

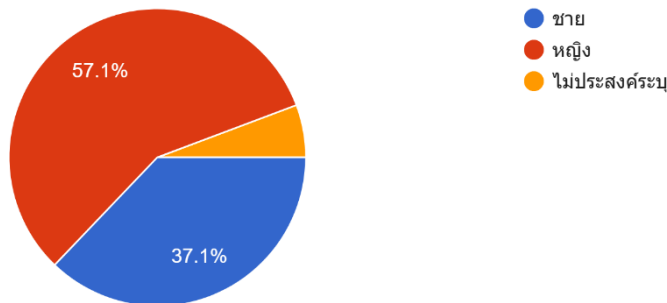
รายงานกิจกรรมที่ 2.1 พัฒนาการให้บริการและระบบ E-service  
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบ E-Service สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบ E-Service สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบ E-Service กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ โดยสำรวจระหว่างวันที่ 6 มกราคม – 4 กุมภาพันธ์ 2568 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบ E-Service ของกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ กรมอนามัย และเพื่อพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่มและยกระดับคุณภาพงานในยุคดิจิทัล มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 35 คน สรุปผลดังนี้

### 1. ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

#### 1.1 เพศ

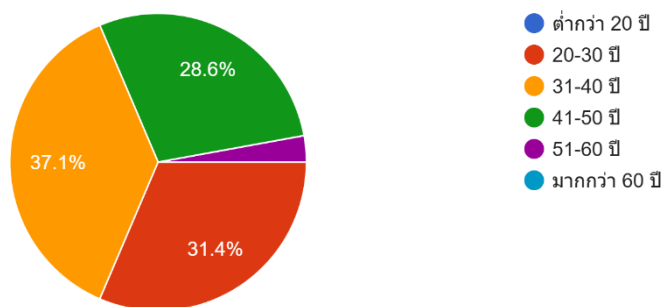
ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.1 รองลงมา คือ เพศชาย ร้อยละ 37.1 และไม่ประสงค์ระบุเพศ ร้อยละ 5.7 ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงเพศผู้ตอบแบบสำรวจ

#### 1.2 อายุ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พบว่า ช่วงอายุที่ตอบมากที่สุด อันดับแรก คือ 31-40 ปี ร้อยละ 37.1 รองลงมาคือ 20-30 ปี ร้อยละ 31.4 และ 41-50 ปี ร้อยละ 28.6 ตามลำดับ ดังรูปที่ 2

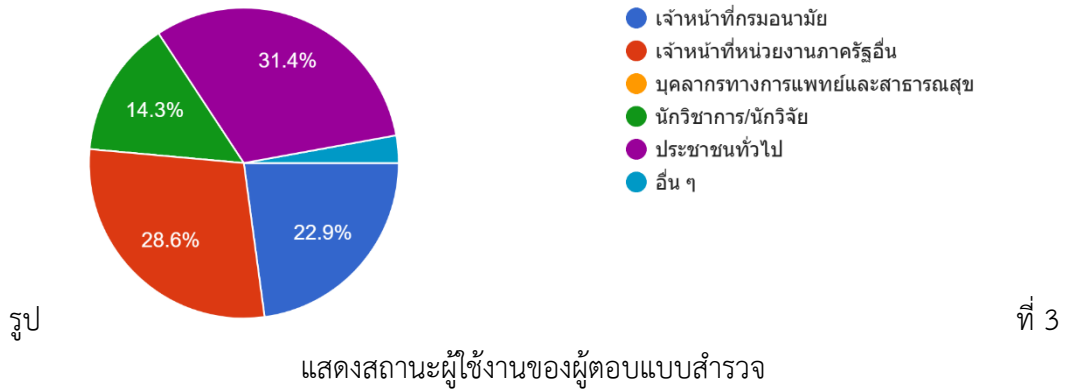


รูปที่ 2 แสดงอายุผู้ตอบ

แบบสำรวจ

#### 1.3 สถานะผู้ใช้งาน

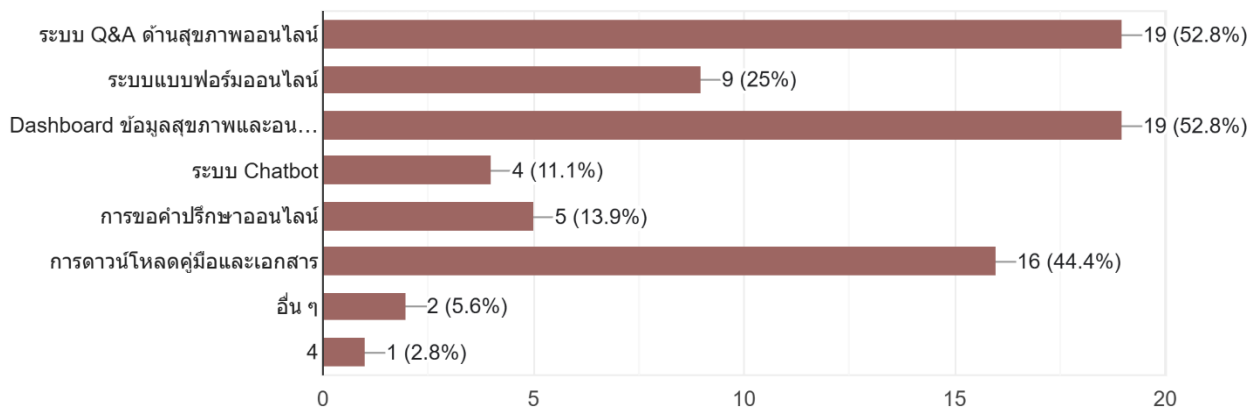
จากผลการสำรวจสถานะผู้ใช้งานขอผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ 3 อันดับแรก พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐอื่น ร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 31.4 และ เจ้าหน้าที่กรมอนามัย ร้อยละ 22.9 ตามลำดับ ดังรูปที่ 3



#### 4. การใช้บริการใดบ้างในระบบ E-Service

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการในระบบ E-Service ของกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ระบบ Q&A ด้านสุขภาพออนไลน์ และ Dashboard ข้อมูลสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ การดาวน์โหลดคู่มือและเอกสาร ร้อยละ 44.4 และการดาวน์โหลดคู่มือและเอกสาร ร้อยละ 25 ตามลำดับ ดังรูปที่ 4

รูปที่ 4 แสดงการให้บริการใดบ้างในระบบ E-Service ผู้ตอบแบบสำรวจ



#### 2. ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

คะแนนความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

##### 2.1 ด้านการเข้าถึงและการใช้งาน

หัวข้อประเมิน	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1

ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ	51.4	31.4	2.9	2.9	11.4
ความง่ายในการใช้งาน	40.0	42.9	2.9	5.7	11.4
ความเร็วในการตอบสนอง	40.0	42.0	5.6	2.9	8.6
ความเสถียรของระบบ	42.9	40.0	2.9	5.7	8.6

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ด้านการเข้าถึงและการใช้งานของผู้ตอบแบบสำรวจให้ความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ พบว่า

- ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.4
- ความง่ายในการใช้งาน อยู่ที่ระดับมาก ร้อยละ 42.9
- ความเร็วในการตอบสนอง อยู่ที่ระดับมาก ร้อยละ 42.0
- ความเสถียรของระบบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 42.9

## 2.2 ด้านเนื้อหาและข้อมูล

หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความถูกต้องของข้อมูล	48.6	37.1	2.9	2.9	11.4
ความครบถ้วนของข้อมูล	57.1	31.4	2.9	-	11.4
ความชัดเจนของข้อมูล	48.6	34.3	2.9	-	11.4
ความทันสมัยของข้อมูล	48.6	25.7	2.9	-	11.4

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ด้านเนื้อหาและข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจให้ความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ พบว่า

- ความถูกต้องของข้อมูล อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.6
- ความครบถ้วนของข้อมูล อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.1
- ความชัดเจนของข้อมูล อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.6
- ความทันสมัยของข้อมูล อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.6

## 2.3 ด้านการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความรวดเร็วในการตอบคำถาม	48.6	40.0	2.9	2.9	8.6
ความชัดเจนของคำตอบ	51.4	34.3	5.7	-	11.4
การแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด	51.4	34.3	5.7	-	11.4
ความสุภาพในการให้บริการ	60.0	25.7	5.7	-	11.4

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ด้านการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจให้ความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ พบว่า

- ความรวดเร็วในการตอบคำถาม อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.6
- ความชัดเจนของคำตอบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.4

- การแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.4
- ความสุภาพในการให้บริการ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 60

### ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- มีระบบการให้ความช่วยเหลือออนไลน์ตลอด 24 ชม.
- เพิ่มคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย
- มีระบบแจ้งเตือนสถานะการดำเนินการที่ชัดเจน

#### สรุป

จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อระบบ E-Service สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ โดยสำรวจระหว่างวันที่ 6 มกราคม – 4 กุมภาพันธ์ 2568 และเพื่อพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่มและยกระดับคุณภาพงานในยุคดิจิทัล มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 35 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.1 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจที่ตอบมากที่สุด คือ 31-40 ปี ร้อยละ 37.1 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐอื่น ร้อยละ 28.6 และประชาชนทั่วไป ร้อยละ 31.

ทั้งนี้พบว่า บริการที่ผู้ใช้งานใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ระบบ Q&A ด้านสุขภาพออนไลน์ และ Dashboard ข้อมูลสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ การดาวน์โหลดคู่มือและเอกสาร ร้อยละ 44.4 และการดาวน์โหลดคู่มือและเอกสาร ร้อยละ 25

ในขณะที่ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ พบว่า

- ด้านการเข้าถึงและการใช้งาน : ผู้ใช้พึงพอใจในระดับสูงมากในด้านความสะดวกในการเข้าถึง ร้อยละ 51.4% และความเสถียรของระบบ ร้อยละ 42.9
- ด้านเนื้อหาและข้อมูล: ผู้ใช้พึงพอใจในระดับสูงสุดด้านความครบถ้วนของข้อมูล ร้อยละ 57.1 และความถูกต้อง ความชัดเจน และความทันสมัยของข้อมูล ร้อยละ 48.6
- ด้านการให้บริการ: ผู้ใช้พอใจมากที่สุดในด้านความสุภาพ ร้อยละ 60 ความชัดเจนของคำตอบ และการแก้ไขปัญหาตรงจุด ร้อยละ 51.4

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ได้แก่

- เพิ่มระบบให้ความช่วยเหลือออนไลน์ตลอด 24 ชม.
- ปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้เข้าใจง่ายขึ้น
- เพิ่มระบบแจ้งเตือนสถานะการดำเนินการที่ชัดเจน