

การสำรวจความพึงพอใจ



ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ



ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร Strong จิตพอเพียงต้านทุจริต ส่งเสริม คุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำนำ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของรัฐสภาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ เพื่อให้การสนับสนุนดังกล่าวเป็นไปอย่างตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากร โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ การสำรวจครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ซึ่งเป็นผู้ใช้งานและผู้รับบริการโดยตรงจากการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รายงานฉบับนี้เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ผลจากการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในด้านต่างๆ ทั้งในด้านการให้บริการ การสนับสนุนทางเทคนิค การพัฒนาระบบและการสื่อสาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับการสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG
จิตพอเพียงต้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๔
๑.๒ วัตถุประสงค์	๕
๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย	๕

ส่วนที่ ๒ วิธีการและรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจ

๒.๑ วิธีการสำรวจ	๖
๒.๒ เครื่องมือสำรวจ	๖
๒.๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	๗
๒.๔ สรุปผลจากกราฟจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๘

ส่วนที่ ๓ วิธีการและรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจ

๓.๑ ผลลัพธ์ในการสำรวจความพึงพอใจ	๙
๓.๒ แบบสำรวจสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์	๙
๓.๓ สถิติประเภทการขอรับบริการ	๑๐
๓.๔ สถิติความพึงพอใจ	๑๑
๓.๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	๑๑

ส่วนที่ ๔ ประโยชน์ ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอสรุป

๔.๑ ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่	๑๒
๔.๒ ข้อเสนอแนะ	๑๓
๔.๓ ข้อเสนอสรุป	๑๔

ส่วนที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยเป็นหน่วยงานหลักในการวางแผน พัฒนา ติดตั้ง บำรุงรักษา และให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความทันสมัย มั่นคง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานของวุฒิสภาและบุคลากรในวงงานรัฐสภาเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว และบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ขององค์กร ด้วยความสำคัญดังกล่าว การปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเอง หน่วยงานในสังกัดรัฐสภา หรือแม้กระทั่งสมาชิกวุฒิสภา การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงสมควรจำกัดอยู่เพียงการพิจารณาจากภายในสำนักฯ เท่านั้น แต่ควรครอบคลุมถึงมุมมองและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ซึ่งก็คือบุคลากรที่ต้องอาศัยและใช้ประโยชน์จากบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดให้ ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความรอบด้าน ครอบคลุม และสะท้อนความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง การสำรวจความคิดเห็นนี้จะช่วยให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับทราบโดยตรงถึงระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงต่างๆ จากผู้ใช้งานจริง ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ในการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างแม่นยำการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นี้ จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในรอบปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้บริการที่มีคุณภาพ การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงความพร้อมของระบบและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในวงงานรัฐสภาผลจากการสำรวจจะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาแผนการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การดำเนินการสำรวจนี้ยังเป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เพื่อยกระดับการสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานรัฐสภา) ต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
๒. เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น
๔. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในอนาคต

๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย

๑. สมาชิกวุฒิสภา ผู้ใช้บริการโดยตรงของระบบและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒. ผู้ติดตามสมาชิกวุฒิสภา ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เช่น งานด้านประชุมออนไลน์)
๓. บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในด้านต่างๆ เช่น กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการธิการ สำนัก/กลุ่มงานอื่นๆ ที่มีการใช้ระบบหรือบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ส่วนที่ ๒

วิธีการและรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การสำรวจนี้มุ่งเน้นการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากร
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับวงงาน
รัฐสภา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและ
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- สมาชิกวุฒิสภา ผู้ใช้บริการโดยตรงของระบบและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ผู้ติดตามสมาชิกวุฒิสภา ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เช่น งานด้านประชุมออนไลน์)
- บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในด้านต่างๆ เช่น กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการธิการ สำนัก/กลุ่มงานอื่นๆ ที่มีการใช้ระบบหรือบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒.๑ วิธีการสำรวจ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดทำแบบสำรวจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

เชิงปริมาณ สุ่มตัวอย่างบุคลากรจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ในสัดส่วนที่เหมาะสมกับจำนวนและความถี่ในการติดต่อ/ใช้บริการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒.๒ เครื่องมือสำรวจ

- แบบสำรวจสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน ระบบบริการสารสนเทศ HELPDESK SYSTEM แบบสอบถามที่ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านต่าง ๆ

๒.๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- ท่านมาจากหน่วยงาน/ส่วนงานใด (เลือกจากรายการ)
- ตำแหน่งของท่าน (ระบุ)
- ท่านติดต่อ/ใช้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- การสนับสนุนระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต
- การสนับสนุนระบบการประชุมทางไกล
- การสนับสนุนระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การสนับสนุนด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- การพัฒนาระบบและแอปพลิเคชัน
- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทางเทคนิค
- อื่นๆ (ระบุ)

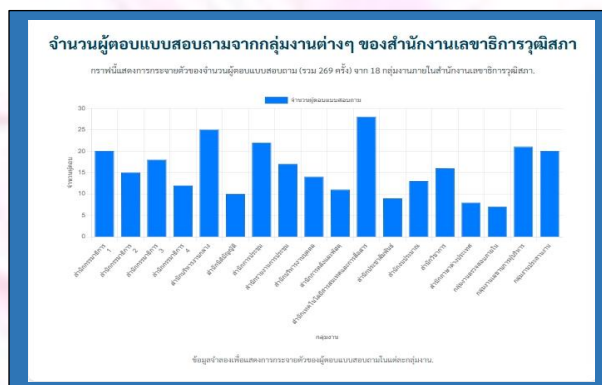
ส่วนที่ ๑: ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ:
 - ☐ ชาย
 - ☐ หญิง
- ช่วงอายุ:
 - ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
 - ☐ 25 - 35 ปี
 - ☐ 36 - 45 ปี
 - ☐ 46 - 55 ปี
 - ☐ 56 ปีขึ้นไป
- ท่านมาจากหน่วยงาน/ส่วนงานใด:
 - ☐ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (โปรดระบุส่วนงานย่อย เช่น สำนัก, กลุ่มงาน)
 - ☐ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (โปรดระบุส่วนงานย่อย)
 - ☐ สมาชิกวุฒิสภา
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
- ตำแหน่งของท่าน: _____
- ความถี่ในการติดต่อ/ใช้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร:
 - ☐ บ่อยมาก
 - ☐ บ่อย
 - ☐ ปานกลาง
 - ☐ น้อย
 - ☐ น้อยมาก
- ท่านติดต่อ/ใช้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ):
 - ☐ การสนับสนุนระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต
 - ☐ การสนับสนุนระบบการประชุมทางไกล
 - ☐ การสนับสนุนระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
 - ☐ การสนับสนุนด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ☐ การพัฒนาระบบและแอปพลิเคชัน
 - ☐ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทางเทคนิค
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่รายการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โปรดให้คะแนนความพึงพอใจของท่านต่อการปฏิบัติงานที่รายการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านต่อไปนี้ โดยให้คะแนน 1 (น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด)

ด้านการปฏิบัติงาน	1 (น้อยที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปานกลาง)	4 (มาก)	5 (มากที่สุด)
1. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการปัญหา	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความถูกต้องและแม่นยำในการแก้ไขปัญหาด้านไอที	☐	☐	☐	☐	☐
3. ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากร	☐	☐	☐	☐	☐
4. ความสุภาพ เอื้อเฟื้อ และเสียสละในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
5. ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำ	☐	☐	☐	☐	☐
6. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
7. การปฏิบัติงานจนเป็นที่น่าพอใจ	☐	☐	☐	☐	☐
8. ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
9. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
10. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่รายการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับใด	☐	☐	☐	☐	☐



จากกราฟแท่งที่แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจาก ๑๙ กลุ่มงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (โดยข้อมูลผู้ตอบถูกจำลองขึ้นเพื่อให้ได้รวม ๒๖๙ ครั้ง) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑. การกระจายตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กราฟจะแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๖๙ ครั้งนั้น มีการกระจายตัวอยู่ในแต่ละกลุ่มงานอย่างไร

กลุ่มที่มีจำนวนผู้ตอบสูง: เช่น ในตัวอย่างนี้ "สำนักบริหารงานกลาง" (๒๕ ครั้ง) และ "สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร" (๒๘ ครั้ง) ซึ่งอาจเป็นกลุ่มที่มีจำนวนบุคลากรมาก หรือมีความตระหนักในการตอบแบบสอบถามสูง

กลุ่มที่มีจำนวนผู้ตอบต่ำ เช่น ในตัวอย่างนี้ "กลุ่มงานตรวจสอบภายใน" (๗ ครั้ง) และ "สำนักภาษาต่างประเทศ" (๘ ครั้ง) กลุ่มเหล่านี้อาจมีจำนวนบุคลากรน้อย มีภาระงานมาก หรืออาจยังไม่เห็นความสำคัญของการตอบแบบสอบถาม

๒. ผลกระทบต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ความน่าเชื่อถือของข้อมูลรายกลุ่มงาน สำหรับกลุ่มงานที่มีจำนวนผู้ตอบสูง ข้อมูลความพึงพอใจที่ได้จะมีความน่าเชื่อถือสูง สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการกลุ่มงานนั้นๆ ได้อย่างแม่นยำ และนำไปสู่การปรับปรุงบริการที่ตรงจุด

ความระมัดระวังในการสรุปผลสำหรับกลุ่มเล็ก สำหรับกลุ่มงานที่มีจำนวนผู้ตอบต่ำ (เช่น ๗-๘ ครั้ง) การสรุปผลความพึงพอใจจากข้อมูลกลุ่มนี้อาจต้องทำด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ เนื่องจากตัวอย่างอาจไม่เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มทั้งหมด และอาจต้องพิจารณาหาวิธีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มเหล่านี้ (เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องหลักในกลุ่มนั้นๆ) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น

๓. การวางแผนปรับปรุงบริการ

จัดลำดับความสำคัญ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถใช้ข้อมูลจากกราฟนี้เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงบริการ โดยอาจมุ่งเน้นไปที่กลุ่มงานที่มีจำนวนผู้ตอบสูงก่อน เพื่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในวงกว้าง

กลยุทธ์การสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ สำหรับกลุ่มงานที่มีผู้ตอบน้อยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาจต้องพิจารณากลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างออกไป เพื่อให้บุคลากรในกลุ่มนั้นๆ เห็นความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะมากขึ้นในอนาคต

๒.๔ สรุปผลจากกราฟจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

การกระจายตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มงานนี้เป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจฐานข้อมูลผู้ให้ความเห็น การวิเคราะห์นี้จะช่วยให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถวางแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการได้อย่างมีทิศทาง ชัดเจน และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ส่วนที่ ๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

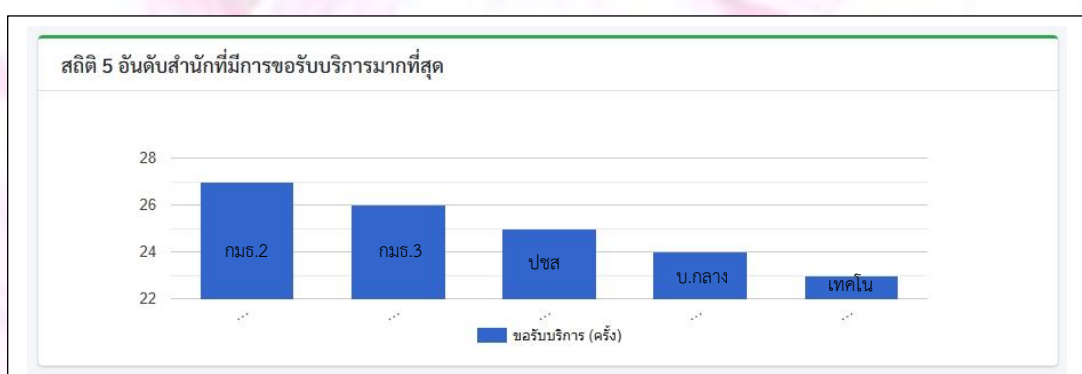
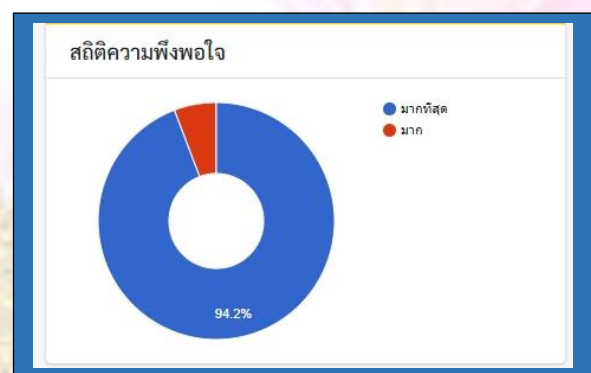
๓.๑ ผลลัพธ์ในการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร Strong จัดพอเพียงด้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘ สรุปผลได้ดังนี้

๓.๒ แบบสำรวจสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน ระบบบริการสารสนเทศ HELPDESK SYSTEM
ข้อมูลส่วนบุคคล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ขอรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น (%)
สมาชิกภูมิสภา	10	3.58
ผู้ติดตามสมาชิกภูมิสภา	0	0
บุคลากรสำนักงานเลขาธิการภูมิสภา	269	96.42
รวม	279	100



๓.๓ "สถิติประเภทการขอรับบริการ" สามารถสรุปผลการให้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ได้ดังนี้

ภาพรวมการให้บริการ

บริการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เป็นบริการที่มีสัดส่วนการขอรับบริการสูงที่สุดอย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความต้องการการสนับสนุนด้านการแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ไอทีเป็นหลัก

ประเภทบริการที่มีสัดส่วนสูงสุด

บริการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (๕๓.๔%) เป็นบริการที่มีความต้องการสูงสุดเกินกว่าครึ่งหนึ่งของการขอรับบริการทั้งหมด บ่งชี้ว่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ มีความจำเป็นในการทำงานอย่างมาก และอาจเกิดปัญหาทางเทคนิคบ่อยครั้ง หรือบุคลากรยังขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง

ประเภทบริการที่มีสัดส่วนรองลงมา

บริการติดตั้งซอฟต์แวร์และติดตั้งระบบปฏิบัติการ (๑๑.๕%) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังคงมีความต้องการในการติดตั้งโปรแกรมต่างๆ หรืออัปเดตระบบปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

บริการประชุมสื่ออิเล็กทรอนิกส์และห้อง... (๙%): บ่งชี้ว่าการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการใช้งานห้องประชุมเป็นสิ่งสำคัญและมีการใช้งานบ่อยครั้ง

ประเภทบริการอื่นๆ

บริการใช้ระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ (๗.๙%): แสดงถึงการใช้งานระบบสารสนเทศภายในและการเข้าถึงเว็บไซต์ต่างๆ ที่มีการขอรับบริการ

บริการอื่นๆ (๗.๕%) เป็นสัดส่วนของบริการเบ็ดเตล็ดที่ไม่ได้ระบุประเภทชัดเจน

บริการ IT Service (๕%) เป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย อาจเป็นบริการเฉพาะทางหรือบริการที่ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายนัก

บริการระบบเครือข่าย สัดส่วนน้อยที่สุดในภาพรวม (แต่ไม่ระบุตัวเลขชัดเจนบนกราฟ) อาจหมายถึงระบบเครือข่ายมีความเสถียรสูง หรือมีการแก้ไขปัญหาโดยตรง ณ จุดที่เกิดเหตุมากกว่าการขอรับบริการอย่างเป็นทางการ

ข้อสังเกตเพิ่มเติม

จากสถิตินี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่รับผิดชอบควรพิจารณาจัดสรรทรัพยากรและบุคลากรเพื่อดูแลและแก้ไขปัญหาด้านการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เป็นพิเศษ รวมถึงอาจพิจารณาจัดอบรมการแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๔ "สถิติความพึงพอใจ"

๑. ระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงมาก

- กราฟแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก
- ๙๔.๒% ของผู้ตอบระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับ "มากที่สุด"
- ส่วนที่เหลืออีก ๕.๘% (๑๐๐% - ๙๔.๒) ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับ "มาก"

๒. ผลลัพธ์

- **ความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจ:** ตัวเลข ๙๔.๒% ที่อยู่ในระดับ "มากที่สุด" บ่งชี้อย่างชัดเจนว่า **พึงพอใจ** ในการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการในด้านที่ถูกประเมินนั้นประสบความสำเร็จอย่างสูงในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **การยอมรับในคุณภาพ:** ผลลัพธ์นี้สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับในคุณภาพประสิทธิภาพ และมาตรฐานการทำงานจากมุมมองของผู้รับบริการ
- **ไม่มีผู้ไม่พึงพอใจ:** การที่ไม่มีสัดส่วนของความพึงพอใจในระดับ "ปานกลาง" "น้อย" หรือ "น้อยที่สุด" ปรากฏในกราฟ แสดงว่าแทบไม่มีผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจเลย

๓.๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

กราฟนี้แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการที่ถูกประเมินนั้น สามารถสร้างความพึงพอใจในระดับที่สูงมากถึง "มากที่สุด" ให้กับผู้รับบริการถึง ๙๔.๒% และที่เหลือทั้งหมดก็อยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยมและสะท้อนถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จอย่างโดดเด่นในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ ๔

ประโยชน์ที่รับจากการสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอสรุป

๔.๑. ประโยชน์ที่รับจากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนางานองค์กรให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง โดยประโยชน์ที่รับจากการสำรวจนี้มีดังนี้

๑. ทราบระดับความพึงพอใจ การสำรวจทำให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถรับทราบข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรได้อย่างแม่นยำ ทั้งในภาพรวมของสำนักฯ และในแต่ละด้านของการให้บริการ (เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ ความเชี่ยวชาญ) ข้อมูลนี้เป็นเสมือน "กระจกสะท้อน" ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดขึ้นจริง ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานในปัจจุบันเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดมาตรการเพื่อรักษามาตรฐาน หรือยกระดับบริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก การทราบระดับความพึงพอใจอย่างเป็นระบบยังช่วยให้สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาได้ (Benchmarking) เพื่อดูแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและผลของการปรับปรุง

๒. ระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง ผลการสำรวจจะช่วยให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าด้านใดของการปฏิบัติงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง ซึ่งถือเป็น "จุดแข็ง" ที่ควรธำรงรักษาและพัฒนาต่อยอดให้เป็นเลิศ และในทางกลับกัน ด้านใดบ้างที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำ หรือมีข้อคิดเห็นเชิงลบ ซึ่งเป็น "จุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข" การระบุจุดเหล่านี้ได้อย่างแม่นยำจะช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลือง และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด แทนที่จะคาดเดาหรือทำการปรับปรุงแบบเหวี่ยงแห นอกจากนี้ การเข้าใจจุดแข็งยังช่วยให้องค์กรสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

๓. เข้าใจความต้องการและความคาดหวัง การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ทำให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงของผู้รับบริการได้อย่างลึกซึ้ง ไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบสารสนเทศ การสนับสนุนทางเทคนิคที่รวดเร็วทันใจ หรือแม้แต่วิธีแบบการสื่อสารที่ต้องการ ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายนี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการออกแบบบริการให้เป็นแบบ

"ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง" (Customer-Centric) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบริการใหม่ๆ หรือปรับปรุงบริการเดิมให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น เป็นการดำเนินงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

๔. เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนา ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจถือเป็น "หลักฐานเชิงประจักษ์" ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการประกอบการตัดสินใจและวางแผนพัฒนาในหลายมิติ

- * **การพัฒนาบุคลากร** สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนจัดอบรม พัฒนาทักษะที่บุคลากรยังขาด หรือเสริมสร้างความรู้ความสามารถในด้านที่จำเป็น เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- * **การปรับปรุงกระบวนการทำงาน** ข้อมูลอาจชี้ให้เห็นถึงจุดคอขวด หรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว คล่องตัว และลดความซ้ำซ้อน
- * **การยกระดับการให้บริการ** สามารถนำข้อมูลไปกำหนดเป็นตัวชี้วัด (KPIs) สำหรับการปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านต่างๆ เช่น การลดระยะเวลาการคอย การเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล หรือการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร
- * **การจัดสรรทรัพยากร** ช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรบุคคลและงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความจำเป็นของแต่ละด้านการบริการ

๕. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจซึ่งกันและกัน การแสดงออกถึงความตั้งใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการจัดทำแบบสำรวจและนำผลไปปรับปรุงจริง เป็นการแสดงออกถึงความใส่ใจและความรับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผู้รับบริการ การที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าของพวกเขามีความสำคัญและได้รับการตอบสนอง จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมที่เพิ่มขึ้นในการให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ในอนาคต ลดความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการพัฒนาการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการทำงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้การสนับสนุนภารกิจดียิ่งขึ้น

- **ความครอบคลุม** ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม
- **ความชัดเจน** คำถามในแบบสำรวจควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ชี้นำและควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถามว่าข้อมูลที่ให้มาจะเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา
- **การติดตามผล** หลังจากดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ควรมีการแจ้งผลการสำรวจและแนวทางการปรับปรุงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ
- **การดำเนินการต่อเนื่อง** ควรมีการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อติดตามผลการปรับปรุงและประเมินแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔.๓ ข้อสรุป

การสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจครอบคลุมตั้งแต่การทราบระดับความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้าน การระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง การทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเป็นข้อมูลสำคัญประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากร กระบวนการทำงาน การยกระดับการให้บริการ และการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับผู้รับบริการเพื่อให้การสำรวจและการนำผลไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม การสร้างแบบสำรวจที่ชัดเจน การรับรองความเป็นบุคคลที่ไม่กรอกข้อมูลของผู้ตอบ การแจ้งผลและแนวทางการปรับปรุงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างสม่ำเสมอ และการดำเนินการสำรวจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้มีคุณภาพสูงและยั่งยืน เพื่อสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
