

รายงานผล

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Report to the satisfaction of the people. With the services of Information and Communication Technology Center

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งศึกษาถึงปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการได้นำเสนอเพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงผลสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ Oskamps (1984) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจต่อการรับบริการ คือ ระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่อบริการที่ได้รับ เกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคล ถ้าบริการเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ เป็นต้นมา โดยที่บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีดังต่อไปนี้

- 1) บริการสมัครใช้ e-Mail ภายใต้อินโดเมน @health.moph.go.th และ @moph.mail.go.th
- 2) บริการให้คำปรึกษาด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Intranet & Internet) ด้านการพัฒนาระบบงาน (Programming) ด้านการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- 3) บริการรับฝากเว็บไซต์และการจดทะเบียนเว็บไซต์ภายใต้อินโดเมน moph.go.th
- 4) บริการระบบประชุมทางไกลผ่าน Internet (VDO/Web Conference)
- 5) บริการเครือข่าย Intranet และ Internet

การสำรวจครั้งนี้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีเป้าหมายเพื่อนำผลการสำรวจมาจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อการรับบริการ คือ ระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่อบริการที่ได้รับจากการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วิธีการศึกษา

ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านบุคคลและลักษณะการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ระดับ 5	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงาน	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงาน	มาก
ระดับ 3	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงาน	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงาน	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงาน	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสูงสุด โดยไม่คำนึงถึงความแปรปรวนที่แท้จริงของประชากร สมมติฐานหลักในการใช้สถิติคิดสัดส่วนในประชากรเป็น 0.5 และกำหนดความเชื่อถือได้ หรือระดับความเชื่อมั่นในการประมาณค่าเป็น 95% รวมทั้งความคลาดเคลื่อนเป็น 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด (จำนวนประชากร 100000) เป็นค่าสูงสุดของตาราง ประชาชนผู้มารับบริการ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและ

เอกคนที่มารับบริการจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ใช้สูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie and Morgan ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างน้อย 1 บริการ โดยดำเนินการสำรวจดังนี้

1. แจกแบบสอบถามผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการไอซีทีกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 500 ชุดได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 421 ชุด

2. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ให้สามารถเข้าไปทำแบบสอบถามได้เหมือนตอบด้วยแบบกระดาษ โดยใช้โปรแกรมฟรี ของ Google Docs (Survey Form) ที่

https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?usp=drive_web&formkey=dHRCeko3S3RNWU43Y1NNM29ySEY3U2c6MA#gid=0 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 96 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป รายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ โดยแจกแจงหาจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแจกแจงหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2546 : 162)

ค่าเฉลี่ย		ความหมาย
4.51-5.00	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
3.51-4.50	ระดับความคิดเห็น	มาก
2.51-3.50	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
1.51-2.50	ระดับความคิดเห็น	น้อย
00.00-1.50	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 514 คน เมื่อแยกพิจารณาตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดสถานศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

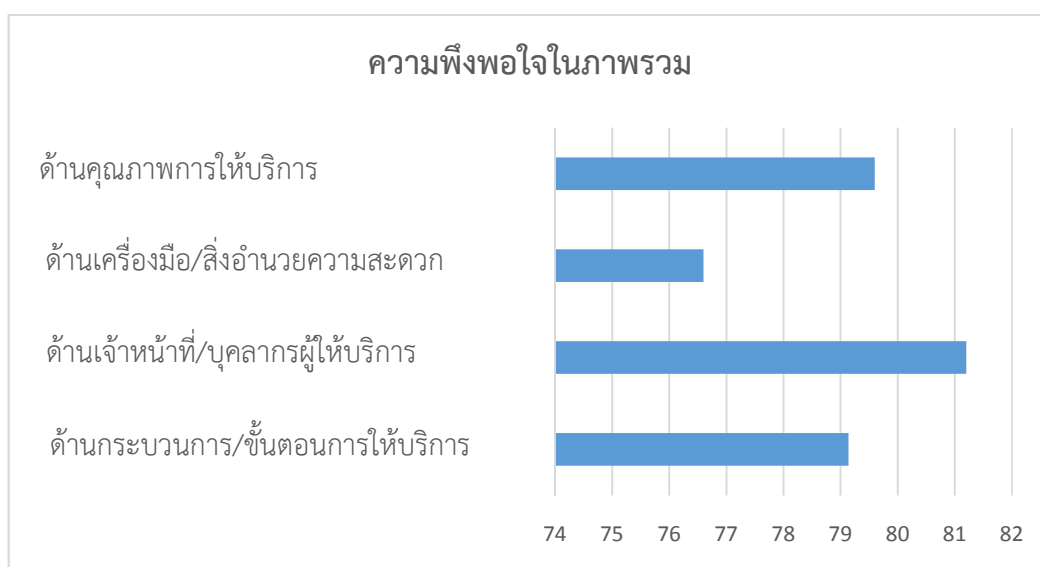
สถานภาพส่วนตัว	จำนวน (n = 513)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	382	74.46
หญิง	131	25.53
อายุ		
20 – 29 ปี	114	22.22
30 – 39 ปี	204	39.77
40 – 49 ปี	149	29.04
50 ปีขึ้นไป	46	8.97
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	6.63
ระดับปริญญาตรี	373	72.71
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	106	20.66
ประเภทผู้รับบริการ		
ประชาชนผู้รับบริการ	26	5.07
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	436	84.99
หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มาใช้บริการ	46	8.97
อื่นๆ	5	0.97

จากตารางที่ 2 พบว่าสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 74.46 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.77 ระดับการศึกษา มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.71 และประเภทผู้รับบริการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.99

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

การคำนวณค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 79.13 ซึ่งจำแนกเป็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 79.14
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 81.20
3. ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 76.60
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 79.60



แผนภาพที่ 1 แสดงความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดย ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 81.20 ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 76.60 ในประเด็นความพึงพอใจ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 82.27 คือ “ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์” ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด ร้อยละ 75.68 คือ “มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นหรือช่องทางอื่นๆ ที่สามารถแสดงความคิดเห็น” รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และร้อยละความพึงพอใจ (%) ในแต่ละด้าน

การบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ร้อยละความ พึงพอใจ(%)	ระดับ ความเห็น
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑) ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.89	0.70	77.88	พึงพอใจมาก
๒) กระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม	3.88	0.66	77.64	พึงพอใจมาก
การบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ร้อยละความ พึงพอใจ(%)	ระดับ ความเห็น
๓) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	0.67	78.39	พึงพอใจมาก
๔) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.91	0.76	78.23	พึงพอใจมาก
๕) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.68	79.14	พึงพอใจมาก
รวม	3.91	78.20	78.20	พึงพอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑) ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	4.11	0.78	82.28	พึงพอใจมาก
๒) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.08	0.76	81.69	พึงพอใจมาก
๓) รับฟังปัญหา หรือข้อสงสัยของผู้รับบริการ	4.03	0.78	80.63	พึงพอใจมาก
๔) ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.01	0.87	80.28	พึงพอใจมาก
๕) เจ้าหน้าที่มีทักษะความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	4.08	0.79	81.65	พึงพอใจมาก
๖) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.03	0.81	80.59	พึงพอใจมาก
รวม	4.06	4.06	81.20	พึงพอใจมาก
๓. ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก				
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือช่องทาง การให้บริการ (โทรศัพท์,Internet)	3.83	0.85	76.66	พึงพอใจมาก
๒) เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอพร้อมให้บริการ	3.83	0.81	76.66	พึงพอใจมาก
๓) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น หรือช่องทางอื่นๆ ที่สามารถแสดงความคิดเห็น	3.78	0.74	75.68	พึงพอใจมาก

การบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ร้อยละความ พึงพอใจ(%)	ระดับ ความเห็น
๔) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.72	77.56	พึงพอใจมาก
รวม	3.83	3.83	76.60	พึงพอใจมาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๑) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.95	0.74	78.94	พึงพอใจมาก
๒) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	3.96	0.66	79.25	พึงพอใจมาก
การบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ร้อยละความ พึงพอใจ(%)	ระดับ ความเห็น
๓) ประโยชน์จากบริการที่ได้รับต่อการพัฒนา หน่วยงาน	4.01	0.70	80.16	พึงพอใจมาก
๔) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านคุณภาพการ ให้บริการ	4.00	0.70	80.08	พึงพอใจมาก
รวม	3.98	3.98	79.60	พึงพอใจมาก
รวมทั้งหมด	3.95	3.95	79.00	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ : การแปลผลความพึงพอใจผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการได้นำเสนอเพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ได้ถูกรวบรวมและสังเคราะห์จำแนกตามประเด็นต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น จำแนกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- สถานที่คับแคบ
- User web conference ไม่เพียงพอสำหรับ รพ.สต. และ cup
- ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการประชาสัมพันธ์งานสู่ รพ.สต. มีช่องทางในการติดต่อระหว่างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับระดับ ร.พ.ชุมชน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการที่มีและขั้นตอนการเข้าใช้บริการให้หน่วยงานอื่นรับทราบ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ
- มีช่องทางติดต่อสื่อสารและการแจ้งข่าวระหว่างหน่วยงาน ict + จนท.ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เช่น email และ social network ; Facebook, Line, Tango และการ remote เชื่อมต่อโปรแกรมต่าง ๆ (ถ้ามี) อย่างเป็นประจำ
- การเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ด้าน Internet ควรมีความชัดเจน สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ก่อนการประชาสัมพันธ์ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอักษร คำ ที่ถูกต้อง
- sms ควรส่งก่อนการประชุม 24-48 ชั่วโมง
- ต้องการเบอร์โทรศัพท์หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น เกี่ยวกับระบบ เกี่ยวกับ Web และอื่นๆ
- สิ่งที่ไม่ยังโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข อยากให้มีสิ่งมากและหลากหลายกว่านี้

2. ด้านการอบรม

- ควรให้ผู้บริหารได้รับการอบรม เพื่อทราบนโยบาย (ผอ.รพ., สสอ.,ผู้ช่วย สสอ., ผอ.รพ.สต.) และมองเห็นความสำคัญของระบบสิทธิการเข้าถึงความปลอดภัย การอนุมัติทรัพยากร งบประมาณที่เหมาะสม
- อยากให้มีการอบรมความรู้ความสามารถในการทำงานด้าน IT มีการสอนและให้ฝึกปฏิบัติจริง และต้องการโปรแกรม IT ใหม่ ๆ ในการศึกษาเรียนรู้และการนำไปใช้งานต่อไป
- เวลาในการจัดประชุมและวิทยากรบรรยายน้อย ควรขยายเวลาการอบรม/เพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากขึ้น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เปิดการสมัครเข้าอบรมอย่างกว้างขวางและทั่วถึงกว่านี้ อยากให้มีการจัดอบรมแบบนี้ไปเรื่อยๆ ทุกครั้งปี ควรจัดอบรมเกี่ยวกับ IT บ่อยครั้งขึ้น เพื่อให้ได้รับประโยชน์ สาระมากยิ่งขึ้น และข้อมูลที่พูดควรเป็นระดับที่ลึกกว่านี้
- อยากให้มีการถ่าย vdo การบรรยายของอาจารย์หรือวิทยากร แล้วสามารถโหลดดูได้(ย้อนหลัง) การยกตัวอย่างของอาจารย์ สามารถมองเห็นภาพชัดเจนขึ้น
- เนื้อหาการอบรม อยากให้เป็นการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม แนะนำโปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้กับ Admin ของหน่วยงานภาครัฐ โรงพยาบาลต่าง ๆ รวมทั้งแนะนำ Software, Hardware ที่เหมาะสมกับระบบความปลอดภัยทางด้าน Computer

- รูปแบบการจัดการอบรมควรจัดตามภูมิภาค แต่ควรเพิ่มเติมรูปแบบ เช่น การจัดบูทวิชาการเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างที่มีการใช้งานได้จริงแล้ว เพื่อการประยุกต์ใช้งาน
- ควรจัดอบรมวันหยุดหีสบตี และวันศุกร์ เพราะจัด 2 วันกลางสัปดาห์ ต้องกลับไปทำงานในวันถัดไป
- เป็นต้นเรื่องในการเปิดอบรมหลักสูตรต่างๆ ในด้านการเป็นผู้ดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านการใช้งานโปรแกรมและเครือข่าย

- ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้งานโปรแกรมบางครั้งยุ่งยากเกินไป แผนกธุรการไม่ชำนาญในการใช้งานหรือปฏิบัติงาน
- ต้องปรับปรุงการขอใช้บริการอีเมลภาครัฐ ซึ่งขอใช้ยากมาก ส่งแบบลงทะเบียนทางอีเมลนานแสนนาน แต่ไม่มีรีแวงจะตอบกลับ
- health.moph.go.th ยังใช้ได้หรือไม่ เข้าทางไหน ศูนย์เทคโนโลยีฯ ควรแจ้งเวียนหรือประกาศหน้าเวปให้ทราบ
- ควรให้บริการปรึกษาด้านเครือข่ายในเชิงเทคนิค หรือแหล่งข้อมูลในการจัดซื้อ MA ซึ่งบริษัทเสนอมาราคาแตกต่างกัน เพื่อที่จะสามารถอ้างอิงในการจัดซื้อ
- การขอใช้ VDO Conference จังหวัดยังทำหนังสือแล้ว Scan ส่งเมลล์เพื่อขอใช้ ควรอนุญาตให้ทุกจังหวัดจองผ่านหน้าเวป
- การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีปัญหาบ่อย ควรปรับปรุงการให้บริการระบบ internet ของกระทรวงให้มีความง่ายต่อการใช้งาน เนื่องจากขั้นตอนการขอใช้ยุ่งยากมาก

4. ด้านบุคลากร

- อยากให้ศูนย์เทคโนโลยีฯ ดูแลนักวิชาการคอมฯ อย่างนี้ตลอดไป เพ้นหาบุคลากรที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
- ขอเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลคอมพิวเตอร์ (มี 2 คน) เวลาเครื่องมีปัญหาต้องรอนาน
- ทุกเวทีการประชุมมีแต่อยากให้นักวิชาการคอมฯ ทำให้ได้ แต่กระทรวงกลับมองไม่เห็นความสำคัญแม้แต่นิดเดียว
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ให้บรรจุเป็นราชการโดยไม่มีข้อยกเว้นใดๆ

5. ด้าน Network Security

- การให้ความรู้และประกาศเกี่ยวกับสิทธิการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศ, การ Back Up, การแจ้งอุบัติเหตุ, การบังคับใช้ พรบ.คอมฯ ในองค์กร, การ Audit ภายใน, การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ
- ในเรื่อง Security มาตรฐาน security ทั้ง 9 ข้อ ควรทำเท่ากันทั้ง สสจ. รพ. รพสต. น่าจะกำหนดมาตรฐาน

ของแต่ละระดับ และควรดำเนินการอบรมและดำเนินการด้าน

1. Security policy

2. organization of information security
3. information security incident management
4. Physical and environmental security

- **Access control** มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้ มีการลงทะเบียนพนักงานใหม่ ลาออก ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง การจัดการสิทธิในการใช้งานระบบ Access Control น่าจะเป็นประเด็นที่สามารถทำได้ สะดวกในปัจจุบัน เนื่องจากหน่วยงานมีการดำเนินงานไปแล้ว เหลือเพียงการเฝ้าดูแลเป็นระยะๆ จากมุมมองของคน IT อยากให้ ict ช่วยผลักดัน และ support ด้าน Access control ถ้าโรงพยาบาลลงทุนทำจริง เช่น มีทีม Audit จาก ict ตรวจสอบ และมีใบรับรองและมีมาตรฐานเป็นตัวชี้วัด

6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

- ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อภาค เช่น มีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน
- ไม่ค่อยได้ Technical support จาก ICT ส่วนกลาง
- อยากให้มีระบบ datacenter แบบง่ายใช้ภายในอำเภอ
- ควรพัฒนาเรื่องระบบรายงาน ที่ตอบตัวชี้วัดกระทรวงทุกปีที่มีการเปลี่ยนแปลง และรายงานอื่นๆ ที่กระทรวงต้องการ
- ติดตามผลการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
- การวางทิศทางเป็นสิ่งที่ดี แต่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และทิศทาง นโยบาย ต้องแน่นอน
- คู่มือควรทำเป็นเล่ม
- ปรับปรุงกระบวนการ/ระยะเวลาให้รวดเร็วขึ้น
- แนะนำหรือแจก Software เพื่อนำไปใช้งาน จะได้เป็นมาตรฐานของระบบความปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ ที่พัฒนาจาก Nectec
- สัญญาณโทรศัพท์มือถือภายในกระทรวงคลื่นไม่ดี

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.13 เมื่อจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 81.20 โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ “ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์” ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 75.68 คือ “มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นหรือช่องทางอื่นๆ ที่สามารถแสดงความคิดเห็น”

ผู้รับบริการได้เสนอแนะให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพิ่มช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สู่หน่วยงานในระดับภูมิภาคให้มากยิ่งขึ้นทั้งทาง email และ social network อาทิ Facebook, Line, Tango และการ remote เชื่อมต่อโปรแกรมต่าง ๆ รวมทั้งต้องการเบอร์โทรศัพท์หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบงาน ,Website และอื่นๆ นอกจากนี้ยังได้ให้ข้อเสนอแนะหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Krejcie, Robert V. and Daryle W.Morgan.(1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement. 30(3), 607-608.
- Oskamps, S. (1984). Applied Social Psychology. Englewood Cliffs. New Jersey : PrenticeHall. Inc.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์.



ที่ สธ ๐๒๐๒.๐๕/๐๒๖๗

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรียน อธิบดีกรมทุกกรม / เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา / ผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม /
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง / ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป /
ผู้อำนวยการสถาบัน / สำนัก / กลุ่ม ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำนวน 1 ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการลง
สู่หน่วยงานระดับสำนัก/กอง ในตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ส่งให้ทุกหน่วยงานส่วนกลางนำไปดำเนินการทอดแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ
ของหน่วยงาน พร้อมทั้งเก็บรวบรวมและแปลผลตามระเบียบวิธีวิจัย นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอความอนุเคราะห์ท่านมอบหมายให้เจ้าหน้าที่
ในหน่วยงานผู้ให้บริการจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตอบแบบสอบถาม จำนวนอย่างน้อย ๑
ชุดตามที่แนบมาพร้อมนี้ ส่งกลับมาที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข อาคาร ๒ ชั้น ๑ ภายในวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗ หรือ ตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ได้ที่
เว็บไซต์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร <http://ictnew.moph.go.th/>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุเทพ วัชรปิยานันทน์)
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กลุ่มบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ
โทร ๐๒ ๕๙๐ ๑๑๖๙ โทรสาร ๐๒ ๕๙๐ ๑๒๑๕

**แบบสอบถาม : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข(ส่วนกลาง) ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. กรุณาเลือก (✓) ข้อที่ท่านเคยรับบริการ จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการสมัครใช้ e-Mail ภายใต้ Domain @health.moph.go.th และ @moph.mail.go.th

บริการให้คำปรึกษา ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Intranet & Internet) ด้านการพัฒนาระบบงาน (Programming) ด้านการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ (ทั้งผู้เรียนและผู้จัดหลักสูตร)

บริการรับฝากเว็บไซต์และการจดชื่อเว็บไซต์ภายใต้โดเมนเนม moph.go.th

บริการระบบประชุมทางไกลผ่าน Internet (VDO/Web Conference)

บริการเครือข่ายสารสนเทศ (Network & Internet)

3. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการ(ลูกค้าของหน่วยงาน) หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มาใช้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ						
1. เพศ <input type="radio"/> 1) ชาย		<input type="radio"/> 2) หญิง				
2. อายุ ปี (ระบุปีเต็ม)						
3. ระดับการศึกษาสูงสุด						
<input type="radio"/> 1) ประถมศึกษา		<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น		<input type="radio"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		
<input type="radio"/> 4) ปวส./ปวท./อนุปริญญา		<input type="radio"/> 5) ปริญญาตรี		<input type="radio"/> 6) ปริญญาโทหรือสูงกว่า		
<input type="radio"/> 7) อื่นๆ (ระบุ).....						
4. ประเภทผู้รับบริการ						
<input type="radio"/> 1) ประชาชนผู้รับบริการ		<input type="radio"/> 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ		<input type="radio"/> 3) หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน		
<input type="radio"/> 4) อื่นๆ(ระบุ).....				ที่มาใช้บริการของหน่วยงาน		
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง						
ประเด็นความพึงพอใจ				ระดับความคิดเห็น		
				พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย เกือบจะไม่ พอใจ (3)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1) ขั้นตอนให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
ประเด็นความพึงพอใจ				ระดับความคิดเห็น		

	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย เกือบจะไม่ พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	ไม่แสดง ความเห็น (0)
2) กระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม						
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
4) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง						
5) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้						
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1) ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์						
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3) รับฟังปัญหา หรือข้อสงสัยของผู้รับบริการ						
4) ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ						
5) เจ้าหน้าที่มีทักษะความเข้าใจในการปฏิบัติงาน						
6) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้						
3. ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือช่องทางกรให้บริการ (โทรศัพท์, Internet)						
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์ เพียงพอพร้อมให้บริการ						
3) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น หรือช่องทางอื่นๆ ที่สามารถแสดงความคิดเห็น						
4) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้						
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ						
2) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ						
3) ประโยชน์จากบริการที่ได้รับต่อการพัฒนาหน่วยงาน						
4) ความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้						

ตอนที่ 3 สิ่งที่หน่วยงานต้องปรับปรุง

.....

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข