



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไปและแผนงาน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ โทร ๑๘๒๐๘

ที่ สธ ๐๗๐๑.๔/๑๖๐๕ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุป การให้บริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ขอรายงานสรุป การให้บริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มิถุนายน ๒๕๖๖ ตามความละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวยุภาพันธ์ บินมิตตอร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

หัวหน้างานบริหารทั่วไปและแผนงาน

(นายอนันท์ นิลฉาย)

ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๕ ก.ค. ๒๕๖๖



1426

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ



ปริมาณการให้บริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 - มิถุนายน 2566

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	กระบวนการ	หมายเหตุ
1	ระบบประชุมออนไลน์ โปรแกรม WebEx	533	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
2	ระบบ Biz Portal	36	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
3	ระบบดูแลผู้สูงอายุ ESTA	461	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
4	ระบบประเมินสถานพยาบาลรับผู้ป่วยค้างคืน HS4	82	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
5	ระบบ SMART อสม. (คัดกรองผู้สูงอายุ)	1196	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
6	ระบบการใช้งานสเปา	216	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
7	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	24	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
8	ระบบสมาร์ท SMART Planning And Budgeting Management	227	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
9	ลิ้มรสผ่าน อื่นๆ	112	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
10	การลงข้อมูล ผ่านเว็บไซต์	311	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
11	ระบบ 3 หมอ รู้จักคุณ	1620	ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ Line Official กลุ่ม IT	
รวมปริมาณบริการทั้งหมด		4818	ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2566	



(นายอภิรักษ์ นิลฉาย)
ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

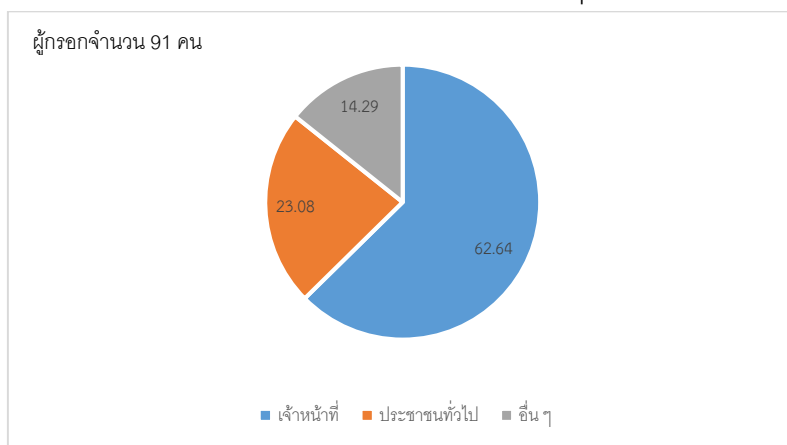
- ๕ ก.ค. ๒๕๖๖

สรุปการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรม ปิงปประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

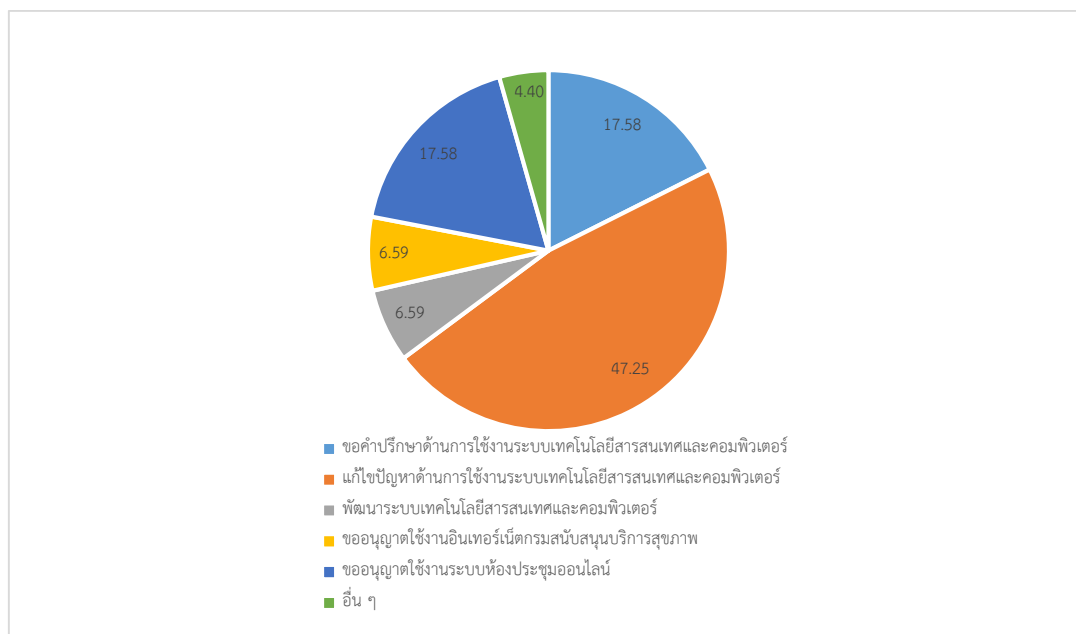
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพผู้ตอบ

โดยมีผู้กรอกแบบความพึงพอใจ จำนวน ๙๑ คน แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กอง/กลุ่ม/ศูนย์ จำนวน ๖๒.๖๔% ประชาชนทั่วไป ๒๓.๐๘% และอื่นๆ ๑๔.๒๘%

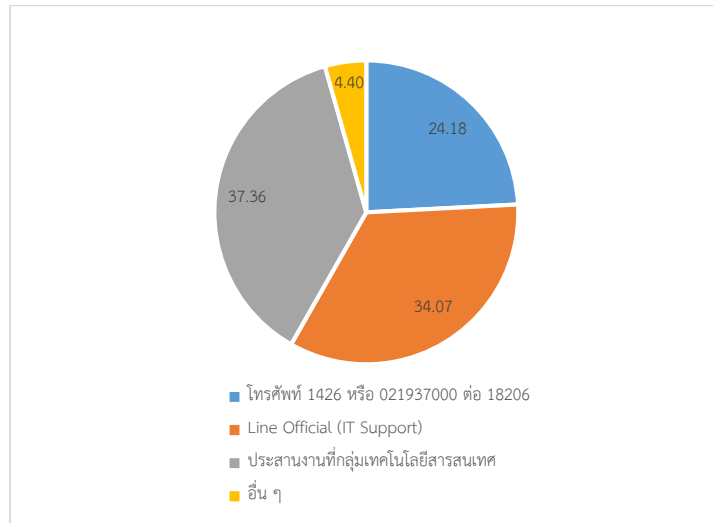


๒. ท่านติดต่อใช้บริการใด



มากที่สุด คือ อันดับที่ ๑ คือ แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ๔๗.๒๕% อันดับที่ ๒ ขอคำปรึกษาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ๑๗.๕๘% และขออนุญาตใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์(Video Conference) ๑๗.๕๘% ลำดับที่ ๓ คือ ขออนุญาตใช้งานอินเทอร์เน็ตกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ (ระบบโปรแกรม ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร) ๖.๕๙% ลำดับที่ ๔ คือ คำปรึกษาอื่นๆ ๔.๔๐% ตามลำดับ

๓. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด



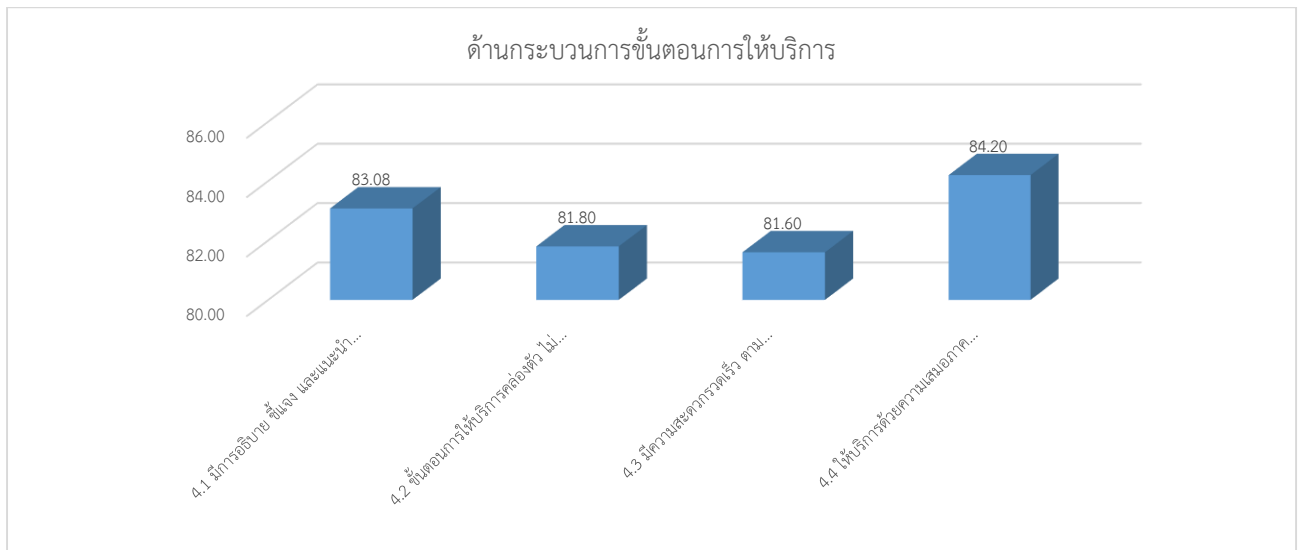
มากที่สุด คือ หน่วยงานในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๓๗.๓๖% รองลงมาคือ Line Official (IT Support) ๓๔.๐๗% รองลงมาคือ โทรศัพท์ ๑๔๒๖ หรือ ๐๒๑๙๓๗๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๖ ๒๔.๑๘% รองลงมาคือ อื่นๆ ๔.๔๐% (Line ส่วนตัวเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเขตพื้นที่,ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง,ให้ it ติดต่อ) ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

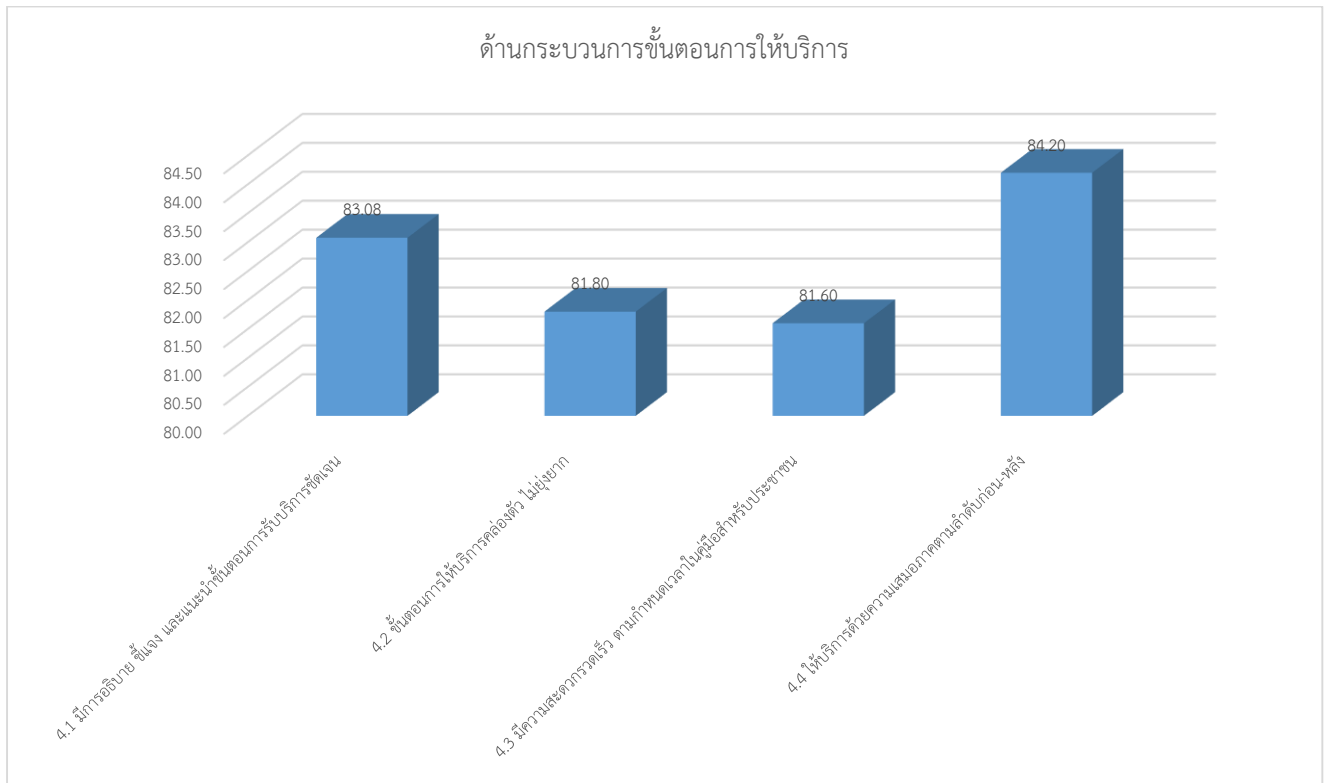
๔. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้



ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

ลำดับ	กิจกรรมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๑๓	๐.๗๙	๘๒.๖๔	มาก
๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๓๐	๔๗	๑๓	๐	๑	๔.๑๕	๐.๗๔	๘๓.๐๘	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๓๐	๔๑	๑๙	๐	๑	๔.๐๙	๐.๘๐	๘๑.๘๐	มาก
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๓๐	๔๑	๑๘	๑	๑	๔.๐๘	๐.๘๒	๘๑.๖๐	มาก
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓๕	๔๓	๑๑	๑	๑	๔.๒๑	๐.๗๘	๘๔.๕๐	มาก

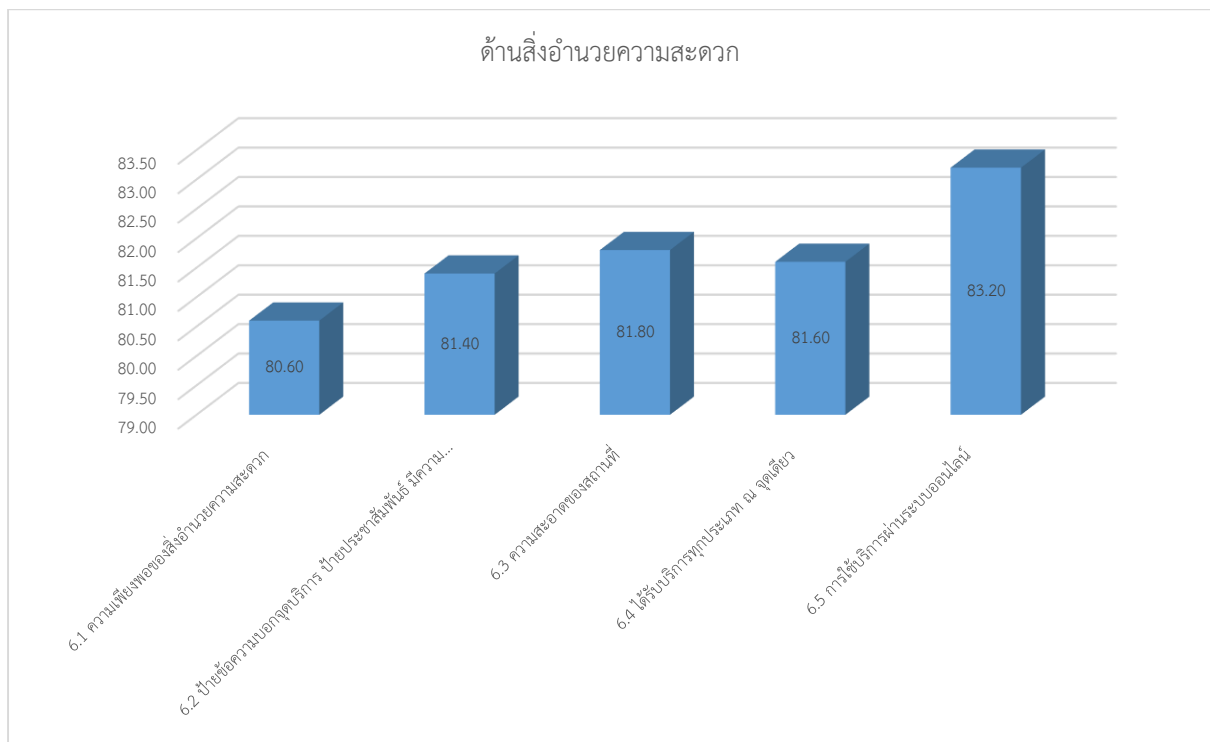
๕. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

ลำดับ	กิจกรรมด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๘.๒๐	๐.๗๘	๘๔.๐๗	มาก
๑	มีให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ	๓๘	๔๐	๑๒	๐	๑	๘.๒๕	๐.๗๗	๘๕.๐๕	มาก
๒	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๘	๔๐	๑๒	๐	๑	๘.๑๓	๐.๗๙	๘๒.๖๔	มาก
๓	มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้นห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๓๓	๔๔	๑๒	๑	๑	๘.๑๘	๐.๗๘	๘๓.๖๐	มาก
๔	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	๓๘	๔๐	๑๒	๐	๑	๘.๒๕	๐.๗๗	๘๕.๐๐	มาก

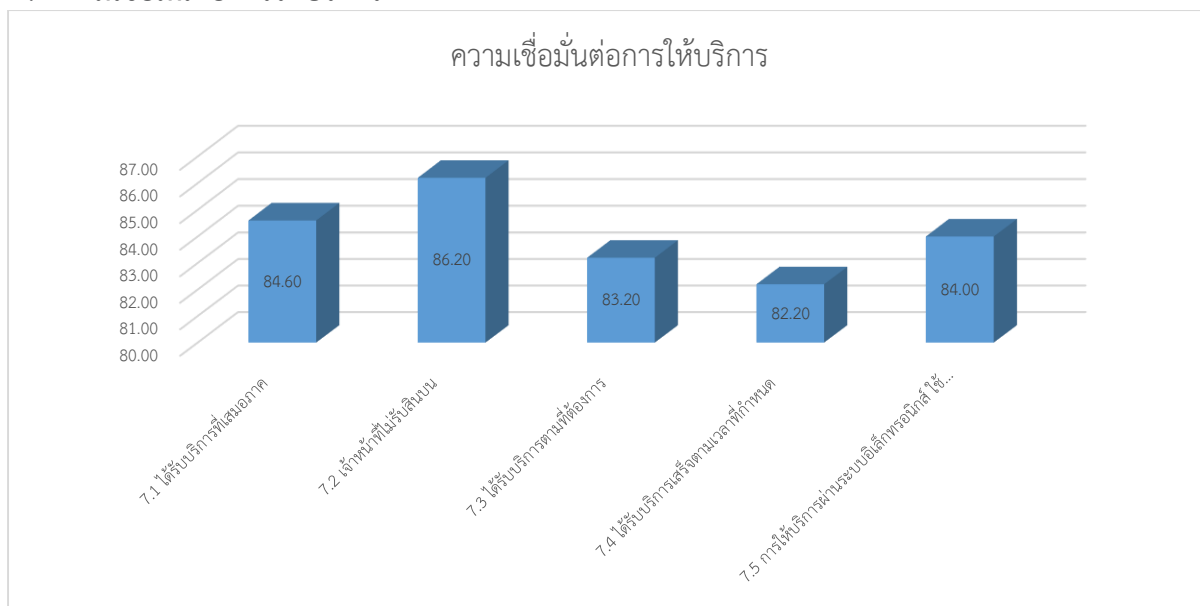
๖. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจเฉลี่ย ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๐๙	๐.๘๑	๘๑.๗๒	มาก
๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	๒๗	๔๓	๑๙	๑	๑	๔.๐๓	๐.๘๑	๘๐.๖๐	มาก
๒	ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๙	๔๑	๒๐	๐	๑	๔.๐๗	๐.๘๐	๘๑.๔๐	มาก
๓	ความสะอาดของสถานที่	๒๗	๔๘	๓	๑	๑	๔.๐๙	๐.๗๗	๘๑.๘๐	มาก
๔	ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	๓๑	๓๘	๒๑	๐	๑	๔.๐๘	๐.๘๒	๘๑.๖๐	มาก
๕	การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	๓๔	๔๓	๑๑	๑	๒	๔.๑๖	๐.๘๕	๘๓.๒๐	มาก

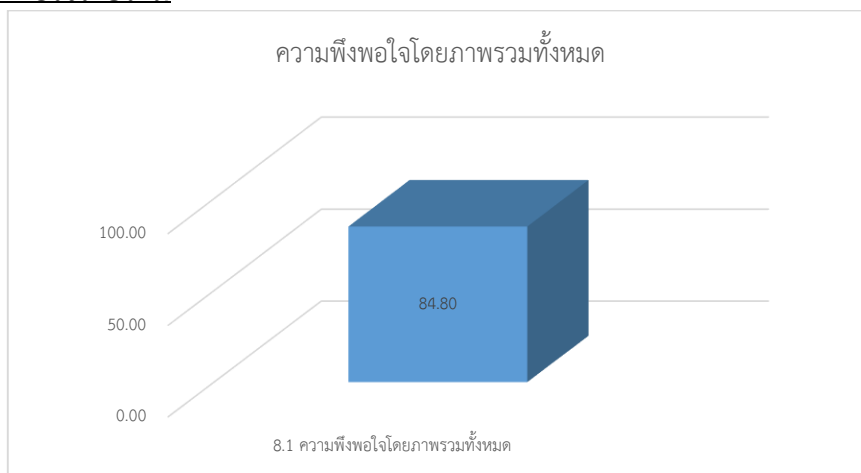
๗. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ได้รับการที่เสมอภาค เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ได้รับการตามที่ต้องการ ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ						๘๒.๐	๐.๗๗	๘๔.๕๐	มาก
๑	ได้รับการที่เสมอภาค	๓๔	๔๗	๘	๑	๑	๘๒.๓	๐.๗๕	๘๔.๖๐	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๔๓	๓๗	๙	๐	๒	๘๓.๑	๐.๘๓	๘๖.๒๐	มาก
๓	ได้รับการตามที่ต้องการ	๓๑	๔๖	๑๓	๐	๐	๘๑.๖	๐.๗๕	๘๓.๒๐	มาก
๔	ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	๒๙	๔๕	๑๖	๐	๑	๘๑.๕	๐.๗๗	๘๒.๒๐	มาก
๕	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๓๓	๔๕	๑๒	๐	๑	๘๒.๐	๐.๗๕	๘๔.๐๐	มาก

ข้อ ๘ ความพึงพอใจโดยรวม



โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม					\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๓๗	๔๒	๒๐	๑	๑	๔.๒๔	๐.๗๘	๘๔.๘๐	มาก

แนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อมูล มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจนมากขึ้น

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม)

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ประชาสัมพันธ์การใช้บริการออนไลน์ และตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์

๔. ด้านจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาการทำงานไม่สัมพันธ์กับการะงาน