**ตัวชี้วัดที่ ๒ : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

**คำอธิบาย :**

* ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ( ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ
* ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึงงานบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้ง ๑๒ งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ
2. งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
3. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์
4. งานเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย
5. งานตรวจสอบสถานะการทำงาน (Status) ของอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์สื่อสาร
6. งานตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร
7. งานระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย
8. งานติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ (MSAT)
9. งานติดตั้งระบบวีดีทัศน์ทางไกล
10. งานบริการการสื่อสารเพื่อความมั่นคง ( CCTV, Jammer )
11. งานฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT
12. งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

* ประเด็นการสำรวจอาจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

* หน่วยงานจะต้องดำเนินการเก็บข้อมูลการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน/งานบริการที่หน่วยงานคัดเลือก

**จะถ่ายทอดไปยังหน่วยงานและผู้ให้บริการทั้ง ๑๒ งานบริการ**

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- ๑ ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ระดับคะแนน** | **ระดับ ๑** | **ระดับ ๒** | **ระดับ ๓** | **ระดับ ๔** | **ระดับ ๕** |
| ร้อยละ | ๖๕ | ๗๐ | ๗๕ | ๘๐ | ๘๕ |

**แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บ**

- แบบสำรวจความพึงพอใจ และรายงานผลการสำรวจคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจัดเก็บโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร