำเนินการอยู่
2. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ ให้ดูเหมาะสมกับการให้บริการลูกค้า
3. ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบใหม่ๆ มุ่งเน้นที่ความคุ้มค่ามากขึ้น
4. สักรวจระบบเดิมที่มีอยู่ก่อนที่จะสร้างระบบใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน
5. ลดความเสี่ยงในการหยุดให้บริการ โดยย้ายระบบ Domain Name Service ไปฝากไว้ที่ผู้ให้บริการจากภายนอก
6. เพิ่มประสิทธิภาพให้กับศูนย์สำรองข้อมูล (Backup Site) ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ระดับคะแนนตัวชี้วัดที่ 2.1

ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับคะแนน
0.336	4.05	2.19

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการ ในกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ* ในช่วงปีงบประมาณ 2566 เพื่อ
นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้
ตอบแบบสำรวจจะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้ก็นำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณา
ตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง

*กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง งานบริการด้านระบบเครือข่าย
คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ระบบประชุมทางไกล สมัครงานสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address บริการ
ซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์ รวมถึงบริการด้านระบบสารสนเทศหรือ โปรแกรมประยุกต์
ต่างๆ เช่น ระบบ DPIS ระบบสารบรรณออนไลน์ เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

* ระบุว่าเป็นค่าความที่จำเป็น

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 ศูนย์เทคโนโลยี
สารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการปฏิบัติตาม
กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเชื่อมั่นว่า คณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จะดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและจัดให้มีมาตรการรักษา
ความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้การจัดทำแบบประเมินฯเป็นไปอย่างราบรื่น จึงขอใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่
ท่านลงทะเบียนไว้เพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อรวบรวมและจัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จะจัดเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ และเปิดเผยเท่าที่จำเป็นสำหรับการจัด
ทำแบบสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเท่านั้น

1 การให้ความยินยอมเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ยินยอม

ไม่ยินยอม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

2 1.1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

3 1.2 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

18 - 25 ปี

26 - 40 ปี

41 - 54 ปี

55 ปีขึ้นไป

4 1.3 ระดับการศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5 1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ข้าราชการ

ลูกจ้างประจำ

พนักงานราชการ

พนักงานกระทรวง

ลูกจ้างชั่วคราว

อื่นๆ: _____

6 1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

0 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

16 ปีขึ้นไป

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

8 1.7 โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (สามารถเลือกได้หลายข้อ) *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

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

13 5 คุณภาพการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแกลงหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด	ไม่ได้ ใช้ บริการ
5.1 การ บริการ ตอบ สนอง ได้ตรง ตาม ความ ต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 การ ให้ บริการ ถูกต้อง ครบ ถ้วน ของการ ให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3 การ ให้ บริการมี ความ ต่อเนื่อง ไม่หยุด ชะงัก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

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

14 1.1 ท่านคิดว่า การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1

2

3

4

5

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

15 1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1

2

3

4

5

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

16 1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1

2

3

4

5

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

17 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

ตอนที่ 5 ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจในการให้บริการ (ถ้ามี)

18 ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจในการให้บริการ (ถ้ามี)

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ (ถ้ามี)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

20 1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

21 2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

22 3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

23 4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

24 5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

25 6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ถ้ามี)

26 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

* ระบุว่าเป็นค่าความที่จำเป็น

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเชื่อมั่นว่า คณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จะดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและจัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้การจัดทำแบบประเมินฯเป็นไปอย่างราบรื่น จึงขอใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านลงทะเบียนไว้เพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- เพื่อรวบรวมและจัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
- เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จะจัดเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ และเปิดเผยเท่าที่จำเป็นสำหรับการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเท่านั้น

1 การให้ความยินยอมเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ยินยอม

ไม่ยินยอม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

2 1.1 ประเภท *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- หน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานเอกชน (เช่น ผู้ประกอบการ,บริษัท)
- ประชาชน
- อื่นๆ: _____

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

3 1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

4 2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

5 3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

6 4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

7 5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

8 6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที่ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

พอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

พอใจมากที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

9 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

ข้อมูลประชากร

หน่วยงานรัฐ

หน่วยงาน	จำนวนรายชื่อทั้งหมด	จำนวนรายชื่อผู้ตอบกลับ
กลุ่มงานจริยธรรม	1	1
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	3
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	3	2
กองแผนงานและวิชาการ	7	7
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4
ศูนย์รวมบริการ	1	1
สถาบันชีววัตถุ	15	1
สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์	30	11
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข	67	53
สถาบันวิจัยสมุนไพร	21	22
สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร	7	4
สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย	29	23
สำนักงานเลขานุการกรม	39	36
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	13	6
สำนักยาและวัตถุเสพติด	30	29
สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์	21	22
สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์	1	1
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่	2	2
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย	1	1
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก	3	2
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์	3	3
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี	3	3
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม	10	10
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี	8	8
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น	10	6
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรธานี	3	2
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา	3	2
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี	9	7
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต	5	4
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา	8	5
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง	8	4
รวม	369	285

เอกชน/ประชาชน

หน่วยงาน	จำนวนรายชื่อทั้งหมด	จำนวนรายชื่อผู้ตอบกลับ
เอกชน/ประชาชน	10	2