



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม โทร ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๐๕

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๑/๗๓๔

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล


เรียน เลขาธิการกรม

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม ที่สธ๐๙๐๑.๐๑/๖๕๙๘ ลงวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ขอความร่วมมือหน่วยงานภายในกรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณดิจิทัล เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้งาน และนำมาพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ กลุ่มอำนวยการ โดยงานสารบรรณ จึงขอส่งสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

- ทราบ


(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม

๒๘ ก.พ. ๒๕๖๘



(นางสาวฐิตินันท์ สิตทับทิม)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล

โดย กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย

สำรวจเรื่อง แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้งาน และนำมาพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ และผู้ใช้ระบบทั่วไป ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของกรมอนามัย จำนวน ๒๑๓ ชุด ระหว่างวันที่ ๑๘ - ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยอธิบายผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตาราง โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล

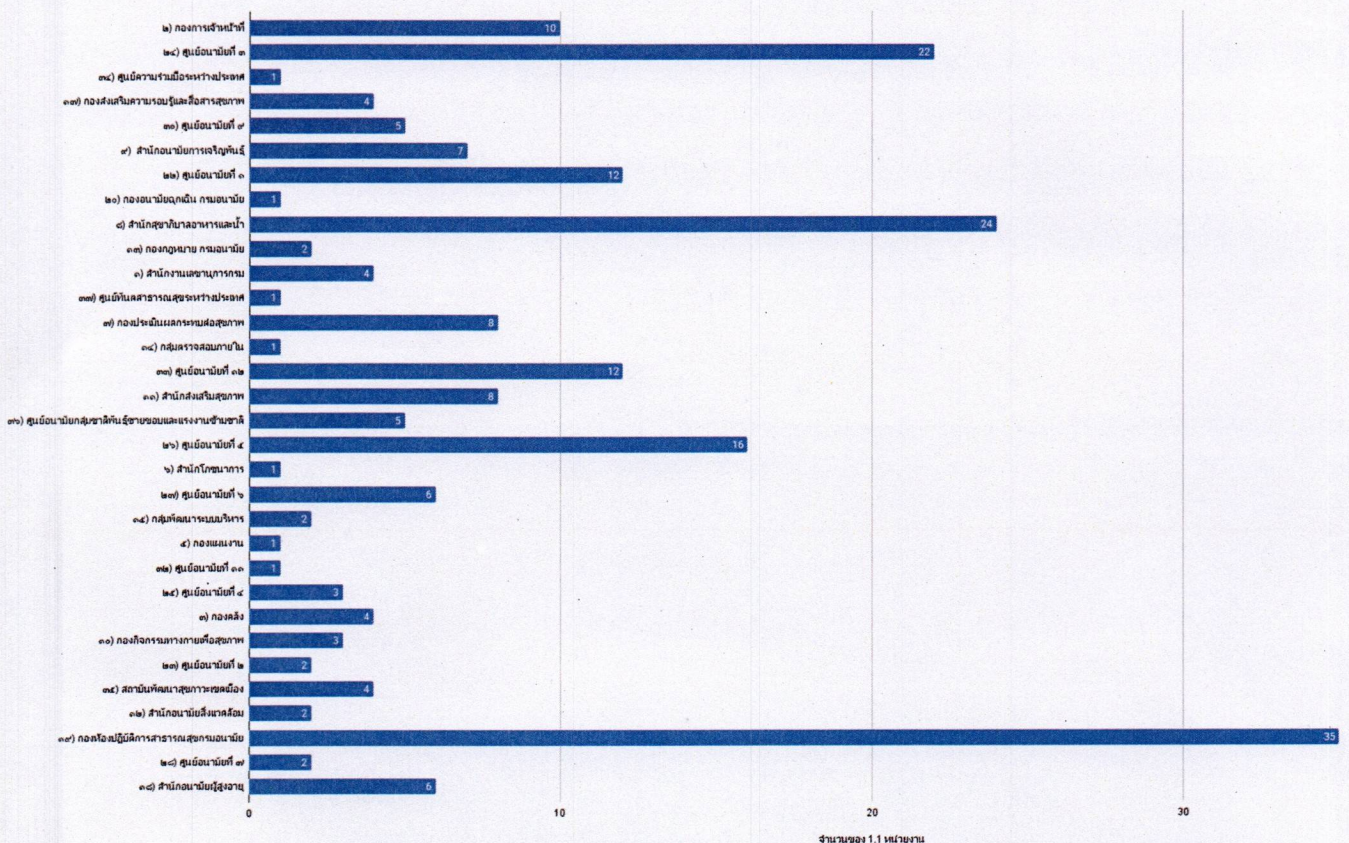
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

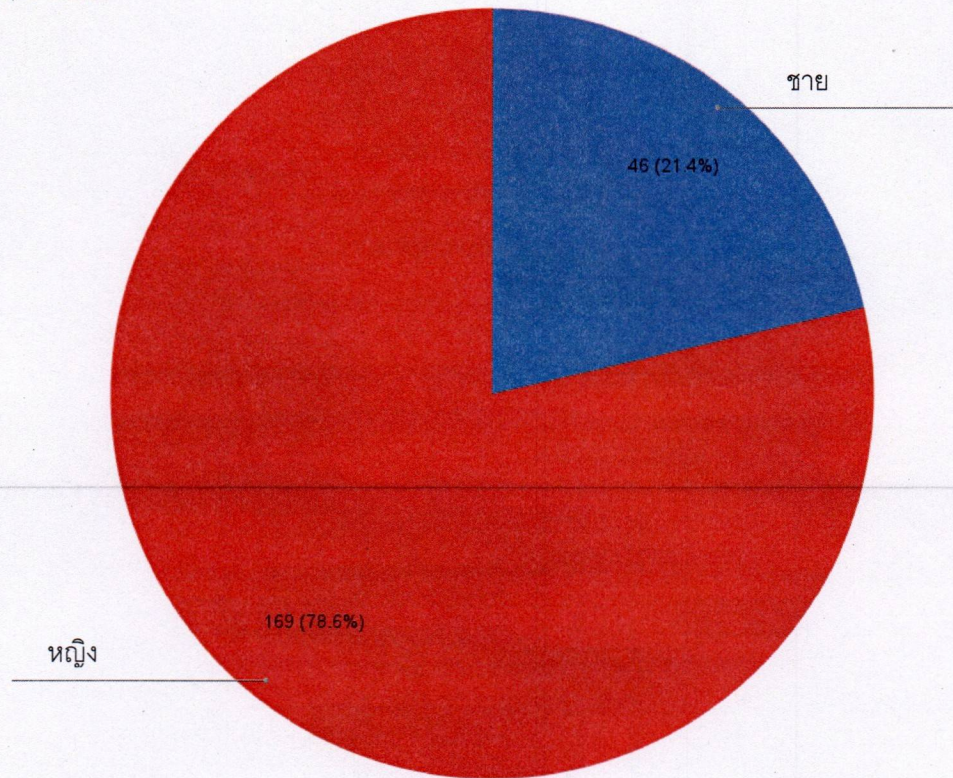
๑.๑ หน่วยงานของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล จำนวนทั้งสิ้น ๒๑๕ คน

จำนวนของ 1.1 หน่วยงาน



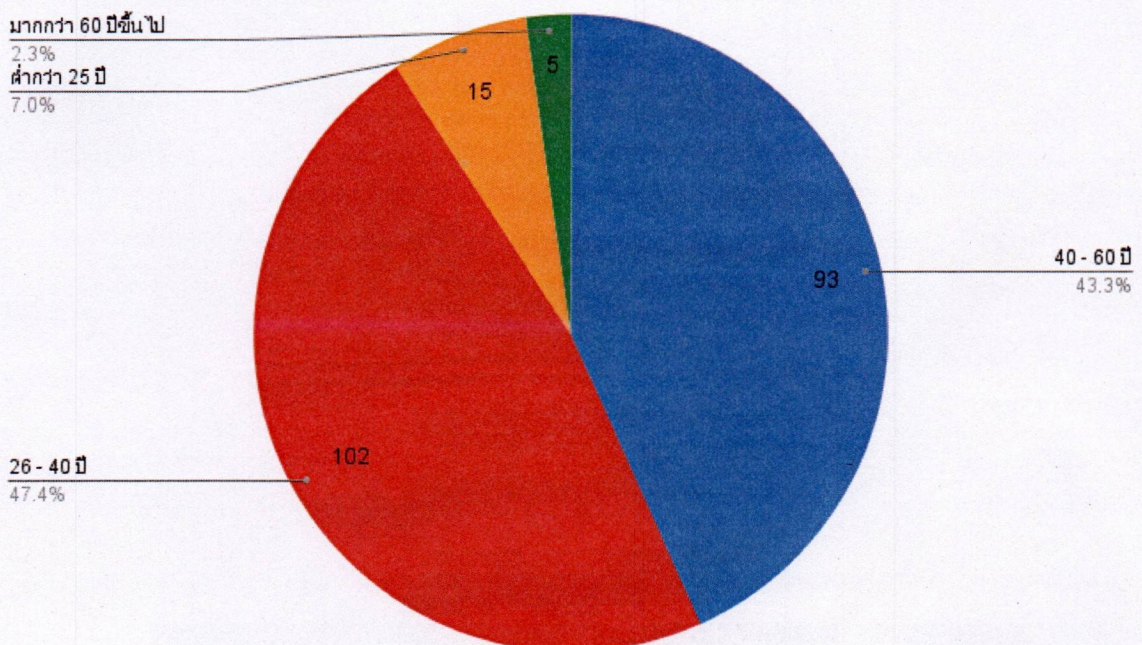
๑.๑ หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-สำนักงานเลขานุการกรม	๔	๑.๙%
-สำนักทันตสาธารณสุข	๐	๐%
-สำนักโภชนาการ	๑	๐.๕%
-สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	๒๔	๑๑.๓%
-สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	๗	๓.๓%
-สำนักส่งเสริมสุขภาพ	๘	๓.๘%
-สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	๒	๐.๙%
-สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	๐	๐%
-สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	๖	๒.๘%
-กองการเจ้าหน้าที่	๑๐	๔.๗%
-กองคลัง	๔	๑.๙%
-กองแผนงาน	๑	๐.๕%
-กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	๘	๓.๘%
-กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	๓	๑.๔%
-กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ	๔	๑.๙%
-กองกฎหมาย	๒	๐.๙%
-สถาบันเวชศาสตร์วิถีชีวิต	๐	๐%
-กองอนามัยฉุกเฉิน กรมอนามัย	๑	๐.๕%
-กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๒	๐.๕%
-กลุ่มตรวจสอบภายใน	๑	๐.๕%
-ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	๑	๐.๕%
-กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัย	๓๕	๑๖.๔%
-สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง	๔	๑.๙%
-ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่	๑๒	๕.๖%
-ศูนย์อนามัยที่ ๒ พิษณุโลก	๒	๐.๙%
-ศูนย์อนามัยที่ ๓ นครสวรรค์	๒๒	๑๐.๓%
-ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี	๓	๑.๔%
-ศูนย์อนามัยที่ ๕ ราชบุรี	๑๖	๗.๕%
-ศูนย์อนามัยที่ ๖ ชลบุรี	๖	๒.๘%
-ศูนย์อนามัยที่ ๗ ขอนแก่น	๒	๐.๙%
-ศูนย์อนามัยที่ ๘ อุตรธานี	๐	๐%
-ศูนย์อนามัยที่ ๙ นครราชสีมา	๕	๒.๘%
-ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี	๐	๐%
-ศูนย์อนามัยที่ ๑๑ นครศรีธรรมราช	๑	๐.๕%
-ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา	๑๒	๕.๖%
-ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ (เชียงใหม่)	๑	๐.๕%
-ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ	๕	๒.๓%
รวม	๒๑๕	๑๐๐

๑.๒ เพศของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล จำนวนทั้งสิ้น ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เพศชาย จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔ และเพศหญิง จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗๘.๖



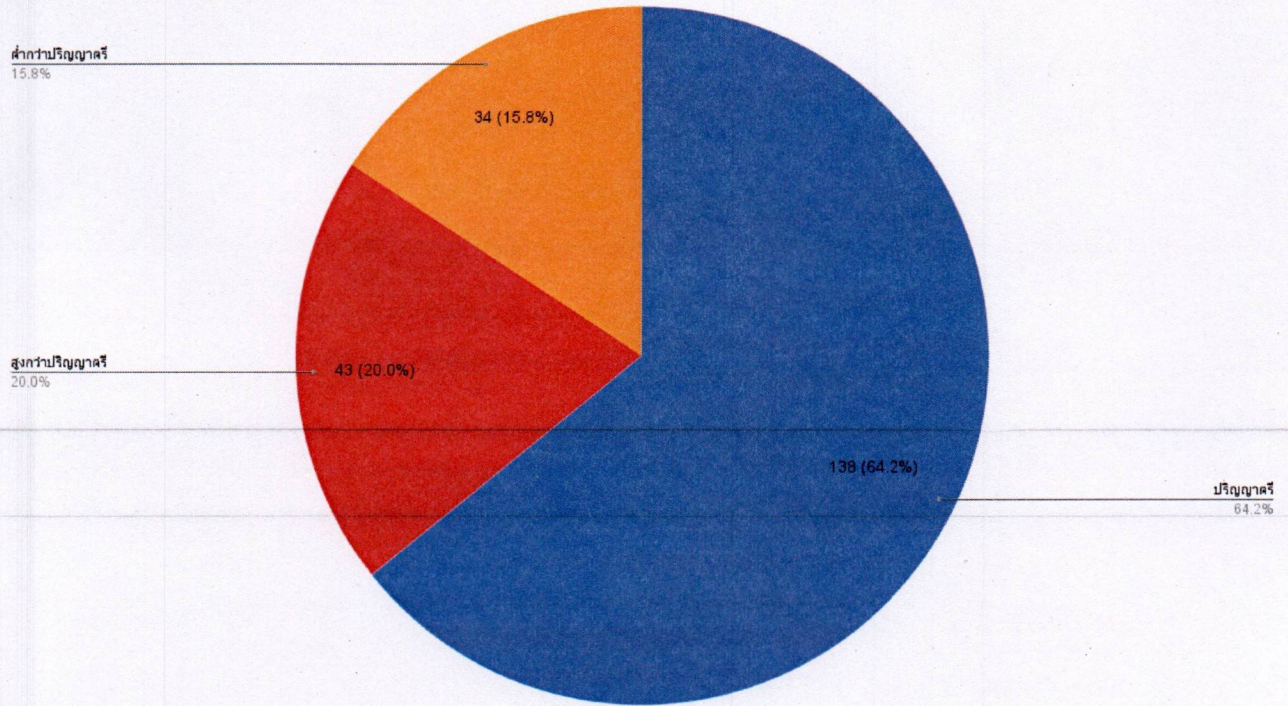
๑.๓ อายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล จำนวนทั้งสิ้น ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีอายุ ต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และอายุ ๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔ และ อายุ ๔๐ - ๖๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓ และ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

จำนวนของ 1.3 อายุ

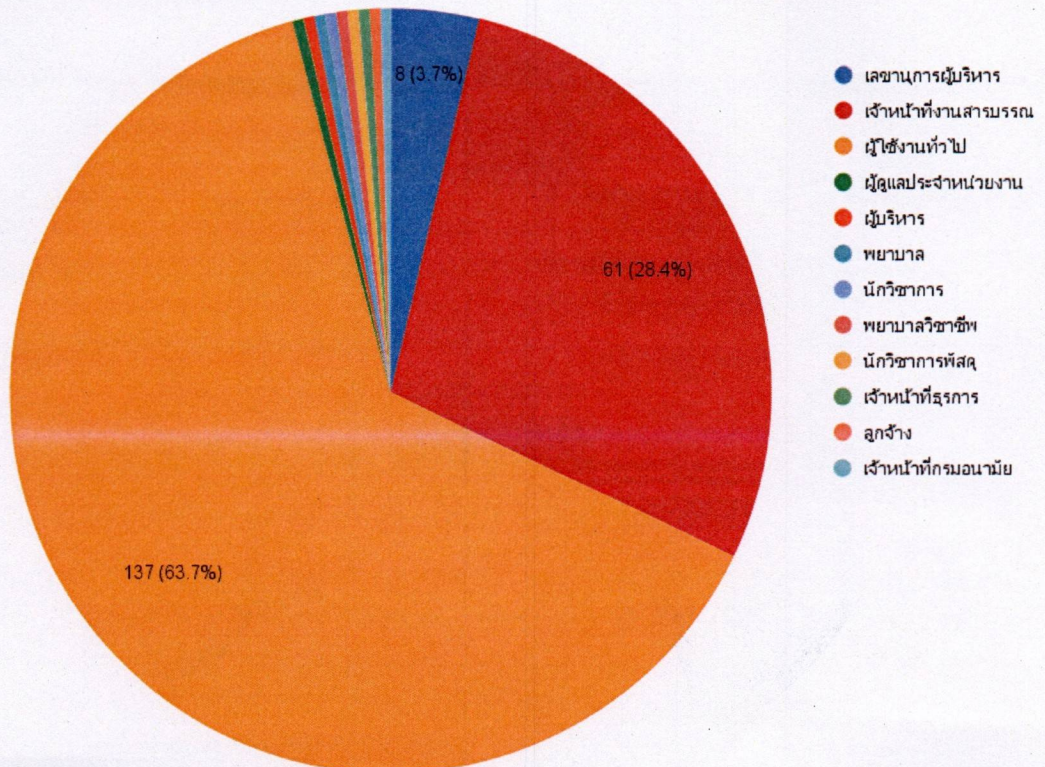


๑.๔ วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล จำนวนทั้งสิ้น ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดย ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘ และปริญญาตรี จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐

จำนวนของ 1.4 วุฒิการศึกษา



๑.๕ สถานะผู้ใช้งานของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล จำนวนทั้งสิ้น ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดย เจ้าหน้าที่สารบรรณ จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔ และเลขานุการผู้บริหาร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗ และผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗ และอื่นๆ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
2.1 ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล	72	99	40	4	0	4.15	มาก
	33.80	46.48	18.78	1.88	0.00		
2.2 ความชัดเจนของข้อความในเมนูการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล	65	105	43	2	0	4.12	มาก
	30.52	49.30	20.19	0.94	0.00		
2.3 ขั้นตอนของการออกเลขที่เอกสารส่งออก	69	97	48	1	0	4.13	มาก
	32.39	45.54	22.54	0.47	0.00		
2.4 ขั้นตอนการลงรับเอกสารจากภายนอก	67	101	45	2	0	4.12	มาก
	31.46	47.42	21.13	0.94	0.00		
2.5 ความสะดวกในการสืบค้นเอกสาร	71	91	42	10	1	4.07	มาก
	33.33	42.72	19.72	4.69	0.47		
2.6 การแจ้งเตือนของสถานะเอกสาร	70	88	53	4	0	4.08	มาก
	32.86	41.31	24.88	1.88	0.00		
2.7 ความสะดวกในการรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณดิจิทัล	77	103	32	2	1	4.22	มาก
	36.15	48.36	15.02	0.94	0.47		
2.8 การร่างหนังสือราชการในระบบสารบรรณดิจิทัล	52	88	59	11	5	3.83	มาก
	24.41	41.31	27.70	5.16	2.35		
2.9 ความสะดวกในการแก้ไขหนังสือในระบบสารบรรณดิจิทัล	54	94	58	6	3	3.92	มาก
	25.35	44.13	27.23	2.82	1.41		
สรุป	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น					4.07	มาก
	ร้อยละ						

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับ ความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๑

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๑ แจ้งเตือนไปที่อีเมล หรือ โลก จะสะดวกกว่า
- ๒ เวลาส่งต่องานเลือกยากมาก ไม่มีเลือกหนังสือหลายฉบับส่งให้คนเดียว
- ๓ อยากให้สามารถหมุนหน้ากระดาษจากเปิดในระบบได้ เพื่อความสะดวกในการอ่านเอกสารต่างๆ
- ๔ อยากให้เลขที่จองไว้ล่วงหน้า สามารถใช้กับเอกสารที่ออกเป็นดิจิทัลได้
- ๕ อยากให้การสร้าง Short URL และ QR Code สามารถใช้งานได้จริงๆ
- ๖ ระบบสารบัญใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ทราบประกาศต่างๆ ทั้งการรับโอน/ย้าย การประชุม/อบรม ด้วยไม่ได้ส่งมาในระบบให้ทุกคน และในเมนูการค้นหาเอกสาร ได้แต่รู้ว่าส่งไปไหน ไม่สามารถดูรายละเอียดได้ ควรจะมีการส่งให้ทุกคนในหนังสือของประกาศของกรม หรือของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรืออาจเป็นผู้สนใจสามารถรับรู้ได้ "ระบบสารบัญใหม่ ทำให้ปิดหูปิดตาเจ้าหน้าที่" ไม่สอดคล้องกับ ITA
- ๗ การค้นหาหนังสือ ไม่สามารถหาไฟล์หนังสือที่แนบมาได้
- ๘ ควรให้ผู้รับผิดชอบการใช้งานให้ครบทุกฟังก์ชัน หรือให้ลงประเมินการใช้งาน แต่ละหน่วยงาน ในการเข้าใช้ระบบงาน และเน้นย้ำให้ผู้บริหารทุกระดับ เข้าใช้งานด้วย
- ๙ ควรใช้อย่างจริงจังในทุกกลุ่มผู้ใช้งาน
- ๑๐ นอกจากระบบการรับ-ส่ง หนังสือ ควรพัฒนาระบบหรือแนวทางการทำหนังสือราชการที่เป็น paperless อย่างแท้จริง
- ๑๑ หน้าจอขอบ Exit แจ้งเตือนในเมลล์เยอะเกินไป
- ๑๒ ในการออกเลขหนังสือ ในหัวข้อ "เรียน" อยากให้มีชื่อของหน่วยงานต่างๆไว้ให้คลิกเลือก โดยที่ไม่ต้องพิมพ์เอง
- ๑๓ ขอให้ มี flowchart เพื่อใช้ในการศึกษา เข้าใช้ระบบ นอกจากวิดีโอแนะนำการใช้งาน
- ๑๔ ระบบบางวันใช้เวลาในการโหลดเอกสารนาน และบางเครื่องมือยังใช้งานได้ไม่เสถียร
- ๑๕ การแก้ไขหลังเสนอพิจารณาน่าจะมีระบบย้อนหลังแทนการยกเลิกพิจารณา
- ๑๖ อัปเดตข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์
- ๑๗ หนังสือกองส่งไปยังกองคลังแล้วกองคลังส่งกลับมาแก้ไขกองแก้ไขแล้วส่งกลับไปยังกองคลังทำไมไม่มาขึ้นหน้าปัจจุบันเราต้องไปค้นหาหนังสือรับและเลือกทะเบียนรายเล่ม ซึ่งมันค้นหายาก
- ๑๘ อยากให้เห็นสถานะหนังสือได้ทั้งหมด ของสำนักอื่นด้วยจะดีมากค่ะ และยังมีความไม่เข้าใจในบางฟังก์ชัน อยากให้จัดอบรมการใช้งานอีกรอบค่ะ
- ๑๙ ระบบช้าบ่อยค่ะ
- ๒๐ สแกนเอกสารทุกฉบับ
- ๒๑ ระบบอาจจะช้าบ้าง
- ๒๒ อยากให้มีคลิกเลือกสำเนาได้, เก็บข้อมูล ในระบบ สัก๕ปีในระบบ
- ๒๓ ควรมีการแจ้งเตือนวิธีใดวิธีหนึ่งให้รู้เวลามีหนังสือเข้าในระบบ
- ๒๔ ใช้งานช่วงแรกสะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันระบบเริ่มช้า และการสืบค้นหนังสือ ต้องค้นหาหน้าค้นหาทั้งหมดแล้วเลื่อนดู ไม่สามารถค้นจากเลขหนังสือได้แล้วค่ะ
- ๒๕ หนังสือด่วนที่สุด ไม่แสดงสถานะหรือแจ้งเตือนในหน้าแรก เหมือนกับสารบรรณระบบเก่า
- ๒๖ อยากให้มีการจัดอบรมนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้งค่ะ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม โทร ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๐๕

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๑/๑๕๕๕

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณดิจิทัล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก ผู้อำนวยการกองทุกกอง
ผู้อำนวยการศูนย์ทุกศูนย์ ผู้อำนวยการสถาบันทุกสถาบัน
ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม เลขาธิการกรม

ด้วยสำนักงานเลขาธิการกรม มีภารกิจหลักในการดูแล กำกับ และให้คำปรึกษาด้านการปฏิบัติงานสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยงานภายในกรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณปัจจุบันได้มีการนำระบบสารบรรณดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สำนักงานเลขาธิการกรม โดยกลุ่มอำนวยการ จึงขอความอนุเคราะห์หน่วยงานท่าน มอบหมายผู้ปฏิบัติหน้าที่สารบรรณ และผู้ใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจดังกล่าว ตามรายละเอียด QR Code ที่ปรากฏแนบท้าย ภายในวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินดังกล่าว ด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดทอง)
เลขาธิการกรม



แบบประเมินความพึงพอใจ
การใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล กรมอนามัย

คำชี้แจง แบบประเมินความพึงพอใจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นเรื่องการใช้ประโยชน์ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อ การใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล กรมอนามัยและเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบสารบรรณดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบ

1. ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 หน่วยงาน
- 1.2 เพศ หญิง ชาย
- 1.3 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26 - 40 ปี 40 - 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
- 1.4 วุฒิการศึกษา
- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆระบุ.....
- 1.5 สถานะผู้ใช้งาน
- เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เลขานุการผู้บริหาร
- ผู้ใช้งานทั่วไป อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย ในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล					
2. ความชัดเจนของข้อความในเมนูการใช้งานระบบสารบรรณดิจิทัล					
3. ขั้นตอนของการออกเลขที่เอกสารส่งออก					
4. ขั้นตอนการลงรับเอกสารจากภายนอก					
5. ความสะดวกในการสืบค้นเอกสาร					
6. การแจ้งเตือนของสถานะเอกสาร					
7. ความสะดวกในการรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณดิจิทัล					
8. การร่างหนังสือราชการในระบบสารบรรณดิจิทัล					
9. ความสะดวกในการแก้ไขหนังสือในระบบสารบรรณดิจิทัล					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....