

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลด้านต่างประเทศ 1

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ

ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ และได้สื่อสารประชาสัมพันธ์วิธีการเข้าถึงและใช้งานระบบฐานข้อมูล รวมถึงขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก คือ คณะกรรมการความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมอนามัย ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบฐานข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงาน

ในการประเมินความความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น	1.00 - 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	1.50 - 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเป็น	2.51 - 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	3.51 - 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเป็น	4.51 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวนผู้ประเมิน
ชาย	5
หญิง	23

อายุ	จำนวนผู้ประเมิน
ต่ำกว่า 20 ปี	0
21-30 ปี	5
31-40 ปี	12
41-50 ปี	7
มากกว่า 50 ปี	4

สังกัดหน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
ส่วนกลาง	21
ส่วนภูมิภาค	7

ตำแหน่ง	จำนวนผู้ประเมิน
ผู้อำนวยการ	1
นักวิชาการสาธารณสุข	15
ทันตแพทย์	2
นายแพทย์	1
พยาบาลวิชาชีพ	1
นักโภชนาการ	1
นักวิทยาศาสตร์การแพทย์	1
นักจัดการงานทั่วไป	2
นักทรัพยากรบุคคล	2
เจ้าพนักงานธุรการ	1
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1
หมายเหตุ: ตำแหน่งเดียวกัน ไม่ได้แยกระดับ	

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
สำนักส่งเสริมสุขภาพ	1
สำนักทันตสาธารณสุข	1
สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	2
สำนักโภชนาการ	2
สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	1
กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	1
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	1
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	2
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	4
กองพยากรณ์สุขภาพ	1
กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย	1
กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ	1
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	2
สถาบันพัฒนาสุขภาพระเทศเมือง	1

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ	1
ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่	1
ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี	1
ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี	1
ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	1
กลุ่มตรวจสอบภายใน	1
หน่วยงานส่วนภูมิภาค (ไม่ระบุชื่อ)	1

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการระบบฐานข้อมูล	จำนวนผู้ประเมิน	ร้อยละ
สืบค้นข้อมูล	13	46.43
ใช้ในการวางแผน / ประกอบการตัดสินใจ / ประกอบการทำงานตามพันธกิจ	4	14.29
สืบค้นข้อมูล <u>และ</u> ใช้ในการวางแผน / ประกอบการตัดสินใจ / ประกอบการทำงานตามพันธกิจ	11	39.29

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของการใช้บริการระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศของบุคลากรกรมอนามัย

ลำดับที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		
ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ								
1	การเข้าถึงฐานข้อมูลมีขั้นตอนที่ง่ายสะดวก รวดเร็ว	11	13	4	0	0	4.25	85.0
2	ข้อมูลที่ทำให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน เชื่อถือได้	9	16	3	0	0	4.21	84.3
3	ข้อมูลที่ทำให้บริการมีความทันสมัย	8	14	5	1	0	4.04	80.7
4	ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์	8	17	3	0	0	4.18	83.6
5	การจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่	11	15	1	1	0	4.29	85.7
6	สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาอันสั้น	7	15	5	1	0	4.00	80.0
7	สามารถเป็นแหล่งความรู้ได้	13	11	4	0	0	4.32	86.4

ลำดับที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
8	ฐานข้อมูลของศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	9	16	3	0	0	4.21	84.3
9	ฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	13	12	3	0	0	4.36	87.1
10	หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถสอบถามจากผู้รับผิดชอบได้	10	12	6	0	0	4.14	82.9
ด้านการออกแบบ								
1	ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าโฮมเพจ	15	9	4	0	0	4.39	87.9
2	การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการใช้งาน	8	17	3	0	0	4.18	83.6
3	ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม	16	9	2	1	0	4.43	88.6
4	ความเร็วในการแสดงภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ	14	8	6	0	0	4.29	85.7
ด้านการสนับสนุนและการให้บริการใช้งาน								
1	ผู้ดูแลระบบให้บริการและแก้ไขปัญหารวดเร็ว	14	7	7	0	0	4.25	85.0
2	การให้บริการด้วยความสุภาพ และกิริยาท่าทางที่เหมาะสม	17	7	4	0	0	4.46	89.3
3	การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	15	6	6	1	0	4.25	85.0
ผลคะแนนความพึงพอใจ							4.25	85.0
ระดับความพึงพอใจ							พึงพอใจมาก	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. อยากให้มีกลไกที่ทำให้หน่วยงานวิชาการสามารถส่งข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลต่างประเทศ หรือสามารถอัปโหลดข้อมูลได้โดยตรง โดยให้ ศรป. เป็นผู้ตรวจสอบกรองข้อมูลก่อนเผยแพร่ ขึ้นระบบ เพื่อให้ฐานข้อมูลอัปเดตมากขึ้น
2. เป็นระบบที่เข้าถึงข้อมูลได้ดี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ พบว่าผลคะแนน อยู่ที่ 4.25 คะแนน คิดเป็นระดับความพึงพอใจ “มาก”

ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ “การให้บริการด้วยคุณภาพ และกิริยาท่าทางที่เหมาะสม” และ “ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม” ซึ่งได้คะแนน 4.46 และ 4.43 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ “สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาอันสั้น” และ “ข้อมูลที่ให้บริการมีความทันสมัย” ซึ่งได้คะแนน 4.00 และ 4.04 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการในการพัฒนาฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ คือ

1. ขอให้พัฒนาปุ่มค้นหา เนื่องจากหายาก ปุ่มมีขนาดเล็ก และการพิมพ์ค้นหา ถ้าไม่พิมพ์คำเต็มหรือที่ถูกต้อง จะหาไม่เจอ ควรปรับให้ค้นหาคำที่ใกล้เคียงได้
2. แนะนำให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้งานและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล

สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อระบบฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติ งานวิจัย ณ
ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย
รอบ 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2566)

เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2566 ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศได้ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติ งานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย เพื่อแจ้งสถานการณ์ส่งรายงาน และใช้เป็นฐานข้อมูลบันทึกผลการเดินทางไปราชการต่างประเทศของกรมอนามัย โดยมีผู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องตอบรับทั้งหมด 19 ราย มีหน่วยงานสังกัดกรมอนามัยทั้งหมด 16 หน่วย มีจำนวนผู้ประเมินจากส่วนกลาง 17 คน และส่วนภูมิภาค 2 คน ซึ่งประเภทผู้รับบริการมี 1) เจ้าหน้าที่กรมอนามัยจำนวน 16 คน 2) ข้าราชการระดับปฏิบัติงานจำนวน 2 คน และ 3) ผู้บริหารระดับกรม/กอง/สำนัก/ศูนย์ฯ/สถาบันจำนวน 1 คน ประเด็น โดยศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ ดังนี้

ส่วนที่ 1: ประเภทรายการเดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
1	ประชุม/สัมมนา	10	52.6
2	ฝึกอบรม	5	26.3
3	ศึกษาดูงาน	3	15.7
4	ลาศึกษา	1	5.2

ประเภทงบประมาณ

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
1	งบอื่นๆจากหน่วยงานนอกกรม อนามัย	11	91.6
2	กรมงบรายจ่ายอื่นกรมอนามัย	1	8.3

ส่วนที่ 2

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ

ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น	1.00 - 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	1.50 - 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเป็น	2.51 - 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	3.51 - 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเป็น	4.51 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1	1.1 การให้คำปรึกษา เรื่อง งบ รายจ่ายอื่น การประมาณการ ค่าใช้จ่ายโดยงบรายจ่ายอื่น หรือ งบประมาณจากแหล่งทุนอื่น ฯลฯ	13	1	3	0	0	4.42	88.4
2	1.2 การให้คำปรึกษา เรื่อง การทำ หนังสือเดินทางราชการ/วิชา	13	1	3	0	2	4.21	84.2
3	1.3 การขออนุมัติตัวบุคคล	8	14	5	1	0	4.1	82
4	1.4 การส่งรายงานสรุปผลการ เดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ	12	3	2	1	2	4	80
5	1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมี ความเหมาะสม	10	4	2	1	2	4	80
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								

ลำดับ ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	2.1 ความสุภาพ อ่อนน้อม และมี มนุษยสัมพันธ์	12	3	2	0	1	4.21	84.2
2	2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	12	3	2	0	1	4.21	84.2
3	2.3 การให้บริการเท่าเทียมกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	12	3	2	0	1	4.21	84.2
3. ด้านช่องทางการติดต่อ								
1	3.1 โทรศัพท์	12	4	2	0	1	4.3	86
2	3.2 LINE	13	3	2	0	1	4.42	88.4
3	3.3 E-mail	15	6	6	1	0	4.25	85
4	3.4 ติดต่อที่สำนักงานโดยตรง	13	3	2	0	1	4.42	88.4
ผลคะแนนความพึงพอใจ							4.22	84.5
ระดับความพึงพอใจ							พึงพอใจมาก	

ประเด็นที่ควรปรับปรุงและข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี

ประเด็นที่ควรปรับปรุง

- ไม่มี

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- เจ้าหน้าที่ พร้อมให้คำปรึกษา ให้การประสานงานดีมาก

- อยากให้ขับเคลื่อนการประชาสัมพันธ์ใช้งานระบบและใช้ประโยชน์ข้อมูล ซึ่งอาจนำเข้าวาระการประชุมกรรมการอีกครั้ง และขอความร่วมมือหน่วยต่างๆประชาสัมพันธ์