



บันทึกข้อความ

วันที่รับ... เวลา... ปี พ.ศ. ๒๕๖๕
 วันที่ออก... เวลา... ปี พ.ศ. ๒๕๖๕
 เวลารับ... 14/15 พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนราชการ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการกรม โทร ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๖

ที่ สธ ๐๗๐๑.๔/๑๘๖๗ วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการ ของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน)

เรียน รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (นายแพทย์ภาณุวัฒน์ ปานเกตุ)

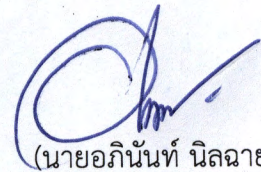
ตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงานและกำหนดเกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success) รอบ ๑๑ เดือน ประกอบด้วย

๑. ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการพัฒนาฯ รอบ ๖ เดือนหลังต่อไป (๑ คะแนน)
๒. สำนวจความพึงพอใจทุกกระบวนการหลักและทุกกลุ่มบริหารผ่านช่องทางต่าง ๆ แบบออนไลน์หรือออนไลน์ (๑ คะแนน)
๓. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๑๑ เดือน พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุและจัดทำแนวการพัฒนา (๑ คะแนน)
๔. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐ (๑ คะแนน)
๕. จัดทำรูปเล่มสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานในปีถัดไป พร้อมแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ และเสนอผู้บริหารกรมฯ ที่กำกับดูแล (อธิบดี หรือรองอธิบดี) พร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือรับทราบหรือสั่งการให้ กพร. พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ ภายในวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕ (๑ คะแนน) นั้น

ในการนี้ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการกรม ขอส่งสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการ ของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน) ดังรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และมอบกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

- อนุมัติ/อนุญาต
- ลงนามแล้ว
- ทราบ
- ลงนัด
- มอบ *พร.*


(นายอภินันท์ นิลฉาย)

ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ



(นายภาณุวัฒน์ ปานเกตุ)

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑๖ ส.ค. ๒๕๖๕



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

ผลประเมินความพึงพอใจ
และ
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

<input type="checkbox"/>	รอบ ๕ เดือน
<input checked="" type="checkbox"/>	รอบ ๑๑ เดือน

การประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการบริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจำแนกออกเป็น ๒ ส่วน

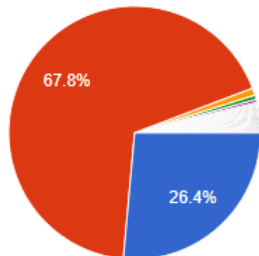
ส่วนที่ ๑ ประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน และ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ - ๑๒ และประชาชนที่มารับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) จำนวน ๕๔๑ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

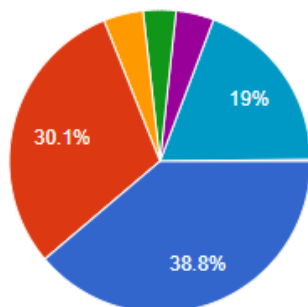
๑. สถานภาพผู้ตอบ

โดยมีผู้กรอกแบบความพึงพอใจ จำนวน ๕๔๑ คน แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กอง/กลุ่ม/ศูนย์ จำนวน ๑๔๓ คน ๒๖.๔ % ประชาชนทั่วไป ๓๖๗ คน คิดเป็น ๖๗.๘ % เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ส่วนตำบล ๒๐ คน คิดเป็น ๒.๒ % เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัด ๙ คน คิดเป็น ๒ % ผู้ดำเนินการคลินิกเอกชน ๒ คน คิดเป็น ๐.๒ % พยาบาล ๑ คน คิดเป็น ๐.๘ % บุคลากรทางการแพทย์ ๒ คน คิดเป็น ๐.๒ % อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ๑ คน คิดเป็น ๐.๘ %



- เจ้าหน้าที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กอง/...
 - ประชาชนทั่วไป
 - จนท.รพ.สต.
 - เจ้าหน้าที่ รพ.สต.
 - สสจ.
 - ผู้ดำเนินการคลินิกเอกชน
 - เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค สสจ.
 - พยาบาล
- ▲ 1/4 ▼

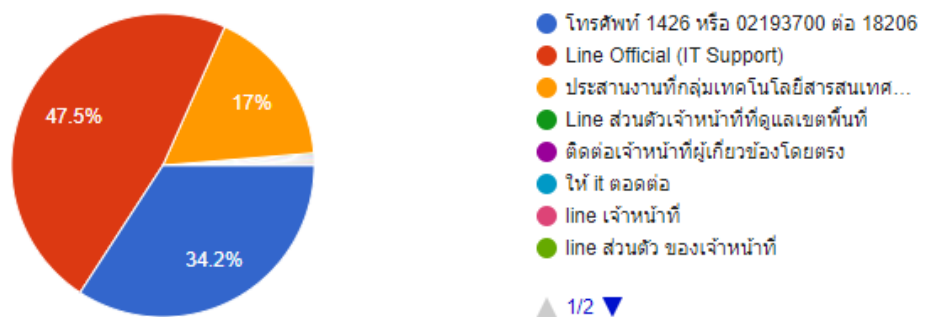
๒. ท่านติดต่อใช้บริการใด



- ขอคำปรึกษาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์
- แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์
- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ (ระบบโปรแกรม ระบบเครือข่าย...)
- ขออนุญาตใช้งานอินเทอร์เน็ตกรมสนับสนุน...
- ขออนุญาตใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์...
- พัฒนาระบบการให้บริการ (E-service/E-s...)
- ให้คำปรึกษาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยี...

มากที่สุด คือ ขอคำปรึกษาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ คิดเป็น ๓๘.๘ % รองลงมาคือ แก้ไขปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ คิดเป็น ๓๐.๑ % รองลงมาคือ พัฒนาระบบการให้บริการ (E-service/E-sistem) คิดเป็น ๑๙ % รองลงมาคือ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ (ระบบโปรแกรม ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร) คิดเป็น ๔.๓ % รองลงมาคือ ขออนุญาตใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์(Video Conference) คิดเป็น ๔.๑ % รองลงมาคือ ขออนุญาตใช้งานอินเทอร์เน็ตกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็น ๓.๕ % รองลงมาคือ ขอคำปรึกษาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ๐.๗ % ตามลำดับ

๓. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด



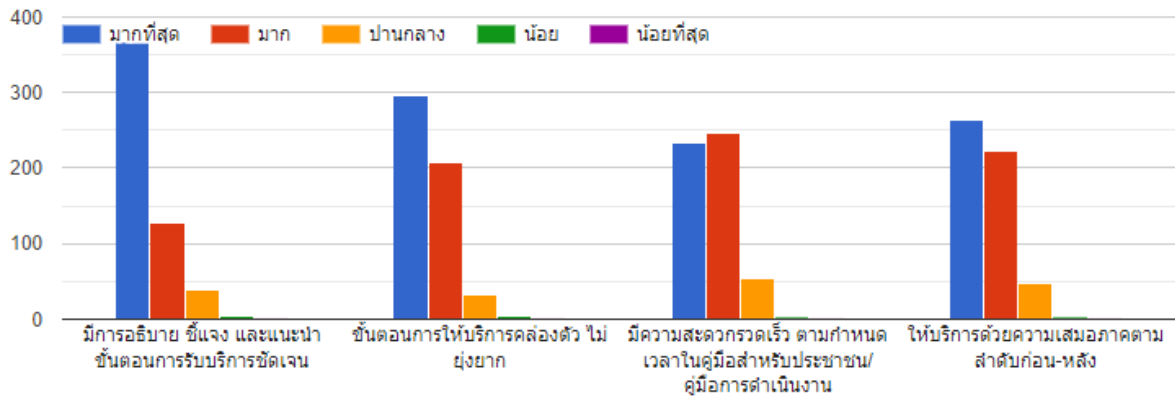
มากที่สุด คือ Line Official (IT Support) คิดเป็น ๔๗.๕ % รองลงมาคือ โทรศัพท์ หรือ ๐๒๑๙๓๗๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๖ คิดเป็น ๓๔.๒ % รองลงมาคือ หน่วยงานที่กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็น ๑๗ % รองลงมาคือ อื่นๆ คิดเป็น ๒.๓ % (Line ส่วนตัวเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเขตพื้นที่, ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง, ให้ it ติดต่อ, line เจ้าหน้าที่, line ส่วนตัว ของเจ้าหน้าที่) ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

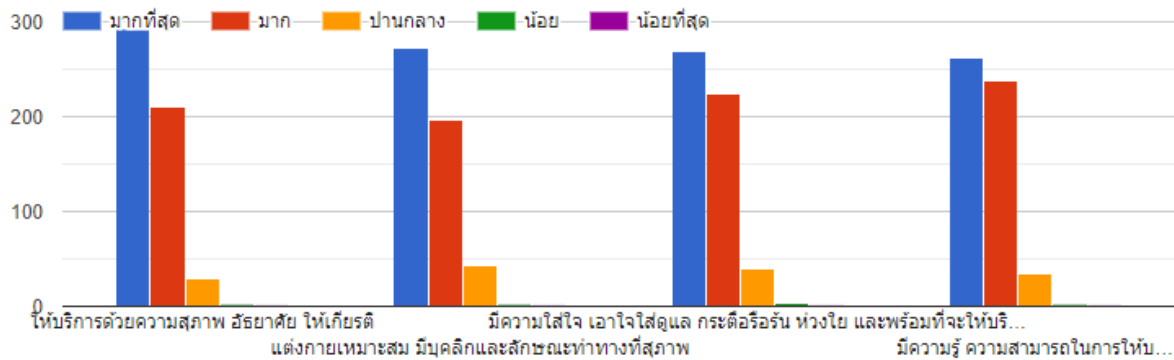
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้



ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การรับบริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับ ประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๓๖๗	๑๒๘	๓๘	๔	๐	๔.๕๙	๐.๖๗	๙๑.๘	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๒๙๕	๒๐๗	๓๒	๔	๐	๔.๔๖	๐.๖๕	๘๙.๒	มาก
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลา ในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการ ดำเนินงาน	๒๓๓	๒๔๖	๕๔	๓	๐	๔.๓๑	๐.๖๘	๘๖.๒	มาก
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๖๔	๒๒๒	๔๗	๓	๐	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๖	มาก

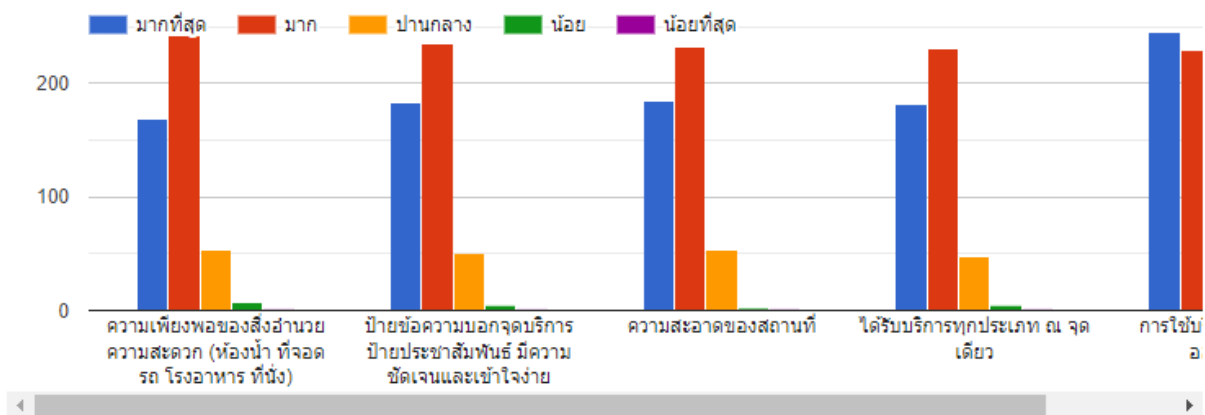
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๑	มีให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยด้วย ให้เกียรติ	๒๙๓	๒๑๑	๓๐	๒	๐	๔.๔๗	๐.๖๓	๘๙.๔	มาก
๒	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๗๓	๑๙๗	๔๓	๒	๐	๔.๔๓	๐.๖๗	๘๘.๖	มาก
๓	มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๗๐	๒๒๔	๔๐	๓	๐	๔.๔๑	๐.๖๖	๘๘.๒	มาก
๔	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	๒๖๒	๒๓๘	๓๕	๒	๐	๔.๔๐	๐.๖๔	๘๘	มาก

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

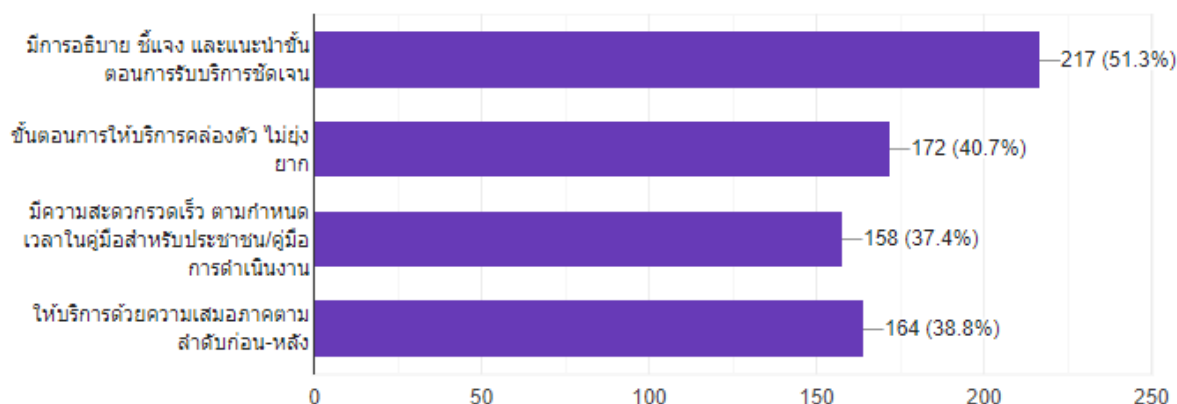


ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจเฉลี่ย ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	๑๖๙	๒๔๓	๕๓	๗	๐	๔.๒๐	๐.๗๑	๘๔	มาก
๒	ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๘๓	๒๓๖	๕๐	๕	๐	๔.๒๕	๐.๖๘	๘๕	มาก
๓	ความสะอาดของสถานที่	๑๘๕	๒๓๒	๕๓	๒	๐	๔.๒๖	๐.๖๘	๘๕.๒	มาก
๔	ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	๑๘๒	๒๓๑	๔๘	๕	๐	๔.๓๗	๐.๖๖	๘๗.๔	มาก
๕	การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	๒๔๕	๒๓๐	๔๓	๔	๐	๔.๕๖	๐.๖๘	๙๑.๒	มาก

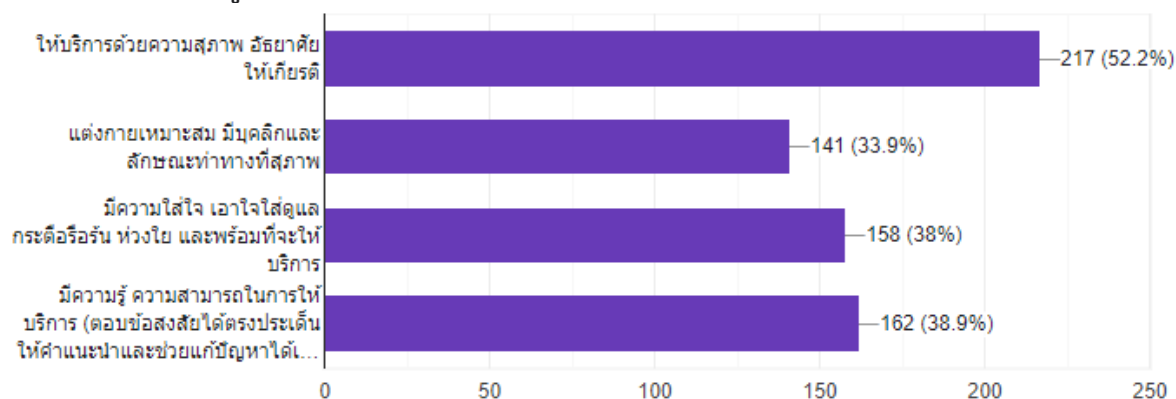
๔. ความไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้



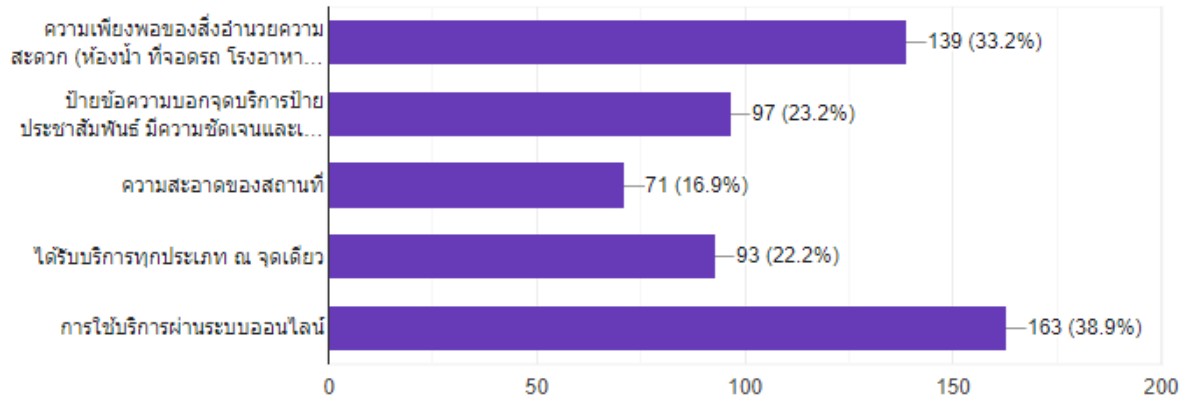
มากที่สุด คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน คิดเป็น ๕๑.๓ % รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก คิดเป็น ๔๐.๗ % รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน คิดเป็น ๓๗.๔ % รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็น ๓๘.๘ % ตามลำดับ

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้



มากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ คิดเป็น ๕๒.๒ % รองลงมาคือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๓๓.๙ % รองลงมาคือ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็น ๓๘ % รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) คิดเป็น ๓๘.๙ % ตามลำดับ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้



มากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็น ๓๓.๒ % รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็น ๒๓.๒ % และความสะอาดของสถานที่ และได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๒๒.๒ % รองลงมาคือการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็น ๓๘.๙ % ตามลำดับ

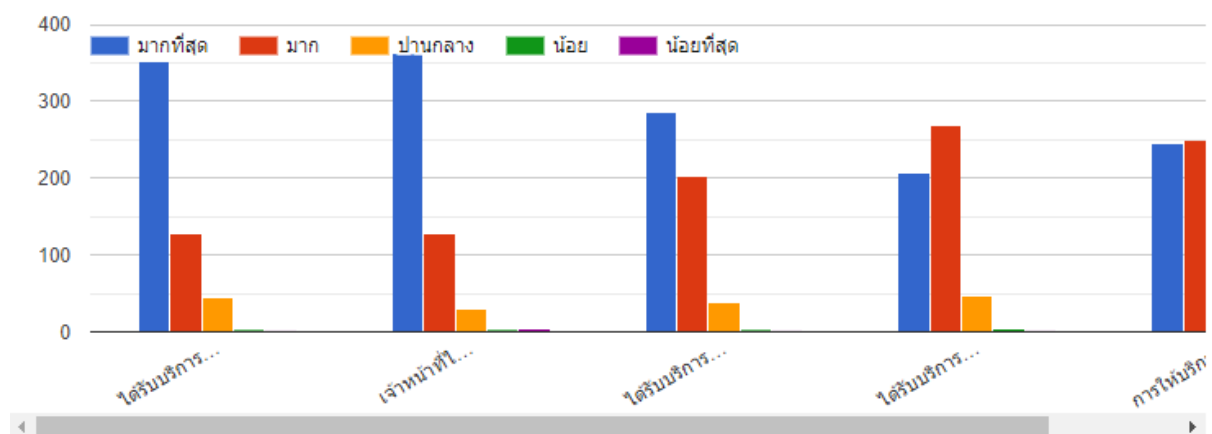
๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

- ตั้งใจทำงานดี แต่คนทำงานน้อยไปหน่อย โดยเฉพาะคนเขียนโปรแกรม การพัฒนาโปรแกรมต่าง ๆ ทำได้อย่างช้า ไม่ทันเวลา
- ต้องพัฒนาต่อไปอีกเรื่อย ๆ
- ขอบคุณที่ช่วยติดตามแก้ไขปัญหาข้อมูลที่ไม่ถูกต้องให้ค่ะ
- กรมสนับสนุน สะอาดขึ้น ภูมิทัศน์สวยขึ้น
- เห็นควรพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ทางไลน์บริการดีมาก
- ให้คำแนะนำได้ดีมากครับ
- บริการดี รวดเร็ว ประทับใจมากค่ะ
- ให้บริการทางออนไลน์ดีมาก รวดเร็ว ชี้แจง และแก้ไขปัญหาให้ได้สำเร็จ ลุล่วง ขอบคุณมากค่ะ
- บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา
- ให้การประสานงานที่รวดเร็วให้คำแนะนำดี
- ให้บริการได้รวดเร็วไม่ยุ่งยาก
- แล้ว
- มีความสะดวกและรวดเร็ว มากค่ะ
- ใส่ใจและตอบข้อสงสัย...ทุกครั้ง...ในวันที่ งามคะ
- ขอบคุณคุณระบบ line ที่ได้ดูแลได้เป็นอย่างดีมีความสะดวกในการปฏิบัติงานได้จริง ขอบคุณค่ะ
- ออู้ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป
- ถึงแม้จะเป็นคำถามค้างและตอบไม่ได้ในทันที แต่จะมีเจ้าหน้าที่มาตอบคำถามจนครบค่ะถึงจะใช้เวลาไปก็ตามค่ะ ขอบคุณนะคะ

๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

- พอใจในระดับมาก ที่แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้
- พอใจในระดับมาก ที่แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้
- ที่จอดรถน้อยมาก ๆ หายากที่สุด
- ไม่มี
- โทรไปไม่ค่อยมีคนรับ
- พอใจอย่างยิ่งครับ
- พอใจอย่างยิ่งครับ

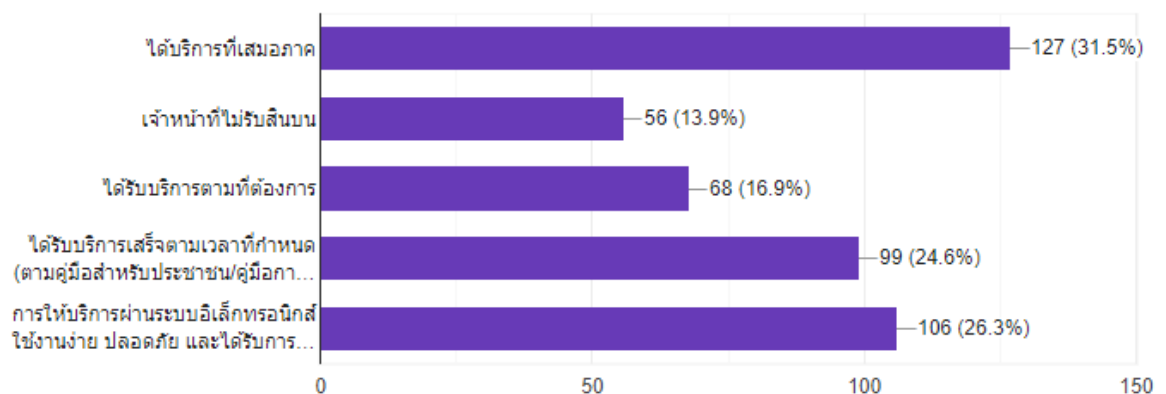
ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ได้รับบริการที่เสมอภาค เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ได้รับบริการตามที่ต้องการ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ									
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๓๕๒	๑๒๙	๔๔	๓	๐	๔.๕๙	๐.๖๙	๙๑.๘	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๓๖๒	๑๒๙	๓๐	๓	๔	๔.๔๔	๐.๖๖	๘๘.๘	มาก
๓	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๒๘๕	๒๐๓	๓๘	๓	๐	๔.๒๘	๐.๖๗	๘๕.๖	มาก
๔	ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตาม คู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการ ดำเนินงาน)	๒๐๗	๒๖๘	๔๘	๔	๐	๔.๓๗	๐.๖๕	๘๗.๔	มาก
๕	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการ ตามที่ต้องการ	๒๔๖	๒๔๙	๓๓	๔	๐	๔.๕๙	๐.๗๔	๙๑.๘	มาก

๒. ความไม่เชื่อมั่น

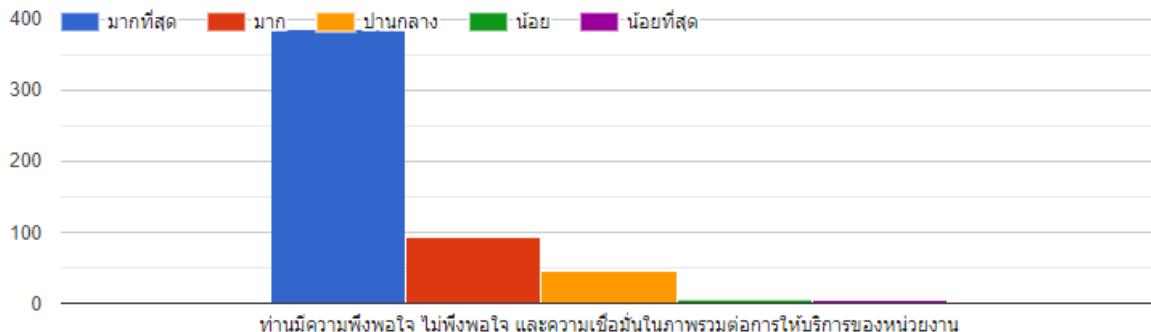


มากที่สุด คือ ได้รับบริการที่เสมอภาค คิดเป็น ๓๑.๕ % รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน คิดเป็น ๑๓.๙ % รองลงมาคือ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) คิดเป็น ๑๖.๙ % รองลงมาคือ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือเจ้าหน้าที่) คิดเป็น ๒๔.๖ % รองลงมาคือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ คิดเป็น ๒๖.๓ % ตามลำดับ

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม



ระดับความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม					\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๓๘๕	๙๒	๔๕	๕	๔	๔.๕๑	๐.๖๔	๙๐.๒	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google form ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ โดยสามารถจำแนกเป็นด้าน ๆ ดังนี้ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔

แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- พัฒนาและส่งเสริมองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญมากขึ้น โดย การอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงง่าย สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น