ร.ปมท.บ.
เลขที่รับ 5108
วันที่ 29 ส.ค. 2557

วันที่ 29 ส.ค. 2557
เลขรับที่ 9898
เวลา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. ส่วนติดตามประเมินผลฯ โทร. ๕๑๑๒๙

ที่ มท ๐๒๑๐.๔/ ๗๗๓๑ **วันที่** ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป.

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑. เรื่องเดิม

ในปี ๒๕๕๗ ศสส.สป. ทอดแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการ จำนวน ๑๒ งานบริการ เพื่อเป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงงานบริการ และเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ รวมทั้งเป็นหลักฐานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัด ศสส.สป. ที่มีงานบริการทอดแบบสำรวจจากผู้รับบริการ (ลูกค้า) ส่งให้ ศสส.สป เพื่อทำการประมวลผล นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ศสส.สป. ได้ประมวลผลจากแบบสอบถามที่ผู้รับบริการตอบมา จำนวน ๑,๑๓๐ ชุด ในการประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป. แบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ (๙๐.๑ – ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๓.๕๑ – ๔.๐๐ (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 %) ไม่พึงพอใจ
ระดับคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๐.๐๐ – ๑.๕๐ (๐.๐ – ๓๐.๐ %) ไม่พึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ การประมวลผล สรุปได้ ดังนี้

๒.๒.๑ ภาพรวมงานบริการของ ศสส.สป. ทั้ง ๑๒ งานบริการ เมื่อประมวลผลจากแบบสอบถามทั้ง ๔ ส่วน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป. ในระดับความพึงพอในปานกลาง ถึงความพึงพอใจมาก โดยคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ (๕๐.๑ – ๗๐.๐ %) และ $\overline{X}$ ๓.๕๑ – ๔.๐๐ (๗๐.๑ – ๙๐.๐ %)

๒.๒.๒ งานบริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คืองานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคืองานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนงานบริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืองานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๒.๒.๓ ความไม่พึงพอใจในงานบริการของ ศสส.สป. จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๑๓๐ คน มีผู้ไม่พึงพอใจในงานบริการของ ศสส.สป. จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๗ โดยคะแนนเฉลี่ย $\overline{X}$ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ (๓๐.๑ – ๕๐.๐ %) ไม่พึงพอใจในประเด็นที่ ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และในประเด็นที่ ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

/ ๒.๒.๔. ผู้ตอบแบบสอบถาม...

๒.๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะที่ควรนำมาปรับปรุง และพัฒนางานบริการของ ศสส.สป. ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ๑๒ งานบริการ	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ
ควรปรับปรุงระบบ VCS ให้ภาพและเสียงชัดเจน	๗
ควรจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ที่สามารถประมวลผลได้	๖
ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด สป.มท. ให้ทันสมัย	๕
ฝึกอบรมความรู้ด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและตรงตามความต้องการใช้งาน	๓
เพิ่มช่องทางติดต่อประสานงานเช่น ไลน์	๓
ควรปรับปรุงหัวข้อแบบสอบถามให้สัมพันธ์กับการประเมิน	๓
ควรพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลกลางฯ ของจังหวัดให้มีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่	๓
ควรนำระบบ IP Phone ออกจากระบบเนื่องจากไม่มีผู้ใช้งาน	๒
ควรเพิ่มบุคลากรด้านบริการในส่วนภูมิภาคให้เพียงพอกับงาน	๑
ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของอุปกรณ์เทคโนโลยี	๑
ควรขยายพื้นที่การใช้งานบน Server และมีแผนสำรองเมื่อ Server เกิดปัญหา	๑
ควรปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมาย และคู่มือการจัดหาคอมพิวเตอร์ให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	๑
ควรปรับปรุง e-office ให้ทันสมัย	๑

๓. **ข้อพิจารณา**

๓.๑ เห็นควรแจ้ง หน่วยงานในสังกัด ศสส.สป. และ ศสข. ๑-๑๒ ทราบและนำผลการสำรวจมาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๓.๒ ให้ ศสส.สป. แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ จังหวัดทุกจังหวัด และหน่วยงานในสังกัด (สำนัก/กอง) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทราบโดยนำขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ ศสส.สป. ที่ www.ict.moi.go.th

๔. **ข้อเสนอ**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตามข้อ ๓ หากเห็นชอบ ศสส.สป. จะได้ดำเนินการต่อไป

(นายกฤษณ์ ธนาวณิช)
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.

เห็นชอบ / ดำเนินการตามระเบียบ

(นายแก่นเพชร ช่วงรังษี)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย
๑๑ ก.ย. 2557