



บันทึกข้อความ

ร.บ.มท.บ.
เลขที่รับ 5108
วันที่ 29 ต.ค. 2557

วันที่ 29 ต.ค. 2557
เลขรับที่ 9898
เวลา.....

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สบ. ส่วนติดตามประเมินผลฯ โทร. ๕๑๑๒๙
ที่ มท ๐๒๑๐.๔/๕๓๓๑ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สบ.
เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑. เรื่องเดิม

ในปี ๒๕๕๗ ศสส.สบ. ทดแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการ จำนวน ๑๒ งานบริการ เพื่อเป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงงานบริการ และเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินงานตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการ รวมทั้งเป็นหลักฐานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัด ศสส.สบ. ที่มีงานบริการทดสอบแบบสำรวจจากผู้รับบริการ (ลูกค้า) ส่งให้ ศสส.สบ. เพื่อทำการประมวลผล นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

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

ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๔.๕๑ - ๕.๐๐ (๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๓.๕๑ - ๔.๐๐ (๗๐.๑ - ๙๐.๐ %) พึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๑.๕๑ - ๒.๕๐ (๓๐.๑ - ๕๐.๐ %) ไม่พึงพอใจ

ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๐.๐๐ - ๑.๕๐ (๐.๐ - ๓๐.๐ %) ไม่พึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ การประมวลผล สรุปได้ ดังนี้

๒.๒.๑ ภาพรวมงานบริการของ ศสส.สบ. ทั้ง ๑๒ งานบริการ เมื่อประมวลผลจากแบบสอบถามทั้ง ๔ ส่วน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สบ. ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถึงความพึงพอใจมาก โดยคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) และ \bar{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.สบ. จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๑๓๐ คน มีผู้ไม่พึงพอใจในงานบริการของ ศสส.สบ. จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๗ โดยคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๑.๕๑ - ๒.๕๐ (๓๐.๑ - ๕๐.๐ %) ไม่พึงพอใจในประเด็นที่ ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และในประเด็นที่ ๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

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 |
| ควรพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลกลางๆ 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 |

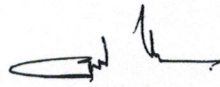
๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ เห็นควรแจ้ง หน่วยงานในสังกัด ศสส.สป. และ ศสช. 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

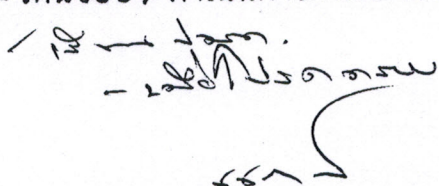
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตามข้อ ๓ หากเห็นชอบ ศสส.สป. จะได้ดำเนินการต่อไป



(นายฤกษ์ ธานี)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.

เห็นชอบ / ดำเนินการตามระเบียบ



(นายแก่นเพชร ช่างรังษี)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

๒๑ ก.ย. ๒๕๕๗