



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สารบัญ

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

ภาคผนวก

☞ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์
ประจำปึงประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 1 (แบบสำรวจออนไลน์)

☞ ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์
ประจำปึงประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 1 (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

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

กลุ่มผู้ถูกสำรวจ ได้แก่ บุคลากรที่ใช้งานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบประชุมทางไกล งานบริการด้านระบบงานต่างๆ (เช่น ระบบสารบรรณ, ระบบครุภัณฑ์ยานพาหนะ, AMS, DPIS ฯลฯ) และงานบริการด้านปรับปรุงแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งการสำรวจในครั้งนี้เป็นการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งได้จัดส่งหนังสือแจ้งไปที่หน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้รับทราบและแจ้งผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องจำนวน 486 ราย เพื่อร่วมดำเนินการตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ โดยใช้ระยะเวลาในการสำรวจเป็นจำนวน 16 วัน หลังจากครบกำหนดแล้วเราได้รับข้อมูลการตอบกลับเป็นจำนวนทั้งสิ้น 364 ราย

จากการสรุปแบบสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ประสบการณ์การทำงาน 0-5 ปี งานบริการที่เคยใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบDPIS , ระบบสารบรรณออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการ ตามลำดับ ในด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ รู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป รองลงมา ได้แก่ พูถึงบริการที่ได้รับในทางบวก และการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ 1) เมื่อระบบมีปัญหาไม่แจ้งให้หน่วยงานทราบ 2) อยากให้แจ้งเบอร์โทรที่สะดวกในการให้ข้อมูลหรือปรึกษาเรื่องต่างๆอย่างน้อย 1เบอร์หลักๆ เพราะบางครั้งโทรไปแล้วไม่มีคนรับสาย/ไม่มีคนให้ข้อมูลได้/บอกให้โทรไปเบอร์อื่นแทน 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำตอบด้านสารบรรณมีน้อยเกินไป ทำให้การบริการล่าช้าบ้างบางครั้ง 4) พัฒนาโปรแกรม ilab plus ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและศักยภาพของระบบ IT 5) บางรายการที่ขอรับบริการ มีความล่าช้า ต้องติดต่อหลายรอบ

ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม ได้แก่ 1) ข้อมูลลงรับและออกเลขที่โปรแกรมระบบสารบรรณที่หน่วยงานได้ลงข้อมูลไว้แล้ว ศทส.ควรกู้ข้อมูลคืน 2) ปรับปรุง iLab Plus ให้มีประสิทธิภาพ 3) มีความเป็นกลางเพิ่ม service mind และการตอบสนองที่รวดเร็ว 4) ควรมีการอบรมการใช้งานของระบบใหม่ๆมากกว่านี้ และ 5) เพิ่มช่องทางการสื่อสาร บางครั้งโทรไป เบอร์ 99427 จะไม่ได้คำตอบ

จุดเด่นของการให้บริการ ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ สามารถช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างราบรื่น 2) เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ 3) รวดเร็ว ตอบทุกคำถาม พยายามแก้ไขปัญหให้ผู้รับบริการ 4) เข้าถึงการบริการได้หลายช่องทาง และ 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถมาก

รายงานผล

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทนำ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. บริหารจัดการและประสานระบบฐานข้อมูลภายในเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลย่อยที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
3. วิเคราะห์แนวโน้มและทดสอบการนำโปรแกรมสำเร็จรูปและโปรแกรมประยุกต์ที่เหมาะสมมาใช้ในงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
4. เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์
5. ศึกษาความต้องการและเผยแพร่ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

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

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนองานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบ 1 คือ กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากงานบริการที่มีทั้งหมดและคัดเลือกงานบริการที่เห็นว่ามีผลกระทบกับผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

1. ประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ
2. ประเมินระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
4. จุดเด่นของการให้บริการ

วิธีการสำรวจ

วิธีการสำรวจ ระยะเวลาและขนาดข้อมูล

การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างจะเป็นผู้รับบริการภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

วิธีการเก็บรวบรวมตัวอย่าง

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ (แบบสำรวจออนไลน์) รวมจำนวนผู้รับบริการของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 486 ราย โดยใช้ระยะเวลา 16 วัน ในการสำรวจความพึงพอใจ

การสร้างแบบสำรวจ

แบบสำรวจออนไลน์นี้ พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยทำการแบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ใช้บริการ ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยาลัยการแพทย์ หน่วยงานที่รับบริการ และงานบริการที่เคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลในลักษณะข้อเท็จจริง (Fact) โดยแบบสำรวจประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบชนิดเลือกตอบ 1 คำตอบ จำนวน 6 ข้อ ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีระดับการวัดข้อมูลเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

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

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

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 6 เป็นจุดเด่นของการให้บริการ จะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดสามารถแสดงความคิดเห็นได้ไม่จำกัด โดยให้ระบุจุดเด่นของการให้บริการ

การประมวลผล การคำนวณคะแนนและการแปลผล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสำรวจออนไลน์กลับมาแล้วนั้น ระบบจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว โดยการคำนวณคะแนน จะคำนวณแยกเป็นรายประเด็นย่อย และรวมเป็นประเด็นหลักอีกครั้ง ส่วนการแปลผลนั้นจะแปลผลในภาพรวมและแยกออกเป็นแต่ละประเด็นหลัก

จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์ ได้แจ้งข้อมูลไปยังแต่ละหน่วยงานพร้อมแนบรายชื่อผู้รับบริการไปทั้งสิ้น จำนวน 486 ราย และได้รับการตอบกลับผ่านออนไลน์มาทั้งสิ้น จำนวน 364 ฉบับ โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการแพทย์

มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจกลับมาจำนวน 364 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ

ชาย		คิดเป็นร้อยละ	19.80
หญิง		คิดเป็นร้อยละ	80.20

2. อายุ

อายุ	18 - 21 ปี	คิดเป็นร้อยละ	7.10
อายุ	26 - 40 ปี	คิดเป็นร้อยละ	67.90
อายุ	41 - 54 ปี	คิดเป็นร้อยละ	22.80
อายุ	55 ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ	2.20

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี		คิดเป็นร้อยละ	6.00
ปริญญาตรี		คิดเป็นร้อยละ	73.10
ปริญญาโท		คิดเป็นร้อยละ	17.00
ปริญญาเอก		คิดเป็นร้อยละ	3.80

4. ประเภทผู้ใช้บริการ

ข้าราชการ		คิดเป็นร้อยละ	78.30
ลูกจ้างประจำ		คิดเป็นร้อยละ	0.80
พนักงานราชการ		คิดเป็นร้อยละ	4.10
พนักงานกระทรวง		คิดเป็นร้อยละ	14.80
ลูกจ้างชั่วคราว		คิดเป็นร้อยละ	0.80
อื่น ๆ		คิดเป็นร้อยละ	1.60

5. ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยาลัยการแพทย์

0 - 5 ปี		คิดเป็นร้อยละ	36.80
6 - 10 ปี		คิดเป็นร้อยละ	25.80
11 - 15 ปี		คิดเป็นร้อยละ	18.10
16 ปีขึ้นไป		คิดเป็นร้อยละ	19.20

6. งานบริการที่เคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	คิดเป็นร้อยละ	50.50
สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address	คิดเป็นร้อยละ	36.30
บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์	คิดเป็นร้อยละ	37.60
บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบDPIS , ระบบสารบรรณออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น	คิดเป็นร้อยละ	66.50

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.26 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.08 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.15 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 82.87 และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 76.92 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.27 ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 88.70 รองลงมา คือ มีโอกาสจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 88.20 และการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 87.90 ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เมื่อระบบมีปัญหาไม่แจ้งให้หน่วยงานทราบ
2. อยากให้แจ้งเบอร์โทรที่สะดวกในการให้ข้อมูลหรือปรึกษาเรื่องต่างๆอย่างน้อย 1เบอร์หลักๆ เพราะบางครั้งโทรไปแล้วไม่มีคนรับสาย/ไม่มีคนให้ข้อมูลได้/บอกให้โทรไปเบอร์อื่นแทน
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำตอบด้านสารบรรณมีน้อยเกินไป ทำให้การบริการล่าช้าบ้างบางครั้ง
4. พัฒนาโปรแกรม ilab plus ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและศักยภาพของระบบIT เร็วๆ
5. บางรายการที่ขอรับบริการ มีความล่าช้า ต้องติดต่อหลายรอบ
6. ระบบ DPIS ยังมีรวนๆ เวลาอัปเดตงานแล้ว อยู่ดีๆก็ค้างหาย ต้องออกจากระบบเข้าใหม่
7. ข้อมูลบางด้านควรอัปเดตข้อมูลบ่อยๆ
8. ควรปรับปรุงพัฒนาด้านความสะดวก รวดเร็ว และควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สำคัญ/จำเป็นออกบ้าง เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ เพิ่มความทันสมัยและทันเหตุการณ์
9. ควรปล่อยสัญญาณไวไฟให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้งานเนื่องจากในการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
10. หลังจากทีลง windows ใหม่ Microsoft office หมดยอายุบ่อยมาก เมื่อโทรไปแจ้งเจ้าหน้าที่คนเดิมก็บอกให้แจ้งเรื่องเข้าไปในระบบ ทำให้รอนานและต้องแจ้งเรื่องบ่อยมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ข้อมูลลงรับและออกเลขที่โปรแกรมระบบสารบรรณที่หน่วยงานได้ลงข้อมูลไว้แล้ว ศทส.ควรกู้ข้อมูลคืน
2. ปรับปรุง iLab Plus ให้มีประสิทธิภาพ
3. มีความเป็นกลาง เพิ่ม service mind และการตอบสนองที่รวดเร็ว
4. ควรมีการอบรมการใช้งานของระบบใหม่ๆมากกว่านี้
5. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร บางครั้งโทรไป เบอร์ 99427 จะไม่ได้คำตอบ แต่แบบสอบถามความพึงพอใจ หัวข้อสอบถามดี นำไปพัฒนาได้ต่อไป
6. Internet กรม มักมีปัญหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้าไม่ค่อยได้
7. อยากให้ผลิตสิ่งใหม่ ทันสมัยออกมาให้ได้ใช้เรื่อยๆ
8. อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการเพิ่ม
9. อยากให้ประวัติบุคลากรรวมกับ DPIS
10. พัฒนาคอนให้ตอบสนองกับเทคโนโลยี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างราบรื่น
2. เจ้าหน้าที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ
3. ระบบออนไลน์รวดเร็ว
4. รวดเร็ว ตอบทุกคำถาม พยายามแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ
5. เข้าถึงการบริการได้หลายช่องทาง
6. แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้สำเร็จ
7. รับฟังความคิดเห็น และให้ความช่วยเหลือดี
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี
9. อธิบายวิธีการต่างๆ ในการใช้งานได้ดี
10. ความพร้อมในการให้บริการ สุภาพ รวดเร็ว

ตารางแนบท้ายที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ (ร้อยละ)				ร้อยละเฉลี่ย
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	สิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการ	
83.15	86.08	82.87	76.92	82.26

คะแนนเฉลี่ย

$$\frac{(82.26 \times 100)}{100} = \frac{8,226}{100} = \underline{\underline{82.26}}$$

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 1 (แบบสำรวจออนไลน์)

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การ แพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

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

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

*จำเป็น

ข้ามไปที่คำถามข้อ 1 ข้ามไปที่คำถามข้อ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่าน

1 1.1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ชาย
 หญิง

2 1.2 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

3 1.3 ระดับการศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

4 1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

5 1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

6 1.6 หน่วยงานที่รับบริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 12/1 ตรีง

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

7 1.7 โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

สมัครสมาชิกเครือข่าย และขอใช้บริการ IP Address

บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและติดตั้งซอฟต์แวร์

บริการด้านระบบสารสนเทศหรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น ระบบDPIS , ระบบสารบรรณออนไลน์ , เว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

พอใจมากที่สุด=5 พอใจมาก=4 พอใจปานกลาง=3 พอใจน้อย=2 พอใจน้อยที่สุด=1

1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

8 1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พอใจมากที่สุด

9 1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พอใจมากที่สุด

14 2.4 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พอใจมากที่สุด

15 2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พอใจมากที่สุด

16 2.6 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พอใจมากที่สุด

3.การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

17 3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

พอใจน้อยที่สุด พอใจมากที่สุด

18 3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media) *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

19 3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

4 สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ

20 4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

21 4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์) *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

26 1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

1 2 3 4 5

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

27 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

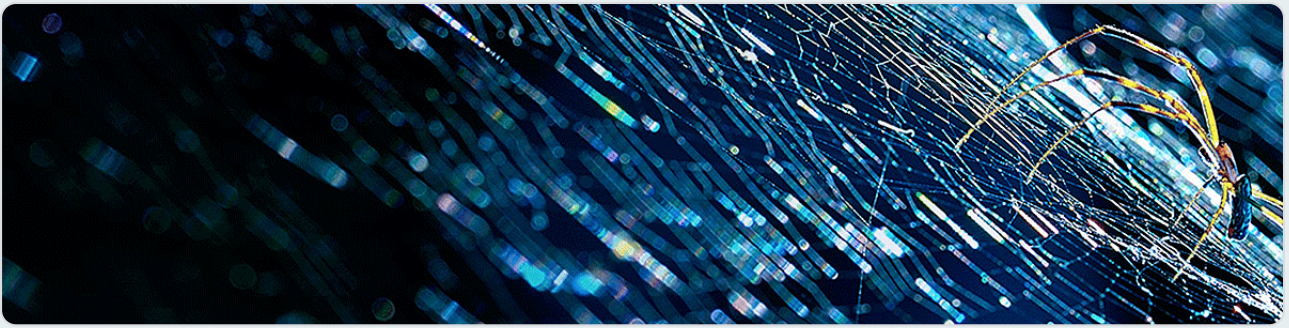
ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

28 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

29 จุดเด่นของการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 1 (ผลคะแนนแบบสำรวจออนไลน์)



แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

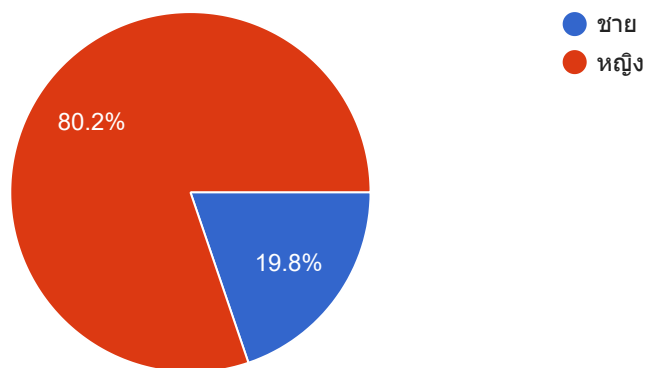
การตอบกลับ 364 รายการ

[เผยแพร่การวิเคราะห์](#)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

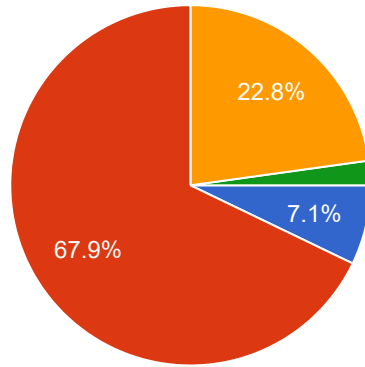
1.1 เพศ

คำตอบ 364 ข้อ



1.2 อายุ

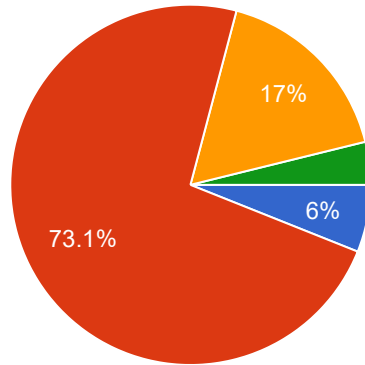
คำตอบ 364 ข้อ



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

1.3 ระดับการศึกษา

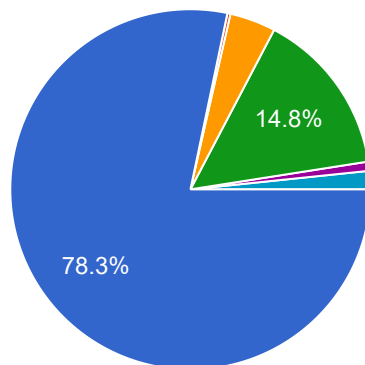
คำตอบ 364 ข้อ



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ

คำตอบ 364 ข้อ

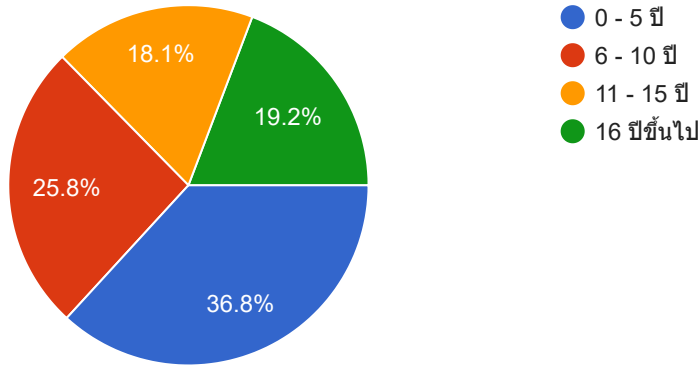


- ข้าราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานราชการ
- พนักงานกระทรวง
- ลูกจ้างชั่วคราว
- อื่นๆ (โปรรตระน)



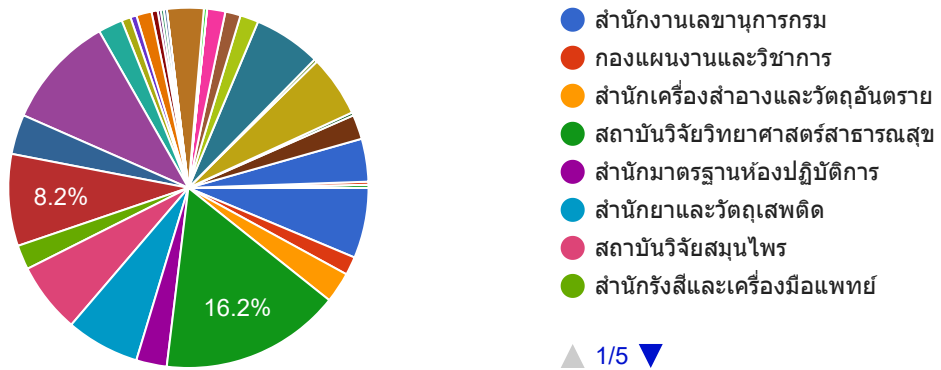
1.5 ประสบการณ์ในการทำงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

คำตอบ 364 ข้อ



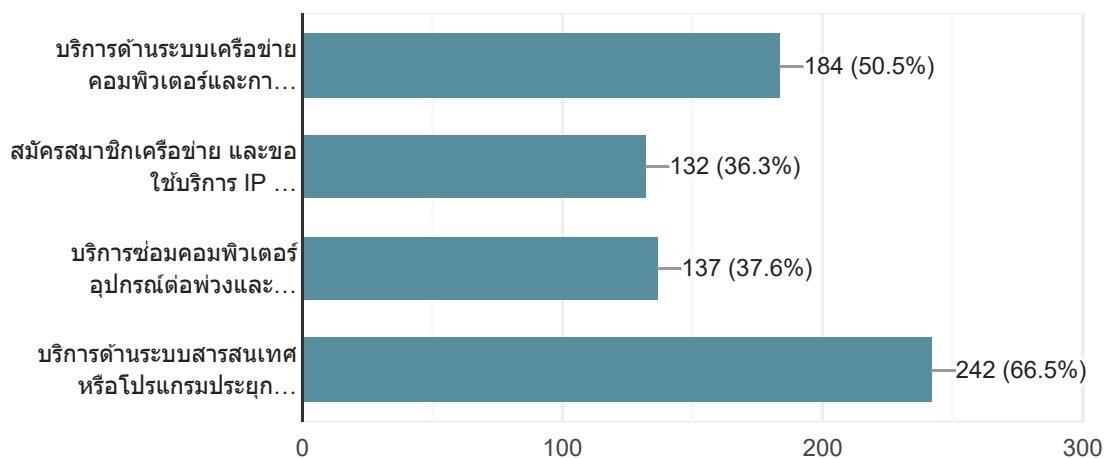
1.6 หน่วยงานที่รับบริการ

คำตอบ 364 ข้อ



1.7 โปรดเลือกงานบริการที่ท่านเคยใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำตอบ 364 ข้อ



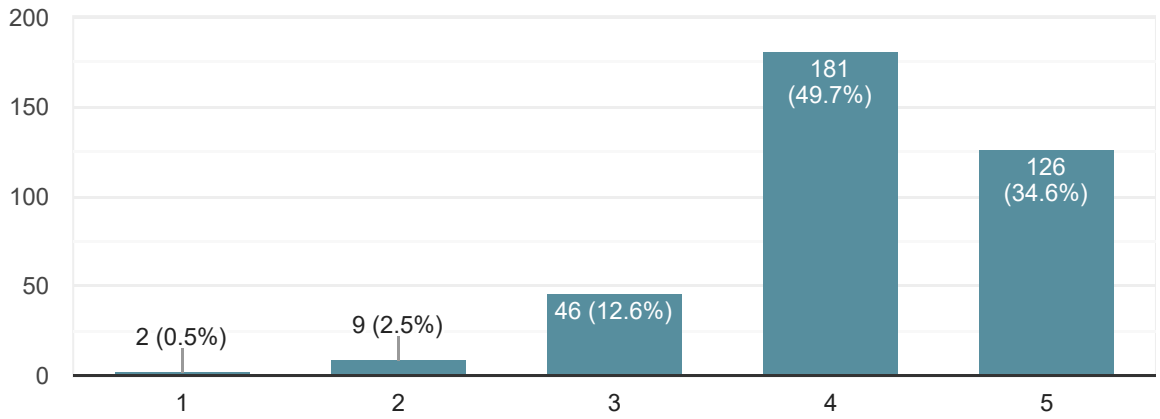
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



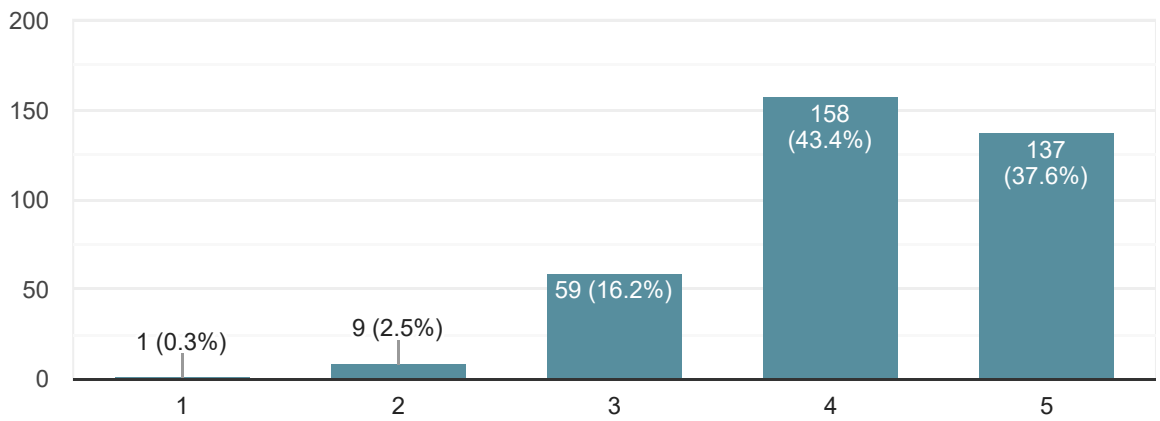
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย

คำตอบ 364 ข้อ



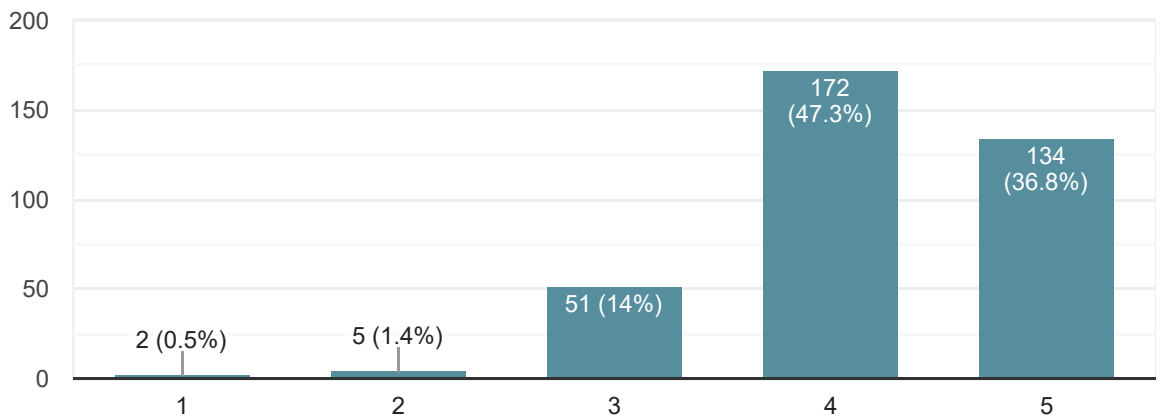
1.2 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว

คำตอบ 364 ข้อ



1.3 การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีความทันสมัย และหลากหลาย

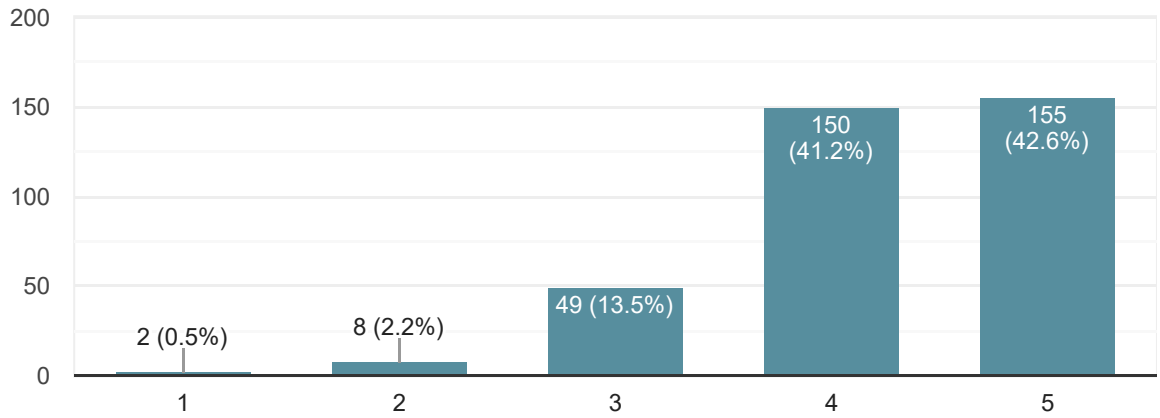
คำตอบ 364 ข้อ



2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

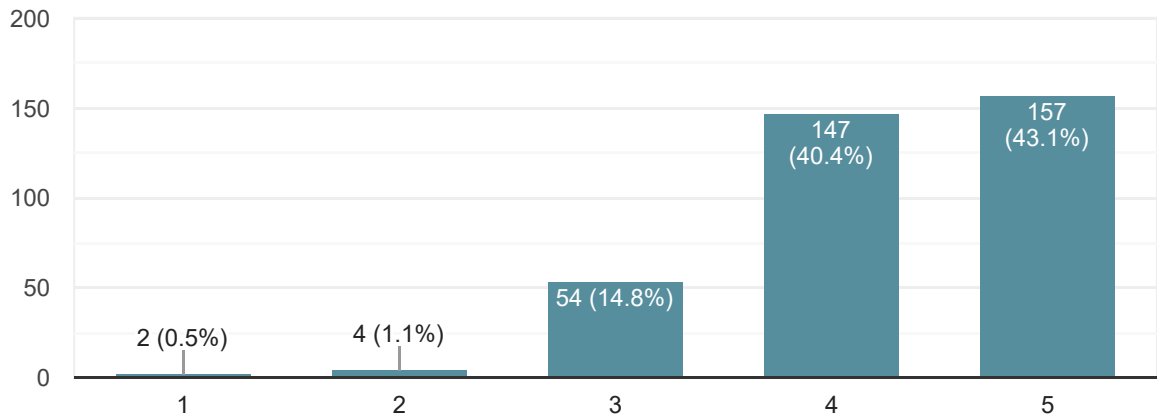
2.1 มีความพร้อมในการให้บริการ

คำตอบ 364 ข้อ



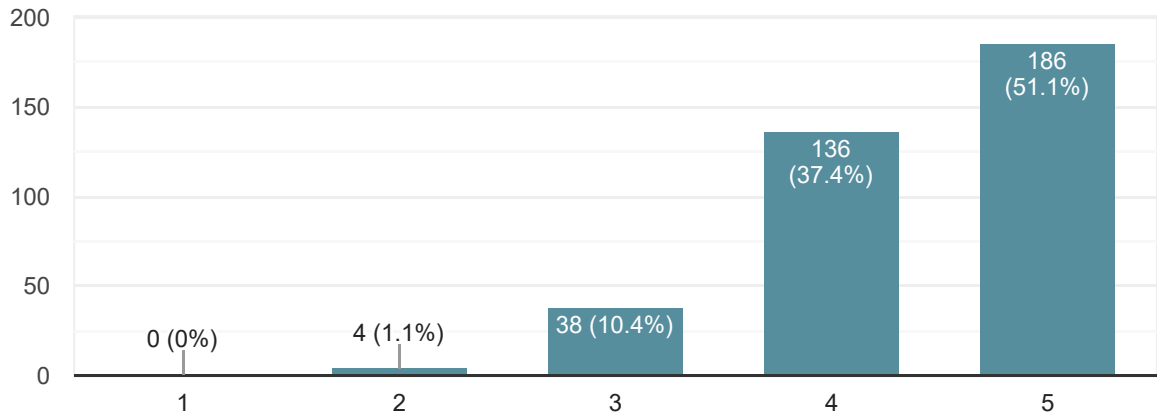
2.2 ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

คำตอบ 364 ข้อ



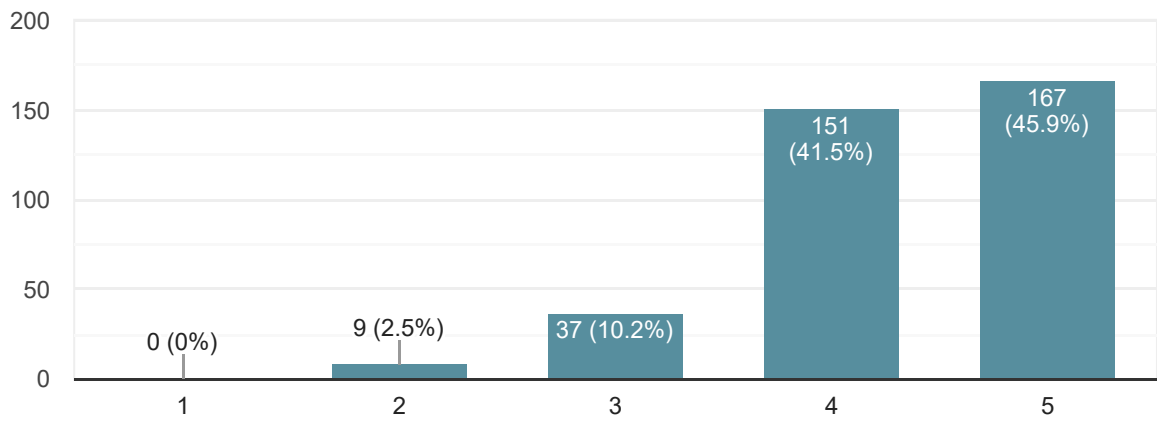
2.3 กิริยา มารยาทในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร

คำตอบ 364 ข้อ



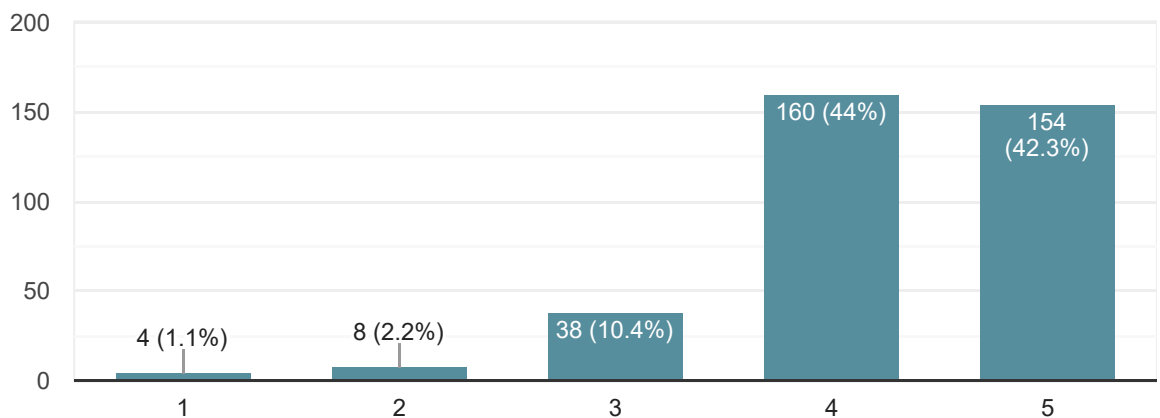
2.4 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ

คำตอบ 364 ข้อ



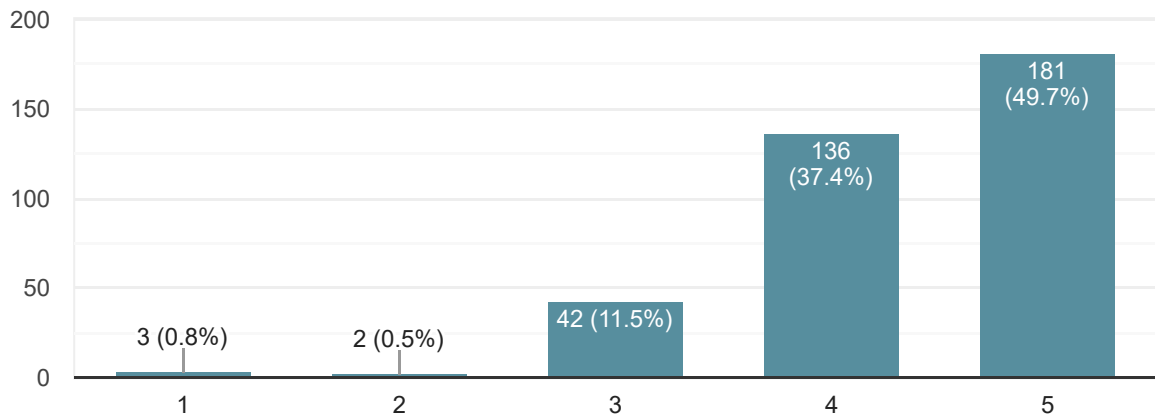
2.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย

คำตอบ 364 ข้อ



2.6 มีความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)

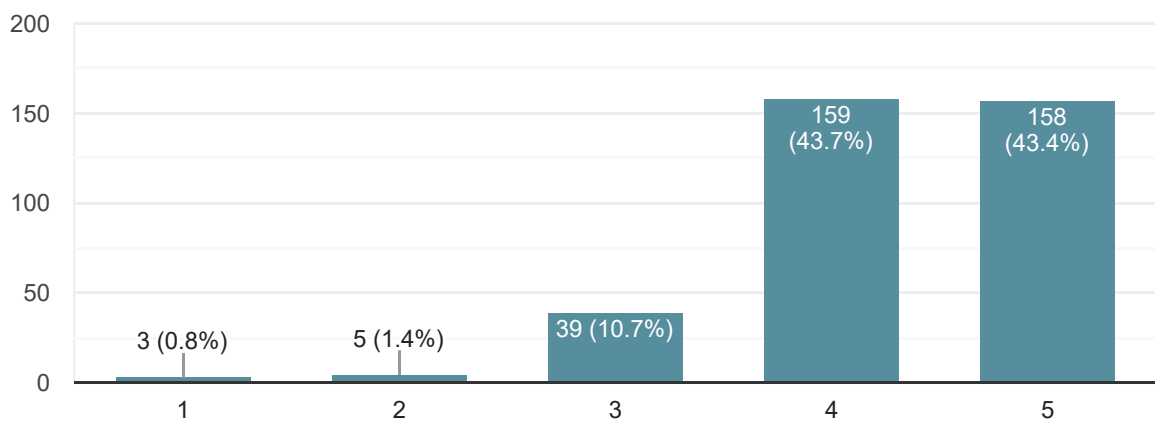
คำตอบ 364 ข้อ



3. การบริการให้ข้อมูลข่าวสาร

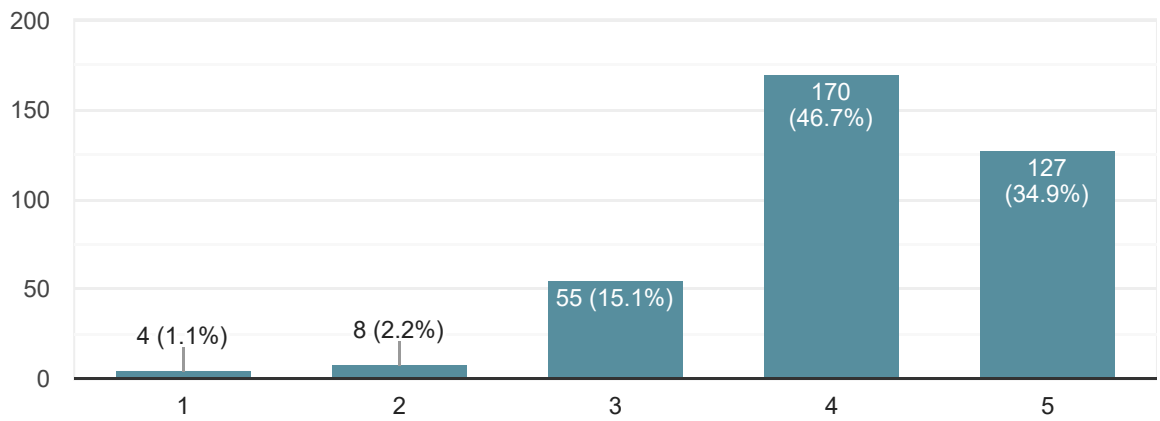
3.1 ข้อมูลที่ให้บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

คำตอบ 364 ข้อ



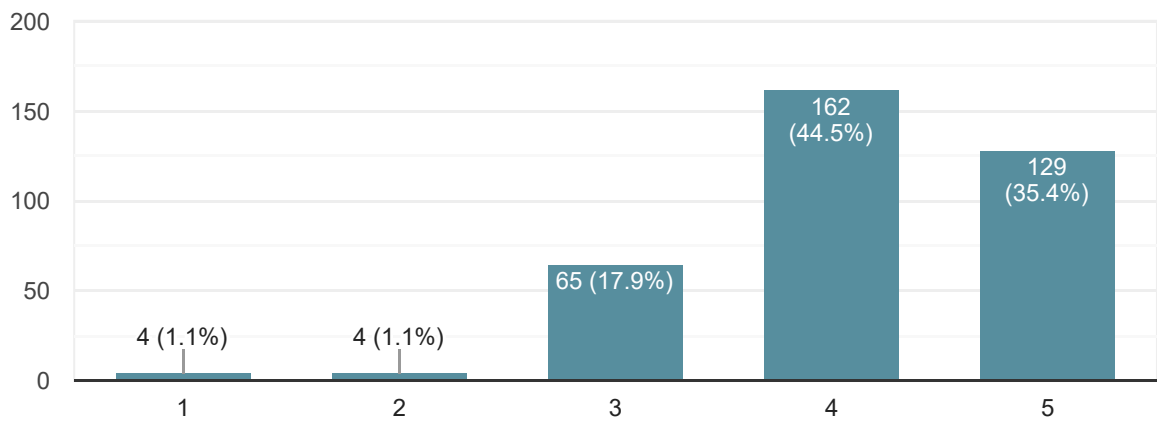
3.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)

คำตอบ 364 ข้อ



3.3 ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

คำตอบ 364 ข้อ

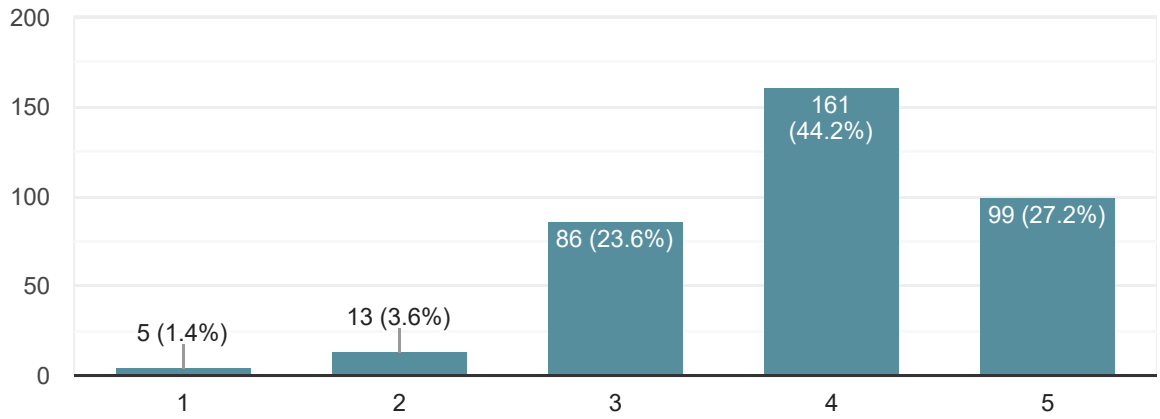


4 สิ่งอำนวยความสะดวก ฉุกเฉินให้บริการ



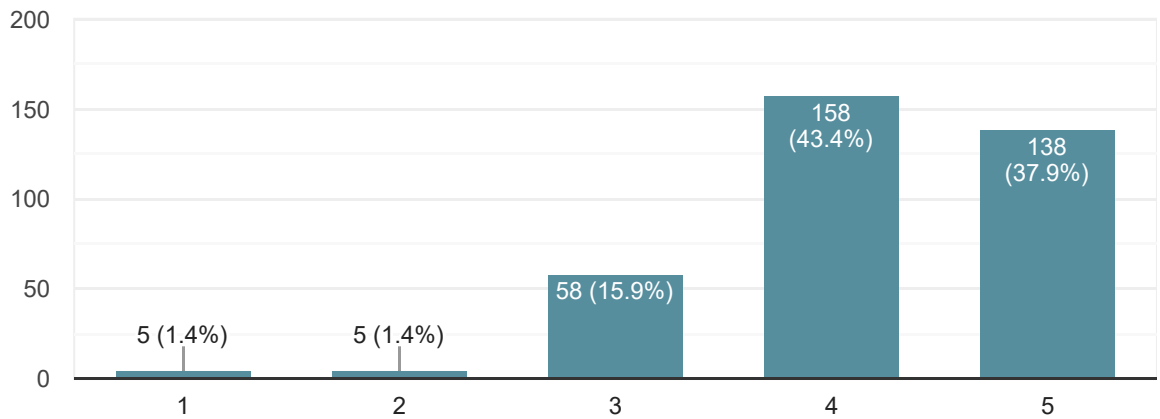
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ บอกระดับบริการชัดเจน

คำตอบ 364 ข้อ



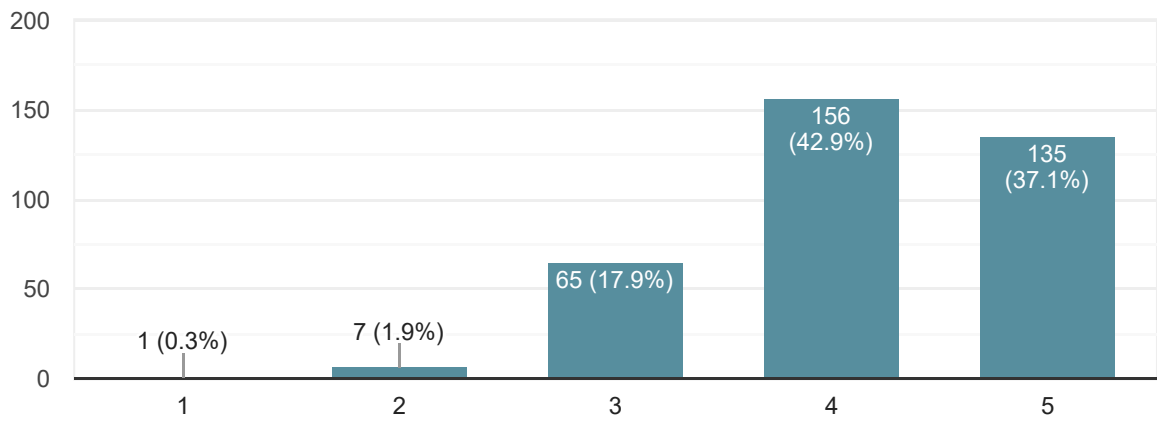
4.2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไลน์)

คำตอบ 364 ข้อ



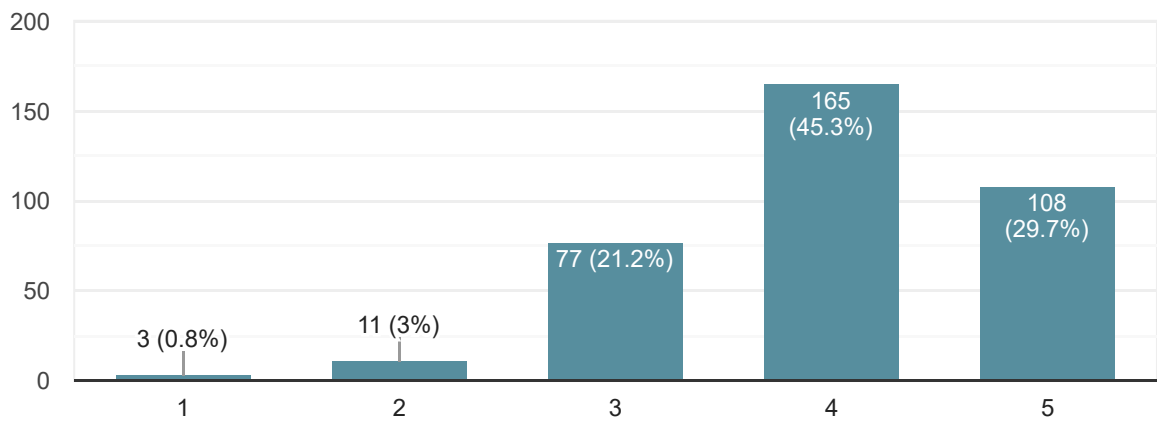
4.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์(ส่ง e-mail) เป็นต้น

คำตอบ 364 ข้อ



4.4 พื้นที่ให้นั่งรอขณะรับบริการหรือติดต่อประสานงาน

คำตอบ 364 ข้อ

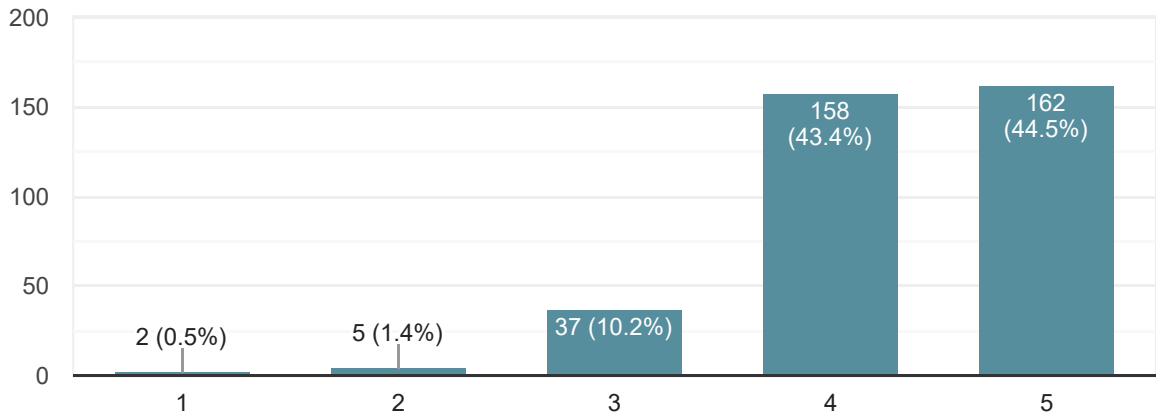


ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ



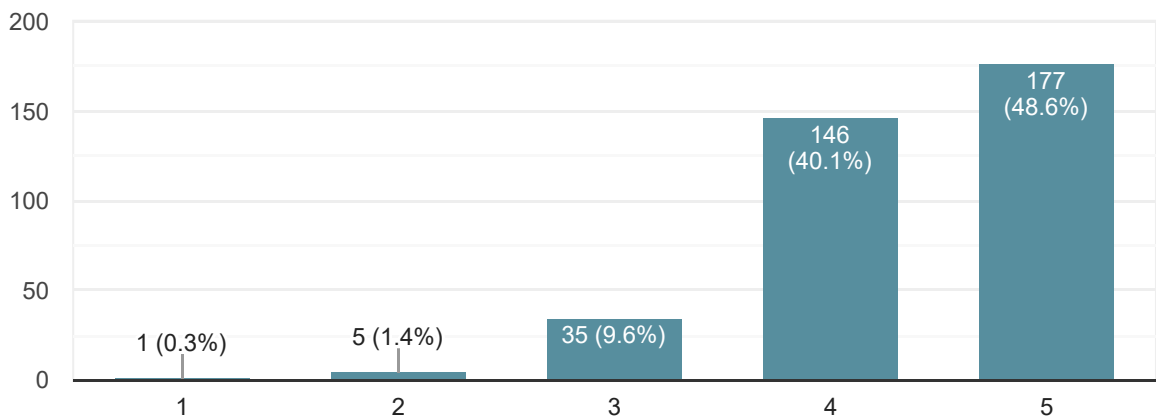
1.1 ท่านคิดว่าการให้บริการมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

คำตอบ 364 ข้อ



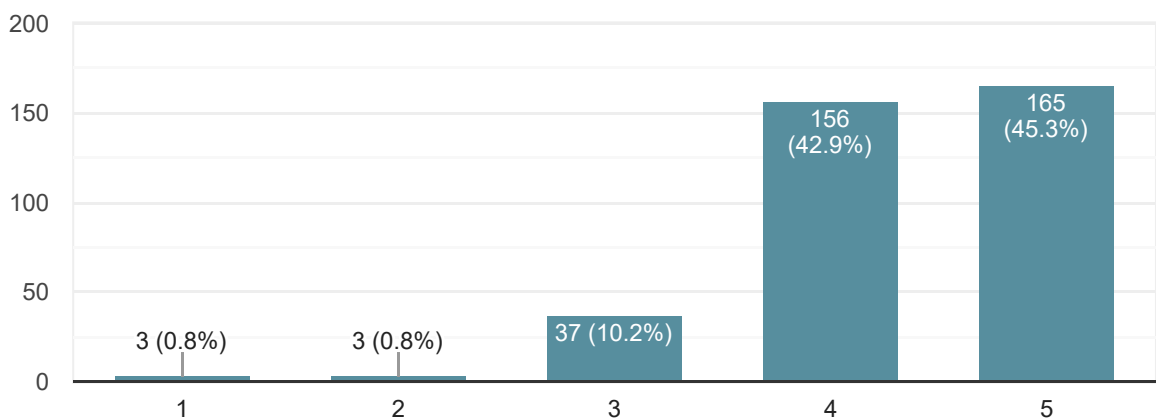
1.2 ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

คำตอบ 364 ข้อ



1.3 หากมีโอกาสท่านจะพูดถึงบริการที่ได้รับในทางบวก

คำตอบ 364 ข้อ



ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบ 100 ข้อ

-

ไม่มี

ไม่มีคะ

บริการดีครับ

ไม่มีคะ

-

ข้อมูลบางด้านควรอัปเดตข้อมูลบ่อยๆ

คำถามบางข้อไม่ตอบโจทย์ เนื่องจากไม่ได้ใช้บริการที่ สถานที่

พี่ที่มาซ่อมคอม นิสัยดีมากคะ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม



ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

คำตอบ 108 ข้อ

-

ไม่มี

ไม่มีค่ะ

ดีครับ แก้ไขได้ตรงจุด

บริการรวดเร็วมากขึ้น

ไม่มีค่ะ

-

พัฒนาคนให้ตอบสนองกับเทคโนโลยี

ขอชื่นชมการทำงานของคณกนกพิชญ์ค่ะ ให้ความช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลเป็นอย่างดี แต่ทั้งนี้ มีบุคลากรของหน่วยงานบางรายที่ดูเหมือนว่าจะให้บริการด้วยความไม่เต็มใจและเต็มที่

ตอนที่ 6 จุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

คำตอบ 158 ข้อ

-

รวดเร็ว

ไม่มี

การแก้ไขได้ตรงจุด

เข้าถึงง่าย

อธิบายวิธีการต่างๆ ในการใช้งานได้ดี

ทำงานเร็ว

รวดเร็ว

แก้ปัญหารวดเร็ว

