

สรุปแบบสำรวจ ความพึงพอใจ

กระบวนการด้านสารบรรณ
ของสำนักงานเลขาธิการกรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ กระบวนการด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานเลขานุการกรม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม โดยสำรวจจากหน่วยงานต่างๆ และผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการด้านสารบรรณให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ โดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ สแกนคิวอาร์โค้ด ให้ผู้ใช้งาน ผู้รับบริการ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านสารบรรณ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๙ คน สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจในสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๔๙ คน โดยมีรายละเอียดและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน
๓. ข้อเสนอแนะ

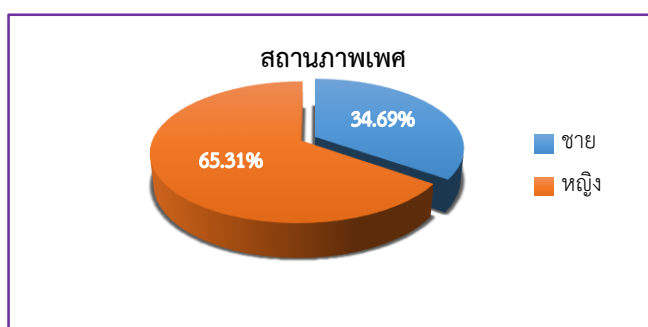
ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๗	๓๔.๖๙
หญิง	๓๒	๖๕.๓๑
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศชาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๔.๖๙ และเพศหญิง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๑

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

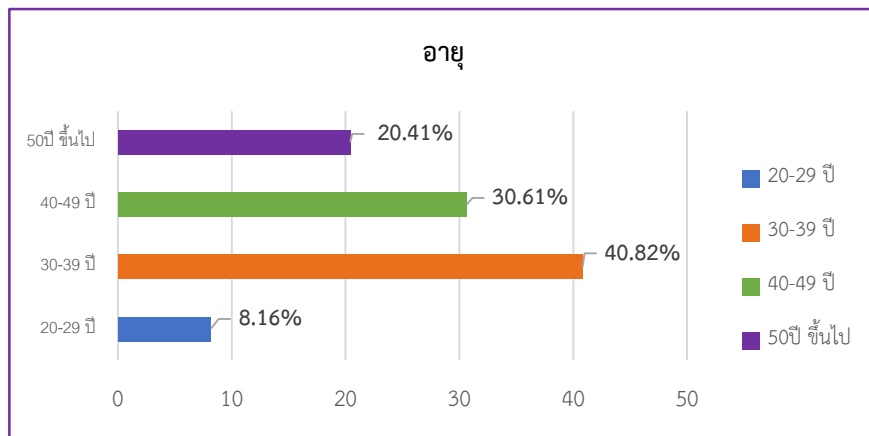


ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๒๙	๔	๘.๑๖
๓๐ - ๓๙	๒๐	๔๐.๘๒
๔๐ - ๔๙	๑๕	๓๐.๖๑
๕๐ ขึ้นไป	๑๐	๒๐.๔๑
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๐.๘๒ รองลงมา คือ อายุ ๔๐- ๔๙ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๑ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๑ และอายุ ๒๐ - ๒๙ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๖ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

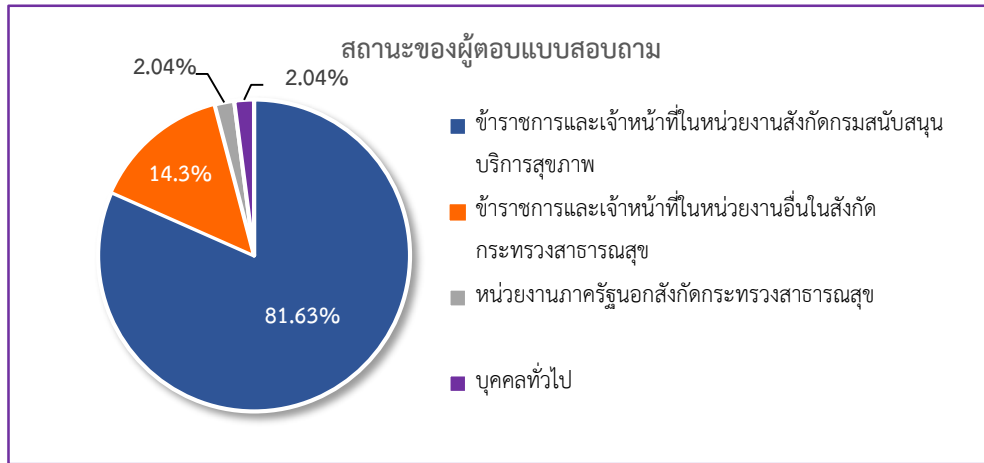


ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๔๐	๘๑.๖๓
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	๗	๑๔.๒๙
หน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	๑	๒.๐๔
หน่วยงานภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน/องค์กรอิสระ/บริษัท/ห้างร้าน	-	-
บุคคลทั่วไป	๑	๒.๐๔
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๓ รองลงมา คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ และหน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๔ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

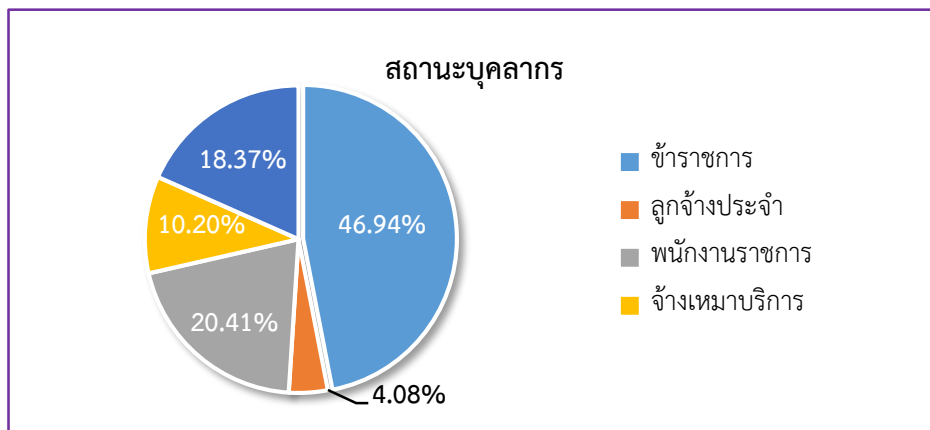


ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะบุคลากร

สถานะบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๒๓	๔๖.๙๔
ลูกจ้างประจำ	๒	๔.๐๘
พนักงานราชการ	๑๐	๒๐.๔๑
จ้างเหมาบริการ	๕	๑๐.๒๐
บุคคลภายนอก	๙	๑๘.๓๗
รวม	๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๔ รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๑ บุคคลภายนอก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗ จ้างเหมาบริการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐ และลูกจ้างประจำ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๘ ตามลำดับ

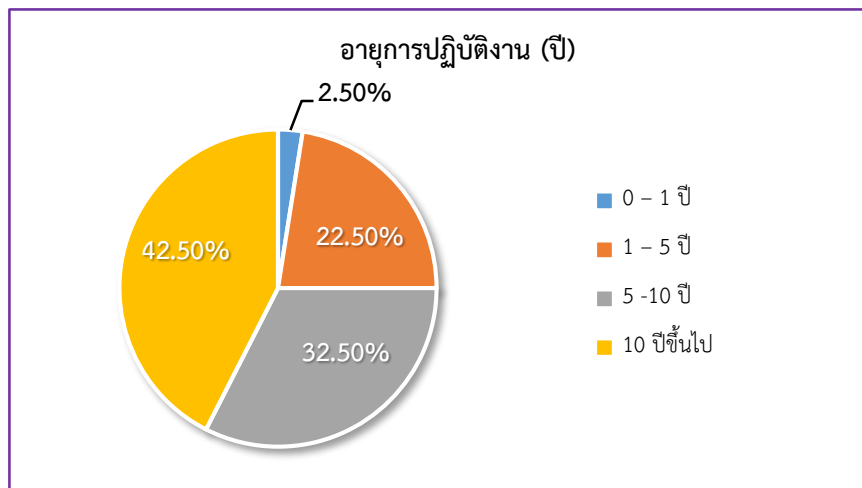
แผนภูมิที่ ๔ แสดงร้อยละสถานะบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ ๑.๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน (ปี)

อายุการปฏิบัติงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐ - ๑ ปี	๑	๒.๕๐
๑ - ๕ ปี	๙	๒๒.๕๐
๕ - ๑๐ ปี	๑๓	๓๒.๕๐
๑๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๔๒.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๕ จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๔๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการปฏิบัติงาน ๑๐ ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ รองลงมาคือ อายุการปฏิบัติงาน ๕ - ๑๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ อายุการปฏิบัติงาน ๑- ๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และอายุการปฏิบัติงาน ๐ - ๑ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับแผนภูมิที่ ๔ แสดงร้อยละอายุการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ ๑.๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	กองกฎหมาย	-	-
๒	กองแบบแผน	๑	๒.๕๐
๓	กองวิศวกรรมการแพทย์	๒	๕.๐๐
๔	กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	-	-
๕	กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	๑	๒.๕๐
๖	กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	๑	๒.๕๐
๗	กองสุขศึกษา	๒	๕.๐๐
๘	กลุ่มตรวจสอบภายใน	-	-

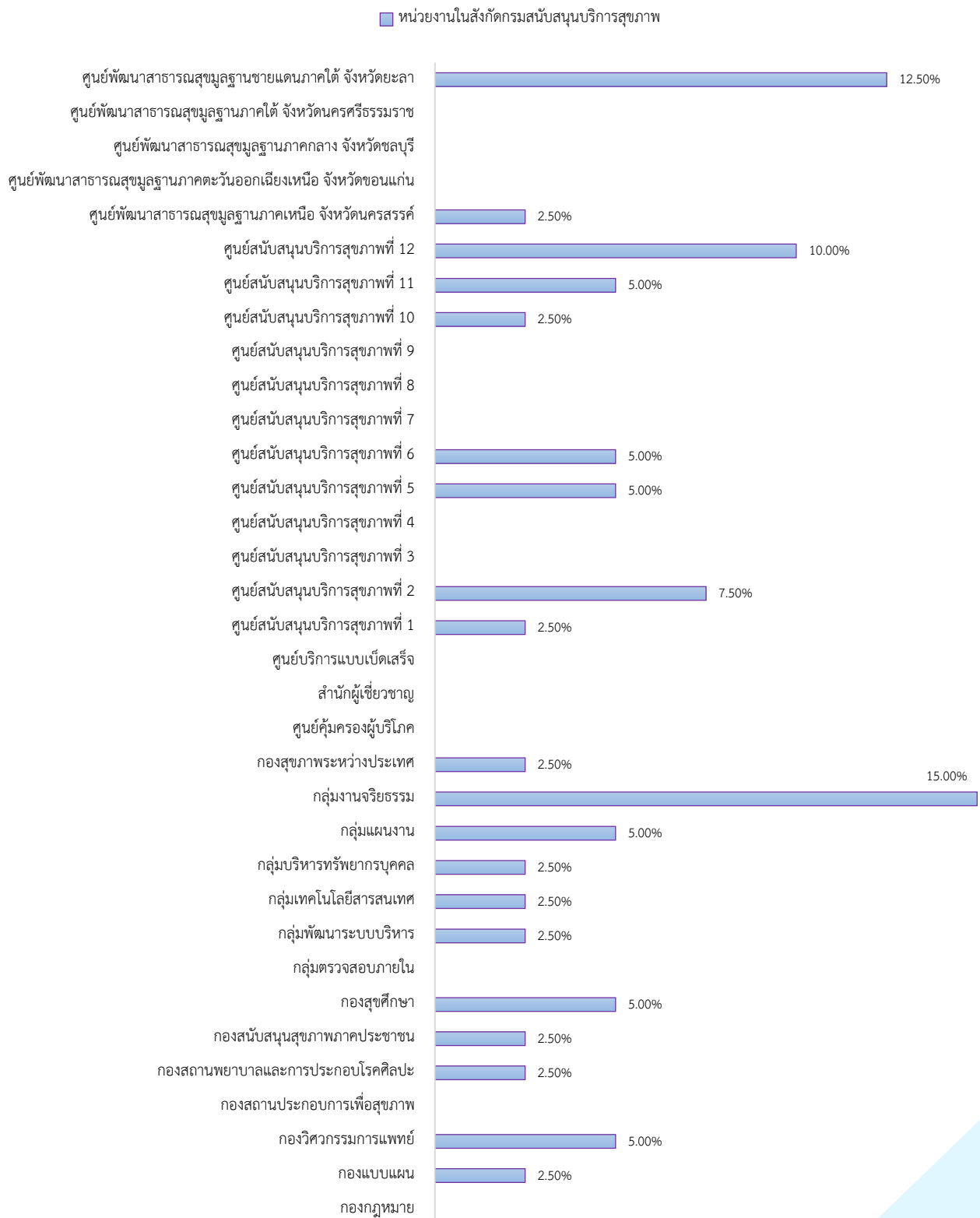
ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๙	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑	๒.๕๐
๑๐	กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑	๒.๕๐
๑๑	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๒.๕๐
๑๒	กลุ่มแผนงาน	๒	๕.๐๐
๑๓	กลุ่มงานจริยธรรม	๖	๑๕.๐๐
๑๔	กองสุขภาพระหว่างประเทศ	๑	๒.๕๐
๑๕	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค	-	-
๑๖	สำนักผู้เชี่ยวชาญ	-	-
๑๗	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	-	-
๑๘	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑	๑	๒.๕๐
๑๙	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒	๓	๗.๕๐
๒๐	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓	-	-
๒๑	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔	-	-
๒๒	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕	๒	๕.๐
๒๓	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖	๒	๕.๐
๒๔	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๗	-	-
๒๕	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘	-	-
๒๖	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙	-	-
๒๗	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐	๑	๒.๕๐
๒๘	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑	๒	๕.๐๐
๒๙	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	๔	๑๐.๐๐
๓๐	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์	๑	๒.๕๐
๓๑	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น	-	-
๓๒	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี	-	-
๓๓	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐานภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	-	-
๓๔	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา	๕	๑๒.๕๐
	รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๔๐ คน มาจาก ๓๔ หน่วยงาน ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มงานจริยธรรม จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รองลงมา คือ ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ กลุ่มแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑ หน่วยงานละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กองสุขภาพระหว่างประเทศ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ ศูนย์

สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ หน่วยงานละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

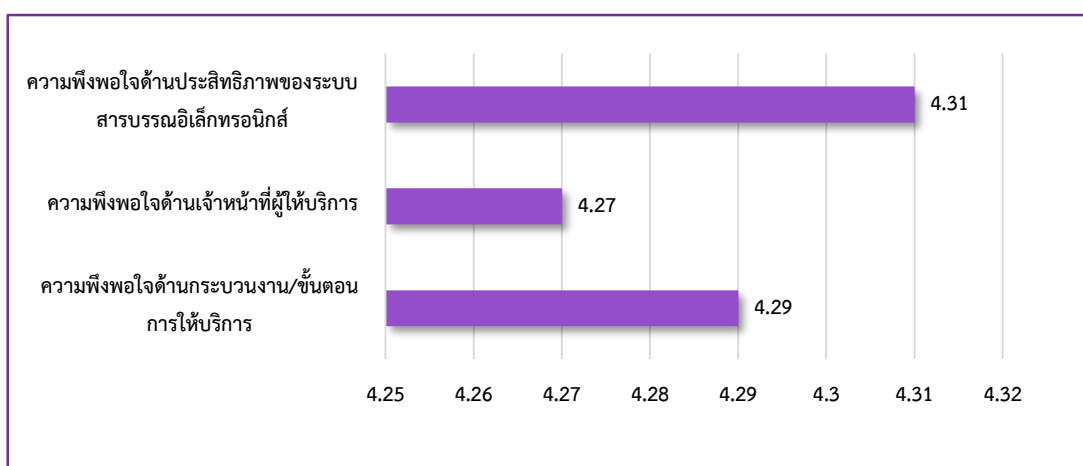
รายงานผลข้อมูลวิเคราะห์ในภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม เป็นเกณฑ์ในการใช้ตีความหมายแบบสอบถาม กำหนดดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจในระดับ	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจในระดับ	น้อย
๑.๐๑ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๙	มาก
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๗	มาก
๓. ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๔.๓๑	มาก
สรุปความพึงพอใจโดยภาพรวม	๔.๒๙	ระดับมาก



จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อกระบวนการด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ละด้าน มีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ลำดับ ๑ ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑

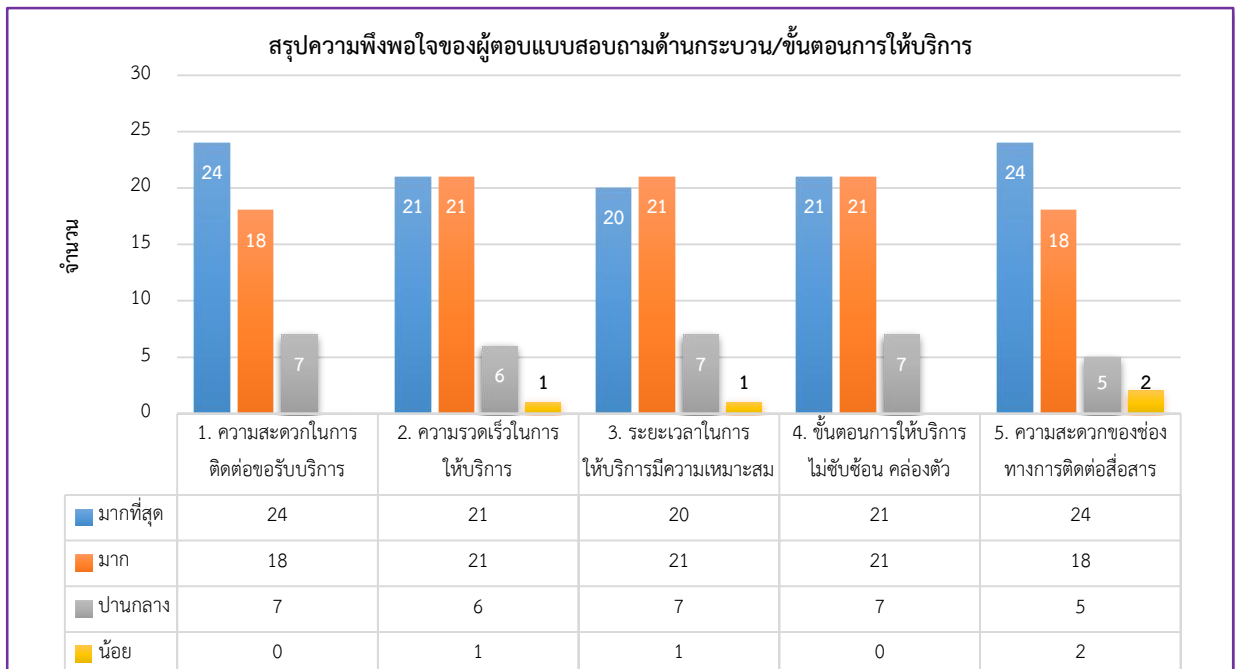
ลำดับ ๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙

ลำดับ ๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗

ตารางที่ ๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๒๔	๑๘	๗	-	-	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๑	๒๑	๖	๑	-	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มาก
๓. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๐	๒๑	๗	๑	-	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มาก
๔. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน คล่องตัว	๒๑	๒๑	๗	-	-	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มาก
๕. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	๒๔	๑๘	๕	๒	-	๔.๓๑	๘๖.๒๐	มาก

แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงผลการสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



จากตารางแผนภูมิที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการด้านสารบรรณของสำนักงานเลขาธิการกรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ซึ่งผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับ ๑ ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๐๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕

ลำดับ ๒ ความพึงพอใจด้านความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑

ลำดับ ๓ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนคล่องตัว ผู้ตอบแบบ ประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙

ลำดับ ๔ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗

ลำดับ ๕ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒

ตารางที่ ๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	๒๖	๑๒	๙	๑	๑	๔.๒๔	๘๔.๘๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ	๒๒	๑๗	๙	๐	๑	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๓. สามารถติดต่อประสานงาน/ ติดตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๒๓	๑๗	๗	๑	๑	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร	๒๔	๑๔	๙	๑	๑	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียก รับผลตอบแทน	๓๑	๑๒	๖	๐	๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด

แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงผลการสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

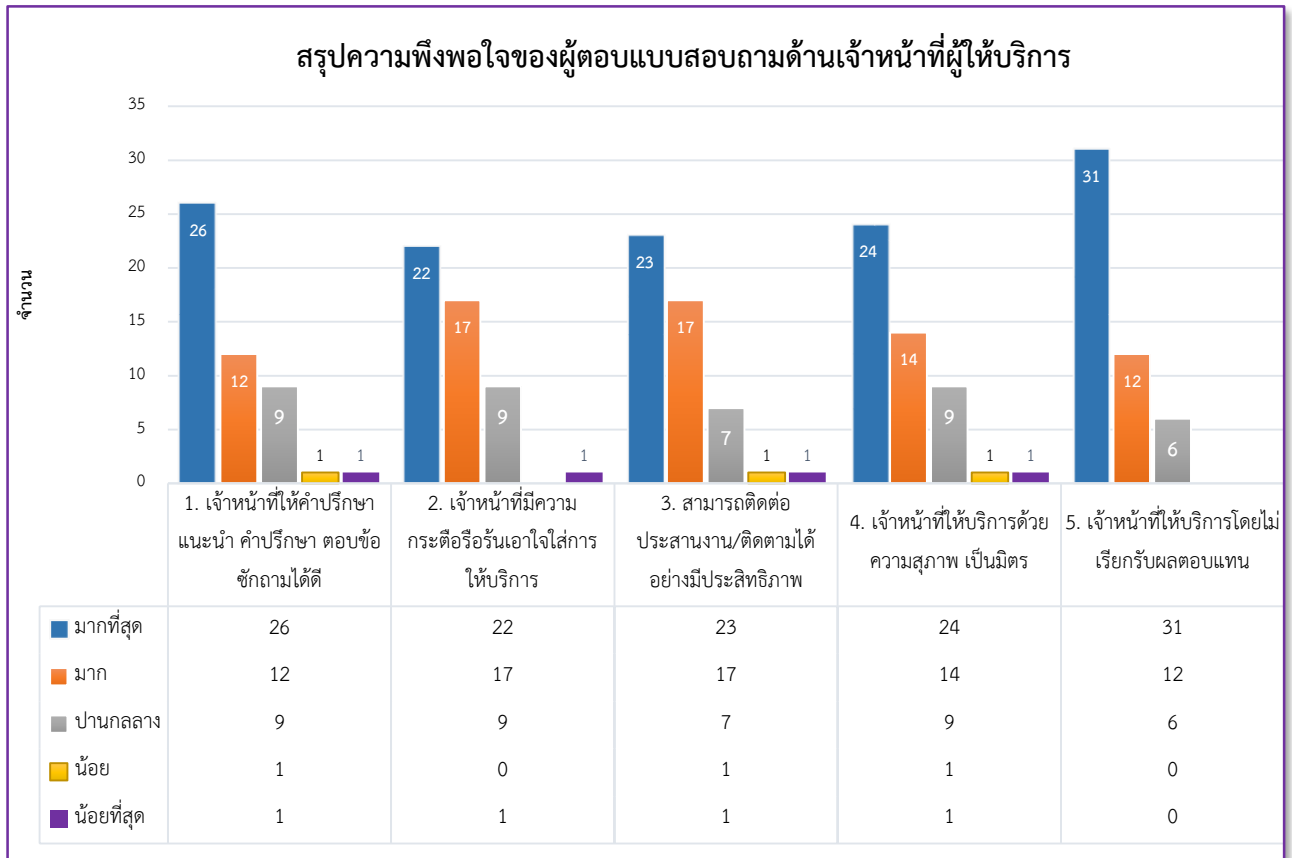
จากตารางแผนภูมิที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการงาน ด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ซึ่งผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับ ๑ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกรับผลตอบแทน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๒๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑

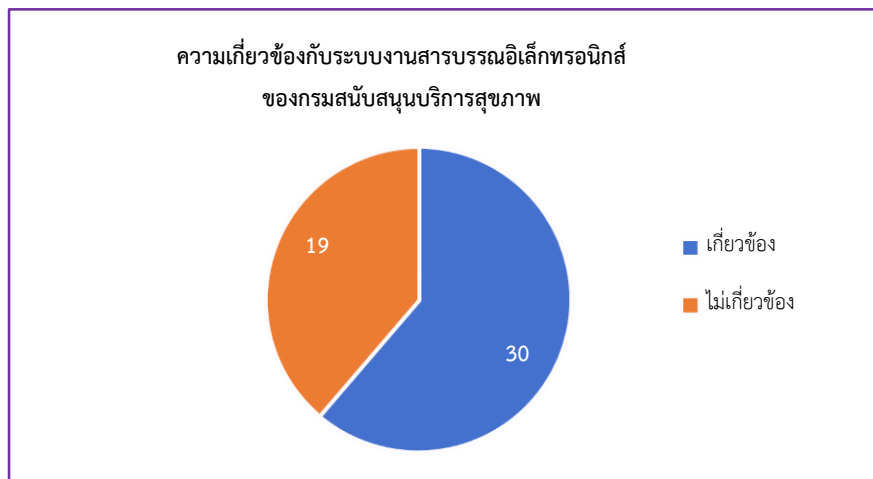
ลำดับ ๒ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อ ซักถามได้ดี ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔

ลำดับ ๓ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อประสานงาน/ติดตามได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒

ลำดับ ๔ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และผู้ใช้ ระบบมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่การให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐



ความเกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

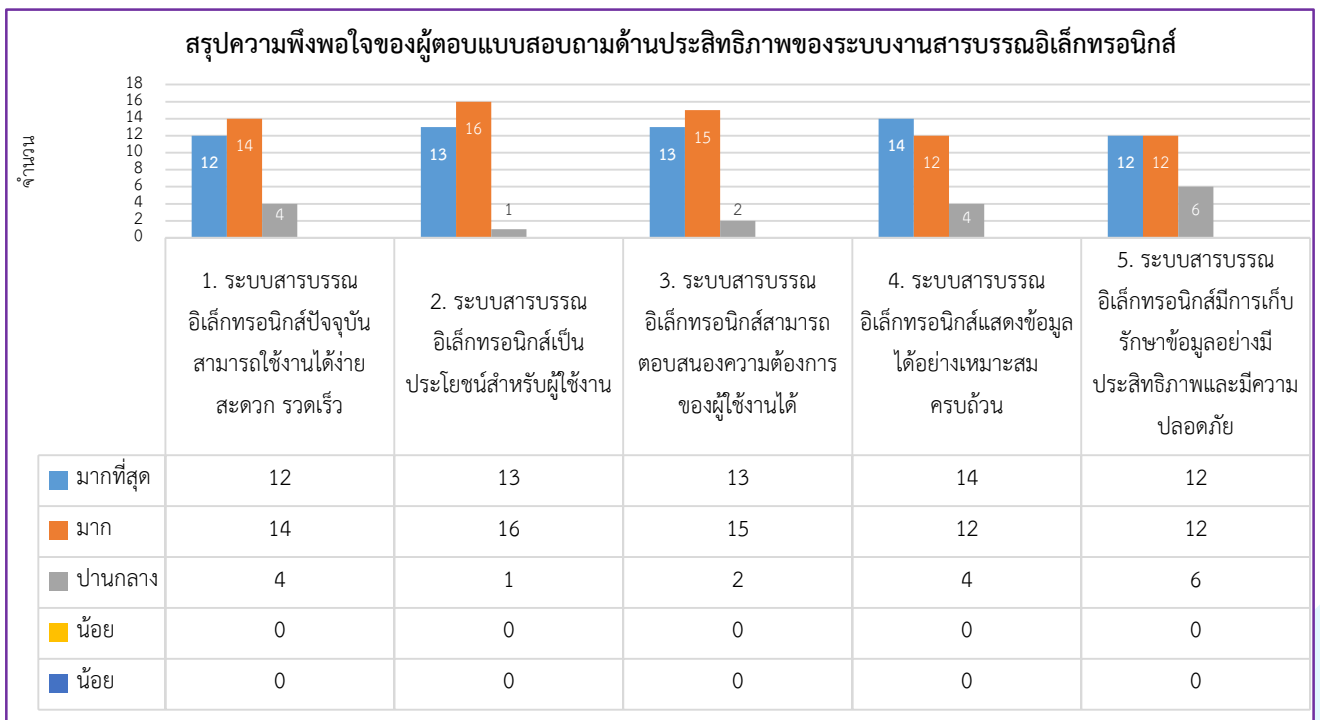


จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการด้านสารบรรณของสำนักงาน เลขาธิการกรม จำนวน ๔๙ คน พบว่าเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสนับสนุน บริการสุขภาพ จำนวน ๓๐ คน ไม่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๙ คน

ตารางที่ ๒.๓ ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๑๒	๑๔	๔	๐	๐	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มาก
๒. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้งาน	๑๓	๑๖	๑	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มาก
๓. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้	๑๓	๑๕	๒	๐	๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐	มาก
๔. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสมครบถ้วน	๑๔	๑๒	๔	๐	๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
๕. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย	๑๒	๑๒	๖	๐	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก

แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงผลการสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์



จากตารางแผนภูมิที่ ๒.๓ ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการงานด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ซึ่งผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับ ๑ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้งาน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐

ลำดับ ๒ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗

ลำดับ ๓ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓

ลำดับ ๔ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันสามารถใช้งานได้ ง่าย สะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗

ลำดับ ๕ ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

- อยากให้มีการปรับปรุงกระบวนการงานสารบรรณของกรมฯ ในส่วนของการระบุชื่อหน่วยงาน ควรระบุให้ชัดเจน เพื่อมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน เช่น ผู้อำนวยการศูนย์ ควรระบุให้ครบถ้วนว่าส่งถึง ผู้อำนวยการศูนย์ใด

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ บางหน่วยงานไม่คลิกเลือกส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ แต่แนบไฟล์ ทำให้ผู้ลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทราบว่าส่งในรูปแบบไฟล์

- หน้าตาบุคลากรไม่ค่อยรับแขก ไม่เป็นมิตร และป้ายบอกไม่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตบริการ
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและให้บริการดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอภัยยาศัยดี

