

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ของผู้รับบริการ
การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
โครงการแก้ปัญหาด้านไอที แก่เขตพื้นที่ มีรับประกันผลงาน (รักษารอบ)

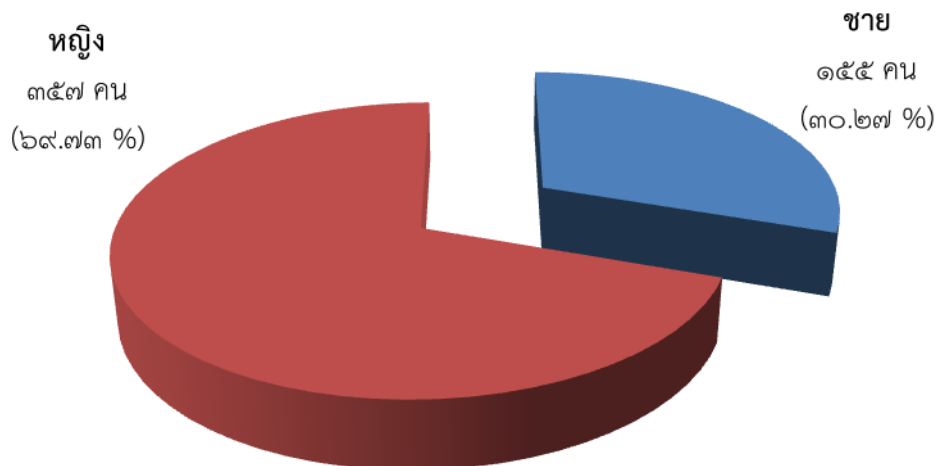
การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล คือ โครงการแก้ปัญหาด้านไอที แก่เขตพื้นที่ มีรับประกันผลงาน (รักษารอบ) ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๑๒ คน

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๕๕	๓๐.๒๗
หญิง	๓๕๗	๖๙.๗๓
รวม	๕๑๒	๑๐๐

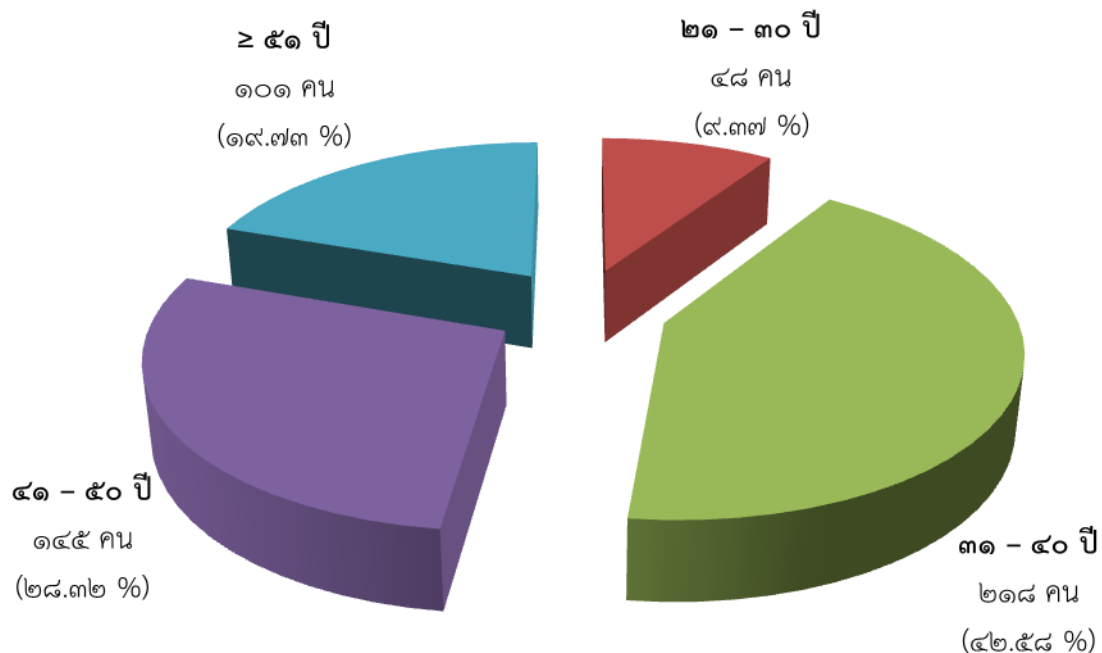
จากตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย



ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
≤ ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๔๘	๙.๓๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑๘	๔๒.๕๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔๕	๒๘.๓๒
≥ ๕๑ ปี	๑๐๑	๑๙.๗๓
รวม	๕๑๒	๑๐๐

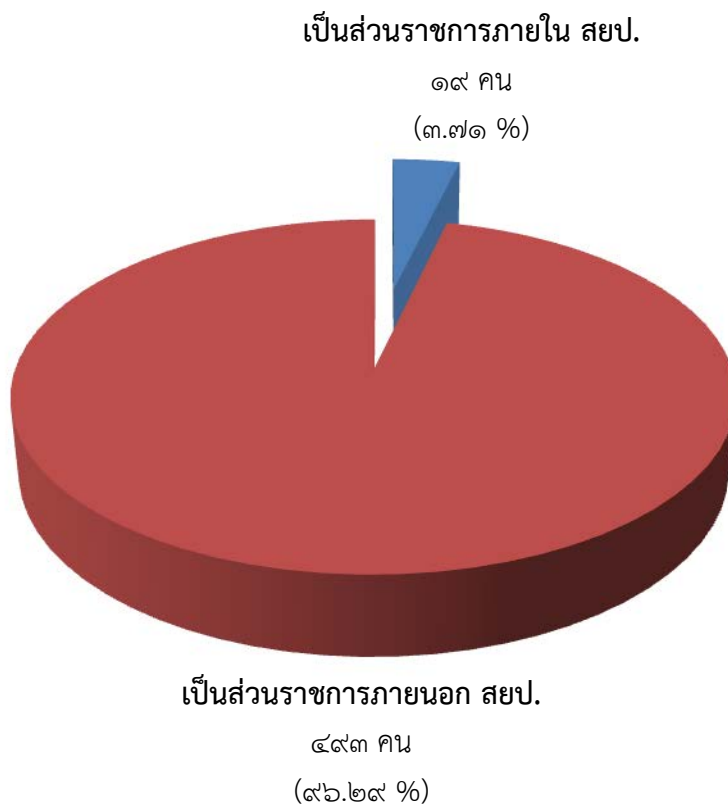
จากตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๘ รองลงมา ได้แก่ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๒ อายุ ≥ ๕๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๓ และ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๗ ตามลำดับ



ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ

ส่วนราชการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เป็นส่วนราชการภายใน สยป.	๑๙	๓.๗๑
เป็นส่วนราชการภายนอก สยป.	๔๙๓	๙๖.๒๙
รวม	๕๑๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ พบว่า เป็นส่วนราชการภายนอก สยป. มากกว่า เป็นส่วนราชการภายใน สยป.



๒. ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ/ความคิดเห็น
 ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจ

กิจกรรมหลัก	ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑. การจัดทำมาตรฐานการ ให้บริการแก้ไขปัญหา คอมพิวเตอร์ (๑.๑) มาตรฐานการพัฒนา ระบบเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ (๑.๒) มาตรฐานการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	๗๗.๓๔ (๓๙๖ คน)	๑๕.๒๓ (๗๘ คน)	๖.๐๖ (๓๑ คน)	๐.๙๘ (๕ คน)	๐.๓๙ (๒ คน)	๔.๖๘	๙๓.๖๓
๒. การจัดทำระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้บริการแก้ไขปัญหา คอมพิวเตอร์	๗๖.๙๕ (๓๙๔ คน)	๑๖.๒๑ (๘๓ คน)	๕.๔๗ (๒๘ คน)	๐.๗๘ (๔ คน)	๐.๕๙ (๓ คน)	๔.๖๘	๙๓.๖๓
๓. ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	๗๗.๗๓ (๓๙๘ คน)	๑๖.๒๑ (๘๓ คน)	๔.๓๐ (๒๒ คน)	๑.๑๗ (๖ คน)	๐.๕๙ (๓ คน)	๔.๖๙	๙๓.๘๗
ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ							๙๓.๗๑

จากตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจทั้งหมด ๙๓.๗๑ ประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๘๗ การจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ และ การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ มีค่าร้อยละความพึงพอใจเท่ากันคือ ๙๓.๖๓

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๑ บางขณะระบบไม่เสถียร กลัวว่าจะเกิดในช่วงเวลาที่สำคัญของการทำงานในระบบ (ระบบสารสนเทศส่วนกลาง)

๓.๒ การประสานงานผู้ให้บริการปัจจุบันติดต่อก่อนข้างลำบากเนื่องจากหน่วยงานที่ให้บริการเปลี่ยนสถานที่ที่ไม่มีหลักแหล่งชัดเจนจึงยังไม่ได้วางสายโทรศัพท์ที่ได้ครอบคลุมอย่างทั่วถึงจึงไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

๓.๓ อยากให้มีระบบ อินเทอร์เน็ตของหน่วยงานแบบมีเสถียรภาพ

๓.๔ อยากให้มีฝึกอบรมทักษะด้านดิจิทัลแก่บุคลากร

๓.๕ ควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์และส่งเจ้าหน้าที่มาแก้ไขคอมพิวเตอร์ทันทีที่ได้รับแจ้ง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ให้เหมือนองค์กรราชการอื่นๆ

๓.๖ ควรประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพิ่มเติม

๓.๗ การใช้งานฯ สืบค้นข้อมูลสามารถค้นหาได้ง่าย

๓.๘ ควรปรับปรุงระบบฯ ให้มีความเสถียร และ ควรให้เจ้าหน้าที่ จัดประชุมถ่ายทอดให้ความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบฯ ณ สถานที่เขตนั้นๆ

๓.๙ ทำดีแล้ว ทำต่อไป

๓.๑๐ ควรเพิ่มระบบการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๓.๑๑ น่าจะมีการแก้ไขปัญหาแบบควบคุมระยะไกล (การรีโมท)

๓.๑๒ สัญญาณไม่ค่อยดี (ระบบอินเทอร์เน็ต)

๓.๑๓ ดำเนินการโดยต่อเนื่อง