



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑

ที่ สธ ๐๗๑๖.๐๑/๑๓๕๖

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์สนับสนุน
บริการสุขภาพที่ ๑ (บุคลากร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑

ตามที่ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายใน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

(นายวิกร โตรราพงศ์)

ประธานคณะกรรมการ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เรียน ผอ. คสมส. ๑
- เพื่อโปรดพิจารณา

๒๔๗๕๖๓

๒๔๗๕๖๓



1426 สายด่วน
กรม สบส.



(Virus, ความเสียหายจากระบบไฟฟ้า)							
๒. ความปลอดภัยของระบบเครือข่ายที่ท่านใช้งานอยู่	๓	๑๑	๒	๐	๐	๔.๐๖	ดีมาก
๓. ความปลอดภัยของข้อมูลภายในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่	๓	๑๑	๒	๐	๐	๔.๐๖	ดีมาก
๔. ความปลอดภัยของฐานข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของท่าน	๒	๑๑	๓	๐	๐	๓.๙๔	ดีมาก
๕. ความปลอดภัยของข้อมูลในเครื่อง Server	๓	๑๐	๓	๐	๐	๔.๐๐	ดีมาก
ด้านการให้บริการซ่อมบำรุง (Repair and Service)							
๑. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	๒	๑๐	๔	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒	๘	๖	๐	๐	๓.๗๕	ดีมาก
๓. คุณภาพของการให้บริการ	๒	๘	๖	๐	๐	๓.๗๕	ดีมาก
๔. การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	๒	๑๐	๔	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
๕. ความประทับใจในการให้บริการ	๒	๑๐	๔	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงาน	๒	๗	๗	๐	๐	๓.๖๙	ดีมาก
๒. การตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำ	๒	๘	๖	๐	๐	๓.๗๕	ดีมาก
๓. ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ	๒	๙	๕	๐	๐	๓.๘๑	ดีมาก
๔. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๑	๑๐	๕	๐	๐	๓.๗๕	ดีมาก
๕. การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	๒	๘	๖	๐	๐	๓.๗๕	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๘๖	ดีมาก

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ (http://do๑.new.hss.moph.go.th:๘๐๘๐)							
๑. เนื้อหาเว็บไซต์ มีประโยชน์ และ สืบค้นข้อมูลได้เป็นอย่างดี	๑	๘	๗	๐	๐	๓.๖๓	ดีมาก
๒. เว็บไซต์ง่ายต่อการเข้าใช้งาน	๑	๑๐	๕	๐	๐	๓.๗๕	ดีมาก
๓. เว็บไซต์แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	๑	๙	๖	๐	๐	๓.๖๙	ดีมาก
๔. การจัดรูปแบบการแสดงผลบน จอภาพมีความเหมาะสม	๑	๑๓	๒	๐	๐	๓.๙๔	ดีมาก
๕. ตัวอักษรมีความเหมาะสม (ขนาด, สี, ชนิด, ลักษณะ)	๐	๑๓	๓	๐	๐	๓.๘๑	ดีมาก
๖. ภาพประกอบทำให้เกิดความ น่าสนใจ	๑	๑๒	๓	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
ระบบ SMART ๒๕๖๓ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (http://๒๐๓.๑๕๗.๗.๔๘/๖๓)							
๑. ข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้	๑	๑๑	๔	๐	๐	๓.๘๑	ดีมาก
๒. ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้	๑	๑๑	๔	๐	๐	๓.๘๑	ดีมาก
๓. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	๑	๑๑	๔	๐	๐	๓.๘๑	ดีมาก
๔. สามารถเข้าถึงได้สะดวก ใช้งานง่าย	๐	๑๒	๔	๐	๐	๓.๗๕	ดีมาก
๕. ความประทับใจต่อการใช้บริการ	๑	๑๑	๔	๐	๐	๓.๘๑	ดีมาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (http://saraban.hss.moph.go.th:๒๘๐๘๐)							
๑. ข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้	๑	๑๓	๒	๐	๐	๓.๙๔	ดีมาก
๒. ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้	๑	๑๓	๒	๐	๐	๓.๙๔	ดีมาก
๓. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	๑	๑๓	๒	๐	๐	๓.๙๔	ดีมาก
๔. สามารถเข้าถึงได้สะดวก ใช้งานง่าย	๑	๑๒	๓	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
๕. ความประทับใจต่อการใช้บริการ	๑	๑๒	๓	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก

ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ (https://sites.google.com/view/ithsso๑)							
๑. ข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้	๑	๑๔	๑	๐	๐	๔.๐๐	ดีมาก
๒. ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้	๑	๑๒	๓	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
๓. การจัดรูปแบบการแสดงผลบนจอภาพมีความเหมาะสม	๐	๑๓	๓	๐	๐	๓.๘๑	ดีมาก
๔. สามารถเข้าถึงได้สะดวก ใช้งานง่าย	๑	๑๒	๓	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
๕. ความประทับใจต่อการใช้บริการ	๑	๑๒	๓	๐	๐	๓.๘๘	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๘๔	ดีมาก

กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจด้วยจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ ๓.๐๐	ดีมาก
	๒.๕๐ - ๒.๙๙	ดี
	๒.๐๐ - ๒.๔๙	พอใช้
	๑.๕๐ - ๑.๙๙	ควรปรับปรุง
	น้อยกว่า ๑.๕๐	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เผยแพร่ข้อมูลไปยังเครือข่าย อสม รพสต เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มบุคลากรภายในหน่วยงานที่ตอบแบบประเมินฯ จะมีสถานภาพเป็นข้าราชการ เป็นส่วนมาก ส่วนใหญ่มีประวัติการปฏิบัติงานที่หน่วยงานมากกว่า ๑๐ ปี การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี

๒. กลุ่มบุคลากรภายในหน่วยงานที่ตอบแบบประเมินฯ มีความพึงพอใจด้านระบบเครือข่าย ความปลอดภัย และการซ่อมบำรุง ดังนี้

ด้านระบบเครือข่าย (Network - LAN & Wireless) มีความพึงพอใจเรื่องการช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

ด้านความปลอดภัยของระบบ (Security) มีความพึงพอใจเรื่องความปลอดภัยของระบบเครือข่าย และความปลอดภัยของข้อมูลภายในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

ด้านการให้บริการซ่อมบำรุง (Repair and Service) มีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา และมีความประทับใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเรื่องการยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

๓. กลุ่มบุคลากรภายในหน่วยงานที่ตอบแบบประเมินฯ มีความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ดังนี้

เว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ (<http://do๑.new.hss.moph.go.th:๘๐๘๐>)

มีความพึงพอใจเรื่องการจัดรูปแบบการแสดงผลบนจอภาพมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

ระบบ SMART ๒๕๖๓ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (<http://๒๐๓.๑๕๗.๗.๔๘/๖๓>)

มีความพึงพอใจเรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้ ตอบสนองตรงตามความต้องการ ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และประทับใจต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (<http://saraban.hss.moph.go.th:๒๘๐๘๐>)

มีความพึงพอใจเรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้ ตอบสนองตรงตามความต้องการ ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และประทับใจต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑

(<https://sites.google.com/view/ithss๐๑>)

มีความพึงพอใจเรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ สูงที่สุด ส่วนความพึงพอใจเรื่องอื่นๆ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังอยู่ในระดับดีมาก

จากผลของการประเมินเมื่อพิจารณาในด้านต่างๆแล้ว กลุ่มบุคลากรภายในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อด้านระบบเครือข่าย ความปลอดภัย การซ่อมบำรุง และระบบงานสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ในครั้งนี้ อยู่ในระดับดีมาก ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕