



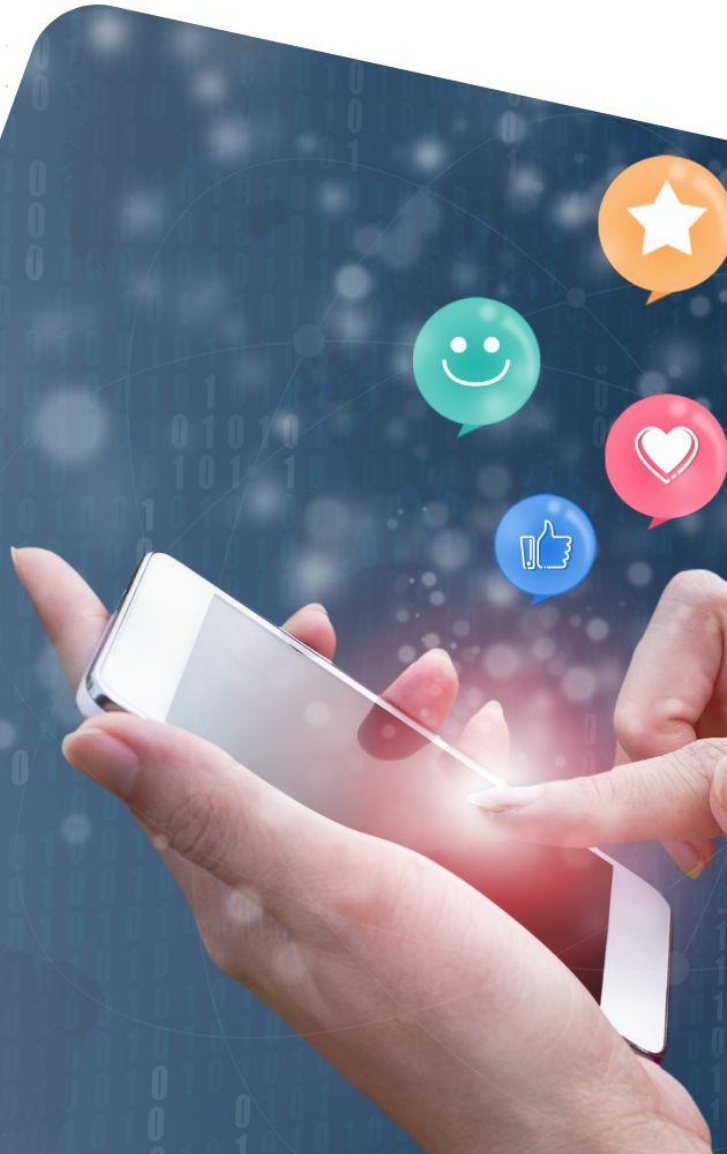
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์  
DEPARTMENT OF MEDICAL SCIENCES



# รายงานผลการสำรวจความ พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปีงบประมาณ 2568

2025



# สารบัญ

หน้า

เรื่อง

01

- **บทนำ**
  - ความเป็นมาและความสำคัญ
  - วัตถุประสงค์ของการสำรวจ
  - ขอบเขตของการสำรวจ
  - ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

03

- **อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ**
  - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
  - การวิเคราะห์ข้อมูล
  - ขั้นตอนในการดำเนินการ

07

- **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**
  - กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)  
ผู้รับบริการ
    - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
    - ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล
    - ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น
  - กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)

09

ผู้รับบริการ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล
- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

# สารบัญ

หน้า

เรื่อง

11

- กระบวนการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ผู้รับบริการ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
  - ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล
  - ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

13

- ผู้รับบริการทั้งหมด  
ผู้รับบริการ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
  - ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล
  - ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น
  - ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

16

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
  - ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล
  - ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

17

- **บทสรุป**
  - สรุปผลสำรวจ
  - ข้อเสนอแนะ

19

- **ภาคผนวก**
  - แบบสำรวจ
  - ข้อมูลประชากร

## รายงานผล

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับ  
คุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

# 1. บทนำ

## - ความเป็นมาและความสำคัญ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในสังกัด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีฐานะเทียบเท่ากอง โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. เสนอแนะนโยบาย กำหนดมาตรฐานและจัดทำแผนขับเคลื่อนและแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและนโยบายของกระทรวง

2. บริหารจัดการและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

3. พัฒนาระบบคลังข้อมูลและผู้ดูแลรับผิดชอบการใช้เทคโนโลยีให้มีผลกระทบต่อความมั่นคง

4. พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายรวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำหรือฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้โปรแกรม

5. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดำเนินงานภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย” และให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เสนองานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คือ 1) กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) 2) ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) 3) กระบวนการบริหารจัดการระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงานบริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่ามีผลกระทบกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนใหญ่

### - วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านความเชื่อมั่น
2. ประเมินระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
3. รับฟังข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### - ขอบเขตของการสำรวจ (กระบวนการที่สำรวจ)

- ผู้รับบริการภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่มาใช้บริการในกระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) 2) ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) 3) กระบวนการบริหารจัดการระบบ
- เทคโนโลยีสารสนเทศผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่มาใช้บริการในกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### - ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มาใช้ในการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการของหน่วยงาน

## 2. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการ ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

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

กระบวนการงาน	ชื่อกลุ่ม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
<b>ผู้รับบริการ</b>			
กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	หน่วยงานภาครัฐ	120	92
กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	หน่วยงานภาครัฐ	100	80
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	หน่วยงานภาครัฐ	100	80
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>			
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	หน่วยงานเอกชน	13	13
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	หน่วยงานภาครัฐ	320	175

- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

จัดทำแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางออนไลน์โดยใช้เครื่องมือ Google form ในการจัดทำแบบสำรวจ

- การวิเคราะห์ข้อมูล

สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรวิฑูมิเอกะกุล, 2543) มีดังนี้

$$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + x^2 p (1 - p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$X^2$  = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $X^2 = 3.841$ )

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

$$179 = \frac{3.841 \times 333 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times (333 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

## 1. การคำนวณคะแนน

### 1.1 คะแนนกระบวนการ

1.1.1 หาค่าเฉลี่ยรายข้อของแบบสำรวจ

1.1.2 หาค่าเฉลี่ยรายด้านของแบบสำรวจ

1.1.3 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมของแต่ละกระบวนการ

1.2 สูตรการคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ

ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ  $\times 100$

ผลคะแนนเต็มของแบบสำรวจ

1.3 สูตรการคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ

ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการ/ผลผลิต/บริการ ที่สำรวจ  $\times 100$

ผลคะแนนเต็มของแบบสำรวจ

### 1.4 สูตรการคำนวณความพึงพอใจภาพรวม

คะแนนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการที่ 1 + คะแนนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการที่ 2 + คะแนนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการที่ i

จำนวนกระบวนการ/ผลผลิต/บริการทั้งหมด

## - ขั้นตอนการดำเนินการ

1. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการของงานต่างๆภายใต้กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) 2) ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) 3) กระบวนการบริหารจัดการระบบ โดยผู้เกี่ยวข้องร่วมจัดส่งข้อมูลเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2567 ถึงเดือน เมษายน 2568

2. คัดเลือกกระบวนการที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ โดยในปี 2568 กระบวนการที่ถูกคัดเลือก ได้แก่ 1) กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) 2) ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) 3) กระบวนการบริหารจัดการระบบโดยจัดส่งรายชื่อกระบวนการพร้อมรายชื่อผู้รับบริการให้กับทางเจ้าภาพหลัก 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 และพอใจน้อยที่สุด=1

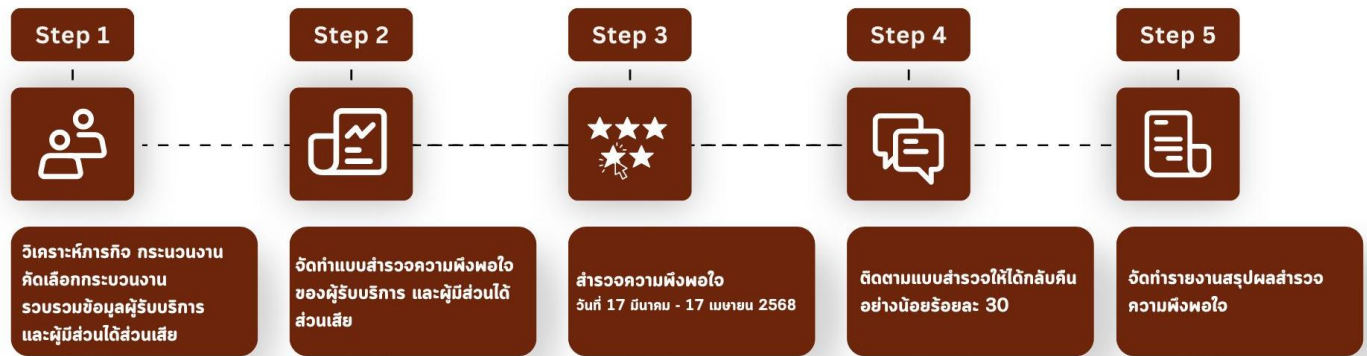
**ตอนที่ 3** ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ เป็นการสอบถามความเชื่อมั่นของคุณภาพบริการ/ผลิตภัณฑ์ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2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

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ/ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการทำงาน เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ 3** ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามรายชื่อของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากรายชื่อที่ได้จัดเก็บรวบรวมไว้

**ขั้นตอนที่ 4** ติดตามแบบสำรวจที่ส่งให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากขั้นตอนที่ 3 โดยต้องให้ได้กลับคืนอย่างน้อยร้อยละ 30 จากนั้นจะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

**ขั้นตอนที่ 5** จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ



### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ผู้รับบริการ กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	26	คิดเป็นร้อยละ 23.21
หญิง	86	คิดเป็นร้อยละ 76.79
อายุ		
18 – 25 ปี	2	คิดเป็นร้อยละ 1.79
26 – 40 ปี	67	คิดเป็นร้อยละ 59.82
41 – 54 ปี	37	คิดเป็นร้อยละ 33.04
55 ปีขึ้นไป	6	คิดเป็นร้อยละ 5.36
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	คิดเป็นร้อยละ 6.25
ปริญญาตรี	78	คิดเป็นร้อยละ 69.64
ปริญญาโท	26	คิดเป็นร้อยละ 23.21
ปริญญาเอก	1	คิดเป็นร้อยละ 0.89
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	74	คิดเป็นร้อยละ 66.07
ลูกจ้างประจำ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
พนักงานราชการ	14	คิดเป็นร้อยละ 12.50
พนักงานกระทรวง	23	คิดเป็นร้อยละ 20.54
ลูกจ้างชั่วคราว	1	คิดเป็นร้อยละ 0.89
อื่น ๆ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	46	คิดเป็นร้อยละ 41.07
6 – 10 ปี	24	คิดเป็นร้อยละ 21.43
11 – 15 ปี	16	คิดเป็นร้อยละ 14.29
16 ปีขึ้นไป	26	คิดเป็นร้อยละ 23.21

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
<b>1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)</b>	<b>4.33</b>	<b>86.67</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน	4.32	86.1.
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	4.27	85.36
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.41	88.21
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.43</b>	<b>88.53</b>
2.1 เต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.38	87.50
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.41	88.21
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.43	88.57
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.49	89.82
<b>3. ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>4.29</b>	<b>85.89</b>
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	4.25	85.00
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการซ่อมบำรุงเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	4.33	86.61
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	4.30	86.07
<b>รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.35</b>	<b>87.03</b>

- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

<b>ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>เฉลี่ย</b>	<b>ร้อยละ</b>
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.40	80.04
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.46	89.29
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.47	89.46
<b>รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.45</b>	<b>88.93</b>
<b>รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.40</b>	<b>87.98</b>

### 3.2 ผู้รับบริการ กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	16	คิดเป็นร้อยละ 20.78
หญิง	61	คิดเป็นร้อยละ 79.22
อายุ		
18 – 25 ปี	8	คิดเป็นร้อยละ 10.39
26 – 40 ปี	48	คิดเป็นร้อยละ 62.34
41 – 54 ปี	15	คิดเป็นร้อยละ 19.48
55 ปีขึ้นไป	6	คิดเป็นร้อยละ 7.79
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ปริญญาตรี	54	คิดเป็นร้อยละ 70.13
ปริญญาโท	17	คิดเป็นร้อยละ 22.08
ปริญญาเอก	6	คิดเป็นร้อยละ 7.79
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	53	คิดเป็นร้อยละ 68.83
ลูกจ้างประจำ	1	คิดเป็นร้อยละ 1.30
พนักงานราชการ	6	คิดเป็นร้อยละ 7.79
พนักงานกระทรวง	16	คิดเป็นร้อยละ 20.78
ลูกจ้างชั่วคราว	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
อื่น ๆ	1	คิดเป็นร้อยละ 1.30
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	41	คิดเป็นร้อยละ 53.25
6 – 10 ปี	11	คิดเป็นร้อยละ 14.29
11 – 15 ปี	6	คิดเป็นร้อยละ 7.79
16 ปีขึ้นไป	19	คิดเป็นร้อยละ 24.68

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
<b>1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)</b>	<b>4.38</b>	<b>87.60</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน	4.35	87.01
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนด	4.38	87.53
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.42	88.31
1.4 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบที่ให้บริการ	4.38	87.53
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.38</b>	<b>87.66</b>
2.1 เต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.36	87.27
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.35	87.01
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.39	87.79
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.43	88.57
<b>3. ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>4.22</b>	<b>84.42</b>
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	4.22	84.42
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	4.23	84.68
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	4.21	84.16
<b>รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.33</b>	<b>86.56</b>

- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.51	90.13
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.45	89.09
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.47	89.35
<b>รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.48</b>	<b>89.52</b>
<b>รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.40</b>	<b>88.04</b>

### 3.3 ผู้รับบริการ กระบวนการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	14	คิดเป็นร้อยละ 23.33
หญิง	46	คิดเป็นร้อยละ 76.67
อายุ		
18 – 25 ปี	4	คิดเป็นร้อยละ 6.67
26 – 40 ปี	40	คิดเป็นร้อยละ 66.67
41 – 54 ปี	13	คิดเป็นร้อยละ 21.67
55 ปีขึ้นไป	3	คิดเป็นร้อยละ 5.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	คิดเป็นร้อยละ 6.67
ปริญญาตรี	37	คิดเป็นร้อยละ 61.67
ปริญญาโท	15	คิดเป็นร้อยละ 25.00
ปริญญาเอก	4	คิดเป็นร้อยละ 6.67
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	46	คิดเป็นร้อยละ 76.67
ลูกจ้างประจำ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
พนักงานราชการ	7	คิดเป็นร้อยละ 11.67
พนักงานกระทรวง	7	คิดเป็นร้อยละ 11.67
ลูกจ้างชั่วคราว	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
อื่น ๆ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	35	คิดเป็นร้อยละ 58.33
6 – 10 ปี	8	คิดเป็นร้อยละ 13.33
11 – 15 ปี	5	คิดเป็นร้อยละ 8.33
16 ปีขึ้นไป	12	คิดเป็นร้อยละ 20.00

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
<b>1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.21</b>	<b>84.27</b>
1.1 ระบบมีความทันสมัยและเชื่อถือได้	4.25	85.00
1.2 ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.15	83.00
1.3 ระบบสามารถตอบสนองได้ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	4.13	82.67
1.4 ระบบมีความง่ายในการใช้งาน ไม่ซับซ้อน	4.18	83.67
1.5 การเข้าถึงระบบมีความปลอดภัย เช่น กำหนดให้มีการใส่รหัสผ่าน หรือการให้ยืนยันตัวตน	4.35	87.00
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.34</b>	<b>86.83</b>
2.1 เต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33	86.67
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.35	87.00
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.32	86.33
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.37	87.33
<b>3. ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>4.26</b>	<b>85.11</b>
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	4.28	85.67
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	4.27	85.33
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	4.22	84.33
<b>รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.27</b>	<b>85.40</b>

- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.43	88.67
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.42	88.33
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.47	89.33

รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.44	88.78
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.35	87.09

### 3.4 ผู้รับบริการทั้งหมด

#### - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	40	คิดเป็นร้อยละ 20.62
หญิง	154	คิดเป็นร้อยละ 79.38
อายุ		
18 – 25 ปี	10	คิดเป็นร้อยละ 5.15
26 – 40 ปี	123	คิดเป็นร้อยละ 63.40
41 – 54 ปี	50	คิดเป็นร้อยละ 25.77
55 ปีขึ้นไป	11	คิดเป็นร้อยละ 5.67
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	คิดเป็นร้อยละ 5.15
ปริญญาตรี	125	คิดเป็นร้อยละ 64.43
ปริญญาโท	49	คิดเป็นร้อยละ 25.26
ปริญญาเอก	10	คิดเป็นร้อยละ 5.15
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	130	คิดเป็นร้อยละ 67.01
ลูกจ้างประจำ	1	คิดเป็นร้อยละ 0.52
พนักงานราชการ	21	คิดเป็นร้อยละ 10.82
พนักงานกระทรวง	40	คิดเป็นร้อยละ 20.62
ลูกจ้างชั่วคราว	1	คิดเป็นร้อยละ 0.52
อื่น ๆ	1	คิดเป็นร้อยละ 0.52
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	98	คิดเป็นร้อยละ 50.52
6 – 10 ปี	37	คิดเป็นร้อยละ 19.07

11 – 15 ปี	20	คิดเป็นร้อยละ 10.31
16 ปีขึ้นไป	39	คิดเป็นร้อยละ 20.10

กระบวนการที่ท่านเข้ารับการใช้บริการ	จำนวน (คน)
กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	112
ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	77
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	60

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
<b>1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)</b>	<b>4.34</b>	<b>86.79</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน	4.33	86.55
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	4.27	85.45
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.42	88.36
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.44</b>	<b>88.77</b>
2.1 เต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.39	87.82
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.43	88.55
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.44	88.73
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.50	90.00
<b>3. ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>4.30</b>	<b>86.00</b>
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	4.25	85.09
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการซ่อมบำรุงเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	4.34	86.73
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	4.31	86.18
<b>รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)</b>		

- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.45	88.94
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.45	88.90
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.47	89.38
<b>รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.45</b>	<b>89.80</b>
<b>รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)</b>	<b>4.39</b>	<b>87.70</b>

- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)
เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องออกพื้นที่เพื่อให้บริการ ทำให้การติดต่อไม่สะดวกเป็นบางครั้ง
ทำระบบการให้บริการให้ครอบคลุมถึงการขออนุมัติเดินทาง การจัดซื้อจัดจ้าง
เพิ่มจำนวนบุคลากรที่มาให้บริการมากกว่าปัจจุบัน
เจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและบริการอย่างเต็มที่ มีความตั้งใจในการช่วยแก้ไขปัญหาที่พบ
อยากให้มีการสื่อสารที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกระดับให้ทั่วถึงมากกว่านี้
อยากให้นำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้งาน เพื่อช่วยให้การดำเนินการต่างๆง่าย การใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึง และใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพราะบางอย่างยังเป็น intranet อยู่
ควรมีการอบรมการใช้งานระบบ
กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)
ควรมีการอบรมพนักงานใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในแต่ละปีงบประมาณ ให้รับทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอนและระเบียบ พร้อมทั้งสอนการใช้งานและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
บางครั้งส่งคำขอใช้งาน zoom ไปแล้ว แต่มีแก้ไขรายละเอียดบางอย่าง อยากให้สามารถแก้ไขรายละเอียดได้เอง
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
อยากให้ระบบสารสนเทศของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีประสิทธิภาพ เสถียร และสะดวกต่อการใช้งาน โดยให้มีรูปแบบที่ตอบโจทย์ มีความรวดเร็ว ปลอดภัย
ควรมีการซักซ้อมเพื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

### 3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภท	
หน่วยงานภาครัฐ	คิดเป็นร้อยละ 61.59
หน่วยงานเอกชน (เช่น ผู้ประกอบการ,บริษัท)	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ 0.00

#### - ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.62	92.47
2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร	4.50	90.00
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน	4.56	91.13
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	4.47	89.48
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	4.36	87.11
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที	4.43	88.66
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>89.81</b>

#### - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ
เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศได้ทันเวลาเร่งด่วน
ระบบ Help Desk ควรได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย และดำเนินการในการแก้ไขข้อปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลามากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
ชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารค่ะ ช่วยให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
ขั้นตอนการแจ้งปัญหาซับซ้อน หลายขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการดี พุดจาสุภาพ
เจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการ on-site ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่พบอย่างเต็มที่

อยากให้มีส่วนช่องทางเข้าถึง/ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลหรือให้บริการ แยกในแต่ละเรื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ที่สะดวก เข้าถึงง่าย รวดเร็ว ให้มากกว่านี้

## 4. บทสรุป

### - สรุปผลการสำรวจ

ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของกระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
87.03	86.56	85.40
ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (รวม)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวม)	รวมทั้งสิ้น ร้อยละเฉลี่ย
86.33	89.81	88.76

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) คิดเป็นร้อยละ 87.03 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.53 รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) คิดเป็นร้อยละ 86.67 และด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.89 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.93 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 88.93 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 89.29 และท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐานถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 80.04 ตามลำดับ

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) คิดเป็นร้อยละ 86.56

ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.66 รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการกระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 84.42 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.52 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 90.13 รองลงมา

คือ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 89.35 และท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 89.09 ตามลำดับ

**ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 85.40**

ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.83 รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.11 และด้านคุณภาพของการให้บริการ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 84.27 ตามลำดับ

**ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.78** ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมา คือ ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 88.67 และท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 88.33 ตามลำดับ

**ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการรวมทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 86.33**

**ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.08**

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.81** ส่วนประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เป็นร้อยละ 92.47 รองลงมา คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 91.13 ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 90.00 การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89.48 ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที คิดเป็นร้อยละ 88.66 และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 87.11 ตามลำดับ

### **ข้อเสนอแนะ(เพื่อการปรับปรุง)**

1. ทบทวน/อบรม/ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบให้มีความปลอดภัย ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน
3. เพิ่มช่องทาง/ประชาสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารทางช่องทางอื่นๆเพิ่มเติม เช่น Facebook, Line

Openchat

# ภาคผนวก แบบสำรวจ



ส่วนที่ 1 จาก 6

### แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk), กระบวนการประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) และกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในช่วงปีงบประมาณ 2568 เพื่อไปผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจจะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้นำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง

#### นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดเก็บ รวบรวม เก็บรักษา ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้ในกิจการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และใช้ในวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลของท่าน ได้แก่ ชื่อ สกุล ตำแหน่ง อีเมล และโทรศัพท์ เพื่อใช้สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะดำเนินการเก็บรวบรวม เพื่อการประมวลผลทางสถิติ
3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตลอดระยะเวลาการลงข้อมูลของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. สิทธิของเจ้าของข้อมูล ท่านมีสิทธิในการขอแก้ไข ลบ หรือทำลาย เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โอนข้อมูลส่วนบุคคล ศักดิ์ด้านการรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยแจ้งมายัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่านสามารถเลือกที่จะยินยอมให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม โปรดทราบว่า หากท่านไม่ให้อิข้อมูลส่วนบุคคลแก่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาจมีบางกิจกรรมที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่สามารถติดต่อหรือแจ้งข่าวสารให้แก่ท่านได้ หากปราศจากข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ในกรณีนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อดำเนินการอื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ข้างต้นตามที่ได้ระบุไว้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ให้ท่านทราบและได้รับการยินยอมก่อน

#### การให้ความยินยอมเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล \*

- ยินยอม
- ไม่ยินยอม (หากท่านไม่ยินยอมจะไม่สามารถประมวลผลแบบสำรวจต่อไปได้)

ต่อจากส่วนที่ 1 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 2 จาก 6

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

**ชื่อจริง** โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

#### หน่วยงาน \*

- 1 กลุ่มงานวิจัยธรรม
- 2 กลุ่มตรวจสุขภาพใน
- 3 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 4 กองความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 5 กองทดสอบความชำนาญ
- 6 กองแผนงานและวิชาการ
- 7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 8 ศูนย์รวมบริการ
- 9 สถาบันชีววัตถุ
- 10 สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์
- 11 สถาบันชีววิทยาศาสตร์สาธารณสุข

- 12 สถาบันวิจัยสมุนไพรมหาวิทยาลัยมหิดล
- 13 สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
- 14 สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- 15 สำนักงานเลขาธิการกรม
- 16 สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- 17 สำนักยาและวัตถุเสพติด
- 18 สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์
- 19 สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์
- 20 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่
- 21 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย
- 22 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก
- 23 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์
- 24 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี
- 25 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม
- 26 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี
- 27 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น
- 28 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุตรดิตถ์
- 29 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา
- 30 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี
- 31 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี
- 32 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 สุโขทัย
- 33 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา
- 34 ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง

เพศ \*

- ชาย
- หญิง
- อื่นๆ...

อายุ \*

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

ระดับการศึกษา \*

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

ประเภทผู้ให้บริการ \*

- ข้าราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานราชการ
- พนักงานกระทรวง
- ลูกจ้างชั่วคราว
- อื่นๆ...



ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ \*

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

กระบวนการที่ท่านเข้ารับการให้บริการ \*

ชี้แจง ท่านสามารถเลือกกระบวนการเริ่มต้นได้เพียง 1 กระบวนการ

\*\* หากท่านมีกระบวนการอื่นที่ท่านได้รับการ หลังจากท่านที่ตอบแบบสอบถามกระบวนการเริ่มต้นแล้ว ท่านสามารถเลือกกระบวนการต่อไปได้ภายในแบบสอบถามเพื่อดำเนินการต่อไป

- กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)
- ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)
- กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ต่อจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 3 จาก 6

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ "กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)"

ชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) \*

1 = พึงพอใจน้อย... 2 = พึงใจน้อย 3 = พึงใจปานก... 4 = พึงใจมาก 5 = พึงใจมากที่สุด...

1.1 ขั้นตอนการใ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 การให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ได้รับบริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ \*

1 = พึงใจน้อย... 2 = พึงใจน้อย 3 = พึงใจปานก... 4 = พึงใจมาก 5 = พึงใจมากที่สุด...

2.1 เดิมใจและด...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ศึกษ ามารยา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความรู้ความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 มีความเป็นก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ข้อมูลข่าวสาร \*

1 = พึงใจน้อย... 2 = พึงใจน้อย 3 = พึงใจปานก... 4 = พึงใจมาก 5 = พึงใจมากที่สุด...

3.1 ช่องทางการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 ข้อมูลข่าวสาร...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 ช่องทางในค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ข้อมูลข่าวสาร \*

1 = พึงใจน้อย... 2 = พึงใจน้อย 3 = พึงใจปานก... 4 = พึงใจมาก 5 = พึงใจมากที่สุด...

3.1 ช่องทางการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 ข้อมูลข่าวสาร...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 ช่องทางในค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

**ตัวชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ  
ระดับความพึงพอใจ  
เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

#### ประเด็นความเชื่อมั่น \*

1 = ไม่เห็นด้วย... 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่าง...

1.1 ท่านคิดว่ากา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ท่านรู้สึกเดิม...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 หากมีโอกาส...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

ข้อความคำคมแบบยาว

#### กระบวนการอื่นที่ท่านใช้บริการ \*

*หากไม่มีกระบวนการอื่นที่ท่านใช้บริการแล้วโปรดตอบ "ไม่มีแล้ว" เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม*

- ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)
- กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ไม่มีแล้ว

ต่อจากส่วนที่ 3 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 4 จาก 6

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ "ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)"

**ตัวชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ  
ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

#### 1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) \*

1 = พึงใจน้อยที่... 2 = พึงใจน้อย 3 = พึงใจปานก... 4 = พึงใจมาก 5 = พึงใจมากที่สุด...

1.1 ขั้นตอนการใ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 การให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ใ้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 ความพร้อมช...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการให้บริการ \*

1 = พึงใจน้อยที่... 2 = พึงใจน้อย 3 = พึงใจปานก... 4 = พึงใจมาก 5 = พึงใจมากที่สุด...

2.1 เดิมใจและค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 กิริยา มารยา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความรู้ความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 มีความเป็นก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 3. ข้อมูลข่าวสาร \*

1 = พึงใจน้อยที่... 2 = พึงใจน้อย 3 = พึงใจปานก... 4 = พึงใจมาก 5 = พึงใจมากที่สุด...

3.1 ช่องทางการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 ข้อมูลข่าวสาร...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.3 ช่องทางในก... ○ ○ ○ ○ ○

### ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับความพึงพอใจ  
เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

#### ประเด็นความเชื่อมั่น \*

1 = ไม่เห็นด้วย... 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่า...

1.1 ท่านคิดว่ากา...	○	○	○	○	○
1.2 ท่านรู้สึกเต็ม...	○	○	○	○	○
1.3 หากมีโอกาส...	○	○	○	○	○

### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

ข้อความคำลอบแบบยาว

#### กระบวนการอื่นที่ท่านเข้ารับบริการ \*

\*หากไม่มีกระบวนการอื่นที่เข้ารับบริการแล้วโปรดตอบ "ไม่มีแล้ว" เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม

- กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)
- กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ไม่มีแล้ว

ต่อจากส่วนที่ 4 ไปยังส่วนถัดไป

### ส่วนที่ 5 จาก 6

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ "กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ"

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับความพึงพอใจ  
มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

#### 1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ \*

1 = พอใจน้อยที่... 2 = พอใจน้อย 3 = พอใจปานก... 4 = พอใจมาก 5 = พอใจมากที่สุด...

1.1 ระบบมีความ...	○	○	○	○	○
1.2 ระบบสามารถ...	○	○	○	○	○
1.3 ระบบสามารถ...	○	○	○	○	○
1.4 ระบบมีความ...	○	○	○	○	○
1.5 การเข้าถึงระ...	○	○	○	○	○

#### 2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ \*

1 = พอใจน้อยที่... 2 = พอใจน้อย 3 = พอใจปานก... 4 = พอใจมาก 5 = พอใจมากที่สุด...

2.1 เต็มใจและค...	○	○	○	○	○
2.2 ศึกษ ามารยา...	○	○	○	○	○
2.3 ความรู้ความ...	○	○	○	○	○
2.4 มีความเป็นก...	○	○	○	○	○

#### 3. ข้อมูลข่าวสาร \*

1 = พอใจน้อยที่... 2 = พอใจน้อย 3 = พอใจปานก... 4 = พอใจมาก 5 = พอใจมากที่สุด...

- 3.1 ช่องทางการ...
- 3.2 ข้อมูลข่าวสาร...
- 3.3 ช่องทางในค...

### ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

**ตัวชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับความพึงพอใจ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

#### ประเด็นความเชื่อมั่น \*

1 = ไม่เห็นด้วย... 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่าง...

- 1.1 ท่านคิดว่ากา...
- 1.2 ท่านรู้สึกเต็ม...
- 1.3 หากมีโอกาส...

### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

ข้อความคำตอบแบบยาว

#### กระบวนการอื่นที่ท่านใช้บริการ \*

\*หากไม่มีกระบวนการอื่นที่ท่านใช้บริการแล้วโปรดติ๊ก "ไม่มีแล้ว" เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม

- กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)
- ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)
- ไม่มีแล้ว

ออกจากส่วนที่ 5 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 6 จาก 6

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ได้)

ชื่อภาพ





ส่วนที่ 1 จาก 3

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

B I U ↻ ✎

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอร้องว่าคำตอบของท่านจะได้รับการศึกษาความลับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

### นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดเก็บ รวบรวม เก็บรักษา ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้ในกิจกรรมของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562 โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และใช้ในวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลของท่าน ได้แก่ ชื่อ สกุล ตำแหน่ง อีเมล และโทรศัพท์ เพื่อใช้สื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะดำเนินการเก็บรวบรวม เพื่อการประมวลผลทางสถิติ
3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตลอดระยะเวลาการคงอยู่ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4. สิทธิของเจ้าของข้อมูล ท่านมีสิทธิในการขอแก้ไข ลบ หรือทำลาย เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โอนข้อมูลส่วนบุคคล ค่าคำถามการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือรับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยแจ้งมายัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่านสามารถเลือกที่จะยินยอมให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม โปรดทราบว่า หากท่านไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาจมีบางกิจกรรมที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่สามารถติดต่อหรือแจ้งข่าวสารให้แก่ท่านได้ หากปราศจากข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ในกรณีที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อดำเนินการอื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ข้างต้นตามที่ระบุไว้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ให้ท่านทราบและได้รับการยินยอมก่อน

### การให้ความยินยอมเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล \*

- ยินยอม
- ไม่ยินยอม (หากท่านไม่ยินยอมจะไม่สามารถประมวลผลแบบสำรวจต่อไปได้)

ต่อจากส่วนที่ 1 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 2 จาก 3

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

**สายี่แจ้ง** โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

#### ประเภทหน่วยงาน \*

- หน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานเอกชน
- ประชาชน
- อื่นๆ...

#### ชื่อหน่วยงาน \*

หากเลือกประชาชน ให้ใส่คำตอบเป็นเครื่องหมาย (-)

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ต่อจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สายชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

1. ได้รับความประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี \*

1 2 3 4 5
[thumbs up icons]

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก \*

1 2 3 4 5
[thumbs up icons]

3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ \*

1 2 3 4 5
[thumbs up icons]

4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม \*

1 2 3 4 5
[thumbs up icons]

5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม \*

1 2 3 4 5
[thumbs up icons]

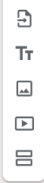
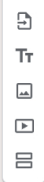
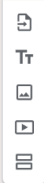
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที \*

1 2 3 4 5
[thumbs up icons]

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

ข้อความคำตอบแบบยาว

ชื่อภาพ



# ภาคผนวก

## ข้อมูลประชากร

## หน่วยงานรัฐ

หน่วยงานที่ตอบข้อมูลกลับมา	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนรายชื่อทั้งหมด ที่รับบริการ	ลาออก/ ย้าย
กลุ่มงานจริยธรรม	3	2	
กลุ่มตรวจสอบภายใน	1	1	
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	2	2	
กองแผนงานและวิชาการ	6	9	1
กองความร่วมมือระหว่างประเทศ	1	0	
กองทดสอบความชำนาญ	0	1	
ศูนย์รวมบริการ	1	1	
สถาบันชีววัตถุ	4	19	
สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์	16	24	1
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข	23	50	
สถาบันวิจัยสมุนไพร	12	14	
สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร	16	16	
สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย	7	11	
สำนักงานเลขานุการกรม	13	19	
สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ	0	13	1
สำนักยาและวัตถุเสพติด	23	31	
สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์	8	8	
สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์	1	1	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่	0	0	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1/1 เชียงราย	1	11	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 2 พิษณุโลก	0	0	

หน่วยงานที่ตอบข้อมูลกลับมา	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนรายชื่อทั้งหมด ที่รับบริการ	ลาออก/ ย้าย
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 3 นครสวรรค์	4	4	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4 สระบุรี	6	10	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 5 สมุทรสงคราม	1	2	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 6 ชลบุรี	5	6	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ขอนแก่น	2	2	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 8 อุดรธานี	7	10	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา	20	20	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี	3	4	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี	2	1	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต	1	2	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา	1	1	
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง	4	5	
<b>รวม</b>	<b>194</b>	<b>302</b>	<b>4</b>

## หน่วยงานเอกชน/ประชาชน

ประเภท	ประชาชน	เอกชน
จำนวนรายชื่อทั้งหมดที่รับบริการ	0	13
จำนวนผู้ตอบ	0	0



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์  
DEPARTMENT OF MEDICAL SCIENCES



# รายงานผลการสำรวจความ พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปีงบประมาณ 2568



เว็บไซต์  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร