ปมท. เลขที่ 2556 วันที่ 0 1 พ.ค. 2563
รอง ปมท. (บ) วันที่ 29 เม.ย. 63 เลขรับที่ 5469 เวลา
งานเลขานุการ สป. วันที่ 29 เม.ย. 2563 8592

**ด่วนที่สุด**

# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. กลุ่มงานติดตามประเมินผลฯ โทร. ๕๑๑๒๙

**ที่** มท ๐๒๑๐.๔/๑๖๗๒ **วันที่** ๒๘ เมษายน ๒๕๖๓

**เรื่อง** การประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป.

**เรียน** ปลัดกระทรวงมหาดไทย

**๑. เรื่องเดิม**

ศสส.สป. ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ๑๒ งานบริการของ ศสส.สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม รวมทั้งเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและเป็นหลักฐานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) (เอกสาร ๑)

**๒. ข้อเท็จจริง**

๒.๑ ตามข้อ ๑. ศสส.สป. ได้ดำเนินการประมวลผลจากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ จากการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๒,๐๕๙ ชุด โดยวิธีการแบ่งคะแนนเฉลี่ย ( $\overline{X}$ ) ค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒.๕๑ และค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ๒.๕๑ แยกความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ (๙๐.๑ – ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ (๗๐.๑ – ๙๐.๐ %) พึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ (๕๐.๑ – ๗๐.๐ %) พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ (๓๐.๑ – ๕๐.๐ %) พึงพอใจน้อย

๒.๒ การประมวลผล สรุปได้ ดังนี้ (เอกสาร ๒)

๒.๒.๑ ภาพรวมงานบริการของ ศสส.สป. ทั้ง ๑๒ งานบริการ เมื่อประมวลผลจากแบบสอบถาม จำนวน ๒,๐๕๙ ชุด ทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๔๘ ประเด็นคำถามพบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ๑๒ งานของ ศสส.สป. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในระดับความพึงพอใจมาก ถึงมากที่สุดค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒.๕๑ จำนวน ๑,๘๙๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๙ และมีความพึงพอใจน้อยค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ๒.๕๑ จำนวน ๑๖๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจในงานบริการของ ศสส.สป.

๒.๒.๒ งานบริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คืองานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเกือบทุกประเด็น มีเพียงประเด็นย่อยที่ ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคืองานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ๑๕.๗๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกประเด็นคำถาม ระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกประเด็นมีเพียงประเด็นย่อยที่ ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

/ ๒.๒.๓ จังหวัด...

๒.๒.๓ จังหวัดที่มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ จังหวัดพังงา จังหวัดชุมพร และจังหวัดสุราษฎร์ธานี หน่วยงานระดับกรมที่มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับ คือ สป. ปค. และ ปภ.

๒.๒.๔ ข้อเสนอแนะ ตามที่ผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ ศสส.สป. มีดังนี้

๑) ควรฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้าน IT
๒) การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
๓) การพัฒนารูปแบบเว็บไซต์กระทรวงมหาดไทยให้มีความทันสมัย
๔) ปรับปรุงความเสถียรของระบบแม่ข่าย
๕) สรรหาและบรรจุบุคลากรตำแหน่งนายช่างไฟฟ้าที่ว่างอยู่ของแต่ละจังหวัด

๓. <u>ข้อพิจารณา</u>

ศสส.พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานบริการเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งหน่วยงานในสังกัด และ ศสข. ๑-๑๒ ทราบและนำผลการสำรวจมาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๓.๒ แจ้งจังหวัด และหน่วยงานในสังกัด กระทรวงมหาดไทย ทราบ

๓.๓ เผยแพร่ผลการสำรวจฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของ ศสส.สป. ที่ www.ict.moi.go.th

๔. <u>ข้อเสนอ</u>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบตามข้อ ๒ และพิจารณาตามข้อ ๓ หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

(นายชัชวาลย์ เบญจสิริวงศ์)
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

② – ลงนามแล้ว
③ – นำเรียน ปมท. เพื่อโปรดทราบ

(นายสมคิด จันทมนร) 30 เม.ย. 13
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ด่วนที่สุด

# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โทร. ๕๑๑๒๙
**ที่** มท ๐๒๑๐.๔/ว.๒๕๔๗ **วันที่** ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓
**เรื่อง** การประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป.
เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการด้านการสื่อสารและสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงงานบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการทั้ง ๑๒ งานบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสามารถ Download ข้อมูลได้ที่ www. ict.moi.go.th หัวข้อ “สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ ศสส.สป. รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓”

จึงเรียนมาเพื่อทราบ ผลสำรวจดังกล่าว เพื่อเป็นการประสานการปฏิบัติงานต่อไป

(นายสมคิด จันทมฤก)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

**ด่วนที่สุด**

ที่ มท ๐๒๑๐.๔/ว๒๕๕๖

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการด้านการสื่อสารและสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงงานบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการทั้ง ๑๒ งานบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสามารถ Download ข้อมูลได้ที่ www.ict.moi.go.th หัวข้อ “สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ ศสส.สป. รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓”

จึงเรียนมาเพื่อทราบ ผลสำรวจดังกล่าว เพื่อเป็นการประสานการปฏิบัติงานต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมคิด จันทมฤก)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กลุ่มงานติดตามประเมินผลฯ
โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๖๐ – ๗๙ ต่อ ๕๑๑๒๙,๕๑๑๒๔
โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๖๕๖๐ – ๗๙ ต่อ ๕๑๑๒๗

# สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
# ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสื่อสารและสารสนเทศ
## ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
## หมวด ๓ รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จัดทำโดย: กลุ่มงานติดตามประเมินผลด้านสารสนเทศและการสื่อสาร
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.
โทร. ๐-๒๒๘๒-๖๕๖๐ – ๗๙ มท. ๕๑๑๒๙
e-mail: moi๐๒๑๐.๔@gmail.com

**คำนำ**

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยรวมทั้งการสนับสนุนด้านการสื่อสารและสารสนเทศแก่ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องโดยเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการบริหารราชการ

เพื่อเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘(๔) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสื่อสารและสารสนเทศของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ และได้ดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีกลุ่มเป้าหมายได้แก่ กรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัด/กลุ่มจังหวัด สำนัก/กอง สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑ – ๑๒ ลูกข่ายทั้ง ๗๖ จังหวัด กรมราชองครักษ์ สำนักนายกรัฐมนตรี และผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นต้น

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ขอขอบคุณส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยทุกภาคส่วนที่กรุณาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการด้านการสื่อสารและสารสนเทศ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ มาพัฒนาและปรับปรุงระบบเพื่อให้การติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงมหาดไทยมีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยเป็นสากลมากยิ่งขึ้นต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
เมษายน ๒๕๖๓

*สารบัญ*


| | หน้า |
|---|---|
| การวิเคราะห์และแปลผล | ๑ |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๑ | ๒ - ๕ |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๒ | ๕ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล | ๕ - ๖ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการติดตั้งระบบรถสื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ | ๖ - ๗ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | ๘ - ๙ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย | ๙ - ๑๐ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ | ๑๐ - ๑๑ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร | ๑๑ - ๑๒ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการตรวจซ่อมอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร | ๑๒ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ | ๑๓ - ๑๔ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT | ๑๔ - ๑๕ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) | ๑๖ - ๑๗ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย | ๑๗ - ๑๘ |
| การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย | ๑๙ - ๒๐ |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๓ | ๒๐ |
| ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกแต่ละงานบริการ | ๒๑ |
| คณะผู้จัดทำ | ๒๒ |

## การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

การประเมินระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การประเมินเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่ง ศสส.สป. ได้จัดทำแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยกำหนดแนวทางในการประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดในเรื่อง การกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ ประชากรที่ใช้ในการประเมิน กรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัด/กลุ่มจังหวัด สำนัก/กอง สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑ – ๑๒ ลูกข่ายทั้ง ๗๖ จังหวัด กรมราชองครักษ์ สำนักนายกรัฐมนตรี และผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

การกำหนดประชากร ผู้รับบริการของ ศสส.สป.

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (๑๙๖๗)[๑] โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ ๙๕ % ความผิดพลาดไม่เกิน ๕ % ดังนี้

$$n = \frac{N}{๑ + N(e)^{๒}}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (๓๙๔)

N = จำนวนประชากร (๒๗,๐๐๐)

e = ๐.๐๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕

(Yamane, T. ๑๙๖๗. Elementary Sampling Theory, USA: Prentice Hall)

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ ๓๙๔ ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มเป็นงานบริการละ ๒๐ ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒,๐๕๙ ชุด (อนุมานว่า ๑ ชุด ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน) โดยให้ผู้รับบริการเลือกตอบใน ๑๒ งานบริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกได้ดังนี้ จังหวัด/กลุ่มจังหวัด จำนวน ๑,๕๐๒ ชุด กรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๑๘๙ ชุด สำนัก/กอง ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๑๙๘ ชุด ผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑๐๙ ชุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๓๖ ชุด กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒๔ ชุด การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลเป็นตัวเลข เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจง่ายขึ้น โดยใช้ตาราง (Tables) ค่าความถี่ (จำนวน) และร้อยละ ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

การประมวลผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. แบ่งคะแนนเฉลี่ย ( $\overline{X}$ ) ค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒.๕๑ และค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ๒.๕๑ แยกความพึงพอใจเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ (๙๐.๑ – ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด
๒. ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ (๗๐.๑ – ๙๐.๐ %) พึงพอใจมาก
๓. ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ (๕๐.๑ – ๗๐.๐ %) พึงพอใจปานกลาง
๔. ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ (๓๐.๑ – ๕๐.๐ %) พึงพอใจน้อย

**เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ – ส่วนที่ ๓**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๑**

**ตาราง ๑** จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล และลักษณะการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้รับบริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการติดต่อ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๑.๑ เพศ** | | |
| ชาย | ๑,๑๐๑ | ๕๓.๔๗ |
| หญิง | ๙๕๖ | ๔๖.๔๓ |
| ไม่ระบุ | ๒ | ๐.๑๐ |
| **๑.๒ อายุ** | | |
| ๓๐ - ๓๙ ปี | ๖๔๑ | ๓๑.๑๓ |
| ๔๐ - ๔๙ ปี | ๕๙๒ | ๒๘.๗๕ |
| ๒๐ - ๒๙ ปี | ๔๐๘ | ๑๙.๘๒ |
| ๕๐ - ๕๙ ปี | ๓๘๙ | ๑๘.๘๙ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๒๐ | ๐.๙๗ |
| ไม่ระบุ | ๙ | ๐.๔๔ |
| **๑.๓ ระดับการศึกษา** | | |
| ปริญญาตรี | ๑,๑๙๗ | ๕๘.๑๔ |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๕๐๕ | ๒๔.๕๓ |
| ปริญญาโท | ๓๓๙ | ๑๖.๔๖ |
| ปริญญาเอก | ๖ | ๐.๒๙ |
| ไม่ระบุ | ๑๒ | ๐.๕๘ |
| **๑.๔ ตำแหน่ง** | | |
| นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | ๔๘๕ | ๒๓.๕๖ |
| นายช่างไฟฟ้า | ๓๔๓ | ๑๖.๖๖ |
| เจ้าพนักงานธุรการ | ๒๐๓ | ๙.๘๖ |
| นักจัดการงานทั่วไป | ๑๘๐ | ๘.๗๔ |
| นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | ๑๔๖ | ๗.๐๙ |
| นักทรัพยากรบุคคล | ๑๐๖ | ๕.๑๕ |
| อื่น ๆ | ๕๗๖ | ๒๗.๙๗ |
| ไม่ระบุ | ๒๐ | ๐.๙๗ |

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๑**

**ตาราง ๒** แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการ ช่องทางและลักษณะการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยผู้รับบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการติดต่อ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๑.๕ กลุ่มผู้ขอรับบริการ** | | |
| จังหวัด/กลุ่มจังหวัด | ๑,๕๐๒ | ๗๒.๙๕ |
| สำนัก / กอง สป.มท. | ๑๙๘ | ๙.๖๒ |
| กรมในสังกัด มท. | ๑๘๙ | ๙.๑๘ |
| องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | ๓๖ | ๑.๗๕ |
| ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒๔ | ๑.๑๗ |
| อื่นๆ | ๑๐๙ | ๕.๒๙ |
| ไม่ระบุ | ๑ | ๐.๐๕ |
| **๑.๖ ช่องทางที่ผู้ขอรับบริการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย** | | |
| มาติดต่อด้วยตนเอง | ๙๒๒ | ๔๔.๗๘ |
| ทางโทรศัพท์ | ๘๒๓ | ๓๙.๙๗ |
| Application Line | ๑๕๘ | ๗.๖๗ |
| ทาง e-mail | ๔๐ | ๑.๙๔ |
| ทางจดหมาย | ๒๘ | ๑.๓๕ |
| อื่นๆ | ๘๗ | ๔.๒๒ |
| ไม่ระบุ | ๑ | ๐.๐๕ |
| **๑.๗ ติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในลักษณะใด** | | |
| รับบริการ | ๑,๔๘๓ | ๗๒.๐๓ |
| ประสานงาน | ๒๓๗ | ๑๑.๕๑ |
| ขอข้อมูล | ๑๖๑ | ๗.๘๒ |
| ปรึกษางาน | ๑๓๑ | ๖.๓๖ |
| อื่นๆ | ๔๕ | ๒.๑๙ |
| ไม่ระบุ | ๒ | ๐.๙ |

**การแปลความหมาย**

**จากตาราง ๑ และ ตารางที่ ๒** (ข้อมูลส่วนบุคคล) ผู้ใช้บริการเพศชาย จำนวน ๑,๑๐๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๗ เพศหญิง จำนวน ๙๕๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๓ และไม่ระบุเพศ จำนวน ๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีช่วงอายุระหว่าง ๓๐–๓๙ ปี จำนวน ๖๔๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๓ รองลงมาคืออายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๕๙๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๔๐๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๒ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๓๘๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๙ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุปฏิบัติงานมีเพียงร้อยละ ๐.๙๗ ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้น และร้อยละ ๐.๔๔ ไม่ระบุอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑,๑๙๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๔ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๐๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๓ ปริญญาโท จำนวน ๓๓๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๖ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระดับการศึกษาจะอยู่ในช่วง ปริญญาตรี – ปริญญาโท มีเพียงร้อยละ ๐.๒๙ ที่จบปริญญาเอก และร้อยละ ๐.๕๘ ไม่ระบุวุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ดังนี้ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน ๔๘๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๖ ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้า จำนวน ๓๔๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน ๒๐๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๖ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน ๑๘๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๔ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน ๑๔๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๙ ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล จำนวน ๑๐๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๕ ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน ๕๗๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๗ และไม่ระบุตำแหน่ง จำนวน ๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นจังหวัด/กลุ่มจังหวัด จำนวน ๑,๕๐๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕ สำนัก/กอง สป.มท. จำนวน ๑๙๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๒ กรมในสังกัด มท. จำนวน ๑๘๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๘ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๓๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๗ อื่นๆ จำนวน ๑๐๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๙ และ ไม่ระบุกลุ่มผู้ขอรับบริการ จำนวน ๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๕

**ข้อมูลช่องทางและลักษณะการติดต่อขอรับบริการ** ช่องทางที่ผู้ขอรับบริการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มาติดต่อด้วยตนเองและติดต่อทางโทรศัพท์มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๙๒๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๘ และติดทางโทรศัพท์ จำนวน ๘๒๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๗ ทาง Application จำนวน ๑๕๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗ ทาง e-mail จำนวน ๔๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ ทางจดหมาย จำนวน ๒๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ อื่นๆ จำนวน ๘๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๓ และไม่ระบุจำนวน ๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๕ ลักษณะการติดต่อกับหน่วยงานขอรับบริการ จำนวน ๑,๔๘๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒ ประสานงาน จำนวน ๒๓๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๑ ขอข้อมูล จำนวน ๑๖๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๒ ปรึกษางาน จำนวน ๑๓๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๖ อื่นๆ จำนวน ๔๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๙ และไม่ระบุลักษณะการติดต่อคิดเป็นร้อยละ ๐.๙

**การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๑**

**ตาราง ๓** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละงานบริการของ ศสส.สป.

| ประเภทงานบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ๑.งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) | ๗๙๐ | ๓๘.๓๗ |
| ๒.งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | ๓๒๔ | ๑๕.๗๔ |
| ๓.งานบริการระบบโทรศัพท์ / โทรสารมหาดไทย | ๓๐๔ | ๑๔.๗๖ |
| ๔.งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ | ๑๓๕ | ๖.๕๕ |
| ๕.งานบริการติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมเคลื่อนที่ | ๑๒๔ | ๖.๐๒ |
| ๖.งานบริการฝึกอบรมด้านความรู้ ICT | ๘๖ | ๔.๑๘ |
| ๗.งานบริการตรวจสอบ อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร | ๖๔ | ๓.๑๑ |
| ๘.งานบริการตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร | ๕๙ | ๒.๘๗ |
| ๙.งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย | ๕๔ | ๒.๖๒ |
| ๑๐.งานบริการการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) | ๕๐ | ๒.๔๓ |
| ๑๑.งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ | ๓๘ | ๑.๘๕ |
| ๑๒.งานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย | ๓๑ | ๑.๕๐ |
| **รวม** | **๒,๐๕๙** | **๑๐๐** |

**การแปลความหมาย**

**จากตาราง ๓.** พบว่า งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) มีผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด จำนวน ๗๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๗ รองลงมางานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๓๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๔ ตามมาด้วยงานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๖ งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน ๑๓๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๕ งานบริการติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม จำนวน ๑๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๒ งานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT จำนวน ๘๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๘ งานบริการตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์สื่อสารจำนวน ๖๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑ งานบริการตรวจซ่อมอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร จำนวน ๕๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๗ งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๕๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๒ งานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) จำนวน ๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓ งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ จำนวน ๓๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๕ และงานบริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ งานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย จำนวน ๓๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐

**การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๒**

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ ๒

**ตาราง ๔** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๕๙๖๓ | ๐.๘๔๓๙ | มากที่สุด |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๕๓๗๘ | ๐.๘๙๖๓ | มากที่สุด |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๖๐๐๙ | ๐.๘๗๓๙ | มากที่สุด |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๖๐๕๕ | ๐.๘๗๘๖ | มากที่สุด |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๖๔๘๗ | ๐.๘๒๓๓ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๖๔๑๐ | ๐.๘๓๗๖ | มากที่สุด |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๖๑๓๓ | ๐.๘๓๖๓ | มากที่สุด |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๖๑๐๒ | ๐.๘๔๗๗ | มากที่สุด |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๖๑๔๘ | ๐.๘๓๙๘ | มากที่สุด |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๖๑๖๓ | ๐.๘๖๔๙ | มากที่สุด |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๕๙๑๗ | ๐.๙๒๔๖ | มากที่สุด |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๕๒๗๐ | ๐.๙๕๘๑ | มากที่สุด |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๔๗๓๐ | ๐.๙๙๒๙ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๕๗๐๑ | ๐.๙๒๘๑ | มากที่สุด |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๕๕๔๗ | ๐.๙๓๔๑ | มากที่สุด |

**จากตาราง ๔** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๖๑๐๒, S.D. = ๐.๘๔๗๗) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกือบทุกประเด็น มีเพียงประเด็นที่ ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ตาราง ๕** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการติดตั้งระบบรถสื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๐๑๐๘ | ๑.๔๒๕๕ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๓.๘๓๘๗ | ๑.๔๒๔๐ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๐๘๖๐ | ๑.๔๔๑๗ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๐๔๓๐ | ๑.๔๒๘๗ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๒๒๕๘ | ๑.๒๘๗๙ | มาก |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๑๘๒๘ | ๑.๓๑๙๔ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๑๒๙๐ | ๑.๓๖๑๗ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๑๕๐๕ | ๑.๓๔๓๖ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๑๙๓๕ | ๑.๓๓๐๐ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๔๕๐๓ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๐๗๕๓ | ๑.๔๖๐๙ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๓.๘๒๘๐ | ๑.๕๖๓๒ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๐๐๐๐ | ๑.๔๗๓๘ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๐๒๑๕ | ๑.๔๙๕๔ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๓.๙๗๘๕ | ๑.๔๘๘๒ | มาก |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๔.ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ | | | |
| ๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์ | ๓.๙๘๙๒ | ๑.๕๕๕๔ | มาก |
| ๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก | ๓.๙๕๗๐ | ๑.๕๓๗๔ | มาก |
| ๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น | ๓.๘๔๙๕ | ๑.๕๑๖๕ | มาก |
| ๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม | ๓.๙๘๙๒ | ๑.๔๙๑๙ | มาก |
| ๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | ๔.๐๐๐๐ | ๑.๔๗๓๘ | มาก |
| ๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง | ๓.๗๕๒๗ | ๑.๖๑๐๘ | มาก |
| ๕.ความพึงพอใจต่อการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน | | | |
| ๕.๑ ความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติงาน | ๓.๙๔๖๒ | ๑.๕๘๘๗ | มาก |
| ๕.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๓.๙๐๓๒ | ๑.๖๕๓๐ | มาก |
| ๖.ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยการให้บริการเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล | | | |
| ๖.๑ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System) | ๓.๙๑๔๐ | ๑.๖๘๙๐ | มาก |
| ๖.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๓.๘๓๘๗ | ๑.๗๐๕๗ | มาก |
| ๗.ความพึงพอใจต่อการติดตั้งเครื่องมือสื่อสาร และเชื่อมโยงเครือข่ายในข่ายกระทรวงมหาดไทย | | | |
| ๗.๑ การติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบ MPLS) ในข่ายกระทรวงมหาดไทย ในหน่วยงานของท่าน | ๓.๗๘๔๙ | ๑.๗๔๐๔ | มาก |
| ๗.๒ อุปกรณ์เชื่อมโยงในข้อ ๗.๑ มีความทันสมัย รวดเร็ว และเพียงพอครอบคลุมกับความต้องการใช้งาน ในหน่วยงานของท่าน | ๓.๗๗๔๒ | ๑.๗๓๖๐ | มาก |
| ๗.๓ การติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์/โทรสาร ระบบการประชุมวีดิทัศน์ทางไกล VCS | ๓.๘๑๗๒ | ๑.๗๓๔๘ | มาก |
| ๗.๔ ความเร็ว ความคมชัด และความเพียงพอในการใช้งานของเครื่องมือสื่อสาร ตามข้อ ๗.๓ | ๓.๘๑๗๒ | ๑.๗๓๔๘ | มาก |
| ๘.ความพึงพอใจต่อการให้บริการรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียมเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารสนับสนุนหน่วยงาน | | | |
| ๘.๑ ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม | ๓.๙๔๖๒ | ๑.๖๖๗๙ | มาก |
| ๘.๒ การสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมด้านระบบ Internet Data วิทยุผ่านดาวเทียม ประชุมวีดิทัศน์ทางไกล VCS | ๓.๘๙๒๕ | ๑.๖๗๕๐ | มาก |
| ๘.๓ การใช้บริการ ระบบโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม | ๓.๗๙๕๗ | ๑.๖๙๔๘ | มาก |

**จากตาราง ๕** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมเคลื่อนที่ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๔.๐๐๐๐, S.D. = ๑.๔๗๓๘) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**ตาราง ๖** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๑๕๕๑ | ๑.๒๔๙๖ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๑๘๖๗ | ๑.๒๗๐๔ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๑๘๐๔ | ๑.๒๖๓๘ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๒๔๖๘ | ๑.๒๖๘๘ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๒๒๗๘ | ๑.๓๐๔๓ | มาก |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๒๕๐๐ | ๑.๓๐๓๙ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๒๒๑๕ | ๑.๓๑๐๒ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๑๙๙๔ | ๑.๓๐๐๕ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๒๔๓๗ | ๑.๒๙๕๔ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๒๓๑๐ | ๑.๒๗๓๑ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๒๘๑๖ | ๑.๒๕๕๓ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๑๕๘๒ | ๑.๓๐๗๓ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๑๒๖๖ | ๑.๓๒๒๘ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๒๑๒๐ | ๑.๓๐๐๙ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุม ทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๒๑๕๒ | ๑.๓๑๑๓ | มาก |
| ๔.ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ | | | |
| ๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/ การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์ | ๔.๒๖๒๗ | ๑.๒๕๑๘ | มาก |
| ๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก | ๔.๒๒๑๕ | ๑.๒๕๐๙ | มาก |
| ๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น | ๔.๒๖๒๗ | ๑.๒๖๖๙ | มาก |
| ๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม | ๔.๒๔๐๕ | ๑.๒๖๐๑ | มาก |
| ๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | ๔.๒๔๓๗ | ๑.๒๖๐๗ | มาก |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง | ๔.๒๔๓๗ | ๑.๒๖๕๗ | มาก |
| ๕.ความพึงพอใจต่อการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน | | | |
| ๕.๑ ความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติงาน | ๔.๒๗๕๓ | ๑.๒๒๓๕ | มาก |
| ๕.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๔.๒๓๔๒ | ๑.๒๒๘๒ | มาก |
| ๖.ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยการให้บริการเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล | | | |
| ๖.๑ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System) | ๔.๒๕๐๐ | ๑.๒๖๙๕ | มาก |
| ๖.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๔.๒๐๒๕ | ๑.๒๗๑๗ | มาก |

**จากตาราง ๖** แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\overline{X}$ = ๔.๒๓๑๐, S.D. = ๑.๒๗๓๑) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**ตาราง ๗** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสาร มหาดไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๔๕๒๕ | ๐.๙๕๐๕ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๓๘๖๙ | ๑.๐๐๕๕ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๔๔๒๖ | ๐.๙๗๓๘ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๔๕๕๗ | ๐.๙๗๔๕ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๕๓๔๔ | ๐.๘๙๗๙ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๕๐๑๖ | ๐.๙๓๔๓ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๕๐๑๖ | ๐.๙๒๗๓ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๕๐๘๒ | ๐.๙๔๑๓ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๔๙๑๘ | ๐.๙๖๑๙ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๔๙๕๑ | ๐.๙๓๗๘ | มาก |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๔๗๘๗ | ๐.๙๒๗๐ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๓๙๓๔ | ๑.๐๑๒๗ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๔๐๙๘ | ๐.๙๕๗๗ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๔๘๒๐ | ๐.๙๗๒๐ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๔๗๒๑ | ๐.๙๕๑๓ | มาก |

**จากตาราง ๗** แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย ของ ศสส.สป. โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\overline{X}$ = ๔.๕๐๑๖, S.D. = ๐.๙๓๔๓) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็นมีเพียงประเด็นที่ ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

**ตาราง ๘** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๔๕๓๘ | ๐.๙๒๓๕ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๒๖๘๙ | ๑.๐๕๐๘ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๓๘๖๖ | ๐.๙๗๙๗ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๓๖๙๗ | ๑.๐๑๑๔ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๕๕๔๖ | ๐.๙๐๔๗ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๕๕๔๖ | ๐.๙๐๔๗ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๕๒๙๔ | ๐.๘๘๗๑ | มากที่สุด |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๕๒๑๐ | ๐.๙๑๕๓ | มากที่สุด |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๕๗๑๔ | ๐.๙๐๓๕ | มากที่สุด |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๘๖๖ | ๑.๐๒๙๙ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๒๗๗ | ๑.๐๕๔๑ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๒๙๔๑ | ๑.๐๙๕๑ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๒๓๕๓ | ๑.๐๙๐๑ | มาก |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๓๑๙๓ | ๑.๐๑๒๐ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๓๑๙๓ | ๑.๐๔๔๗ | มาก |

**จากตาราง** ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๕๒๙๔, S.D. = ๐.๘๘๗๑) และระดับมาก ($\overline{X}$ = ๔.๕๕๔๖, S.D. = ๐.๙๐๔๗) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็น โดยประเด็นที่ ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่มีประเด็นย่อยที่ ๒.๒ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมาก

**ตาราง ๙** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๒๘๑๓ | ๑.๐๘๒๑ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๒๓๔๔ | ๑.๒๐๘๖ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๓๗๕๐ | ๑.๐๕๓๓ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๓๙๐๖ | ๑.๐๕๕๐ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๕๙๓๘ | ๐.๗๐๐๙ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๕๐๐๐ | ๐.๗๗๐๖ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๕๓๑๓ | ๐.๗๖๙๙ | มากที่สุด |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๕๔๖๙ | ๐.๗๐๕๖ | มากที่สุด |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๕๓๑๓ | ๐.๗๒๘๒ | มากที่สุด |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๗๕๐ | ๐.๙๙๒๒ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๔๕๓๑ | ๐.๙๓๔๒ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๒๙๖๙ | ๐.๙๗๙๒ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๒๙๖๙ | ๐.๙๓๐๐ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๔๖๘๘ | ๐.๗๖๙๙ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๕๑๕๖ | ๐.๗๗๐๔ | มากที่สุด |

**จากตาราง ๙** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการตรวจสอบอุปกรณ์ เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร ของ ศสส.สป. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยระดับมากที่สุด ( $\overline{X}$ =๔.๕๔๖๙, S.D. = ๐.๗๐๕๖) และระดับมาก ( $\overline{X}$ =๔.๓๗๕๐, S.D. = ๐.๙๙๒๒) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๕ ประเด็น ส่วนระดับมาก ๑๐ ประเด็น

**ตาราง ๑๐** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสารของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๔๕๗๖ | ๑.๐๖๒๘ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๔๔๐๗ | ๑.๐๙๓๕ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๓๗๒๙ | ๑.๑๐๓๑ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๓๗๒๙ | ๑.๑๐๓๑ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๔๐๖๘ | ๑.๐๗๕๔ | มาก |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๔๐๖๘ | ๑.๐๗๕๔ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๔๒๓๗ | ๑.๐๗๖๘ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๔๔๐๗ | ๑.๐๔๕๙ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๓๗๒๙ | ๑.๑๐๓๑ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๔๒๓๗ | ๑.๐๙๒๔ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๕๕๙ | ๑.๑๔๖๓ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๔๔๐๗ | ๑.๐๙๓๕ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๓๘๙๘ | ๑.๑๒๐๒ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๓๗๒๙ | ๑.๑๐๓๑ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๓๘๙๘ | ๑.๑๓๕๒ | มาก |

**จากตาราง** ๑๐ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสารของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\overline{X}$ = ๔.๓๗๒๙, S.D. = ๑.๑๐๓๑) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**ตาราง ๑๑** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๓๖๘๔ | ๑.๐๘๖๓ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๑๐๕๓ | ๑.๑๖๕๐ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๓๙๔๗ | ๑.๐๑๔๑ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๔๔๗๔ | ๑.๐๔๓๗ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๓๖๘๔ | ๑.๓๐๖๓ | มาก |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๑๘๔๒ | ๑.๒๙๔๘ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๑๕๗๙ | ๑.๓๔๘๐ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๒๓๖๘ | ๑.๓๐๖๕ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๒๓๖๘ | ๑.๓๐๖๕ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๔๒๑ | ๑.๑๓๐๔ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๖๘๔ | ๑.๑๑๐๓ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๓๑๕๘ | ๑.๑๗๒๒ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๒๖๓๒ | ๑.๑๖๒๗ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๓๔๒๑ | ๑.๑๓๐๔ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย(ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๒๑๐๕ | ๑.๒๓๘๘ | มาก |
| ๔.ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ | | | |
| ๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์ | ๔.๓๔๒๑ | ๑.๐๓๓๐ | มาก |
| ๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก | ๔.๒๓๖๘ | ๑.๐๓๗๑ | มาก |
| ๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น | ๔.๒๓๖๘ | ๑.๐๖๒๑ | มาก |
| ๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม | ๔.๒๓๖๘ | ๑.๐๖๒๑ | มาก |
| ๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | ๔.๒๖๓๒ | ๑.๐๖๘๓ | มาก |
| ๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง | ๔.๓๖๘๔ | ๑.๐๖๑๘ | มาก |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๕.ความพึงพอใจต่อการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน | | | |
| ๕.๑ ความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติงาน | ๔.๓๔๒๑ | ๑.๑๐๖๘ | มาก |
| ๕.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๔.๒๘๙๕ | ๑.๑๒๑๗ | มาก |
| ๖.ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยการให้บริการเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล | | | |
| ๖.๑ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System) | ๔.๓๙๔๗ | ๑.๐๓๙๗ | มาก |
| ๖.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๔.๓๖๘๔ | ๑.๐๑๑๐ | มาก |

**จากตาราง ๑๑** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\overline{X}$ = ๔.๓๖๘๔, S.D. = ๑.๐๑๑๐) เมื่อวิเคราะห์ เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**ตาราง ๑๒** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๓.๓๒๑๘ | ๑.๘๖๖๒ | ปานกลาง |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๓.๔๓๖๘ | ๑.๘๘๕๘ | ปานกลาง |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๓.๓๖๗๘ | ๑.๘๘๒๓ | ปานกลาง |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๓.๓๙๐๘ | ๑.๘๗๗๖ | ปานกลาง |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๓.๕๗๔๗ | ๑.๘๒๙๗ | มาก |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๓.๕๖๓๒ | ๑.๘๒๓๙ | ปานกลาง |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๓.๖๓๒๒ | ๑.๘๓๒๗ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๓.๕๗๔๗ | ๑.๘๑๐๘ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๓.๕๗๔๗ | ๑.๗๙๘๐ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๓.๓๙๐๘ | ๑.๘๘๓๗ | ปานกลาง |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๓.๔๐๒๓ | ๑.๘๓๔๙ | ปานกลาง |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๓.๔๔๘๓ | ๑.๘๖๑๖ | ปานกลาง |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๓.๓๖๗๘ | ๑.๘๒๖๕ | ปานกลาง |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๓.๔๒๕๓ | ๑.๘๔๒๒ | ปานกลาง |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๓.๔๑๓๘ | ๑.๘๘๔๙ | ปานกลาง |
| ๔.ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ | | | |
| ๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์ | ๓.๓๔๔๘ | ๑.๘๘๖๖ | ปานกลาง |
| ๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก | ๓.๓๗๙๓ | ๑.๘๘๙๑ | ปานกลาง |
| ๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น | ๓.๒๙๘๙ | ๑.๘๘๘๓ | ปานกลาง |
| ๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม | ๓.๓๑๐๓ | ๑.๘๖๕๐ | ปานกลาง |
| ๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | ๓.๓๔๔๘ | ๑.๘๙๒๗ | ปานกลาง |
| ๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง | ๓.๓๙๐๘ | ๑.๘๙๕๙ | ปานกลาง |
| ๕.ความพึงพอใจต่อการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน | | | |
| ๕.๑ ความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติงาน | ๓.๒๙๘๙ | ๑.๙๑๘๕ | ปานกลาง |
| ๕.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๓.๓๔๔๘ | ๑.๙๒๘๘ | ปานกลาง |
| ๖.ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยการให้บริการเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล | | | |
| ๖.๑ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System) | ๓.๔๓๖๘ | ๑.๘๔๒๗ | ปานกลาง |
| ๖.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๓.๔๗๑๓ | ๑.๘๑๘๔ | ปานกลาง |

**จากตาราง ๑๒** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ =๓.๔๐๒๓ S.D. = ๑.๘๓๔๙) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกประเด็น ประเด็นในข้อ ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ก็ยังมีประเด็นย่อยที่ ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ตาราง ๑๓** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๓.๙๔๐๐ | ๑.๕๑๕๔ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๓.๘๘๐๐ | ๑.๔๗๘๔ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๓.๙๖๐๐ | ๑.๔๔๑๗ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๓.๙๒๐๐ | ๑.๔๕๓๘ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๑๐๐๐ | ๑.๓๑๕๓ | มาก |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๐๔๐๐ | ๑.๓๕๕๙ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๐๖๐๐ | ๑.๓๔๗๗ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๓.๙๖๐๐ | ๑.๓๙๙๔ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๐๘๐๐ | ๑.๓๐๙๐ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๓.๙๒๐๐ | ๑.๓๙๗๗ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๓.๙๒๐๐ | ๑.๔๒๖๐ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๓.๙๐๐๐ | ๑.๔๘๖๖ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๓.๘๘๐๐ | ๑.๔๖๔๘ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๓.๙๖๐๐ | ๑.๔๑๓๖ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๓.๙๖๐๐ | ๑.๔๔๑๗ | มาก |
| ๔.ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ | | | |
| ๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์ | ๓.๙๔๐๐ | ๑.๔๗๕๓ | มาก |
| ๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก | ๓.๙๘๐๐ | ๑.๔๘๙๘ | มาก |
| ๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น | ๓.๘๒๐๐ | ๑.๔๙๒๕ | มาก |
| ๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม | ๓.๘๔๐๐ | ๑.๔๖๑๐ | มาก |
| ๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | ๓.๙๐๐๐ | ๑.๔๗๓๑ | มาก |
| ๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง | ๔.๐๐๐๐ | ๑.๔๖๙๗ | มาก |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๕.ความพึงพอใจต่อการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน | | | |
| ๕.๑ ความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติงาน | ๓.๙๖๐๐ | ๑.๕๒๒๖ | มาก |
| ๕.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๓.๙๘๐๐ | ๑.๔๘๙๘ | มาก |

**จากตาราง ๑๓** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\overline{X}$ = ๔.๑๐๐๐, S.D. =๑.๓๑๕๓) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**ตาราง ๑๔** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทยของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๐๓๒๓ | ๑.๕๓๔๒ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๓.๙๐๓๒ | ๑.๕๗๓๑ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๕๔๓๗ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๕๖๔๔ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๑๙๓๕ | ๑.๔๔๖๒ | มาก |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๑๖๑๓ | ๑.๔๖๑๓ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๔๕๗๗ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๔๕๗๗ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๐๙๖๘ | ๑.๔๔๔๘ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๐๙๖๘ | ๑.๕๓๑๕ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๑๖๑๓ | ๑.๕๐๔๘ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๐๓๒๓ | ๑.๕๓๔๒ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๕๐๑๓ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๕๐๑๓ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๕๐๑๓ | มาก |

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๔.ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ | | | |
| ๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์ | ๔.๑๒๙๐ | ๑.๔๗๕๔ | มาก |
| ๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก | ๔.๐๙๖๘ | ๑.๕๑๐๓ | มาก |
| ๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น | ๔.๐๐๐๐ | ๑.๕๐๒๗ | มาก |
| ๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม | ๔.๐๖๔๕ | ๑.๕๐๑๓ | มาก |
| ๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | ๔.๐๓๒๓ | ๑.๕๑๓๐ | มาก |
| ๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง | ๔.๐๐๐๐ | ๑.๔๕๙๑ | มาก |
| ๕.ความพึงพอใจต่อการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน | | | |
| ๕.๑ ความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติงาน | ๔.๐๐๐๐ | ๑.๕๖๕๘ | มาก |
| ๕.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๓.๙๓๕๕ | ๑.๖๐๕๑ | มาก |
| ๖.ความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยการให้บริการเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล | | | |
| ๖.๑ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System) | ๔.๑๒๙๐ | ๑.๔๕๓๔ | มาก |
| ๖.๒ ระดับความเร็วในการใช้ระบบเครือข่ายของกระทรวงมหาดไทย | ๔.๐๐๐๐ | ๑.๕๖๕๘ | มาก |
| ๗.ความพึงพอใจต่อการติดตั้งเครื่องมือสื่อสาร และเชื่อมโยงเครือข่ายในข่ายกระทรวงมหาดไทย | | | |
| ๗.๑ การติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบ MPLS) ในข่ายกระทรวงมหาดไทยในหน่วยงานของท่าน | ๔.๐๓๒๓ | ๑.๔๙๑๖ | มาก |
| ๗.๒ อุปกรณ์เชื่อมโยงในข้อ ๗.๑ มีความทันสมัย รวดเร็ว และเพียงพอครอบคลุมกับความต้องการใช้งานในหน่วยงานของท่าน | ๔.๐๓๒๓ | ๑.๕๓๔๒ | มาก |

**จากตาราง ๑๔** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\overline{X}$ =๔.๑๙๓๕, S.D. = ๑.๔๔๖๒) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**ตาราง ๑๕** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๒๙๖๓ | ๑.๐๘๒๓ | มาก |
| ๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๒๔๐๗ | ๑.๐๘๗๖ | มาก |
| ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | ๔.๓๕๑๙ | ๐.๙๘๔๓ | มาก |
| ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | ๔.๔๐๗๔ | ๐.๙๕๒๙ | มาก |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | ๔.๕๓๗๐ | ๐.๙๗๕๙ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | ๔.๔๔๔๔ | ๐.๙๙๓๘ | มาก |
| ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | ๔.๔๘๑๕ | ๐.๙๕๗๒ | มาก |
| ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๔.๔๔๔๔ | ๐.๙๗๕๐ | มาก |
| ๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๔.๔๒๕๙ | ๐.๙๗๓๘ | มาก |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๘๘๙ | ๑.๐๙๕๗ | มาก |
| ๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด | ๔.๓๘๘๙ | ๑.๐๙๕๗ | มาก |
| ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม | ๔.๓๕๑๙ | ๑.๐๙๑๓ | มาก |
| ๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง | ๔.๓๑๔๘ | ๑.๐๖๘๕ | มาก |
| ๓.๕ การตอบข้อหรือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว | ๔.๓๗๐๔ | ๑.๐๙๓๗ | มาก |
| ๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) | ๔.๓๕๑๙ | ๑.๐๙๑๓ | มาก |
| ๔.ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ | | | |
| ๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์ | ๔.๒๙๖๓ | ๑.๒๔๑๗ | มาก |
| ๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก | ๔.๒๙๖๓ | ๑.๒๒๖๗ | มาก |
| ๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น | ๔.๒๐๓๗ | ๑.๒๓๘๐ | มาก |
| ๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม | ๔.๓๓๓๓ | ๑.๒๔๗๒ | มาก |
| ๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | ๔.๒๒๒๒ | ๑.๒๕๗๑ | มาก |
| ๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง | ๔.๒๔๐๗ | ๑.๒๓๑๓ | มาก |

**จากตาราง ๑๕** แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ถึงมากที่สุด โดยระดับมากที่สุด ( $\overline{X}$ = ๔.๕๓๗๐ S.D. = ๐.๙๗๕๙) และระดับมาก ( $\overline{X}$ =๔.๔๔๔๔ S.D. = ๐.๙๗๕๐) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็น มีเพียงประเด็นย่อยที่ ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามส่วนที่ ๓**

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ตารางที่ ๑๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ (ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร) ของผู้รับบริการใน ๑๒ งานบริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

| ประเด็น | X bar | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๑. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | | | |
| ๑.๑ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ | ๔.๔๐๒๗ | ๑.๑๑๗๙ | มาก |
| ๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๔.๔๐๓๒ | ๑.๑๒๔๕ | มาก |
| ๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๔.๔๑๑๕ | ๑.๑๑๙๕ | มาก |
| ๒. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | | | |
| ๒.๑ เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม | ๔.๓๘๙๑ | ๑.๑๖๑๐ | มาก |
| ๒.๒ ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม | ๔.๓๙๒๐ | ๑.๑๖๐๔ | มาก |
| ๒.๓ ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ | ๔.๔๑๓๔ | ๑.๑๕๘๐ | มาก |

**จากตารางที่** ๑๖ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร) อยู่ในระดับมากทั้ง ๑๒ งานบริการ จากแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒,๐๕๙ ชุด ผ่านระบบออนไลน์ อนุมาณว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒,๐๕๙ ชุด มีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์ในระดับมาก

**ข้อเสนอแนะ** เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ ศสส.สป. ตามที่ผู้รับบริการให้ความเห็น ดังนี้

๑. ควรฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้าน IT
๒. การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
๓. การพัฒนารูปแบบเว็บไซต์กระทรวงมหาดไทยให้มีความทันสมัย
๔. ปรับปรุงความเสถียรของระบบแม่ข่าย
๕. สรรหาและบรรจุบุคลากรตำแหน่งนายช่างไฟฟ้าที่ว่างอยู่ของแต่ละจังหวัด

**สรุปผลการวิเคราะห์และแปลผลจากแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ๑๒ งานบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป. ทั้ง ๑๒ งานบริการจาก ๔๘ ประเด็นคำถามฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก – มากที่สุด ค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒.๕๑ จำนวน ๑,๘๙๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๙ และมีความพึงพอใจน้อยค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ๒.๕๑ จำนวน ๑๖๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑ จังหวัดที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรกคือ จังหวัดพังงา จังหวัดชุมพร และจังหวัดสุราษฎร์ธานี หน่วยงานระดับกรมที่มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับ คือ สป. ปค. และ ปภ.งานบริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และงานบริการระบบโทรศัพท์ / โทรสารมหาดไทย

**ตารางที่ ๑๙** ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกแต่ละงานบริการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รอบที่ ๑ ( ต.ค. ๖๒ – มี.ค. ๖๓)

| ประเภทงานบริการ | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด | ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด | เพศ | | | พึงพอพอใจ (ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ๒.๕๑) | | พึงพอพอใจ (ค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒.๕๑) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ชาย | หญิง | ไม่ระบุ | | | | |
| ๑.งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) | ๗๙๐ | ๓๘.๓๕ | ๔๖๗ | ๓๒๓ | ๐ | ๒๗ | ๑.๓๑ | ๗๖๓ | ๓๗.๐๔ |
| ๒.งานบริการติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมเคลื่อนที่ | ๑๒๔ | ๖.๐๒ | ๙๔ | ๓๐ | ๐ | ๒๐ | ๐.๙๗ | ๑๐๔ | ๕.๐๕ |
| ๓.งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | ๓๒๔ | ๑๕.๗๓ | ๑๒๓ | ๒๐๐ | ๑ | ๓๘ | ๑.๘๔ | ๒๘๖ | ๑๓.๘๘ |
| ๔.งานบริการระบบโทรศัพท์ / โทรสารมหาดไทย | ๓๐๔ | ๑๔.๗๖ | ๑๓๓ | ๑๗๐ | ๑ | ๒๐ | ๐.๙๗ | ๒๘๔ | ๑๓.๗๙ |
| ๕.งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ | ๑๓๕ | ๖.๕๕ | ๕๕ | ๘๐ | ๐ | ๗ | ๐.๓๔ | ๑๒๘ | ๖.๒๑ |
| ๖.งานบริการตรวจสอบ อุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร | ๖๔ | ๓.๑๑ | ๔๓ | ๒๑ | ๐ | ๑ | ๐.๐๕ | ๖๓ | ๓.๐๖ |
| ๗.งานบริการตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร | ๕๙ | ๒.๘๖ | ๓๒ | ๒๗ | ๐ | ๕ | ๐.๒๔ | ๕๔ | ๒.๖๒ |
| ๘.งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ | ๓๘ | ๑.๘๔ | ๒๑ | ๑๗ | ๐ | ๓ | ๐.๑๕ | ๓๕ | ๑.๗๐ |
| ๙.งานบริการฝึกอบรมด้านความรู้ ICT | ๘๖ | ๔.๑๗ | ๔๗ | ๓๙ | ๐ | ๒๗ | ๑.๓๑ | ๕๙ | ๒.๘๖ |
| ๑๐.งานบริการการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) | ๕๐ | ๒.๔๓ | ๓๕ | ๑๕ | ๐ | ๑๑ | ๐.๕๓ | ๓๙ | ๑.๘๙ |
| ๑๑.งานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย | ๓๑ | ๑.๕๐ | ๒๒ | ๙ | ๐ | ๔ | ๐.๑๙ | ๒๗ | ๑.๓๑ |
| ๑๒. งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย | ๕๔ | ๒.๖๒ | ๒๙ | ๒๕ | ๐ | ๔ | ๐.๑๙ | ๕๐ | ๒.๔๓ |
| รวม | ๒,๐๕๙ | ๑๐๐ | ๑,๑๐๑ | ๙๕๖ | ๒ | ๑๖๗ | ๘.๑๑ | ๑,๘๙๒ | ๙๑.๘๙ |

# คณะผู้จัดทำ

## ที่ปรึกษา

| | | | |
|---|---|---|---|
| นายชัชวาลย์ | เบญจสิริวงศ์ | ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. | |

## คณะทำงาน

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๑. นางสาวพัชรี | ฤทธิ์เดช | ผอ.กลุ่มงานติดตามประเมินผลด้านสารสนเทศและการสื่อสาร | |
| ๒. นางสาวสุภาพร | จรัญวรพรรณ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | กตป. |
| ๓. นางเพ็ชร์รุ่ง | เชียงหลิว | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน | กตป. |
| ๔. นายศุภลักษณ์ | วรรณพงษ์ | นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน | กตป. |
| ๕. นางสาวปิยะดา | เชื้อทองฮั้ว | เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย | กตป. |
| ๖. นายวีระชาติ | ชุ่มพาลี | เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย | กตป. |

## วิเคราะห์และเรียบเรียง

| | | | |
|---|---|---|---|
| นางสาวสุภาพร | จรัญวรพรรณ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | กตป. |

## ที่มาของข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านการสื่อสารและสารสนเทศต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓)

ทั้งนี้ ขอขอบคุณส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยทุกภาคส่วน ได้แก่ กรม ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัด/กลุ่มจังหวัด สำนัก/กอง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑ – ๑๒ ลูกข่ายทั้ง ๗๖ จังหวัด และหน่วยงานอื่นๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ในครั้งนี้

**ข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.**

**จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (จังหวัด/กลุ่มจังหวัด)**

| ลำดับตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | จังหวัด | จำนวน (คน) |
|---|---|---|
| 1 | พังงา | 50 |
| 2 | ชุมพร | 50 |
| 3 | สุราษฎร์ธานี | 48 |
| 4 | นราธิวาส | 40 |
| 5 | ยะลา | 39 |
| 6 | สงขลา | 35 |
| 7 | ภูเก็ต | 29 |
| 8 | อุทัยธานี | 27 |
| 9 | ลำปาง | 27 |
| 10 | ตราด | 27 |
| 11 | อำนาจเจริญ | 25 |
| 12 | พระนครศรีอยุธยา | 24 |
| 13 | ระยอง | 23 |
| 14 | ระนอง | 23 |
| 15 | อุดรธานี | 22 |
| 16 | อ่างทอง | 22 |
| 17 | สิงห์บุรี | 22 |
| 18 | สตูล | 22 |
| 19 | ปัตตานี | 22 |
| 20 | อุบลราชธานี | 21 |
| 21 | หนองคาย | 21 |
| 22 | สุพรรณบุรี | 21 |
| 23 | สระแก้ว | 21 |
| 24 | นครราชสีมา | 21 |
| 25 | สุรินทร์ | 20 |
| 26 | สุโขทัย | 20 |
| 27 | ศรีสะเกษ | 20 |
| 28 | ลพบุรี | 20 |
| 29 | พิษณุโลก | 20 |
| 30 | พะเยา | 20 |
| 31 | ปราจีนบุรี | 20 |
| 32 | บุรีรัมย์ | 20 |
| 33 | น่าน | 20 |
| 34 | นครนายก | 20 |
| 35 | ตาก | 20 |
| 36 | ฉะเชิงเทรา | 20 |
| 37 | จันทบุรี | 20 |
| 38 | สระบุรี | 19 |

| ลำดับตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | จังหวัด | จำนวน (คน) |
|---|---|---|
| 39 | นครสวรรค์ | 19 |
| 40 | อุตรดิตถ์ | 18 |
| 41 | เชียงใหม่ | 18 |
| 42 | เชียงราย | 18 |
| 43 | กำแพงเพชร | 18 |
| 44 | เพชรบูรณ์ | 17 |
| 45 | เลย | 15 |
| 46 | พิจิตร | 15 |
| 47 | ชัยนาท | 14 |
| 48 | ชลบุรี | 13 |
| 49 | ขอนแก่น | 13 |
| 50 | สกลนคร | 12 |
| 51 | ลำพูน | 11 |
| 52 | กระบี่ | 9 |
| 53 | ร้อยเอ็ด | 9 |
| 54 | แม่ฮ่องสอน | 9 |
| 55 | มุกดาหาร | 8 |
| 56 | แพร่ | 8 |
| 57 | พัทลุง | 8 |
| 58 | ตรัง | 8 |
| 59 | มหาสารคาม | 7 |
| 60 | ยโสธร | 6 |
| 61 | ชัยภูมิ | 5 |
| 62 | สมุทรสาคร | 4 |
| 63 | กาฬสินธุ์ | 4 |
| 64 | นครศรีธรรมราช | 3 |
| 65 | กาญจนบุรี | 3 |
| 66 | นครปฐม | 2 |
| 67 | สมุทรสงคราม | 1 |
| 68 | ราชบุรี | 1 |
| 69 | นครพนม | 1 |

**ข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.**

**จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (กรมในสังกัด มท.)**

| ลำดับตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | กรม | จำนวน (คน) |
|---|---|---|
| 1 | สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | 88 |
| 2 | กรมการปกครอง | 22 |
| 3 | กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 10 |
| 4 | กรมที่ดิน | 4 |
| 5 | กรมการพัฒนาชุมชน | 2 |
| 6 | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | 2 |
| 7 | สำนักงานรัฐมนตรี | 2 |
| 8 | กรมโยธาธิการและผังเมือง | 1 |

| ลำดับตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | สำนัก / กอง | จำนวน (คน) |
|---|---|---|
| 1 | ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ สป. | 30 |
| 2 | กองคลัง สป. | 16 |
| 3 | กองกลาง สป. | 12 |
| 4 | สำนักตรวจราชการ สป. | 12 |
| 5 | กองการเจ้าหน้าที่ สป. | 11 |
| 6 | กองการต่างประเทศ สป. | 10 |
| 7 | กองสารนิเทศ สป. | 7 |
| 8 | สถาบันดำรงราชานุภาพ สป. | 7 |
| 9 | สำนักนโยบายและแผน สป. | 6 |
| 10 | สำนักพัฒนาฯ จังหวัด สป. | 5 |
| 11 | ศูนย์ปฏิบัติการ มท. | 3 |
| 12 | สำนักกฎหมาย สป. | 2 |
| 13 | หน่วยตรวจสอบภายใน มท. | 1 |

**จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)**

| ลำดับ | จังหวัด | จำนวน (คน) |
|---|---|---|
| 1 | สงขลา | 3 |
| 2 | ระนอง | 2 |
| 3 | บุรีรัมย์ | 1 |
| 4 | พิษณุโลก | 1 |
| 5 | แพร่ | 1 |
| 6 | สระบุรี | 1 |
| 7 | อุทัยธานี | 1 |