



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SCIENCES



Information and Communication Technology Center

รายงาน

ผลการสำรวจความ พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ 2569



FACEBOOK.COM/ICT.DMSC



ITC.ALL@DMSC.MAIL.GO.TH



ICT.DMSC.MOPH.GO.TH

สารบัญ

หน้า

เรื่อง

01

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

03

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

07

- **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**
 - ผู้รับบริการ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล
 - ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

13

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

สารบัญ

หน้า

18

- บทสรุป
 - สรุปผลสำรวจ
 - ข้อเสนอแนะ

21

- ภาคผนวก
 - แบบสำรวจ

เรื่อง

รายงานผล

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1. บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มีฐานะเทียบเท่ากอง โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1 เสนอแนะนโยบาย กำหนดมาตรฐานและจัดทำแผนขับเคลื่อนและแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและนโยบายของกระทรวง

2 บริหารจัดการและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

3 พัฒนาระบบคลังและผู้ดูแลรับผิดชอบการใช้เทคโนโลยีให้มีผลกระทบต่อความมั่นคง

4 พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายรวมทั้งให้ปรึกษาแนะนำหรือฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม

5 ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการได้รับมอบหมาย

โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดำเนินงานภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน ซึ่งในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เสนองานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 คือ 1) กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) 2) ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) 3) กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงานบริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่ามีผลกระทบกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนใหญ่

- 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)
ผู้รับบริการ			
กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	หน่วยงานภาครัฐ	120	92
กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	หน่วยงานภาครัฐ	100	80
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	หน่วยงานภาครัฐ	100	80
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	หน่วยงานภาครัฐ	120	92
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	หน่วยงานเอกชน / หน่วยงานภาครัฐ	110	86
กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	หน่วยงานภาครัฐ	100	80

- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

จัดทำแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางออนไลน์โดยใช้เครื่องมือ Google form ในการจัดทำแบบสำรวจ

- การวิเคราะห์ข้อมูล

สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างในธีรฤทธิเอกะกุล, 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)

1. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจต้องเป็นกลุ่มที่อ้างตามลักษณะสำคัญขององค์กร

ประชากร (N) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีงบประมาณ 2569

กลุ่มตัวอย่าง (n) = จำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจที่สอดคล้องกับหลักสถิติ หน่วยงานสามารถใช้สูตรการคำนวณด้วยวิธีของเครซีและมอร์แกน โดย

1) ยึดจำนวนประชากร (N) ตามที่ระบุไว้ในแต่ละกระบวนการงาน/ผลผลิต/บริการ และต้องกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามสูตรเครซีและมอร์แกน

กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) จำนวนประชากร (N) = 120 , ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 92

$$n = \frac{3.841 \times 120 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (120 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) จำนวนประชากร (N) = 100 , ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 80

$$n = \frac{3.841 \times 100 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (100 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนประชากร (N) = 100 , ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 80

$$n = \frac{3.841 \times 100 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (100 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

2) นำจำนวนประชากร (N) ทั้ง 3 กระบวนการมารวมกัน และคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) ในภาพรวม

- ขั้นตอนการดำเนินการ

. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการของงานต่างๆภายใต้กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) 2) ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) 3) กระบวนการบริหารจัดการระบบ โดยผู้เกี่ยวข้องร่วมจัดส่งข้อมูลเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2568 ถึงเดือน เมษายน 2569

2. คัดเลือกกระบวนการที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ โดยในปี 2569 กระบวนการที่ถูกคัดเลือก ได้แก่ 1) กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) 2) ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) 3) กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยจัดส่งรายชื่อกระบวนการพร้อมรายชื่อผู้รับบริการให้กับทางเจ้าภาพหลัก 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 และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้รับบริการมีต่อการ

ให้บริการ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 และพอใจน้อยที่สุด=1

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ/ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการทำงาน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามรายชื่อของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากรายชื่อ ที่ได้จัดเก็บรวบรวมไว้

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามแบบสำรวจที่ส่งให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากขั้นตอนที่ 3 โดยต้องให้ได้ กลับคืนอย่างน้อยร้อยละ 30 จากนั้นจะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้รับบริการ กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	9	คิดเป็นร้อยละ 18.00
หญิง	41	คิดเป็นร้อยละ 82.00
อายุ		
18 – 25 ปี	1	คิดเป็นร้อยละ 2.00
26 – 40 ปี	27	คิดเป็นร้อยละ 54.00
41 – 54 ปี	20	คิดเป็นร้อยละ 40.00
55 ปีขึ้นไป	2	คิดเป็นร้อยละ 4.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	คิดเป็นร้อยละ 4.00
ปริญญาตรี	39	คิดเป็นร้อยละ 78.00
ปริญญาโท	8	คิดเป็นร้อยละ 16.00
ปริญญาเอก	1	คิดเป็นร้อยละ 2.00
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	26	คิดเป็นร้อยละ 52.00
ลูกจ้างประจำ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
พนักงานราชการ	10	คิดเป็นร้อยละ 20.00
พนักงานกระทรวง	11	คิดเป็นร้อยละ 22.00
ลูกจ้างชั่วคราว	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
อื่น ๆ	3	คิดเป็นร้อยละ 6.00
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	3	คิดเป็นร้อยละ 34.00
6 – 10 ปี	16	คิดเป็นร้อยละ 32.00
11 – 15 ปี	3	คิดเป็นร้อยละ 6.00
16 ปีขึ้นไป	14	คิดเป็นร้อยละ 28.00

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	4.50	90.00
1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน	4.44	88.80
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	4.52	90.40
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.54	90.80
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.48	89.50
2.1 เต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.44	88.80
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.48	89.60
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.48	89.60
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.50	90.00
3. ข้อมูลข่าวสาร	4.25	85.07
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	4.20	84.00
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการซ่อมบำรุงเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	4.30	86.00
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน	4.26	58.00
รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)	4.41	88.19

- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1.1 ท่านคิดว่า การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.38	87.60
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.52	90.40
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.56	91.20
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.49	89.73
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.43	88.58

3.2 ผู้รับบริการ กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	13	คิดเป็นร้อยละ 20.00
หญิง	52	คิดเป็นร้อยละ 79.22
อายุ		
18 – 25 ปี	2	คิดเป็นร้อยละ 3.08
26 – 40 ปี	32	คิดเป็นร้อยละ 49.23
41 – 54 ปี	27	คิดเป็นร้อยละ 41.54
55 ปีขึ้นไป	4	คิดเป็นร้อยละ 6.15
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	คิดเป็นร้อยละ 1.54
ปริญญาตรี	38	คิดเป็นร้อยละ 58.46
ปริญญาโท	25	คิดเป็นร้อยละ 38.46
ปริญญาเอก	1	คิดเป็นร้อยละ 1.54
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	44	คิดเป็นร้อยละ 67.69
ลูกจ้างประจำ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
พนักงานราชการ	9	คิดเป็นร้อยละ 13.85
พนักงานกระทรวง	9	คิดเป็นร้อยละ 13.85
ลูกจ้างชั่วคราว	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
อื่น ๆ	3	คิดเป็นร้อยละ 4.62
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	19	คิดเป็นร้อยละ 29.23
6 – 10 ปี	16	คิดเป็นร้อยละ 24.62
11 – 15 ปี	12	คิดเป็นร้อยละ 18.46
16 ปีขึ้นไป	18	คิดเป็นร้อยละ 27.69

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	4.64	92.85
1.1 ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน	4.62	92.31
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนด	4.65	92.92
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.68	93.54
1.4 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบที่ให้บริการ	4.63	92.62
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.59	91.77
2.1 เต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.55	91.08
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.58	91.69
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.62	92.31
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.60	92.00
3. ข้อมูลข่าวสาร	4.43	88.51
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	4.46	89.23
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	4.40	88.00
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	4.42	88.31
รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)	4.55	91.04

- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.57	91.38
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.57	91.38
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.58	91.69
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.57	91.49
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.56	91.26

3.3 ผู้รับบริการ กระบวนการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	3	คิดเป็นร้อยละ 17.65
หญิง	14	คิดเป็นร้อยละ 82.35
อายุ		
18 – 25 ปี	1	คิดเป็นร้อยละ 5.88
26 – 40 ปี	12	คิดเป็นร้อยละ 70.59
41 – 54 ปี	3	คิดเป็นร้อยละ 17.65
55 ปีขึ้นไป	1	คิดเป็นร้อยละ 5.88
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ปริญญาตรี	10	คิดเป็นร้อยละ 58.82
ปริญญาโท	6	คิดเป็นร้อยละ 35.29
ปริญญาเอก	1	คิดเป็นร้อยละ 5.88
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	13	คิดเป็นร้อยละ 76.47
ลูกจ้างประจำ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
พนักงานราชการ	3	คิดเป็นร้อยละ 17.65
พนักงานกระทรวง	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ลูกจ้างชั่วคราว	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
อื่น ๆ	1	คิดเป็นร้อยละ 5.88
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	8	คิดเป็นร้อยละ 47.06
6 – 10 ปี	3	คิดเป็นร้อยละ 17.65
11 – 15 ปี	4	คิดเป็นร้อยละ 23.53
16 ปีขึ้นไป	2	คิดเป็นร้อยละ 11.76

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.91	78.12
1.1 ระบบมีความทันสมัยและเชื่อถือได้	3.88	77.65
1.2 ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.82	76.47
1.3 ระบบสามารถตอบสนองได้ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	3.82	76.47
1.4 ระบบมีความง่ายในการใช้งาน ไม่ซับซ้อน	3.76	75.29
1.5 การเข้าถึงระบบมีความปลอดภัย เช่น กำหนดให้มีการใส่รหัสผ่าน หรือการให้ยืนยันตัวตน	4.24	84.71
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.18	83.53
2.1 เต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.24	84.71
2.2 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.18	83.53
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.12	82.35
2.4 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.18	83.53
3. ข้อมูลข่าวสาร	4.04	80.78
3.1 ช่องทางการติดต่อหลากหลายและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, คู่มือ)	4.00	80.00
3.2 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน	4.12	82.35
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	4.00	80.00
รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)	4.04	80.81

- ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.24	84.71
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	4.18	83.53
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	4.24	84.71

รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.22	84.31
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.13	82.56

3.4 ผู้รับบริการทั้งหมด

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ		
ชาย	25	คิดเป็นร้อยละ 18.94
หญิง	107	คิดเป็นร้อยละ 81.06
อายุ		
18 – 25 ปี	4	คิดเป็นร้อยละ 3.03
26 – 40 ปี	71	คิดเป็นร้อยละ 53.79
41 – 54 ปี	50	คิดเป็นร้อยละ 37.88
55 ปีขึ้นไป	7	คิดเป็นร้อยละ 5.30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	คิดเป็นร้อยละ 2.27
ปริญญาตรี	87	คิดเป็นร้อยละ 65.91
ปริญญาโท	39	คิดเป็นร้อยละ 29.55
ปริญญาเอก	3	คิดเป็นร้อยละ 2.27
ประเภทผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	83	คิดเป็นร้อยละ 62.88
ลูกจ้างประจำ	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
พนักงานราชการ	22	คิดเป็นร้อยละ 16.67
พนักงานกระทรวง	20	คิดเป็นร้อยละ 15.15
ลูกจ้างชั่วคราว	0	คิดเป็นร้อยละ 0.00
อื่น ๆ	7	คิดเป็นร้อยละ 5.30
ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์		
0 – 5 ปี	44	คิดเป็นร้อยละ 33.33
6 – 10 ปี	35	คิดเป็นร้อยละ 26.52

11 – 15 ปี	19	คิดเป็นร้อยละ 14.39
16 ปีขึ้นไป	34	คิดเป็นร้อยละ 25.76

กระบวนการที่ท่านเข้ารับการใช้บริการ	จำนวน (คน)
กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	50
ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	65
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	17

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
คุณภาพของการให้บริการ	4.35	86.99
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	88.27
ข้อมูลข่าวสาร	4.24	84.79
กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	4.45	88.96
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	4.41	88.19
ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	4.49	89.73
ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	4.56	91.26
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	4.55	91.04
ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	4.57	91.49
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.13	82.56
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	4.04	80.81
ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	4.22	84.31
รวม (ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)	4.33	86.68
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ)	4.43	88.51
รวม (ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ+ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ)	4.38	87.60

- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)
ไม่มี
กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)
ขยายเวลาการให้บริการ
กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
อยากให้ระบบ iLab plus มีการใช้งานที่เสถียร

3.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภท	
หน่วยงานภาครัฐ	คิดเป็นร้อยละ 100.00
หน่วยงานเอกชน (เช่น ผู้ประกอบการ, บริษัท)	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ 0.00

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.75	95.00
2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร	4.59	91.88
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน	4.66	93.13
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	4.69	93.75
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	4.63	92.50
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที	4.63	92.50
รวม	4.66	93.13

3.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภท	
หน่วยงานภาครัฐ	คิดเป็นร้อยละ 97.14
หน่วยงานเอกชน (เช่น ผู้ประกอบการ,บริษัท)	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ 2.86

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.69	93.71
2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร	4.46	89.14
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน	4.49	89.71
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	4.54	90.86
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	4.40	88.00
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที	4.51	90.29
รวม	4.51	90.29

3.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภท	
หน่วยงานภาครัฐ	คิดเป็นร้อยละ 85.00
หน่วยงานเอกชน (เช่น ผู้ประกอบการ,บริษัท)	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ 15.00

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.60	92.00
2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร	4.50	90.00
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน	4.60	92.00

4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	4.50	90.00
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	4.45	89.00
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที	4.55	91.00
รวม	4.53	90.67

3.8 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภท	
หน่วยงานภาครัฐ	คิดเป็นร้อยละ 23.25
หน่วยงานเอกชน (เช่น ผู้ประกอบการ,บริษัท)	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ 1.12

- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล

รายการ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.69	93.79
2. ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร	4.52	90.34
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน	4.57	91.49
4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	4.59	91.72
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม	4.49	89.89
6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที	4.56	91.26
รวม	4.57	91.42

- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ
ระบบ iLab Plus ช้า มีปัญหาในบางช่วงเวลา ข้อมูลไม่อัปเดตรายเดือนแบบ real time
ต้องแก้ปัญหาผ่านทาง back office ในประเด็นเดิมหลายครั้ง ควรปรับปรุงแก้ปัญหาในประเด็นเดิมไม่ให้เกิดซ้ำ
การติดต่อผ่าน line มีความยากในการใช้งาน
ไม่ค่อยเห็นรายละเอียดการปรับปรุงโปรแกรมหรือระบบตามคำแนะนำ
ปรับปรุงการบริการไว้รอต่อ

4. บทสรุป

- สรุปผลการสำรวจ

ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ผู้รับบริการของกระบวนการ ขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ผู้รับบริการของกระบวนการระบบ ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ผู้รับบริการของกระบวนการ บริหารจัดการระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ
88.19	91.04	80.81
ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กระบวนการขอรับบริการ ออนไลน์ (HelpDesk)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียของกระบวนการระบบ ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียของกระบวนการ บริหารจัดการระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ
93.13	90.29	90.67
ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (รวม)	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (รวม)	รวมทั้งสิ้น ร้อยละเฉลี่ย
86.68	91.42	89.50

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) คิดเป็นร้อยละ 88.19 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.50 และด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.07 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.73 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ หากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ รู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 90.40 และคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) คิดเป็นร้อยละ 91.04

ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการกระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) คิดเป็นร้อยละ 92.85 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.77 และด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.51 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.49 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ หากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 91.69 รองลงมา คือ การให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ และ รู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 91.38 ตามลำดับ

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 80.81

ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.53 รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 80.78 และด้านคุณภาพของการให้บริการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 78.12 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.31 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ คิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ และ หากมีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 84.71 และรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 83.53 ตามลำดับ

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการรวมทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 86.68

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.51

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) คิดเป็นร้อยละ 93.13

ส่วนประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.75 การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 93.13 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม และ ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่าง

ทันท่วงที คิดเป็นร้อยละ 92.50 และช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 91.88 ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) คิดเป็นร้อยละ 90.29

ส่วนประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เป็นร้อยละ 93.71 รองลงมา คือ การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.86 ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที คิดเป็นร้อยละ 90.29 การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 89.70 ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 89.14 และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 90.67

ส่วนประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน เป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที คิดเป็นร้อยละ 91.00 ช่องทางการสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวกต่อการสื่อสาร และ การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.00 และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการรวมทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 91.42

ข้อเสนอแนะ(เพื่อการปรับปรุง)

1. ปรับปรุงระบบ iLab Plus ให้มีความเสถียร
2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการเข้าถึงการติดต่อ
3. ปรับปรุงแก้ไขปัญหาในประเด็นเดิมไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ

ภาคผนวก

แบบสำรวจ

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้น
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในกระบวนการขอรับบริการ
ออนไลน์ (HelpDesk), กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
(Video Conference) และกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในช่วงปีงบประมาณ

2569 เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจจะรักษาไว้เป็นความลับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และข้อมูลที่ได้จะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดเก็บ รวบรวม เก็บรักษา ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้ในกิจกรรมของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และใช้ในวัตถุประสงค์ ดังนี้

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 คัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยแจ้งมายัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่านสามารถเลือกที่จะยินยอมให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม โปรดทราบว่า หากท่านไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาจมีบางกิจกรรมที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่สามารถติดต่อหรือแจ้งข่าวสารให้แก่ท่านได้ หากปราศจากข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ในกรณีที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อดำเนินการอื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ข้างต้นตามที่ได้ระบุไว้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ให้ท่านทราบและได้รับการยินยอมก่อน

1 การให้ความยินยอมเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ยินยอม

ไม่ยินยอม (หากท่านไม่ยินยอมจะไม่สามารถประมวลผลแบบสำรวจต่อไปได้)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

2 หน่วยงาน *

Dropdown

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- กลุ่มงานจริยธรรม
- กลุ่มตรวจสอบภายใน
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- กองความร่วมมือระหว่างประเทศ
- กองทดสอบความชำนาญ
- กองแผนงานและวิชาการ
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ศูนย์รวมบริการ
- สถาบันชีววัตถุ
- สถาบันชีววิทยาศาสตร์ทางการแพทย์
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
- สถาบันวิจัยสมุนไพรม
- สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร
- สำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย
- สำนักงานเลขานุการกรม
- สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
- สำนักยาและวัตถุเสพติด
- สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์
- สำนักผู้ทรงคุณวุฒิ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
- กองบริหารการคลัง
- กองบริหารทรัพยากรบุคคล

- กองประชาสัมพันธ์และการสื่อสารสาธารณะ
- 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 อุตรธานี
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11 สุราษฎร์ธานี
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12 สงขลา
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรัง

3 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

อื่นๆ:
—

4 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

18 - 25 ปี

26 - 40 ปี

41 - 54 ปี

55 ปีขึ้นไป

5 ระดับการศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

6 ประเภทผู้ใช้บริการ **ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง*

- ข้าราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานราชการ
- พนักงานกระทรวง
- ลูกจ้างชั่วคราว
- อื่นๆ:
—

7 ประสบการณ์ในการทำงานภาควิทยาศาสตร์การแพทย์ **ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง*

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

8 กระบวนการที่ท่านเข้ารับการใช้บริการ *

ชี้แจง ท่านสามารถเลือกกระบวนการเริ่มต้นได้เพียง 1 กระบวนการ

** หากท่านมีกระบวนการอื่นที่ท่านได้รับบริการ หลังจากท่านที่ตอบแบบสอบถามกระบวนการเริ่มต้นแล้ว ท่านสามารถเลือกกระบวนการต่อไปได้ภายในแบบสอบถามเพื่อดำเนินการต่อไป

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) *ข้ามไปที่คำถามข้อ 9*
- ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) *ข้ามไปที่คำถามข้อ 15*
- กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ *ข้ามไปที่คำถามข้อ 21*

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ "กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)"

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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

9 1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
1.1 ชั้น ตอน การให้ บริการ ง่าย ไม่ ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 การ ให้ บริการ สะดวก รวดเร็ว เป็นไป ตาม ระยะ เวลาที่ เหมาะ สม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ได้ รับ บริการ ที่ตรง ตาม ความ ต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
2.1 เต็มใจ และความ กระตือรือร้น ในการให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 กิริยา มารยาทใน การให้ บริการ สุภาพ เป็น มิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความรู้ ความ สามารถใน การให้ บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำ แนะนำ แก้ไข ปัญหาได้ อย่างถูก ต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 มีความ เป็นกลาง ในการให้ บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือก ปฏิบัติ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 3. ข้อมูลข่าวสาร *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------

3.1 ช่อง
ทางการ
ติดต่อ
หลากหลาย
และ
เข้าถึง
ข้อมูล
ข่าวสารได้
ง่าย (เช่น
โทรศัพท์,
เว็บไซต์,
คู่มือ)

3.2 ข้อมูล
ข่าวสารที่
เกี่ยวข้องกับ
กระบวนการ
ซ่อมบำรุง
เป็นปัจจุบัน
ถูกต้อง
และชัดเจน

3.3 ช่อง
ทางการ
รับฟังความ
คิดเห็น/
ข้อร้องเรียน

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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

12 ประเด็นความเชื่อมั่น *

ทำเครื่องหมายแกลงหนึ่งช่องเท่านั้น

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

1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ

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

1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

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

1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

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

13 **ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)**

14 **กระบวนการอื่นที่ท่านเข้ารับบริการ ***

***หากไม่มีกระบวนการอื่นที่เข้ารับบริการแล้วแล้วให้ตอบ "ไม่มีแล้ว" เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม**

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) **ข้ามไปที่คำถามข้อ 15**
- กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ **ข้ามไปที่คำถามข้อ 21**
- ไม่มีแล้ว **ข้ามไปที่ส่วน 6 (ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ)**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ "ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)"

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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

15 1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
1.1 ชั้น ตอนการ ให้ บริการ ง่าย ไม่ ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 การ ให้ บริการ สะดวก รวดเร็ว ตาม เวลาที่ กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ได้ รับ บริการที่ ตรงตาม ความ ต้องการ และ สำเร็จ ลุล่วง ด้วยดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 ความ พร้อม ของ อุปกรณ์/ เครื่อง มือ/ ระบบที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ให้
บริการ

16 2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
2.1 เต็มใจ และความ กระตือรือร้น ในการให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 กิริยา มารยาทใน การให้ บริการ สุภาพ เป็น มิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความรู้ ความ สามารถใน การให้ บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำ แนะนำ แก้ไข ปัญหาได้ อย่างถูก ต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 มีความ เป็นกลาง ในการให้ บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือก ปฏิบัติ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17 3. ข้อมูลข่าวสาร *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------

3.1 ช่อง
ทางการ
ติดต่อ
หลากหลาย
และ
เข้าถึง
ข้อมูล
ข่าวสารได้
ง่าย (เช่น
โทรศัพท์,
เว็บไซต์,
คู่มือ)

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

3.2 ข้อมูล
ข่าวสารที่
เกี่ยวข้องกับ
กระบวนการ
สร้างความ
สัมพันธ์กับ
ผู้รับบริการ
และผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย
เป็นปัจจุบัน
ถูกต้อง
และชัดเจน

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

3.3 ช่อง
ทางการ
รับฟังความ
คิดเห็น/
ข้อร้องเรียน

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

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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

18 ประเด็นความเชื่อมั่น *

ทำเครื่องหมายแกลงหนึ่งช่องเท่านั้น

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

1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ

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

1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

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

1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

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

19 **ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)**

20 **กระบวนการอื่นที่ท่านเข้ารับบริการ ***

***หากไม่มีกระบวนการอื่นที่เข้ารับบริการแล้วแล้วให้ตอบ "ไม่มีแล้ว" เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม**

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) *ข้ามไปที่คำถามข้อ 9*
- กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ *ข้ามไปที่คำถามข้อ 21*
- ไม่มีแล้ว *ข้ามไปที่ส่วน 6 (ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ)*

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ "กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ"

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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

21 1. คุณภาพของการให้บริการกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ *

ทำเครื่องหมายแกลวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
1.1 ระบบมีความทันสมัยและเชื่อถือได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ระบบสามารถตอบสนองได้ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 ระบบมีความง่ายในการใช้งานไม่ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 การเข้าถึงระบบมีความปลอดภัย เช่น กำหนดให้มีการใส่รหัสผ่านหรือการให้ยืนยันตัวตน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22 2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแกลวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
2.1 เต็มใจ และความ กระตือรือร้น ในการให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 กิริยา มารยาทใน การให้ บริการ สุภาพ เป็น มิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความรู้ ความ สามารถใน การให้ บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำ แนะนำ แก้ไข ปัญหาได้ อย่างถูก ต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 มีความ เป็นกลาง ในการให้ บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือก ปฏิบัติ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23 3. ข้อมูลข่าวสาร *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

1 = พอใจ น้อย ที่สุด	2 = พอใจ น้อย	3 = พอใจ ปาน กลาง	4 = พอใจ มาก	5 = พอใจ มาก ที่สุด
-------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------

3.1 ช่อง
ทางการ
ติดต่อ
หลากหลาย
และ
เข้าถึง
ข้อมูล
ข่าวสารได้
ง่าย (เช่น
โทรศัพท์,
เว็บไซต์,
คู่มือ)

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

3.2 ข้อมูล
ข่าวสารที่
เกี่ยวข้องกับ
กระบวนการ
บริหาร
จัดการ
ระบบ
เทคโนโลยี
สารสนเทศ
เป็นปัจจุบัน
ถูกต้อง
และชัดเจน

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

3.3 ช่อง
ทางการ
รับฟังความ
คิดเห็น/
ข้อร้องเรียน

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

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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

24 ประเด็นความเชื่อมั่น *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2 = ไม่เห็นด้วย	3 = ไม่แน่ใจ	4 = เห็นด้วย	5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐานถูกต้องและน่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25 **ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)**

26 **กระบวนการอื่นที่ท่านเข้ารับบริการ ***

***หากไม่มีกระบวนการอื่นที่เข้ารับบริการแล้วแล้วให้ตอบ "ไม่มีแล้ว" เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม**

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- กระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk) *ข้ามไปที่คำถามข้อ 9*
- ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) *ข้ามไปที่คำถามข้อ 15*
- ไม่มีแล้ว *ข้ามไปที่ส่วน 6 (ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ)*

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

สามารถติดตามช่องทางอื่นได้ที่

ict.dmsc.moph.go.th

facebook.com/ict.dmsc

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจครับ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
จะนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แบบสำรวจชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในกระบวนการดังนี้

1. กระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. กระบวนการระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)
3. กระบวนการกระบวนการขอรับบริการออนไลน์ (HelpDesk)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้บริการ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะได้รับการรักษาความลับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดเก็บ รวบรวม เก็บรักษา ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้ในกิจกรรมของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และใช้ในวัตถุประสงค์ ดังนี้

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 คัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยแจ้งมายัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่านสามารถเลือกที่จะยินยอมให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม โปรดทราบว่า หากท่านไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาจมีบางกิจกรรมที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่สามารถติดต่อหรือแจ้งข่าวสารให้แก่ท่านได้ หากปราศจากข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ในกรณีที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อดำเนินการอื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ข้างต้นตามที่ได้ระบุไว้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ให้ท่านทราบและได้รับการยินยอมก่อน

1 การให้ความยินยอมเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ยินยอม

ไม่ยินยอม (หากท่านไม่ยินยอมจะไม่สามารถประมวลผลแบบสำรวจต่อไปได้)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

2 ประเภทหน่วยงาน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานเอกชน

ประชาชน

อื่นๆ:

3 ชื่อหน่วยงาน *

หากเลือกประชาชน ให้ใส่คำตอบเป็นเครื่องหมาย (-)

4 กระบวนการที่ท่านเข้ารับการใช้บริการ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5

ระดับ

ระดับความพึงพอใจ

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

5 1. ได้รับการประสานงานและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี *

1 2 3 4 5



6 2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลาย สะดวก *

1 2 3 4 5



7 3. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ *

1 2 3 4 5



8 4. การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม *

1 2 3 4 5



9 5. การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม *

1 2 3 4 5



10 6. ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง อย่างทันท่วงที *

1 2 3 4 5



11 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

สามารถติดตามช่องทางอื่นได้ที่

ict.dmsc.moph.go.th

facebook.com/ict.dmsc

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจครับ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

Google ฟอรัม



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SCIENCES



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ 2569



เว็บไซต์รายงานประจำปี
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร