

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ 2565**

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 660 คน

การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่บุคลากร ดย.					
1.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดสรรให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน	315	186	128	31	0
1.2 ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	242	192	128	85	13
1.3 โปรแกรมต่าง ๆ ที่ติดตั้งไว้ ตอบสนองต่อการใช้งานประจำวัน	220	204	170	55	11
1.4 กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุด มีเจ้าหน้าที่มาซ่อมแซมได้รวดเร็วและแก้ปัญหาได้ถูกต้อง	258	154	149	83	16
คิดเป็นร้อยละ	39.23	27.90	21.80	9.63	1.52
2. การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ส่วนตัวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
2.1 ความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต	315	219	88	33	5
2.2 จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายเพียงพอต่อการใช้งาน	369	211	50	25	5
2.3 ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมต่อการใช้งาน	260	145	178	61	15
2.4 เสถียรภาพของระบบ (สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง)	300	159	126	62	13
2.5 การกำหนดสิทธิ์ ใช้งานระบบ (Username Account) มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ในด้านสิทธิส่วนบุคคล	293	268	72	21	6
คิดเป็นร้อยละ	46.30	30.18	15.48	6.08	1.36
3. การให้บริการระบบสารสนเทศในภาพรวม					
3.1 ระบบอินเทอร์เน็ต ดย. (Intranet.dcy.go.th)	207	277	117	54	5
3.2 ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการด้วยเครื่องสแกนลายนิ้วมือ	239	267	123	22	9
3.3 ระบบการลาราชการ	393	175	73	12	7
3.4 ระบบสลิปเงินเดือน	359	212	67	17	5
3.5 ระบบหนังสือรับรองการหักภาษี	311	244	87	14	4
3.6 ระบบแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์	254	246	120	26	14
3.7 ระบบข้อมูลผู้บริหาร ดย.	226	298	94	31	11
3.8 ระบบประชุมทางไกล (zoom cloud meetings)	264	303	74	117	2
3.9 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (saraban.egov.go.th)	195	287	131	38	9

การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.10 ระบบอีเมลของ ดย. (Webmail@dcy.go.th)	233	302	98	24	3
3.11 ระบบเว็บไซต์ ดย. (dcy.go.th)	248	285	95	25	7
3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองเด็ก (CPIS)	255	281	93	22	9
3.13 ระบบเงินสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน	232	275	127	18	8
3.14 ระบบเงินอุดหนุนช่วยเหลือค่าเลี้ยงดูเด็กในครอบครัวอุปถัมภ์	233	299	106	15	7
3.15 ระบบจองเลี้ยงอาหารในสถานสงเคราะห์	256	264	114	19	7
คิดเป็นร้อยละ	39.44	40.55	15.34	3.58	1.08
คิดเป็นร้อยละภาพรวมทั้งหมด	40.84	36.28	16.45	5.11	1.21

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับ ค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนทั้งหมด 65,033 คะแนน มีผู้ตอบทั้งหมดรวม 15,858 ข้อ = $65,033/15,858 = 4.10$ คิดเป็น 82.02%

เมื่อเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยจะอยู่ที่ คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

เท่ากับ แบบสอบถามนี้อยู่ใน “ระดับความพึงพอใจมาก”