



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. กลุ่มงานติดตามประเมินผลฯ โทร. ๕๑๑๒๙
ที่ มท๐๒๑๐.๔/ว ศกษ/ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สำรองความพึงพอใจและไม่พึงพอใจใน ๑๒ งานบริการของ ศสส.สป. รอบ ๑๒ เดือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้บริหารหน่วยงานฯ และ ผอ.ศสช. ๑-๑๒ ศสส.สป.

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการ จำนวน ๑๒ งานบริการ รอบ ๑๒ เดือน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงงานบริการและเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ หลักฐานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ศสส.สป. จึงขอให้ท่านดำเนินการ ดังนี้

๑. ดาวน์โหลดแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการของ ศสส. สป. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ www.ict.moi.go.th หัวข้อแบบสำรวจความพึงพอใจ และจัดทำสำเนาแบบสำรวจฯ รวมทั้งส่งแบบสำรวจฯ ให้หน่วยงานซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการ/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของงานบริการที่ท่านรับผิดชอบเท่ากับจำนวนชุดตามรายละเอียดแนบท้าย

๒. ประสานจังหวัดลูกข่ายให้รับทราบ โดยสำเนาหนังสือถึงสำนักงานจังหวัด ที่แนบมาพร้อมนี้ ให้จังหวัดลูกข่ายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และรวบรวมแบบสำรวจของจังหวัดลูกข่ายจำนวนชุดตามรายละเอียดแนบท้าย

๓. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ คืนให้กลุ่มงานติดตามประเมินผลด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อประมวลผลนำเสนอผู้บริหารและเป็นหลักฐานส่ง ก.พ.ร. สป. และ สำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป

สำหรับรายละเอียดคะแนนประมวลผลแบบสำรวจฯ ศสส.สป. จะประมวลผลเป็นรายประเด็น หรือเฉพาะหมวด/หัวข้อ และงานบริการ ที่ท่านให้บริการและมีผู้ตอบแบบสำรวจฯ เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายรังสฤษฎ์ จิตดี)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย หมวด ๓ รอบ ๑๒ เดือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐**

คำชี้แจง

๑. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำแบบสอบถามฉบับนี้ ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ๑๒ งานบริการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย วัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาด้วยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือผู้ขอรับบริการจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑ ถึง ๑๒ และจังหวัดลูกข่าย ทั้ง ๗๖ จังหวัด) โดยให้ท่านเลือกตอบเฉพาะงานบริการที่ท่านเป็นผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
แบบสอบถามมี ๔ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

- ๑.๑ เพศ : ๑) ชาย ๒) หญิง
- ๑.๒ อายุ : ๑) ๒๐ - ๒๙ ปี ๒) ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๓) ๔๐ - ๔๙ ปี ๔) ๕๐ - ๕๙ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
- ๑.๔ ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใดดังต่อไปนี้
 ๑) จังหวัด/กลุ่มจังหวัด ๒) กรมในสังกัด มท. ๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ๔) ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๕) สำนัก/กอง สป.มท. ๖) อื่นๆ

๑.๕ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ของงานบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น

(เลือกประเมินได้ ๑ งานบริการ ต่อแบบสอบถาม ๑ ฉบับ)

๑. งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference)
 ๒. งานบริการติดตั้งระบบรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียม
 ๓. งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 ๔. งานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย
 ๕. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์

- ๖. งานบริการตรวจสอบ อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร
- ๗. งานบริการตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร
- ๘. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ
- ๙. งานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT
- ๑๐. งานบริการการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer)
- ๑๑. งานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาตไทย
- ๑๒. งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการจาก

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต..... ศสส.สป.
- สำนักงานจังหวัด.....
 - ท่านขอรับบริการด้านสารสนเทศและการสื่อสารจากหน่วยงานข้างต้นทางช่องทางใด
 - ๑) มาติดต่อด้วยตนเอง
 - ๒) ทางโทรศัพท์
 - ๓) ทางจดหมาย
 - ๔) ทาง e-mail
 - ๕) Application line
 - ๖) อื่นๆ

๑.๗ ท่านติดต่อกับกับหน่วยงานในข้อ ๑.๖ ในลักษณะใด

- ๑) รับบริการ
- ๒) ขอข้อมูล
- ๓) ประสานงาน
- ๔) ปรึกษางาน
- ๕) อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่องานบริการ

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในประเด็นที่ท่านพึงพอใจต่องานที่ท่านได้ใช้บริการ โดยประเมินตามงานบริการที่ท่านเลือก จากข้อ ๑.๕)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ						
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา						
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง						
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ						
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์						
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด						
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด						
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
๔. ด้านสินค้าและบริการ						
๔.๑ คู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง						
๔.๒ การรายงานผลการปฏิบัติราชการ มีความครบถ้วน ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง						
๔.๓ การตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว						
๔.๔ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)						
๕. ด้านระบบสารสนเทศ						
ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ						
๕.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/ การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์						
๕.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก						
๕.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น						
๕.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม						
๕.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ						
๕.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง						

ส่วนที่ ๓ การสำรวจความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในประเด็นที่ท่านพึงพอใจต่องานที่ท่านได้ใช้บริการ โดยประเมินตามงานบริการที่ท่านเลือก จากข้อ ๑.๕)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๑.๑ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ						
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม						
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
๒. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
๒.๑ เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม						
๒.๒ ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม						
๒.๓ ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ						

ส่วนที่ ๔ คำถามเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



กลุ่มงานติดตามประเมินผลด้านสารสนเทศและการสื่อสาร
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
<http://ictme.moi.go.th>

จำนวนแบบสำรวจ (สอบถาม) จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	รวม (ชุด)	หมายเหตุ
๑.	สำนักงานจังหวัด ๗๖ จังหวัด	จังหวัดละ ๑๕ ชุด	๑,๑๔๐ ชุด	ส่งคืนให้ ศสส.สป. ผ่าน ศูนย์เขตฯ ที่เป็นแม่ข่าย
๒.	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑-๑๒	เขตละ ๑๕ ชุด	๑๘๐ ชุด	สำหรับศูนย์เขตฯ ขอให้ รวบรวมแบบสอบถามของ สำนักงานจังหวัดที่เป็นลูก ข่ายส่งคืนให้ กตป. ศสส.สป. ด้วย
๓.	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. (กสส. กยส. กทส. และ กคฐ.)	กลุ่มงานละ ๕๐ ชุด	๒๐๐ ชุด	ส่งให้หน่วยงานที่เป็นกลุ่ม ผู้รับบริการ ที่แต่ละส่วน รับผิดชอบ และรวบรวม ส่งให้ กตป.ศสส.สป.
รวม			๑,๕๒๐	

หมายเหตุ : ลำดับที่ ๓ กรุณาระบุหน่วยงาน และจำนวนแบบสำรวจที่ส่งให้แต่ละหน่วย
และแจ้งเป็นข้อมูลให้ กตป.ศสส.สป. ทราบด้วย จักขอบคุณยิ่ง