

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ใน ๑๒ งานบริการของ ศสส.สป. รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การประเมิน เป็นการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การประเมินเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดย การกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ( กองต่างๆ ใน สป. ศสส ๑-๑๒ จังหวัดลูกข่าย ทั้ง ๗๖ จังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กรมราชองครักษ์ สำนักนายกรัฐมนตรี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมการปกครอง และกรมอื่นๆ ) จำนวน ๒๑,๐๐๐ คน วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ การกำหนดประชากร ผู้รับบริการของ ศสส.สป. การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (๑๙๖๗)<sup>๑</sup> โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ ๙๕ % ความผิดพลาดไม่เกิน ๕ % ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (๔๐๐)

N = จำนวนประชากร (๒๑,๐๐๐)

e = ๐.๐๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕

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

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ ๔๐๐ ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มเป็นงานบริการละ ๑๕ ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑,๔๑๒ ชุด (อนุमानว่า ๑ ชุด ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน) โดยให้ผู้รับบริการเลือกตอบ ใน ๑๒ งานบริการของ ศสส.สป. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลเป็นตัวเลข เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจง่ายขึ้น โดยใช้ตาราง (Tables) ค่าความถี่ (จำนวน) และร้อยละค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

การประมวลผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป. แบ่งคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ

๑. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๔.๕๑ - ๕.๐๐ (๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด
๒. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๓.๕๑ - ๔.๕๐ (๗๐.๑ - ๙๐.๐ %) พึงพอใจมาก
๓. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) พึงพอใจปานกลาง
๔. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๑.๕๑ - ๒.๕๐ (๓๐.๑ - ๕๐.๐ %) ไม่พึงพอใจ
๕. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๐.๐๐ - ๑.๕๐ (๐.๐ - ๓๐.๐ %) ไม่พึงพอใจมากที่สุด

### การวิเคราะห์ในส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจฯ

(เพศ) ผู้ตอบแบบสำรวจฯ เพศชาย จำนวน ๘๐๘ ชุด (๕๕.๙๒ %) เพศหญิงจำนวน ๕๗๗ ชุด (๓๙.๙๓ %)

และไม่ระบุเพศ จำนวน ๖๐ ชุด (๑.๕ %)

(อายุ) ผู้ตอบแบบสำรวจฯ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๕๑๒ ชุด (๓๕.๔๓ %) อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๓๓๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ (๒๕.๖๗ %) อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๙๐ ชุด (๒๐.๐๗ %) อายุ ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๒๐๙ ชุด (๑๔.๘๖ %) และมีเพียง ๐.๔๘ % ที่อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป และไม่ระบุอายุ จำนวน ๕๖ ชุด (๓.๘๙ %)

(การศึกษา) ระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๙๘ ชุด (๖๒.๑๕ %) ระดับปริญญาโท จำนวน ๒๓๙ ชุด (๑๖.๕๔ %) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๘๘ ชุด (๑๓.๐๑ %) จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในช่วง ปริญญาตรี-ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก จำนวน ๑๑ ชุด (๐.๘ %) และไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน ๑๐๙ ชุด (๗.๕ %)

**(ตำแหน่ง)** ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ตำแหน่งอื่นๆ และไม่ระบุตำแหน่งมีจำนวน ๖๐๘ ชุด (๕๒.๐๒ %) ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน ๓๖๕ ชุด (๒๕.๓ %) นายช่างไฟฟ้า จำนวน ๓๔๘ ชุด (๒๔.๐๘ %) และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน ๑๒๔ ชุด (๘.๖ %) จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งไม่ทราบตำแหน่งมีถึง (๕๒.๐๒ %)

**(กลุ่มผู้ขอรับบริการ)** ผู้ตอบแบบสำรวจฯ เป็นจังหวัด/กลุ่มจังหวัด จำนวน ๙๙๐ ชุด (๖๘.๕๑ %) สำนัก/กองในสังกัด สป. จำนวน ๑๘๗ ชุด (๑๒.๙๔ %) และ กรมในสังกัด มท. จำนวน ๑๔๐ ชุด (๙.๖๙ %) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔๒ ชุด (๒.๙๑ %) ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒๔ ชุด (๑.๖๖ %) อื่นๆ และไม่ระบุ จำนวน ๖๒ ชุด (๔.๒๙ %)

**(ช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ)** ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มาติดต่อด้วยตนเองและขอรับบริการทางโทรศัพท์มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันโดย มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๕๖๒ ชุด (๓๘.๘๙ %) รับบริการทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๕๓ ชุด (๓๘.๒๗ %) และไม่ระบุช่องทางการขอรับบริการและอื่นๆ จำนวน ๑๘๙ ชุด (๑๓.๐๘ %) ส่วนช่องทางจดหมาย, e-mail, และ Application มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

**(ลักษณะการขอรับบริการจาก ศสส.สป.)** การติดต่อขอรับบริการจาก ศสส.สป. ขอรับบริการ จำนวน ๘๐๖ ชุด (๕๕.๓๘ %) ประสานงานจำนวน ๓๑๘ ชุด (๒๒.๐๑ %) ขอข้อมูล จำนวน ๑๘๖ ชุด (๑๒.๘๗ %) ปฎิษงาน จำนวน ๗๓ ชุด (๕.๐๕ %) ไม่ระบุและอื่น ๆ จำนวน ๖๒ ชุด (๔.๒๙ %)

**(งานที่ขอรับบริการจาก ศสส.สป.)** ระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ มากที่สุด จำนวน ๔๐๑ ชุด (๒๗.๘ %) รองลงมาคืองานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมท.ไทย มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๓๐๘ ชุด (๒๑.๓ %) งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๙๕ ชุด (๑๓.๖ %) ฯลฯ

**การวิเคราะห์ในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการของ ศสส.สป. งานบริการที่มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จากมากไปน้อย**

๑. งานระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๔๐๑ ชุด (๒๗.๘ %) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๐$ , S.D. = ๐.๘๗) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

๒. งานระบบโทรศัพท์/โทรสารมท.ไทย จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๓๐๘ ชุด (๒๑.๓ %) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๒$ , S.D. = ๐.๗๙) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

๓. งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๙๕ ชุด (๑๓.๕ %) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๕$ , S.D. = ๐.๗๘) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**(ด้านการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูล)** ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ในส่วนนี้ใช้เครือข่ายสืบค้นข้อมูล (Internet) และได้รับความเร็ว ๕๐ mb/s มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันโดยเครือข่ายกระทรวงมหาดไทย (moi) จำนวน ๘๖ ชุด (๕.๙๕ %) เครือข่าย Gin จำนวน ๘๘ ชุด (๖.๐๙ %) และเครือข่าย TOT จำนวน ๒๖ ชุด (๑.๗๓ %) การวิเคราะห์จากแบบสำรวจฯ อนุมานได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ไม่แน่ใจหรือส่วนใหญ่ไม่ทราบความเร็วที่ได้รับในการสืบค้นข้อมูล เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสำรวจฯ เลือกที่จะไม่ระบุความเร็วที่ได้รับมากถึง (๖๙.๔๘ %) และเลือกที่จะไม่ตอบในส่วนนี้เลย (๑๖.๗๕ %)

**(ด้านการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร)** ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่ใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System) ของ สป.มท. จำนวน ๑,๑๑๕ ชุด (๗๗.๑๖ %) รองลงมาคือระบบที่จังหวัดจัดทำเอง จำนวน ๓๐๓ ชุด (๔๘.๖๕ %) และระบบอื่นๆ จำนวน ๓๙๓ ชุด (๒๗.๒ %)

**(ด้านการให้บริการติดตั้งเครื่องมือสื่อสารและเชื่อมโยงเครือข่ายในข่าย มท.)** ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ที่ติดตั้งระบบโทรศัพท์-โทรสาร ระบบวีดิทัศน์ทางไกล (VCS) ที่มีความเร็วเพียงพอและเห็นว่ามีมีความสำคัญ จำนวน ๗๑๓ ชุด (๔๙.๓๔ %) และที่

ระบุว่าความเร็วไม่เพียงพอและไม่มีความสำคัญ จำนวน ๕๗ ชุด (๓.๙๔ %) และผู้ที่ระบุว่าไม่ได้ติดตั้งต้องการให้ติดตั้ง จำนวน ๖๗ ชุด (๔.๖๔ %) ส่วนผู้ที่ระบุว่าไม่ได้ติดตั้งและไม่ต้องการให้ติดตั้ง จำนวน ๓๗ ชุด (๒.๕๖ %)

**(ด้านการติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย ระบบ MPLS)** ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ระบุว่าติดตั้งและมีความทันสมัย รวดเร็ว เพียงพอ จำนวน ๕๗๕ ชุด (๓๙.๗๙ %) ระบุว่าไม่เพียงพอไม่มีความสำคัญ จำนวน ๖๔ ชุด (๔.๔๓%) ระบุว่าไม่ได้ติดตั้ง ต้องการให้ติดตั้ง จำนวน ๑๘ ชุด (๑.๒๕ %) ส่วนผู้ที่ระบุว่าไม่ติดตั้งและไม่ต้องการให้ติดตั้ง จำนวน ๕ ชุด (๐.๓๕ %)

**(ด้านการให้บริการรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียมเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารสนับสนุนหน่วยงาน)**

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ระบุการติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบเครือข่ายสื่อสารผ่านรถยนต์สื่อสารดาวเทียมเคลื่อนที่ ด้วยช่องทาง ระบบโทรศัพท์มททไทย (MOI) จำนวน ๙๙๙ ชุด (๖๙.๑๓ %) ทางระบบโทรสารมททไทย (MOI) จำนวน ๖๓๖ ชุด (๔๖.๓๘ %) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จำนวน ๗๔๙ ชุด (๕๑.๘๓ %) และช่องทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๗๕๗ ชุด (๕๒.๓๙ %) และผู้ที่ไม่ตอบแบบสำรวจฯ ในแต่ละประเภทมีปริมาณใกล้เคียงกัน (๒๒.๕๖ %)

การขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านรถยนต์สื่อสารดาวเทียมเคลื่อนที่ ขอรับบริการทางด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ระบุขอรับบริการทางด้านสื่อสารข้อมูล (Internet Data) จำนวน ๘๕๗ ชุด (๕๙.๓๗ %) ทางด้านวิทยุสื่อสารดาวเทียม จำนวน ๗๓๖ ชุด (๕๐.๙๓ %) ทางด้านการประชุมวีดิทัศน์ทางไกล (VCS) จำนวน ๘๔๑ ชุด (๕๘.๒๐ %) และทางด้าน โทรศัพท์โทรสารเครือข่าย TOT และเครือข่ายกระทรวงมททไทย จำนวน ๘๑๑ ชุด (๕๖.๑๒ %)

**การวิเคราะห์ส่วนที่ ๓** ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้ตอบแบบสำรวจฯ โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทั้ง ๑๒ งานบริการ

**การวิเคราะห์ส่วนที่ ๔** ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ ศสส.สป. ตามความเร่งด่วนที่ควรนำมาปรับปรุงจากการวิเคราะห์จากแบบสำรวจฯ ๓ ประเด็นที่มีความถี่ควรนำมาพิจารณาในการเร่งปรับปรุง ดังนี้

๑. ประเด็นปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT เน้นการนำไปปฏิบัติงานได้จริง ปรับปรุงด่วนที่สุด จำนวน ๒๘๑ ชุด (๑๙.๔๕ %) ปรับปรุงด่วนมาก จำนวน ๒๒๖ ชุด (๑๕.๖๔ %) ปรับปรุงด่วน จำนวน ๑๒๗ ชุด (๘.๗๙ %)
๒. ประเด็นควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ ที่ดำเนินการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารสามารถให้ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการเครือข่าย (ระบบ MPLS) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมททไทย ปรับปรุงด่วนที่สุด จำนวน ๒๓๗ ชุด (๑๖.๔๐ %) ปรับปรุงด่วนมาก จำนวน ๑๔๓ ชุด (๙.๙๐ %) ปรับปรุงด่วน จำนวน ๑๓๔ ชุด (๙.๒๗ %)
๓. ประเด็นควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/ การให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ ปรับปรุงด่วนที่สุด จำนวน ๒๓๒ ชุด (๑๖.๐๖ %) ปรับปรุงด่วน จำนวน ๑๘๘ ชุด (๑๓.๐๑ %) ปรับปรุงด่วน จำนวน ๑๑๔ ชุด (๗.๘๙ %) และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือควรจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ การให้คำปรึกษาผ่าน Application Line, Facebook, Website, และ Email ฯลฯ

สรุปผลการวิเคราะห์และแปลผลจากแบบสำรวจฯ ทั้ง ๔ ส่วน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป. ทั้ง ๑๒ งานบริการจาก ๕๔ ประเด็นคำถาม โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง - มาก และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (๙๖.๓๖ %) โดยคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๓.๕๑ - ๔.๐๐ (๓๐.๑ - ๙๐.๐ %) และอยู่ในระดับปานกลาง (๓.๓๔ %) โดยคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) ประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และการติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ ติดตั้งความเร็วไม่เพียงพอและไม่มีความสำคัญ ในส่วนของความไม่พึงพอใจจากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑,๔๔๕ ชุด คำนวณผ่านค่าเฉลี่ยไม่พบผู้ไม่พึงพอใจใน ๑๒ งานบริการของ ศสส.สป. แต่ถ้านับจำนวนชุดไม่ผ่านค่าเฉลี่ยมีจำนวน ๗ ชุด (๐.๔๘ %) ระบุไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ ศสส.สป. (รายละเอียดทั้งหมดปรากฏในรายงานและภาคผนวก ๑ - ๔)



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
หมวด ๓ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑



จัดทำโดย: กลุ่มงานติดตามประเมินผลด้านสารสนเทศและการสื่อสาร  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.  
โทร. ๐-๒๖๒๙ ๔๒๗๘ มท. ๕๑๑๒๙  
e-mail: moio๒๑๐.๔@gmail.com

## คำนำ

กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ความมั่นคงภายใน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร กิจการสาธารณสุข และการพัฒนาเมือง ซึ่งเป็นภารกิจอันสำคัญยิ่งในการสร้างประโยชน์สุขให้กับปวงชนชาวไทยกว่า ๖๕ ล้านคน

การขับเคลื่อนภารกิจ ตลอดจนการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่ง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้วยความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ และถือปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ สรุปสาระสำคัญ คือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังนั้น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ สำนัก กอง ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑ - ๑๒ จังหวัดลูกข่ายทั้ง ๗๖ จังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กรมราชองครักษ์ สำนักนายกรัฐมนตรี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และกรมการปกครอง เป็นต้น โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ย่อมเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนภารกิจ และการแปลงนโยบายไปสู่ราชการส่วนภูมิภาค จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และครัวเรือน สร้างประโยชน์สุขให้เกิดแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ขอขอบคุณกรม และหน่วยงานในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกหน่วยงาน (รวมทั้ง ศสข. ๑-๑๒) สำนัก / กอง / กลุ่มงาน และจังหวัดทุกจังหวัดที่กรุณาให้ข้อมูล ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำข้อมูลมาประมวล วิเคราะห์และปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
กันยายน ๒๕๖๑

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
การวิเคราะห์และแปลผล	๓
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๑	๔ - ๖
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๒	๖ - ๗
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล	๗
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการระบบโทรศัพท์/ โทรสารมททไทย	๘
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	๙
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT	๑๐
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการตรวจสอบอุปกรณ์ เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร	๑๑
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการตรวจสอบอุปกรณ์ เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร	๑๒
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการพัฒนาและบำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์	๑๓
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการพัฒนาและบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศ	๑๔
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบ คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย	๑๕
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการติดตั้งระบบรหัสสื่อสารผ่านดาวเทียม แบบเคลื่อนที่	๑๖
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการเชื่อมโยงเครือข่าย โทรคมนาคม (ICT) มททไทย	๑๗
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานงานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer)	๑๘
การแปลผลประเด็นที่ ๕ ด้านการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน	๑๙
การแปลผลประเด็นที่ ๖ ด้านการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	๑๙
การแปลผลประเด็นที่ ๗ ด้านการให้บริการติดตั้งเครื่องมือสื่อสารและเชื่อมโยง เครือข่ายในข่ายกระทรวงมหาดไทย	๒๐
การแปลผลประเด็นที่ ๘ ด้านการให้บริการรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียม เชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารสนับสนุนหน่วยงาน	๒๑
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๓	๒๒
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๔	๒๓ - ๒๕
ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกแต่ละงานบริการ	๒๖
สรุปความพึงพอใจใน ๑๒ งานบริการแยกมาก ปานกลาง และน้อย	๒๗ - ๒๙
คณะผู้จัดทำ	๓๐
ภาคผนวกทั้งสิ้น ๒๔ หน้า	๓๑ - ๕๔

## การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

การประเมินระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การประเมินเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่ง ศสส.สป. ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการประเมิน โดยมีรายละเอียดในเรื่อง การกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ( กองต่างๆ ใน สป. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑-๑๒ จังหวัด ลูกข่าย กรมราชองครักษ์ สำนักงานกฤษฎมนตรี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมการปกครอง และกรมอื่นๆ ) จำนวน ๒๑,๐๐๐ คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้  
การกำหนดประชากร ผู้รับบริการของ ศสส.สป.

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (๑๙๖๗)<sup>๑</sup> โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ ๙๕ % ความผิดพลาดไม่เกิน ๕ % ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (๓๙๐)

$N$  = จำนวนประชากร (๑๕,๐๐๐)

$e$  = ๐.๐๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕

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

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ ๔๐๐ ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มเป็นงานบริการละ ๑๒ ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑,๔๔๕ ชุด (อนุมานว่า ๑ ชุด ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน) โดยให้ผู้รับบริการเลือกตอบใน ๑๒ งานบริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจฯ ประเมิน ศสส.สป. จำนวน ๗๗๓ ชุด และ ศสช. จำนวน ๖๗๒ ชุด การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลเป็นตัวเลข เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจง่ายขึ้น โดยใช้ตาราง (Tables) ค่าความถี่ (จำนวน) และร้อยละ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

การประมวลผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. แบ่งคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ

๑. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๔.๕๑ - ๕.๐๐ (๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด
๒. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๓.๕๑ - ๔.๕๐ (๗๐.๑ - ๙๐.๐ %) พึงพอใจมาก
๓. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) พึงพอใจปานกลาง
๔. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๑.๕๑ - ๒.๕๐ (๓๐.๑ - ๕๐.๐ %) ไม่พึงพอใจ
๕. ระดับคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๐.๐๐ - ๑.๕๐ (๐.๐ - ๓๐.๐ %) ไม่พึงพอใจมากที่สุด

เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ ๑ - ตอนที่ ๓

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๑

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล และลักษณะการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
ผู้รับบริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการติดต่อ	จำนวน (ชุด)	ร้อยละ
รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	๑,๔๔๕	๑๐๐
<b>๑.๑ เพศ</b>		
ชาย	๘๐๘	๕๕.๙
หญิง	๕๗๗	๓๙.๙
ไม่ระบุ	๖๐	๔.๒
<b>๑.๒ อายุ</b>		
๒๐ - ๒๙ ปี	๒๐๙	๑๔.๕
๓๐ - ๓๙ ปี	๕๑๒	๓๕.๔
๔๐ - ๔๙ ปี	๓๗๑	๒๕.๗
๕๐ - ๕๙ ปี	๒๙๐	๒๐.๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๐.๕
ไม่ระบุอายุ	๕๖	๓.๙
<b>๑.๓ ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๘๘	๑๓.๐
ปริญญาตรี	๘๙๘	๖๒.๑
ปริญญาโท	๒๓๙	๑๖.๕
ปริญญาเอก	๑๑	๐.๘
ไม่ระบุ	๑๐๙	๗.๕
<b>๑.๔ ตำแหน่ง</b>		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๓๖๕	๒๕.๓
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๑๒๔	๘.๖
นายช่างไฟฟ้า	๓๔๘	๒๔.๑
อื่นๆ	๕๗๗	๓๙.๙
ไม่ระบุตำแหน่ง	๓๑	๒.๑
<b>๑.๕ กลุ่มผู้ขอรับบริการ</b>		
จังหวัด/กลุ่มจังหวัด	๙๙๐	๖๘.๕
กรมในสังกัด มท.	๑๔๐	๙.๖
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๒	๒.๙
ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๔	๑.๗
สำนัก/กอง สป.มท.	๑๘๗	๑๒.๙
อื่นๆ	๓๕	๒.๔
ไม่ระบุ	๒๗	๑.๙



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๑

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล และลักษณะการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้รับบริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการติดต่อ	จำนวน (ชุด)	ร้อยละ
<b>๑.๖ ช่องทางที่ผู้ขอรับบริการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย</b>		
มาติดต่อด้วยตนเอง	๕๖๒	๓๘.๙
ทางโทรศัพท์	๕๕๓	๓๘.๓
ทางจดหมาย	๓๙	๒.๗
ทาง e-mail	๕๙	๔.๑
Application	๔๓	๓.๐
อื่นๆ	๒๑	๑.๕
ไม่ระบุ	๑๖๘	๑๑.๖
<b>๑.๗ ติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยลักษณะใด</b>		
รับบริการ	๘๐๖	๕๕.๘
ขอข้อมูล	๑๘๖	๑๒.๙
ประสานงาน	๓๑๘	๒๒.๐
ปรึกษางาน	๗๓	๕.๑
อื่นๆ	๑๓	๐.๙
ไม่ระบุ	๔๙	๓.๔

### การแปลความหมาย

จากตาราง ๑ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๐๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙ และไม่ระบุเพศ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๕๑๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔ รองลงมาคืออายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๓๗๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑ และอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๒๐๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุปฏิบัติงานมีเพียงร้อยละ ๐.๕ ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป และไม่ระบุอายุ จำนวน ๕๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๘๘๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑ ปริญญาโท จำนวน ๒๓๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๘๘ ชุด คิดเป็น ร้อยละ ๑๓ จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ระดับการศึกษาจะอยู่ในช่วงปริญญาตรี-ปริญญาโท มีเพียงร้อยละ ๐.๘ ที่จบปริญญาเอก และไม่ระบุวุฒิการศึกษา จำนวน ๑๐๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ผู้ใช้บริการและตอบแบบสำรวจประกอบด้วยตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน ๓๖๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้า จำนวน ๓๔๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑ ตำแหน่งนักวิชาการคอม จำนวน ๑๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน ๕๗๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙ และไม่ระบุตำแหน่ง จำนวน ๓๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ ซึ่ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นจังหวัด/กลุ่มจังหวัด จำนวน ๙๙๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕ สำนัก/กอง สป.มท. จำนวน ๑๘๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙ กรมในสังกัด มท. จำนวน ๑๔๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๗ สำนัก/กอง สป.มท. จำนวน ๑๘๗ ชุด คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๙ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๙ ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ อื่นๆ จำนวน ๓๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๔ และไม่ระบุ จำนวน ๒๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๙

ช่องทางที่ผู้ขอรับบริการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มาติดต่อด้วยตนเองและติดต่อทางโทรศัพท์มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันโดยมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๕๖๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙ และติดต่อทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๕๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓ ทาง e-mail จำนวน ๕๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๑ ทาง Application จำนวน ๔๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓ ทางจดหมาย จำนวน ๓๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ อื่นๆ จำนวน ๒๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ และไม่ระบุจำนวน ๑๖๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖ การติดต่อในลักษณะขอรับบริการ จำนวน ๘๐๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘ ประสานงานจำนวน ๓๑๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ขอข้อมูล จำนวน ๑๘๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙ ปรึกษางาน และอื่นๆ ตามลำดับ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๒

ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละงานบริการของ ศสส.สป.

ประเภทงานบริการ	จำนวน (ชุด)	ร้อยละ
๑. งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference)	๔๐๑	๒๗.๘
๒. งานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย	๓๐๘	๒๑.๓
๓. งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	๑๙๕	๑๓.๕
๔. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์	๙๗	๖.๗
๕. งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย	๙๓	๖.๔
๖. งานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT	๘๐	๕.๕๔
๗. งานบริการติดตั้งระบบรถสื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่	๗๒	๕.๐
๘. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ	๕๕	๓.๘
๙. งานบริการตรวจสอบ อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร	๔๕	๓.๑
๑๐. งานบริการตรวจสอบ อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร	๔๑	๒.๘๓
๑๑. งานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer)	๓๐	๒.๑
๑๒. งานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย	๒๘	๑.๙๓
รวม	๑,๔๔๕	๑๐๐

### การแปลความหมาย

จากตาราง ๒. พบว่า งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) มีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน ๔๐๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ รองลงมา งานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๓๐๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒๕๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙ งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน ๙๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๙๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๔ งานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT จำนวน ๘๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๔ งานบริการติดตั้งระบบรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ จำนวน ๗๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕ งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ จำนวน ๕๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๘ งานบริการตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสารจำนวน ๔๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ งานบริการตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร จำนวน ๔๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๓ งานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) จำนวน ๓๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ และงานบริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ งานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย ร้อยละ ๑.๙๓

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓

**การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓ ต่อ**

**ตาราง ๓** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๑๓	๐.๗๑	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๒	๐.๘๔	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๙๑	๐.๙๐	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๑๖	๐.๗๘	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๘	๐.๘๗	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๐๐	๐.๙๔	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๒๒	๐.๗๑	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๑๖	๐.๗๔	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๑๕	๐.๗๑	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๑๔	๐.๗๗	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๑๑	๐.๗๗	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๘๘	๐.๘๓	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๔.๐๑	๐.๘๐	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓.๙๙	๐.๗๘	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๖๓	๐.๙๒	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๘๘	๑.๑๕	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว	๓.๙๘	๐.๙๘	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๔.๐๐	๐.๐๐	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๔.๐๐	๐.๐๑	มาก

จากตาราง ๓ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๐$ , S.D. = ๐.๗๘) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๑๐	๐.๗๗	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๙๐	๐.๗๒	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๖๖	๐.๘๓	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๘๘	๐.๗๗	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๓	๐.๗๖	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๐๕	๐.๗๗	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๑๓	๐.๗๔	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๕	๐.๗๗	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๐๖	๐.๗๗	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๐๔	๐.๗๙	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๓.๙๙	๐.๘๐	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๗๒	๐.๘๒	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๓.๘๔	๐.๘๔	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๓.๘๔	๐.๗๗	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๔๙	๐.๘๖	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๖๖	๐.๘๑	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว	๓.๕๗	๐.๘๓	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๖๗	๐.๗๙	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๗๒	๐.๗๙	มาก

จากตาราง ๔ แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย ของ ศสส.สป. โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๒$ , S.D. = ๐.๗๙) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์  
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๓.๘๑	๐.๗๗	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๒	๐.๗๑	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๗๑	๐.๗๙	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๘๒	๐.๘๐	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๘๙	๐.๗๙	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๐๑	๐.๗๑	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๐๔	๐.๗๑	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๒	๐.๖๙	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๐๑	๐.๖๘	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓.๙๘	๐.๗๖	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๓.๙๙	๐.๗๓	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๘๕	๐.๘๓	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บไซต์	๓.๙๖	๐.๗๙	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บไซต์	๓.๙๘	๐.๗๙	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๖๒	๐.๙๐	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๔.๐๑	๐.๗๕	มาก
๓.๕ การตอบข้อหรือการให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๙๘	๐.๕๕	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๔.๐๐	๐.๘๗	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>			
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๗๗	๐.๗๙	มาก
๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก	๓.๗๔	๐.๗๙	มาก
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น	๓.๗๓	๐.๘๐	มาก
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม	๓.๘๓	๐.๘๐	มาก
๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	๓.๗๖	๐.๗๗	มาก
๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	๓.๗๖	๐.๗๗	มาก

จากตาราง ๕ แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๕$ , S.D. = ๐.๗๘) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT

## ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๓.๘๐	๐.๗๑	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๔	๐.๖๗	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๖๒	๐.๗๖	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๘๔	๐.๖๙	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๑	๐.๗๓	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๐๖	๐.๖๙	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๐๖	๐.๖๙	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๓	๐.๖๓	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๐๕	๐.๖๘	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๑๓	๐.๗๕	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๐๑	๐.๗๐	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๗๒	๐.๘๔	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓.๘๘	๐.๗๗	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓.๘๕	๐.๘๑	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๔๒	๐.๙๕	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๗๓	๐.๗๔	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว	๓.๖๒	๐.๗๖	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓.๖๔	๐.๗๖	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๘๗	๐.๗๕	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๗๙	๐.๗๐	มาก
๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก	๓.๗๖	๐.๗๕	มาก
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น	๓.๗๖	๐.๗๖	มาก
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม	๓.๘๒	๐.๗๑	มาก
๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	๓.๗๔	๐.๗๑	มาก

จากตาราง ๖ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๑$ , S.D. = ๐.๗๕) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๗ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการตรวจสอบอุปกรณ์  
เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๐๖	๐.๘๑	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๒	๐.๗๑	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๙๗	๐.๘๒	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๙๔	๐.๙๐	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๙	๐.๘๑	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๐๙	๐.๘๓	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๑๓	๐.๗๙	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๕	๐.๘๖	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๑๐	๐.๘๒	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๐๘	๐.๙๑	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๑๐	๐.๗๕	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๙๑	๐.๘๖	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓.๙๕	๐.๘๓	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๔.๑๓	๐.๗๙	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๖๕	๐.๙๕	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๙๐	๐.๙๑	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๗๖	๐.๙๐	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุก กลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓.๙๒	๐.๙๒	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๙๙	๐.๙๓	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๙๑	๐.๘๗	มาก

จากตาราง ๗ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการตรวจสอบอุปกรณ์ เครือข่าย  
โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร ของ ศสส.สป. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๘$ , S.D. = ๐.๘๗)  
เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๘ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสารของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัด กระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๓.๙๕	๑.๐๑	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๔	๐.๙๕	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๖๔	๑.๐๖	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๙๒	๑.๐๗	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๐๔	๐.๙๕	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๑๖	๐.๗๓	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๑๐	๐.๗๑	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๑	๐.๗๔	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๒๘	๐.๗๐	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๒๒	๐.๗๕	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๑๙	๐.๗๓	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๗๗	๐.๘๔	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓.๘๕	๐.๗๗	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๔.๐๒	๐.๗๖	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๔๔	๐.๙๙	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๖๓	๐.๙๓	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๕๑	๑.๐๐	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓.๖๑	๐.๙๗	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๗๗	๐.๘๔	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๖๓	๐.๙๐	มาก

จากตาราง ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการตรวจซ่อม อุปกรณ์เครือข่ายโทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสารของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๔$ , S.D. = ๐.๘๙) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น



ตาราง ๙ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๓.๘๐	๐.๗๓	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๓	๐.๗๒	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๖๐	๐.๗๒	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๘๕	๐.๗๐	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๐	๐.๗๙	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๓.๙๕	๐.๘๐	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๐๑	๐.๘๐	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๓.๙๒	๐.๗๗	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๓.๙๖	๐.๗๘	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓.๙๗	๐.๘๖	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๓.๘๗	๐.๗๙	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๖๘	๐.๘๗	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓.๘๐	๐.๘๙	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓.๗๗	๐.๘๙	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๔๗	๐.๘๔	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๕๙	๐.๘๑	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๔๔	๐.๘๓	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓.๖๑	๐.๘๒	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๗๒	๐.๘๔	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๕๗	๐.๗๕	มาก

จากตาราง ๙ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์ ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๗๓$ , S.D. = ๐.๘๑) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๑๐ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษา ระบบงานสารสนเทศ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๓.๗๓	๐.๗๔	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๔	๐.๖๕	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๕๕	๐.๘๙	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๖๖	๐.๗๐	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๘๗	๐.๗๓	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๓.๘๒	๐.๗๕	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๓.๘๖	๐.๗๐	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๓.๗๔	๐.๗๑	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๓.๘๐	๐.๗๖	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓.๘๖	๐.๘๓	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๓.๘๒	๐.๗๔	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๗๕	๐.๗๗	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บบอร์ด	๓.๘๕	๐.๘๑	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บบอร์ด	๓.๙๓	๐.๗๗	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๔๗	๐.๗๓	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๖๐	๐.๗๗	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๔๖	๐.๘๒	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓.๕๔	๐.๗๙	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๗๕	๐.๗๙	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๖๓	๐.๖๙	มาก
๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก	๓.๖๓	๐.๘๑	มาก
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น	๓.๔๘	๐.๗๘	มาก
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม	๓.๗๑	๐.๗๙	มาก
๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	๓.๖๘	๐.๗๔	มาก
๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	๓.๖๖	๐.๙๓	มาก

จากตาราง ๑๐ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาและบำรุงรักษา ระบบงานสารสนเทศ ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๓.๗๑$ , S.D. = ๐.๗๗) เมื่อวิเคราะห์ เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

**ตาราง ๑๑** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๓.๘๐	๐.๘๐	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๐	๐.๗๕	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๖๖	๐.๘๓	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๗๖	๐.๘๒	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๙	๐.๘๑	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๓.๙๕	๐.๘๑	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๓.๙๕	๐.๗๗	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๓.๘๗	๐.๗๙	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๓.๙๒	๐.๗๙	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๐๕	๐.๘๖	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๓.๙๕	๐.๘๒	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๘๒	๐.๘๗	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บไซต์	๔.๐๐	๐.๘๓	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บไซต์	๔.๐๑	๐.๙๑	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๔๕	๐.๘๖	ปานกลาง
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๖๙	๐.๘๓	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๖๔	๐.๘๒	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓.๗๑	๐.๘๓	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๘๑	๐.๙๒	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๖๐	๐.๗๖	มาก
๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก	๓.๖๓	๐.๘๕	มาก
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น	๓.๕๖	๐.๘๒	มาก
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม	๓.๖๙	๐.๘๔	มาก
๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	๓.๖๗	๐.๘๒	มาก
๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	๓.๖๐	๐.๙๒	มาก

จากตาราง ๑๑ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๓.๗๘$  S.D. = ๐.๘๓) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็น มีเพียงประเด็นที่ ๓.๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง ๑๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการติดตั้งระบบรถสื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๑๒	๐.๗๕	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๑	๐.๖๒	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๙๓	๐.๘๙	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๑๕	๐.๗๘	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๑๗	๐.๗๓	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๑๕	๐.๗๘	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๒๐	๐.๗๙	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๑๗	๐.๗๑	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๑๘	๐.๖๗	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๑๖	๐.๖๙	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๙๖	๐.๗๑	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บบอร์ด	๔.๐๘	๐.๖๘	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บบอร์ด	๔.๑๘	๐.๖๕	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๖๑	๐.๘๑	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๙๒	๐.๗๗	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๗๘	๐.๗๗	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๔.๐๔	๐.๗๘	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๔.๐๐	๐.๘๑	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๘๗	๐.๗๐	มาก
๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก	๓.๙๘	๐.๗๓	มาก
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น	๓.๘๘	๐.๘๑	มาก
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม	๔.๐๐	๐.๗๔	มาก
๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	๓.๙๖	๐.๖๖	มาก
๕.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	๔.๐๖	๐.๗๐	มาก

จากตาราง ๑๒ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการติดตั้งระบบรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่ ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๓$ , S.D. = ๐.๗๔) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๑๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาชาติไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๓.๗๔	๐.๗๔	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๗๒	๐.๖๘	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๖๒	๐.๗๐	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๗๗	๐.๗๕	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๘๖	๐.๘๑	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๑๓	๐.๖๖	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๐๕	๐.๖๕	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๘	๐.๖๕	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๑๖	๐.๖๐	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๒๗	๐.๗๔	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๐๙	๐.๖๖	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๓.๗๙	๐.๘๔	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บไซต์	๓.๗๘	๐.๙๗	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บไซต์	๔.๐๘	๐.๗๐	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๕๐	๐.๘๔	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๓.๗๗	๐.๘๖	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๓.๖๖	๐.๙๘	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓.๖๖	๐.๘๘	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๙๕	๐.๘๔	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๓.๘๐	๐.๘๐	มาก
๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก	๓.๗๐	๐.๙๒	มาก
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น	๓.๕๒	๑.๑๓	มาก
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม	๓.๗๘	๐.๙๐	มาก
๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	๓.๘๐	๐.๗๘	มาก
๕.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	๓.๗๐	๐.๘๕	มาก

จากตาราง ๑๓ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาชาติไทย ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X}$  = ๓.๘๓, S.D. = ๐.๘๐) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง ๑๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่องานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๐๘	๐.๗๔	มาก
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๓	๐.๖๓	มาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๐๐	๐.๗๙	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๙๗	๐.๗๒	มาก
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๐	๐.๘๐	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๒๓	๐.๖๒	มาก
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๑๗	๐.๕๙	มาก
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๐	๐.๗๐	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๓๐	๐.๖๐	มาก
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๔๓	๐.๖๓	มาก
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๒๓	๐.๕๗	มาก
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๔.๓๐	๐.๖๓	มาก
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์	๔.๕๐	๐.๕๑	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์	๔.๔๓	๐.๕๗	มาก
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๓.๙๗	๐.๘๑	มาก
๓.๔ เอกสาร(คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๔.๑๗	๐.๗๑	มาก
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว	๔.๑๓	๐.๗๓	มาก
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๔.๑๗	๐.๖๐	มาก
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๔.๓๐	๐.๗๐	มาก
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์	๔.๐๗	๐.๗๙	มาก

จากตาราง ๑๔ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๔.๑๗$ , S.D. = ๐.๖๘) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

การแปลผลประเด็นที่ ๕ ด้านการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน  
 ตารางที่ ๑๕ การประมวลผลจากแบบสำรวจฯ สรุปผลการใช้ระบบเครือข่ายในการสืบค้นข้อมูล (Internet) ที่มี  
 ความถี่ (จำนวนชุด) ที่ควรนำมาพิจารณา ได้ดังนี้

เครือข่าย	ความเร็วที่ได้รับ (mb/s)								ความพึงพอใจ
	๑๐	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	ไม่ระบุ	
	ความถี่ (จำนวนชุด)								
MOI	-	-	-	-	๘๖	๒๑	๕๘	๖๐๖	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๖๕)
Gin	๒๗	๖๔	๓๐	๓๒	๘๘	-	-	๓๙๘	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๘๒)
TOT	๓๙	๔๑	-	๒๒	๒๖	-	-	๓๓๗	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๗๒)
CAT	-	-	-	-	-	-	-	๒๗๔	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๖๘)
อื่น	-	-	-	-	-	-	-	๑๖๘	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๘๑)

จากตารางที่ ๑๕ อนุมานได้ว่าผู้ใช้บริการไม่แน่ใจหรือส่วนใหญ่ไม่ทราบความเร็วที่ได้รับในการสืบค้นข้อมูล  
 จากการตอบแบบสำรวจฯ ที่มีความถี่ที่พอนำมาวิเคราะห์ได้ส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่ระบุความเร็วที่ได้รับ  
 รายละเอียด (ภาคผนวก ๑)

การแปลผลประเด็นที่ ๖ ด้านการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการเครือข่ายการสื่อสาร  
 ตารางที่ ๑๖ การประมวลผลจากแบบสำรวจฯ สรุปผลการใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล  
 (Authentication System) ที่มีความถี่ (จำนวน ชุด) ที่ควรนำมาพิจารณา ได้ ดังนี้

ระบบควบคุมการเข้าถึง เครือข่ายสื่อสารข้อมูล Authentication System	จำนวน ชุด	ร้อยละ	ไม่ตอบแบบ สำรวจ (จำนวนชุด)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	๑,๑๑๕	๗๗.๑๖	๒๗๔	๑๘.๘๖	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๙๕)
จังหวัดจัดทำเอง	๗๐๓	๔๘.๖๕	๒๙๐	๒๐.๐๗	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๖๙)
ระบบอื่นๆ	๓๙๓	๒๗.๒๐	๓๘๙	๒๖.๙๒	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๗๑)

จากตารางที่ ๑๖ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System)  
 ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รองลงมาเป็นของจังหวัดจัดทำเอง ส่วนระบบอื่นๆ ผู้ตอบแบบสำรวจฯ เลือก  
 ที่จะไม่ระบุว่าใช้ระบบใด รายละเอียด (ภาคผนวก ๒)

การแปลผลประเด็นที่ ๗ ด้านการให้บริการติดตั้งเครื่องมือสื่อสารและเชื่อมโยงเครือข่ายในข่ายกระทรวงมหาดไทย ตารางที่ ๑๗ การประมวลผลจากแบบสำรวจฯ สรุปการติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ระบบ วิดีทัศน์ทางไกล (VCS) ที่มีความถี่ (จำนวน ชุด) ที่ควรนำมาพิจารณา ได้ ดังนี้

ติดตั้ง				ไม่ติดตั้ง ต้องการให้ติดตั้ง	ไม่ติดตั้ง ไม่ต้องการให้ติดตั้ง
ความเร็วเพียงพอ และมีความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ไม่เพียงพอ ไม่มีความสำคัญ	ความพึงพอใจ		
๗๑๓ ร้อยละ ๔๙.๓๔	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๖๒)	๕๗ ร้อยละ ๓.๙๔	ปานกลาง ( $\bar{X}$ : ๒.๙๑)	๖๗ ร้อยละ ๔.๖๔	๓๗ ร้อยละ ๒.๕๖

จากตารางที่ ๑๗ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ระบบวีดิทัศน์ทางไกล (VCS) ให้ความเห็นว่าการใช้งานเพียงพอและมีความสำคัญต่อการใช้งานคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๔ และความเร็วไม่เพียงพอและไม่มีความสำคัญคิดเป็นร้อยละ ๓.๙๔ ไม่ติดตั้งต้องการให้ติดตั้งคิดเป็นร้อยละ ๔.๖๔ และไม่ติดตั้งไม่ต้องการให้ติดตั้งคิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖ และเลือกที่จะไม่ตอบในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๒ รายละเอียด (ภาคผนวก ๓)

ตารางที่ ๑๘ การประมวลผลจากแบบสำรวจฯ สรุป การติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบ MPLS) ที่มีความถี่ (จำนวน ชุด) ที่ควรนำมาพิจารณา ได้ ดังนี้

ติดตั้ง				ไม่ติดตั้ง ต้องการให้ติดตั้ง	ไม่ติดตั้ง ไม่ต้องการให้ติดตั้ง
ทันสมัยรวดเร็ว เพียงพอ	ความพึงพอใจ	ไม่เพียงพอ ไม่มีความสำคัญ	ความพึงพอใจ		
๕๗๕ ร้อยละ ๓๙.๗๙	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๘๘)	๖๔ ร้อยละ ๔.๔๓	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๙๗)	๑๘ ร้อยละ ๑.๒๕	๕ ร้อยละ ๐.๓๕

จากตารางที่ ๑๘ ผู้ใช้บริการตอบในส่วนของการติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบ MPLS) ทันสมัยรวดเร็วเพียงพอคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๙ ในส่วนของการติดตั้งไม่เพียงพอควรจัดหาเพิ่มคิดเป็นร้อยละ ๔.๔๓ ส่วนที่ไม่ติดตั้งต้องการให้ติดตั้งคิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ และในส่วนของผู้รับบริการที่ไม่ติดตั้งและไม่ต้องการให้ติดตั้งคิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕ และเลือกไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๒ รายละเอียด (ภาคผนวก ๓)



การแปลผลประเด็นที่ ๘ ด้านการให้บริการรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียมเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารสนับสนุนหน่วยงาน ตารางที่ ๑๙ การประมวลผลจากแบบสำรวจฯ สรุปการติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม ช่องทางที่ขอรับบริการที่มีความถี่ (จำนวน ชุด) ที่ควรนำมาพิจารณาได้ ดังนี้

ขอรับบริการช่องทางระบบ	ความถี่ (จำนวนชุด)	ความพึงพอใจ	ไม่ตอบแบบ สำรวจฯ
โทรศัพท์ (MOI)	๙๙๙ ร้อยละ ๖๙.๑๓	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๘๑)	๒๖๘ ร้อยละ ๓๘.๗๓
โทรสาร (MOI)	๖๗๖ ร้อยละ ๔๖.๗๘	มาก ( $\bar{X}$ : ๔.๐๐)	๓๐๗ ๒๑.๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	๗๔๙ ร้อยละ ๕๑.๘๓	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๕๒)	๓๐๓ ๒๐.๙๗
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๗๕๗ ร้อยละ ๕๒.๓๙	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๖๑)	๓๒๖ ๒๒.๕๖

จากตารางที่ ๑๙ ผู้ใช้บริการการติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมช่องทาง โทรศัพท์ (MOI) มีความถี่สูงสุดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๓ ส่วนช่องสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๙ และร้อยละ ๕๑.๘๓ ตามลำดับ โทรสาร (MOI) ต่ำสุดคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๘ และมีผู้ขอรับบริการที่เลือกไม่ตอบแบบสำรวจฯ ในแต่ละประเด็นปริมาณใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๖ ตามลำดับ รายละเอียด (ภาคผนวก ๔)

ตารางที่ ๒๐ การประมวลผลจากแบบสำรวจฯ สรุปการติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม ด้านที่ขอรับบริการที่มีความถี่ (จำนวน ชุด) ที่ควรนำมาพิจารณาได้ ดังนี้

ขอรับบริการทางด้าน	ความถี่ (จำนวนชุด)	ความพึงพอใจ	ไม่ตอบแบบ สำรวจฯ
สื่อสารข้อมูล (Internet Data)	๘๕๗ ร้อยละ ๕๙.๓๗	มาก ( $\bar{X}$ : ๔.๐๒)	๒๙๑ ๒๐.๑๔
วิทยุสื่อสารดาวเทียม	๗๓๖ ร้อยละ ๕๐.๙๓	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๙๙)	๓๑๕ ๒๑.๘๐
ประชุมวีดิทัศน์ทางไกลผ่านดาวเทียม	๘๔๑ ร้อยละ ๕๘.๒๐	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๘๒)	๓๐๕ ๒๑.๑๑
โทรศัพท์โทรสารข่าย TOT และข่าย มท.	๘๑๑ ร้อยละ ๕๖.๑๒	มาก ( $\bar{X}$ : ๓.๖๙)	๒๙๙ ๒๐.๖๙

จากตารางที่ ๒๐ ผู้ใช้บริการการติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมขอรับบริการทางด้านระบบสื่อสารข้อมูล (Internet Data) คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๗ ทางด้านประชุมวีดิทัศน์ทางไกลผ่านดาวเทียม และทางด้านโทรศัพท์โทรสารข่าย TOT คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๐ และร้อยละ ๕๖.๑๒ และน้อยที่สุดคือด้านวิทยุสื่อสารผ่านดาวเทียมคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๓ และเลือกไม่ตอบแบบสำรวจฯ ในแต่ละประเด็นปริมาณใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๐ รายละเอียด (ภาคผนวก ๔)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๓

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ตารางที่ ๒๑ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ (ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร) ของผู้รับบริการใน ๑๒ งานบริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑ ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	๔.๓๕	๐.๘๕	มาก
๑.๑ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๒๘	๐.๖๓	มาก
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๗	๐.๘๘	มาก
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๙	๐.๕๕	มาก
<b>๒. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	๓.๑๔	๐.๗๘	มาก
๒.๑ เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๓๑	๐.๘๒	มาก
๒.๒ ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๓.๕๔	๐.๖๗	มาก
๒.๓ ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ	๓.๑๖	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๒๑ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร) อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๑๒ งานบริการ จากแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑,๔๔๕ ชุด อนุมานว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๔๔๕ คน มีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในลักษณะ ดังนี้

ระดับความเชื่อมั่น	จำนวน (ชุด)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	๒	๐.๑๔
น้อย	๒๖	๑.๘
ปานกลาง	๓๒๖	๒๒.๕๖
มาก	๗๒๖	๕๐.๒๔
มากที่สุด	๒๕๐	๑๗.๓
ไม่ตอบแบบสำรวจ	๑๑๕	๗.๙๖

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถามตอนที่ ๔

ตารางที่ ๒๒ สรุป ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ ศสส.สป. ตามความเร่งด่วนที่ควรปรับปรุง

คำถามเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนางาน	ควรปรับปรุง ด่วนที่สุด	ควรปรับปรุง ด่วนมาก	ควรปรับปรุง ด่วน	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
๑. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๒๐	๑๓๘	๑๓๐	- การส่งหนังสือผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ , Application ต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และประหยัดทรัพยากร
๒. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลา การให้บริการงานวิเคราะห์โครงการจัดหา ระบบคอมพิวเตอร์ฯ ทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ (www.moi.go.th) ควรประชาสัมพันธ์ให้ ผู้รับบริการทราบในช่องทางอื่น	๑๓๘	๑๕๒	๑๕๒	- ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Application Line , Facebook - ควรจัดทำเป็น คู่มือ แผ่นพับ ช่วยในการประชาสัมพันธ์
๓. ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบถึงอุปกรณ์ เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบ MPLS) ในข่ายกระทรวงมหาดไทย ทางเว็บไซต์ (www.moi.go.th) ควรประชาสัมพันธ์ให้ ผู้รับบริการทราบในช่องทางอื่น	๑๓๔	๑๒๘	๑๔๙	- ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Application Line , Facebook - ควรจัดทำเป็น คู่มือ แผ่นพับ ช่วยในการประชาสัมพันธ์
๔. ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ ที่ดำเนินการ บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร สามารถให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้ บริการเครือข่าย (ระบบ MPLS) ของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	๒๓๗	๑๔๓	๑๓๔	-
๕. ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน/ การให้คำปรึกษาผ่านระบบ ออนไลน์	๒๓๒	๑๘๘	๑๑๔	- ควรจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ - การให้คำปรึกษาผ่าน Application Line , Facebook , Website , Email - พัฒนาเรื่องความคมชัดของระบบ VCS และพัฒนาระบบอุปกรณ์ VCS ภาคนาม

คำถามเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนางาน	ควรปรับปรุง ตัวที่สูงสุด	ควรปรับปรุง ตัวมากที่สุด	ควรปรับปรุง ตัวน้อย	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
๖. ควรจัดอบรมและให้ความรู้ด้านงานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ฯ อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้แนวทางและความเคลื่อนไหวด้านงานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ฯ อย่างต่อเนื่องให้เกิดความเข้าใจตรงกัน	๒๓๒	๑๖๙	๑๐๒	-
๗. ควรประชาสัมพันธ์กรอบหรือประเด็นการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT ที่ สปมท. ต้องการ ก่อนสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training Need)	๒๒๘	๑๕๑	๙๗	-
๘. ควรสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training Need) ด้าน ICT จากผู้บริหาร	๑๗๔	๑๔๙	๑๒๒	-
๙. ควรสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training Need) ด้าน ICT จากผู้ปฏิบัติงาน	๒๒๙	๑๗๑	๑๖๐	-
๑๐. ควรหมุนเวียนวิทยากรใหม่ๆ มาบรรยายในหลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT เดิมที่มีอยู่ เพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่วิทยากรเดิมเคยบรรยายไว้	๑๙๐	๑๒๙	๑๒๐	-
๑๑. ควรปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT ให้เน้นการนำไปปฏิบัติงานจริงให้มากขึ้น	๒๘๑	๒๒๖	๑๒๗	-
๑๒. ควรใช้สถานที่จัดการฝึกอบรมที่ใกล้สนามบิน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนภูมิภาคสามารถเดินทางได้สะดวก	๑๔๑	๕๙	๑๗๖	-

คำถามเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนางาน	ควรปรับปรุง ด่วนที่สุด	ควรปรับปรุง ด่วนมาก	ควรปรับปรุง ด่วน	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
๑๓.ควรจัดฝึกอบรมในส่วนภูมิภาคในบาง หลักสูตร	๑๙๔	๑๓๘	๑๔๔	-
๑๔.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเองให้มากขึ้น	๑๕๑	๓๑	๑๔๖	-
๑๕. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการให้มากขึ้น	๑๔๒	๑๑๒	๑๑๐	-
๑๖. มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	๒๑๖	๑๔๗	๑๐๑	-
<b>ผลรวม</b>	<b>๓,๑๓๙</b>	<b>๒,๓๑๑</b>	<b>๒,๑๓๔</b>	

### สรุปผลการวิเคราะห์และแปลผลจากแบบสำรวจฯ ทั้ง ๔ ส่วน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศสส.สป. ทั้ง ๑๒ งานบริการจาก ๕๔ ประเด็นคำถามฯ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง - มาก และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ โดยคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๓.๕๑ - ๔.๐๐ (๗๐.๑ - ๙๐.๐ %) และอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓.๓๔ โดยคะแนนเฉลี่ย  $\bar{X}$  ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) ประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และการติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ ติดตั้งความเร็วไม่เพียงพอและไม่มีความสำคัญ ในส่วนของความไม่พึงพอใจจากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑,๔๔๕ ชุด คำนวณผ่านค่าเฉลี่ยไม่พบผู้ไม่พึงพอใจใน ๑๒ งานบริการของ ศสส.สป. แต่ถ้านับจำนวนชุดไม่ผ่านค่าเฉลี่ยมีจำนวน ๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๘ ระบุไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ ศสส.สป.

ตารางที่ ๑๘ ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกแต่ละงานบริการ ของ  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๑

ประเภทงานบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	เพศ			พึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ๒.๕๑)		พึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒.๕๑)	
			ชาย	หญิง	ไม่ระบุ				
๑. งานบริการติดตั้งระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference)	๔๐๑	๒๗.๘	๒๓๐	๑๕๑	๒๐	๐	๐.๐๐	๕๐๑	๒๗.๘
๒. งานบริการระบบโทรศัพท์/โทรสารมหาดไทย	๓๐๘	๒๑.๓	๑๕๔	๑๔๔	๑๐	๐	๐.๐๐	๓๐๘	๒๑.๓
๓. งานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	๑๙๕	๑๓.๕	๘๗	๙๙	๙	๐	๐.๐๐	๑๙๕	๑๓.๕
๔. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์	๙๗	๖.๗	๕๔	๔๑	๒	๐	๐.๐๐	๙๗	๖.๗
๕. งานวิเคราะห์โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย	๙๓	๖.๔	๕๓	๓๖	๔	๐	๐.๐๐	๙๓	๖.๔
๖. งานบริการฝึกอบรมความรู้ด้าน ICT	๘๐	๕.๕	๕๘	๒๐	๒	๐	๐.๐๐	๘๐	๕.๕
๗. งานบริการติดตั้งระบบรหัสสื่อสารผ่านดาวเทียมแบบเคลื่อนที่	๗๒	๕.๐	๕๕	๑๒	๕	๐	๐.๐๐	๗๒	๕.๐
๘. งานบริการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ	๕๕	๓.๘	๒๙	๒๔	๒	๐	๐.๐๐	๕๕	๓.๘
๙. งานบริการตรวจสอบ อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร	๔๕	๓.๑	๒๙	๑๓	๓	๐	๐.๐๐	๔๕	๓.๑
๑๐. งานบริการตรวจสอบ อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคม และอุปกรณ์สื่อสาร	๔๑	๒.๘	๑๗	๒๓	๑	๐	๐.๐๐	๔๑	๒.๘
๑๑. งานบริการสื่อสารเพื่อความมั่นคง (CCTV, Jammer)	๓๐	๒.๑	๒๓	๕	๒	๐	๐.๐๐	๓๐	๒.๑
๑๒. งานบริการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคม (ICT) มหาดไทย	๒๘	๑.๙	๑๙	๘	๑	๐	๐.๐๐	๒๘	๑.๙
รวม	๑,๔๔๕	๑๐๐	๘๐๘	๕๗๗	๖๐	๐	๐.๐๐	๑,๔๔๕	๑๐๐

## สรุปประเด็นความพึงพอใจในงานบริการ แยกเป็นรายประเด็น มากที่สุด ถึงไม่พึงพอใจ

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑.๑ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔๑๐	๗๒๙	๒๘๔	๕	๖	๔	๗
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	๒๗๘	๖๙๔	๓๘๐	๕๓	๑๔	๔	๒๒
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔๐๙	๖๙๙	๓๐๑	๑๕	๐	๔	๑๗
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔๒๕	๖๘๔	๒๘๕	๑๖	๑	๔	๓๐
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔๙๖	๗๑๘	๒๑๖	๖	๐	๔	๕
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔๘๖	๗๒๐	๒๑๖	๑๒	๑	๔	๖
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔๕๙	๗๐๔	๒๖๔	๘	๐	๕	๕
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓๗๓	๗๒๗	๓๐๘	๕	๐	๔	๒๘
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๓๙๕	๗๒๐	๒๙๐	๕	๑	๕	๒๙
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๓.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓๓๔	๗๘๕	๒๙๗	๙	๒	๔	๑๔
๓.๒ ความเพียงพอของช่องทางติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓๓๒	๗๔๕	๓๓๖	๑๑	๒	๔	๑๕
๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๒๔๐	๖๓๕	๔๕๙	๖๓	๑๗	๔	๒๗
๓.๔ เอกสาร (คู่มือ) ประกอบการให้ความรู้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง	๒๕๓	๖๒๒	๔๔๓	๖๗	๒๕	๔	๓๑
๓.๕ การตอบข้อหารือ/การให้คำแนะนำ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ ได้อย่างถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว	๓๓๑	๖๖๕	๔๐๕	๒๘	๓	๔	๑๙
๓.๖ การให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	๓๐๓	๖๕๕	๔๐๑	๓๘	๑๓	๔	๓๑
<b>๔. ด้านระบบสารสนเทศ ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ</b>							
๔.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กร ผ่านระบบออนไลน์	๒๘๙	๖๖๙	๓๖๘	๕๒	๑	๔	๖๒
๔.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. ใช้งานง่าย และสะดวก	๒๘๕	๖๗๑	๓๗๒	๔๕	๑	๔	๖๗
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สป.มท. รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด สป.มท. e-learning เป็นต้น	๒๘๑	๖๔๘	๔๑๒	๓๒	๑	๔	๖๗
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ และครอบคลุม	๒๔๘	๖๕๔	๔๑๕	๔๖	๔	๔	๗๔
๔.๕ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	๒๕๒	๖๕๑	๔๑๗	๕๑	๒	๔	๖๘
๔.๖ เว็บไซต์ของหน่วยงาน สป.มท. มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง	๒๖๖	๖๔๑	๔๑๐	๕๖	๓	๔	๖๕

## สรุปประเด็นความพึงพอใจในงานบริการ แยกเป็นรายประเด็น มากที่สุด ถึงไม่พึงพอใจ

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม
<b>๕. ด้านการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงในหน่วยงาน</b>							
๕.๑ หน่วยงานของท่านใช้ระบบเครือข่ายใด ในการสืบค้นข้อมูล (Internet) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด							
๕.๑.๑ เครือข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (Moi)	๑๖๙	๓๖๐	๑๓๑	๒๒	๕	๓	๒๓
๕.๑.๒ เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงภาครัฐ (Gin)	๙๔	๒๓๗	๑๕๘	๑๐	๒๑	๓	๒๓
๕.๑.๓ เครือข่าย TOT	๔๔	๒๐๔	๘๑	๗	๑๘	๓	๒๙
๕.๑.๔ เครือข่าย CAT	๒๒	๑๒๐	๗๕	๙	๒๕	๓	๓๒
๕.๑.๕ เครือข่ายอื่นๆ	๖	๕๒	๒๘	๐	๑๖	๓	๓๕
๕.๒ หน่วยงานของท่านได้รับความเร็วเท่าใด จากเครือข่ายในการสืบค้นข้อมูล (Internet) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด							
๕.๒.๑ เครือข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (Moi)	๑๓๗	๒๖๘	๑๒๐	๒๖	๕	๔	๒๗
๕.๒.๒ เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงภาครัฐ (Gin)	๗๕	๑๗๗	๑๓๖	๑๓	๑๖	๗	๒๖
๕.๒.๓ เครือข่าย TOT	๔๔	๑๔๙	๖๔	๑๒	๑๐	๗	๓๔
๕.๒.๔ เครือข่าย CAT	๒๔	๗๔	๕๘	๑๑	๑๕	๗	๓๖
๕.๒.๕ เครือข่ายอื่นๆ	๑๑	๔๒	๓๗	๕	๗	๓	๓๖
<b>๖. ด้านการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล</b>							
๖.๑ หน่วยงาน/จังหวัดของท่าน ใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication Syatem) ใด และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด							
๖.๑.๑ ระบบรักษาความปลอดภัยของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	๑๓๖	๓๘๙	๑๔๑	๑๗	๑	๔	๑๖๕
๖.๑.๒ ระบบรักษาความปลอดภัยที่จังหวัดจัดทำเอง	๕๖	๑๖๕	๑๐๖	๒๑	๕	๖	๑๘๒
๖.๑.๓ อื่นๆ	๑๕	๕๕	๓๕	๒	๑๐	๓	๒๔๒
<b>๗. ด้านการให้บริการติดตั้งเครื่องมือสื่อสาร และเชื่อมโยงเครือข่ายในข่ายกระทรวงมหาดไทย</b>							
๗.๑ หน่วยงานของท่านมีการติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ระบบ VCS หรือโม้ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด หรือไม่พึงพอใจ							
๗.๑.๑ ติดตั้ง (หากติดตั้ง กรุณาตอบแบบสอบถามข้อ ๗.๒)	๑๖๗	๓๐๗	๘๐	๒	๐	๔	๐
๗.๑.๒ ไม่ติดตั้ง ต้องการให้ติดตั้ง	๑๐	๒๒	๑๔	๓	๐	๐	๐
๗.๑.๓ ไม่ติดตั้ง ไม่ต้องการให้ติดตั้ง	๑๐	๖	๑๖	๑	๐	๐	๐
๗.๒ เครื่องมือสื่อสาร ตามข้อ ๗.๑ ท่านคิดว่าความเร็วในการให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายเพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่ และมีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่ อยู่ในความพึงพอใจระดับใด หรือไม่พึงพอใจ							
๗.๒.๑ เพียงพอ และมีความสำคัญ	๑๕๔	๒๗๗	๗๘	๙	๑	๑	๐
๗.๒.๒ ไม่เพียงพอ ไม่มีความสำคัญ	๕	๑๒	๑๐	๙	๓	๓	๐
๗.๒.๓ ไม่ติดตั้ง ไม่ต้องการให้ติดตั้ง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐



## สรุปประเด็นความพึงพอใจในงานบริการ แยกเป็นรายประเด็น มากที่สุด ถึงไม่พึงพอใจ

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม
๗.๓ หน่วยงานของท่านมีการติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบ MPLS) ในข่ายกระทรวงมหาดไทยหรือไม่ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด หรือไม่พึงพอใจ							
๗.๓.๑ ติดตั้ง (หากติดตั้ง กรุณาตอบแบบสอบถามข้อ ๗.๔)	๑๕๑	๒๕๒	๗๙	๖	๐	๔	๐
๗.๓.๒ ไม่ติดตั้ง ต้องการให้ติดตั้ง (ระบบ MPLS)	๙	๒๔	๑๘	๒	๐	๐	๐
๗.๓.๓ ไม่ติดตั้ง ไม่ต้องการให้ติดตั้ง (ระบบ MPLS)	๗	๙	๑๔	๒	๐	๐	๐
๗.๔ ท่านคิดว่าอุปกรณ์เชื่อมโยง ในข้อ ๗.๓ มีความทันสมัย รวดเร็ว และเพียงพอครอบคลุมกับความต้องการใช้งานในหน่วยงานหรือไม่ อยู่ในความพึงพอใจระดับใด หรือไม่พึงพอใจ							
๗.๔.๑ ทันสมัย รวดเร็ว และเพียงพอ	๑๔๘	๒๓๒	๖๑	๔	๐	๑	๐
๗.๔.๒ ไม่เพียงพอควรจัดหาเพิ่มเติม	๑๒	๑๕	๑๒	๕	๐	๓	๐
<b>๘. ด้านการให้บริการรถยนต์สื่อสารผ่านดาวเทียมเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารสนับสนุนหน่วยงาน</b>							
๘.๑ หน่วยงานของท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมช่องทางใด และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด หรือไม่พึงพอใจ							
๘.๑.๑ ระบบโทรศัพท์ (Moi)	๑๔๙	๓๑๓	๑๓๒	๖	๒๒	๑	๑๖๕
๘.๑.๒ ระบบโทรสาร (Moi)	๑๐๗	๒๓๖	๑๑๔	๒	๒๒	๑	๑๙๑
๘.๑.๓ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)	๗๖	๑๕๒	๑๑๓	๑๓	๒๑	๐	๑๙๒
๘.๑.๔ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๗๙	๑๓๗	๑๒๗	๑๖	๒๒	๐	๒๐๓
๘.๒ หน่วยงานของท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมด้านใดบ้าง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด หรือไม่พึงพอใจ							
๘.๑.๑ ระบบสื่อสารข้อมูล (Internet Data)	๑๑๙	๒๐๘	๑๓๑	๑๒	๒๒	๐	๑๘๒
๘.๑.๒ ระบบวิทยุสื่อสารผ่านดาวเทียม	๖๖	๑๘๒	๑๑๕	๖	๒๖	๐	๑๙๗
๘.๑.๓ ระบบประชุมวีดิทัศน์ทางไกลผ่านดาวเทียม	๙๒	๒๓๕	๑๐๒	๗	๒๔	๐	๑๙๐
๘.๑.๔ ระบบโทรศัพท์ โทรสารข่าย TOT และข่าย มท.	๑๐๕	๒๐๔	๑๑๑	๕	๒๕	๑	๑๘๓

## คณะผู้จัดทำ

### ที่ปรึกษา

นายชัชวาลย์ เบญจสิริวงศ์

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.

### คณะทำงาน

๑. นางสาวสุภาพร	จรัญวรพรรณ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กตป.
๒. นางนพวรรณ	ประคลงศิลป์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กตป.
๓. นายศุภลักษณ์	วรรณพงษ์	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	กตป.
๔. นางสาวปิยะดา	เชื้อทองฮั่ว	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย	กตป.
๕. นายบดินทร์	แสงวิรุณ	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย	กตป.

### วิเคราะห์และเรียบเรียง

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

### บันทึกข้อมูล

นางสาวปิยะดา	เชื้อทองฮั่ว	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย	กตป.
--------------	--------------	-------------------------------	------

### ที่มาของข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ทั้งนี้ ต้องขอขอบคุณ จังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเขต ๑ - ๑๒ หน่วยงานในสังกัด สป.มท. และหน่วยงานอื่นๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจฯ ในครั้งนี้

ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล																				
จังหวัด	MOI																			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s															ไม่ระบุ
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐		
<b>ศสข.๑</b>																				
อยุธยา	๔	ปานกลาง																		๔
สระบุรี	๒	มากที่สุด																		๒
สุพรรณบุรี	๓	มากที่สุด													๑					๒
สิงห์บุรี	๗	มาก													๔					๓
อ่างทอง	๓	มาก																		๓
<b>ศสข.๒</b>																				
นครนายก	๕	ปานกลาง																		๕
ปราจีนบุรี	๔	ปานกลาง													๑					๓
จันทบุรี	๓	มาก				๓			๑											
<b>ศสข.๔</b>																				
บุรีรัมย์	๗	มาก																		๗
สุรินทร์	๑	มาก					๑													
<b>ศสข.๕</b>																				
อุดรธานี	๑๑	มากที่สุด																		๑๑
สกลนคร	๑๒	มาก									๔			๔						๔
เลย	๗	มาก																		๗
มุกดาหาร	๑๓	มากที่สุด												๑		๓				๕
หนองบัวลำภู	๑๗	มาก									๒		๓	๒	๑					๕

ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	MOI																			ไม่ระบุ
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s															
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐		
<b>ศสข.๖</b>																				
ขอนแก่น	๕	ปานกลาง																		๕
มหาสารคาม	๒	มาก						๑								๑				๑
ร้อยเอ็ด	๒														๑		๑			
ยโสธร	๔	มาก		๑๗																๒๑
<b>ศสข.๗</b>																				
เชียงใหม่	๑	มาก																		๑
เชียงราย	๘	มาก													๑					๗
ลำพูน	๓๒	มาก													๔	๑๘				๑๐
ลำปาง	๑	น้อยที่สุด									๑									
แม่ฮ่องสอน	๗	มากที่สุด													๓					๔
พะเยา	๑๔	มาก																		๑๔
<b>ศสข.๘</b>																				
น่าน	๖	มาก					๓													๓
<b>ศสข.๙</b>																				
พิจิตร	๒	มาก																		๒
เพชรบูรณ์	๑	มากที่สุด																		๑
<b>ศสข.๑๐</b>																				
สุราษฎร์ธานี	๑๕	มากที่สุด													๑					๑๔
ชุมพร	๑๑	มาก									๑		๑	๑		๑				๗
ระนอง	๑๒	มาก												๔						๘
พังงา	๕	มาก												๑						๔
ภูเก็ต	๗	มาก												๓						๔

## ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	MOI																			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s														ไม่ระบุ	
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐		
ศสข.๑๑																				
นครศรีธรรมราช	๕	ปานกลาง																		๕
กระบี่	๒	ปานกลาง												๒						
ตรัง	๕	มาก														๒				๓
พัทลุง	๕	มาก												๓						๒
ศสข.๑๒																				
สงขลา	๖	มาก												๒						๔
สตูล	๒	มาก												๒						
ปัตตานี	๑	มาก																		๑
ยะลา	๕	มาก												๑						๔
รวม	๒๖๕		๐	๑๗	๐	๓	๐	๔	๒	๐	๘	๐	๔	๔๒	๐	๘	๐	๐		๑๙๓
ศสข.	๒๗๙	มาก	๓	๑๓	๐	๒	๕	๑๐	๒	๐	๐	๐	๖	๑๑	๑๑	๑๑	๑	๐		๑๗๑
ศสส.สป	๔๓๔	มาก	๐	๑๐	๑	๖	๔	๓	๑	๐	๑	๒	๑	๓๓	๑๐	๓๙	๕	๗		๒๔๒
รวม	๙๗๘	มาก	๓	๔๐	๑	๑๑	๙	๑๗	๕	๐	๙	๒	๑๑	๘๖	๒๑	๕๘	๖	๗		๖๐๖



## ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	GIN																		ไม่ระบุ	
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s															
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐		
<b>ศสข.๖</b>																				
ขอนแก่น	๒	มาก																		๒
มหาสารคาม	๓	มาก	๑												๑		๑			๒
ร้อยเอ็ด	๑	ปานกลาง													๑					
ยโสธร	๕	มากที่สุด		๑๖					๓											๑๘
<b>ศสข.๗</b>																				
เชียงใหม่	๑	มาก																		๑
เชียงราย	๑๐	มาก																		๑๐
ลำพูน	๑๘	มากที่สุด										๑๘								
ลำปาง	๑	มากที่สุด										๑								
พะเยา	๙	มาก												๑						๘
<b>ศสข.๘</b>																				
น่าน	๑๑	น้อย										๒								๙
<b>ศสข.๙</b>																				
พิจิตร	๓	มาก																		๓
เพชรบูรณ์	๑	มาก																		๑
<b>ศสข.๑๐</b>																				
สุราษฎร์ธานี	๑๕	มาก											๑	๑๒						๒
ชุมพร	๖	มาก												๑						๕
ระนอง	๖	มาก												๔						๒
พังงา	๔	ปานกลาง												๒						๒
ภูเก็ต	๖	มาก												๑						๕

ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	GIN																		
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s														ไม่ระบุ
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐	
ศสข.๑๑																			
นครศรีธรรมราช	๒	มาก																	๒
กระบี่	๒	ปานกลาง											๒						
ตรัง	๔	มาก														๒			๒
ศสข.๑๒																			
สงขลา	๑	มาก																	๑
ยะลา	๒	ปานกลาง																	๒
รวม	๑๘๗		๑	๑๖	๐	๐	๐	๐	๑๔	๐	๒๑	๓	๓	๓๖	๐	๓	๐	๐	๑๒๔
ศสข.	๒๐๖	มาก	๔	๑๓	๐	๓	๐	๑	๗	๐	๑๕	๑๒	๑๔	๒๑	๐	๓	๐	๐	๑๓๐
ศสส.สป	๒๔๔	มาก	๓	๑๓	๐	๔	๐	๑	๖	๐	๒๘	๑๕	๑๕	๓๑	๐	๐	๐	๐	๑๔๔
รวม	๖๓๗	มาก	๘	๔๒	๐	๗	๐	๒	๒๗	๐	๖๔	๓๐	๓๒	๘๘	๐	๖	๐	๐	๓๙๘



## ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	TOT																		
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s														ไม่ระบุ
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐	
<b>ศสข.๑</b>																			
อยุธยา	๑	ปานกลาง															๑		
สุพรรณบุรี	๓	มาก												๑					๒
สิงห์บุรี	๔	มาก											๓						๑
อ่างทอง	๑	ปานกลาง																	๑
<b>ศสข.๒</b>																			
นครนายก	๒	น้อย																	๒
ปราจีนบุรี	๔	ปานกลาง											๑						๓
จันทบุรี	๓	มาก						๓											
<b>ศสข.๔</b>																			
บุรีรัมย์	๓	มาก																	๓
<b>ศสข.๕</b>																			
อุดรธานี	๑๐	มาก																	๑๐
สกลนคร	๑๐	มากที่สุด						๑						๑					๘
เลย	๓	ปานกลาง																	๓
มุกดาหาร	๑๔	มาก																	๑๔
หนองบัวลำภู	๗	ปานกลาง												๑					๖
<b>ศสข.๖</b>																			
มหาสารคาม	๒	มาก	๑							๑				๑					๑
ร้อยเอ็ด	๒	มาก	๑					๑											๑
ยโสธร	๒	มาก		๑๔												๑			๒๐

## ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	TOT																			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s														ไม่ระบุ	
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐		
<b>ศสข.๗</b>																				
เชียงใหม่	๑	มาก																		๑
เชียงราย	๕	มากที่สุด																		๕
ลำพูน	๒๔	มาก									๑๘		๔	๒						
แม่ฮ่องสอน	๑	มากที่สุด																		๑
พะเยา	๘	มาก																		๖
<b>ศสข.๘</b>																				
น่าน	๑	มาก																		๑
<b>ศสข.๑๐</b>																				
สุราษฎร์ธานี	๑๓	มาก						๑๒												๑
ชุมพร	๑	มาก																		๑
ระนอง	๑	มาก															๑			
พังงา	๓	มาก															๑			๒
ภูเก็ต	๓	ปานกลาง																		๓
<b>ศสข.๑๑</b>																				
นครศรีธรรมราช	๒	มาก																		๒
กระบี่	๑	มาก																		๑
ตรัง	๓	มาก															๑			๒
พัทลุง	๒	มาก															๑			๑

## ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	TOT																			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s														ไม่ระบุ	
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐		
ศสข.๑๒																				
สงขลา	๑	มาก																		๑
ปัตตานี	๒	ปานกลาง																		๒
ยะลา	๑	มาก																		๑
รวม	๑๔๔		๒	๑๙	๐	๐	๐	๐	๑๗	๐	๑๙	๐	๘	๖	๐	๖	๐	๐	๐	๑๐๘
ศสข.	๑๖๘	มาก	๔	๑๕	๐	๓	๐	๐	๒	๐	๑๕	๐	๑๑	๑๔	๐	๕	๐	๐	๐	๑๑๘
ศสส.สป	๑๕๒	มาก	๓	๑๙	๐	๐	๐	๐	๒๐	๑	๗	๐	๓	๖	๐	๒	๒	๐	๐	๑๑๑
รวม	๔๖๔	มาก	๙	๕๓	๐	๓	๐	๐	๓๗	๑	๔๑	๐	๒๒	๒๖	๐	๑๓	๒	๐	๐	๓๓๗



## ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล

จังหวัด	CAT																		
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s														ไม่ระบุ
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐	
ศสข.๘																			
น่าน	๑	มาก																	๑
ศสข.๑๐																			
ชุมพร	๑	มากที่สุด														๑			
ภูเก็ต	๒	ปานกลาง																	๒
ศสข.๑๑																			
นครศรีธรรมราช	๑	มาก																	๑
กระบี่	๒	มาก																	๒
ตรัง	๒	มาก																	๒
ศสข.๑๒																			
สงขลา	๑	มาก																	๑
ปัตตานี	๑	ปานกลาง																	๑
รวม	๘๖		๑	๒๑	๓	๐	๐	๐	๑๑	๐	๐	๐	๑	๓	๐	๑	๐	๐	๖๙
ศสข.	๑๒๐	มาก	๔	๑๖	๑	๐	๐	๐	๕	๓	๑	๐	๕	๑	๐	๑	๐	๐	๑๐๓
ศสส.สป	๑๐๕	มาก	๓	๒๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๒
รวม	๓๑๑	มาก	๘	๕๗	๔	๐	๐	๐	๑๘	๓	๒	๐	๖	๔	๐	๒	๐	๐	๒๗๔

ระบบเครือข่ายที่ผู้รับบริการใช้สืบค้นข้อมูล																				
จังหวัด	เครือข่ายอื่นๆ																			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	ความเร็ว Mb/s														ไม่ระบุ	
					๑	๒	๔	๘	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕	๓๐	๕๐	๗๐	๑๐๐	๒๐๐	๔๐๐		
สศช.๒																				
จันทบุรี	๑	มาก																		
สศช.๕																				
อุดรธานี	๗	มาก																	๗	
สกลนคร	๕	มาก																	๕	
เลย	๑	ปานกลาง																	๑	
มุกดาหาร	๘	มาก																	๘	
หนองบัวลำภู	๑	ปานกลาง																	๑	
สศช.๖																				
ยโสธร				๒๑																
สศช.๗																				
เชียงใหม่	๑	มาก																	๑	
เชียงราย	๑	มาก																	๑	
ลำพูน	๔	มาก												๓					๑	
รวม	๒๙		๐	๒๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๒๕
สศช.	๗๗	มาก	๓	๑๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๗๗
สศส.สป	๖๖	มาก	๐	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๖๖
รวม	๑๗๒	มาก	๐	๕๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๑๖๘

ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System)												
ศสข.จังหวัดลูก ข่าย	ระบบรายงานความปลอดภัยของ สป.				ระบบรักษาความปลอดภัยจังหวัดตัวเอง				ระบบอื่นๆ			
	จำนวนชุด	ความ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนชุด	ความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนชุด	ความ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม
<b>ศสข.๑</b>												
อยุธยา	๕	ปานกลาง										
สระบุรี	๒	มาก			๒	มากที่สุด						
สุพรรณบุรี	๓	มาก			๒	มากที่สุด						
สิงห์บุรี	๕	มาก										
อ่างทอง	๕	ปานกลาง			๔	มาก			๓	มากที่สุด		
<b>ศสข.๒</b>												
นครนายก	๕	มาก		๕	๑	ปานกลาง		๙				๑๐
ปราจีนบุรี	๔	ปานกลาง		๑๒	๓	ปานกลาง		๑๒				๑๕
จันทบุรี	๓	ปานกลาง		๑๔	๒	ปานกลาง		๑๕				๑๗
<b>ศสข.๔</b>												
บุรีรัมย์	๗	มาก			๒	มาก						
สุรินทร์	๑	มาก			๑	มาก						
<b>ศสข.๕</b>												
อุดรธานี	๑๑	มาก		๒๑	๑๐	มาก		๒๒				๒๒
สกลนคร	๑๐	มาก		๑๙	๑๖	มาก		๑๓	๗	มาก		๒๒
เลย	๕	มาก		๓	๖	มาก		๒	๑	ปานกลาง		๗
มุกดาหาร	๑๒	ปานกลาง		๑๐	๑๓	มาก		๙	๘	ปานกลาง		๑๔
หนองบัวลำภู	๑๓	ปานกลาง		๙	๑๒	ปานกลาง		๑๐	๑	มาก		๒๑

ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System)												
ศสข.จังหวัดลูก ข่าย	ระบบรายงานความปลอดภัยของ สป.				ระบบรักษาความปลอดภัยจังหวัดตัวเอง				ระบบอื่นๆ			
	จำนวนชุด	ความ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนชุด	ความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนชุด	ความ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม
<b>ศสข.๖</b>												
ขอนแก่น	๕	ปานกลาง			๕	มาก						
ร้อยเอ็ด	๒	มาก										
ยโสธร	๕	มาก		๑๖	๕	มาก		๑๖	๒	มาก		๑๙
มหาสารคาม	๒	น้อย			๒	มาก						
<b>ศสข.๗</b>												
เชียงใหม่	๑	มาก			๑	ปานกลาง			๑	มาก		
เชียงราย	๑๐	มาก			๓	มาก			๔	มาก		
ลำพูน	๓๔	มาก			๑๑	ปานกลาง						
ลำปาง	๑	น้อย			๑	มากที่สุด						
แม่ฮ่องสอน	๔	มากที่สุด			๒	มากที่สุด						
พะเยา	๑๒	มาก			๑๑	มาก						
<b>ศสข.๘</b>												
น่าน	๑๒	ปานกลาง			๘	น้อย						
<b>ศสข.๙</b>												
พิจิตร	๓	มาก										
เพชรบูรณ์					๑	มากที่สุด						



ระบบควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Authentication System)												
ศสข.จังหวัดลูก ข่าย	ระบบรายงานความปลอดภัยของ สป.				ระบบรักษาความปลอดภัยจังหวัดทำเอง				ระบบอื่นๆ			
	จำนวนชุด	ความ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนชุด	ความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนชุด	ความ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบ แบบสอบถาม
<b>ศสข.๑๐</b>												
สุราษฎร์ธานี	๑๕	มาก										
ชุมพร	๘	มาก			๓	มากที่สุด						
ระนอง	๑๒	มาก			๕	มาก						
พังงา	๕	มาก			๔	มาก						
ภูเก็ต	๘	ปานกลาง			๘	ปานกลาง			๑	มาก		
<b>ศสข.๑๑</b>												
นครศรีธรรมราช	๕	ปานกลาง			๓	มาก			๓	ปานกลาง		
กระบี่	๔	มาก			๒	มาก						
ตรัง	๕	มาก			๒	มาก						
พัทลุง	๕	มาก			๒	มาก						
<b>ศสข.๑๒</b>												
สงขลา	๖	มาก			๔	ปานกลาง						
สตูล	๒	มาก			๒	มาก						
ยะลา	๕	มาก			๑	ปานกลาง						
ปัตตานี					๒	ปานกลาง						
<b>รวม</b>	<b>๒๖๒</b>		<b>๐</b>	<b>๑๐๙</b>	<b>๑๖๒</b>		<b>๐</b>	<b>๑๐๘</b>	<b>๓๑</b>		<b>๐</b>	<b>๑๔๗</b>
<b>ศสข.</b>	<b>๓๖๒</b>	<b>มาก</b>	<b>๔</b>	<b>๙๘</b>	<b>๒๘๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๓</b>	<b>๑๐๓</b>	<b>๒๑๐</b>	<b>มาก</b>	<b>๓</b>	<b>๑๔๓</b>
<b>ศสส.สป</b>	<b>๔๙๑</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๖๗</b>	<b>๒๕๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๓</b>	<b>๗๙</b>	<b>๑๕๒</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๙๙</b>
<b>รวม</b>	<b>๑๑๑๕</b>		<b>๔</b>	<b>๒๗๔</b>	<b>๗๐๖</b>		<b>๖</b>	<b>๒๙๐</b>	<b>๓๙๓</b>		<b>๓</b>	<b>๓๘๙</b>

หน่วยงาน	หน่วยงานของท่านมีการติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องสื่อสาร เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ระบบVCS								ติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบMPLS)								
	ติดตั้ง				ไม่ติดตั้ง ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่ติดตั้ง ไม่ ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ติดตั้ง				ไม่ติดตั้ง ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่ติดตั้ง ไม่ ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ
	ความเร็ว เพียงพอ และมี ความสำคัญ	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่เพียงพอ ไม่มี ความสำคัญ	ระดับ ความพึง พอใจ					ทันสมัย รวดเร็ว เพียงพอ	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่ เพียงพอ จัดหาเพิ่ม	ระดับ ความพึง พอใจ					
<b>ศสข.๑</b>																	
อยุธยา	๓	ปานกลาง	๑	น้อย			๑	ปานกลาง	๔	ปานกลาง							
สุพรรณบุรี	๒	มาก			๑	มาก	๑	มากที่สุด	๑	มากที่สุด							
สระบุรี	๑	มากที่สุด	๑	มาก							๒	มาก					
สิงห์บุรี	๔	มาก							๓	มาก							
อ่างทอง	๕	มาก							๓	มาก	๒	มาก					
<b>ศสข.๒</b>																	
นครนายก			๑	ปานกลาง													
ปราจีนบุรี	๔	มาก							๔	ปานกลาง							
จันทบุรี	๓	ปานกลาง							๓	มาก							
<b>ศสข.๔</b>																	
บุรีรัมย์	๓	มาก	๔	น้อย					๑	มาก							
สุรินทร์	๑	มาก							๑	มาก							
อุบลราชธานี	๒	มาก			๑	มากที่สุด			๓	มาก							
<b>ศสข.๕</b>																	
อุดรธานี	๕	มาก			๒	มาก			๕	มาก			๒	มาก			
สกลนคร	๑๐	มากที่สุด			๕	มากที่สุด							๑๐	มากที่สุด	๑	มาก	
เลย	๓	มาก							๑	ปานกลาง							
มุกดาหาร	๕	ปานกลาง							๑	มาก			๓	ปานกลาง			
หนองบัวลำภู	๔	ปานกลาง	๓	น้อยที่สุด	๑	มากที่สุด			๓	ปานกลาง			๒	มาก	๓	มาก	



หน่วยงาน	หน่วยงานของท่านมีการติดตั้งเชื่อมโยงเครื่องสื่อสาร เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ระบบVCS								ติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (ระบบMPLS)								
	ติดตั้ง				ไม่ติดตั้ง ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่ติดตั้ง ไม่ ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ติดตั้ง				ไม่ติดตั้ง ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่ติดตั้ง ไม่ ต้องการ ให้ติดตั้ง	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ
	ความเร็ว เพียงพอ และมี ความสำคัญ	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่เพียงพอ ไม่มี ความสำคัญ	ระดับ ความพึง พอใจ					ทันสมัย รวดเร็ว เพียงพอ	ระดับ ความพึง พอใจ	ไม่ เพียงพอ จัดหาเพิ่ม	ระดับ ความพึง พอใจ					
ศสข.๑๑																	
นครศรีธรรมราช	๑	มาก					๑	มาก	๑	มาก	๑	ปานกลาง					
กระบี่	๔	มาก							๒	มาก							
ตรัง	๕	มากที่สุด							๕	มากที่สุด							
พัทลุง	๕	มาก							๔	มาก							
ศสข.๑๒																	
สงขลา	๖	มาก			๑	มาก			๖	มาก	๑	มากที่สุด					
สตูล	๒	มาก							๒	มาก							
ยะลา	๖	มากที่สุด	๑	น้อย					๒	มาก	๒	น้อย					
<b>รวม</b>	๑๙๓		๑๕		๑๘		๔		๑๒๙		๑๗		๑๘	๐	๕	๐	๑
<b>ศสข.</b>	๑๘๒	มาก	๒๐	ปานกลาง	๒๑	ปานกลาง	๑๐	ปานกลาง	๑๔๓	มาก	๒๑	มาก	๐	๐	๐	๐	๐
<b>ศสส.สป</b>	๓๓๘	มาก	๒๒	ปานกลาง	๒๘	มาก	๒๓	ปานกลาง	๓๐๓	มาก	๒๖	มาก	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>	๗๑๓	มาก	๕๗	ปานกลาง	๖๗	มาก	๓๗	ปานกลาง	๕๗๕	มาก	๖๔	มาก	๑๘	๐	๕	๐	๑

หน่วยงานของท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมช่องทางใด																
เขต	ช่องทาง															
	โทรศัพท์ (MOI)				โทรสาร (MOI)				ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)				สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม
<b>ศสข.๑</b>																
อยุธยา					๕	ปานกลาง			๔	ปานกลาง			๔	ปานกลาง		
สระบุรี					๑	มาก			๑	มาก			๑	มาก		
สุพรรณบุรี					๑	มากที่สุด			๑	มาก			๑	มากที่สุด		
สิงห์บุรี	๓	มาก			๒	มาก			๑	ปานกลาง						
อ่างทอง	๔	มาก			๑	มากที่สุด			๓	มาก			๒	มาก		
<b>ศสข.๒</b>																
นครนายก	๓	ปานกลาง		๗	๒	น้อย		๘	๒	น้อย		๘	๑	ปานกลาง		๙
ปราจีนบุรี	๗	มาก		๙	๗	มาก		๙	๖	ปานกลาง		๙	๗	ปานกลาง		๙
จันทบุรี	๓	มาก		๑๔	๓	มาก		๑๔	๒	ปานกลาง		๑๕	๒	ปานกลาง		๑๕
<b>ศสข.๔</b>																
สุรินทร์	๑	มาก			๑	มาก										
อุบลราชธานี					๓	มากที่สุด										
บุรีรัมย์													๓	มากที่สุด		
<b>ศสข.๕</b>																
อุดรธานี	๓๒	มาก			๓๐	ปานกลาง		๒	๓๐	มาก		๒	๓๐	ปานกลาง		๒
สกลนคร	๑๐	มากที่สุด		๑๙	๒	มาก		๒๗	๗	มาก		๒๒				๒๙
เลย	๓	มาก		๕	๔	มาก		๔	๓	มาก		๕	๒	น้อย		๖
มุกดาหาร	๙	มาก		๑๓	๙	มาก		๑๓	๑๒	ปานกลาง		๑๐	๙	มาก		๑๓
หนองบัวลำภู	๒	มาก		๒๐	๒	มาก		๒๐	๒	ปานกลาง		๒๐	๒	ปานกลาง		๒๐



หน่วยงานของท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมช่องทางใด																
เขต	ช่องทาง															
	โทรศัพท์ (MOI)				โทรสาร (MOI)				ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)				สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบถาม
<b>ศสข.๑๐</b>																
สุราษฎร์ธานี	๑๖	มาก			๑๕	มาก			๑๔	มาก			๑๓	มาก		
ระนอง	๖	มาก			๕	มาก										
พังงา	๔	มาก			๔	ปานกลาง			๓	ปานกลาง			๒	ปานกลาง		
ภูเก็ต	๙	มาก			๙	น้อย			๘	ปานกลาง			๘	ปานกลาง		
ชุมพร					๕	มาก			๗	มาก			๗	มาก		
<b>ศสข.๑๑</b>																
นครศรีธรรมราช	๕	มากที่สุด			๗	ปานกลาง			๘	ปานกลาง			๗	ปานกลาง		
พัทลุง	๙	มาก			๘	มาก			๘	มาก			๖	ปานกลาง		
กระบี่					๑	ปานกลาง			๒	ปานกลาง			๒	มาก		
ตรัง					๕	มาก			๑	มากที่สุด			๑	มากที่สุด		
<b>ศสข.๑๒</b>																
สงขลา	๕	ปานกลาง			๔	ปานกลาง			๒	ปานกลาง			๓	ปานกลาง		
ยะลา	๑	มาก											๑	มาก		
นราธิวาส	๑	ปานกลาง			๑	ปานกลาง			๑	ปานกลาง			๑	ปานกลาง		
ปัตตานี													๑	มาก		
<b>รวม</b>	<b>๑๘๔</b>		<b>๐</b>	<b>๑๐๓</b>	<b>๑๘๔</b>		<b>๐</b>	<b>๑๑๖</b>	<b>๑๘๒</b>		<b>๐</b>	<b>๑๑๑</b>	<b>๑๗๓</b>		<b>๐</b>	<b>๑๒๓</b>
<b>ศสข.</b>	<b>๓๗๔</b>	<b>มาก</b>	<b>๑</b>	<b>๑๑๙</b>	<b>๓๖๔</b>	<b>มาก</b>	<b>๑</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๒๙๒</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๑๒๔</b>	<b>๓๐๓</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๑๓๑</b>
<b>ศสส.สป</b>	<b>๔๔๑</b>	<b>มาก</b>	<b>๖</b>	<b>๔๖</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๖๓</b>	<b>๒๗๕</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๖๘</b>	<b>๒๘๑</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๗๒</b>
<b>รวม</b>	<b>๙๙๙</b>	<b>มาก</b>	<b>๗</b>	<b>๒๖๘</b>	<b>๖๗๖</b>	<b>มาก</b>	<b>๑</b>	<b>๓๐๗</b>	<b>๗๔๙</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๓๐๓</b>	<b>๗๕๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๓๒๖</b>

หน่วยงานของท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมช่องทางใด																
เขต	ด้าน															
	สื่อสารข้อมูล (Internet Data)				วิทยุสื่อสารดาวเทียม				ประชุมวีดิทัศน์ทางไกลผ่านดาวเทียม				โทรศัพท์โทรสารข่าย TOT และข่าย มท.			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม
<b>ศสข.๑</b>																
อยุธยา	๔	มาก			๒	ปานกลาง			๒	ปานกลาง			๓	ปานกลาง		
สระบุรี	๑	มาก														
สุพรรณบุรี	๒	มาก							๓	มาก			๑	มาก		
สิงห์บุรี	๑	มาก							๑	มาก			๔	มาก		
อ่างทอง	๓	มาก							๓	มาก						
<b>ศสข.๒</b>																
นครนายก	๔	ปานกลาง		๖	๑	ปานกลาง		๙				๑๐	๒	ปานกลาง		๘
ปราจีนบุรี	๖	ปานกลาง		๙	๖	มาก		๙	๗	มาก		๙	๖	ปานกลาง		๙
จันทบุรี	๒	ปานกลาง		๑๕	๒	ปานกลาง		๑๕	๒	มาก		๑๕	๒	มาก		๑๕
<b>ศสข.๔</b>																
สุรินทร์																
อุบลราชธานี																
บุรีรัมย์									๑	มาก			๒	มาก		
<b>ศสข.๕</b>																
อุดรธานี	๓๒	มาก			๓๐	ปานกลาง		๒	๓๐	มาก		๒	๓๐	ปานกลาง		๒
สกลนคร	๕	ปานกลาง		๒๔	๗	มากที่สุด		๒๒	๘	มากที่สุด		๒๑	๕	มากที่สุด		๒๔
เลย	๓	มาก		๕	๑	น้อย		๗	๒	ปานกลาง		๖	๒	มาก		๖
มุกดาหาร	๑๒	มาก		๑๐	๙	ปานกลาง		๑๓	๑๒	มาก		๑๐	๑๒	มาก		๑๐
หนองบัวลำภู	๒	ปานกลาง		๒๐	๒	ปานกลาง		๒๐	๑	ปานกลาง		๒๑	๑	ปานกลาง		๒๑



หน่วยงานของท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมช่องทางใด																
เขต	ด้าน															
	สื่อสารข้อมูล (Internet Data)				วิทยุสื่อสารดาวเทียม				ประชุมวีดิทัศน์ทางไกลผ่านดาวเทียม				โทรศัพท์โทรสารข่าย TOT และข่าย มท.			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบแบบสอบถาม
<b>ศสข.๖</b>																
ขอนแก่น	๔	ปานกลาง			๔	ปานกลาง			๔	ปานกลาง			๔	มาก		
มหาสารคาม									๒	มาก			๕	ปานกลาง		
ร้อยเอ็ด									๑	มาก			๒	มาก		
ยโสธร	๑	มาก		๒๐				๒๑					๒๑			๒๑
<b>ศสข.๗</b>																
เชียงใหม่	๔	มากที่สุด			๓	มากที่สุด			๓	มากที่สุด			๓	มากที่สุด		
เชียงราย	๔	มากที่สุด			๓	มากที่สุด			๗	มากที่สุด			๒	มากที่สุด		
ลำพูน	๑๙	น้อยที่สุด			๑๘	น้อยที่สุด			๒๑	น้อย			๒๐	น้อยที่สุด		
แม่ฮ่องสอน	๔	มากที่สุด											๔	มากที่สุด		
พะเยา	๙	มาก			๖	ปานกลาง			๑๐	ปานกลาง			๕	น้อย		
<b>ศสข.๘</b>																
น่าน	๗	ปานกลาง			๖	ปานกลาง			๑๐	ปานกลาง			๗	ปานกลาง		
<b>ศสข.๙</b>																
พิจิตร	๑	มากที่สุด							๒	มาก			๒	มาก		
เพชรบูรณ์	๑	มาก			๑	มากที่สุด			๑	มากที่สุด			๑	มากที่สุด		

หน่วยงานของท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมช่องทางใด																
เขต	ด้าน															
	สื่อสารข้อมูล (Internet Data)				วิทยุสื่อสารดาวเทียม				ประชุมวีดิทัศน์ทางไกลผ่านดาวเทียม				โทรศัพท์โทรสารข่าย TOT และข่าย มท.			
	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบกลับ	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบกลับ	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบกลับ	จำนวนชุด	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่ตอบกลับ
<b>ศสข.๑๐</b>																
สุราษฎร์ธานี	๓	มาก			๑๓	มาก			๑๓	มาก			๑	มาก		
ระนอง	๖	มาก			๓	มาก			๖	มาก			๖	มาก		
พังงา	๒	ปานกลาง			๑	มาก			๕	ปานกลาง			๒	ปานกลาง		
ภูเก็ต	๙	ปานกลาง			๕	ปานกลาง			๗	ปานกลาง			๘	ปานกลาง		
ชุมพร	๖	มาก			๓	ปานกลาง			๕	มาก			๖	ปานกลาง		
<b>ศสข.๑๑</b>																
นครศรีธรรมราช	๙	ปานกลาง			๙	ปานกลาง			๙	ปานกลาง			๙	ปานกลาง		
พัทลุง	๗	มาก			๖	มาก			๗	มาก			๙	ปานกลาง		
กระบี่	๒	มาก			๑	มาก							๒	น้อย		
ตรัง	๒	มาก							๑	มากที่สุด			๔	มากที่สุด		
<b>ศสข.๑๒</b>																
สงขลา	๔	มาก			๑	ปานกลาง			๔	ปานกลาง			๓	ปานกลาง		
ยะลา	๑	มาก														
นราธิวาส	๑	ปานกลาง			๑	ปานกลาง			๑	ปานกลาง			๑	ปานกลาง		
ปัตตานี													๑	มาก		
<b>รวม</b>	<b>๑๘๓</b>		<b>๐</b>	<b>๑๐๙</b>	<b>๑๔๔</b>		<b>๐</b>	<b>๑๑๘</b>	<b>๑๙๑</b>		<b>๐</b>	<b>๑๑๕</b>	<b>๑๗๗</b>		<b>๐</b>	<b>๑๑๖</b>
<b>ศสข.</b>	<b>๓๒๕</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๑๒๑</b>	<b>๒๗๘</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๑๓๕</b>	<b>๓๐๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๓๐๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๑</b>	<b>๑๒๐</b>
<b>ศสส.สป</b>	<b>๓๔๙</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๖๑</b>	<b>๓๑๔</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๖๒</b>	<b>๓๔๓</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๖๒</b>	<b>๓๒๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๖๓</b>
<b>รวม</b>	<b>๘๕๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๒๙๑</b>	<b>๗๓๖</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๓๑๕</b>	<b>๘๔๑</b>	<b>มาก</b>	<b>๐</b>	<b>๓๐๕</b>	<b>๘๑๑</b>	<b>มาก</b>	<b>๑</b>	<b>๒๙๙</b>