

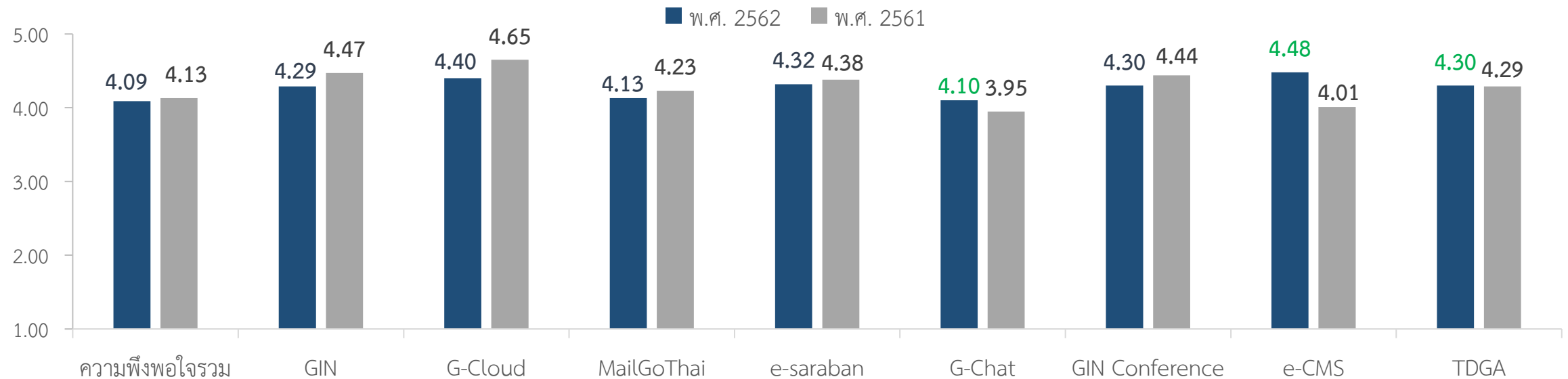
สรุปผลการสำรวจ (ขอบเขตความพึงพอใจ)

สรุปการจัดกลุ่มบริการตามระดับความพึงพอใจโดยรวม

เกณฑ์การประเมิน Likert scale	ระดับคะแนน	บริการ
 มากที่สุด	4.21 – 5.00	     
 มาก	3.41 – 4.20	          
 ปานกลาง	2.61 – 3.40	
 น้อย	1.81 – 2.60	
 น้อยที่สุด	1.00 – 1.80	

ความพึงพอใจโดยรวมของบริการจาก สพร. ประจำปีงบประมาณ 2562

จากผลคะแนนความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของบริการจาก สพร. มีคะแนนลดลงจากปีงบประมาณ 2561 เพียงเล็กน้อย (ลดลง 0.04 คะแนน) สืบเนื่องจากการลดลงของคะแนนของบริการ GIN, G-Cloud, MailGoThai, และ GIN Conference เป็นหลัก โดยมีคะแนนลดลงในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการก่อนการติดตั้ง บริการติดตั้ง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการหลังการติดตั้ง ส่วนบริการ G-Chat,e-CMS,และ TDGA มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปี 2561 โดยเฉพาะ e-CMS ที่เพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก

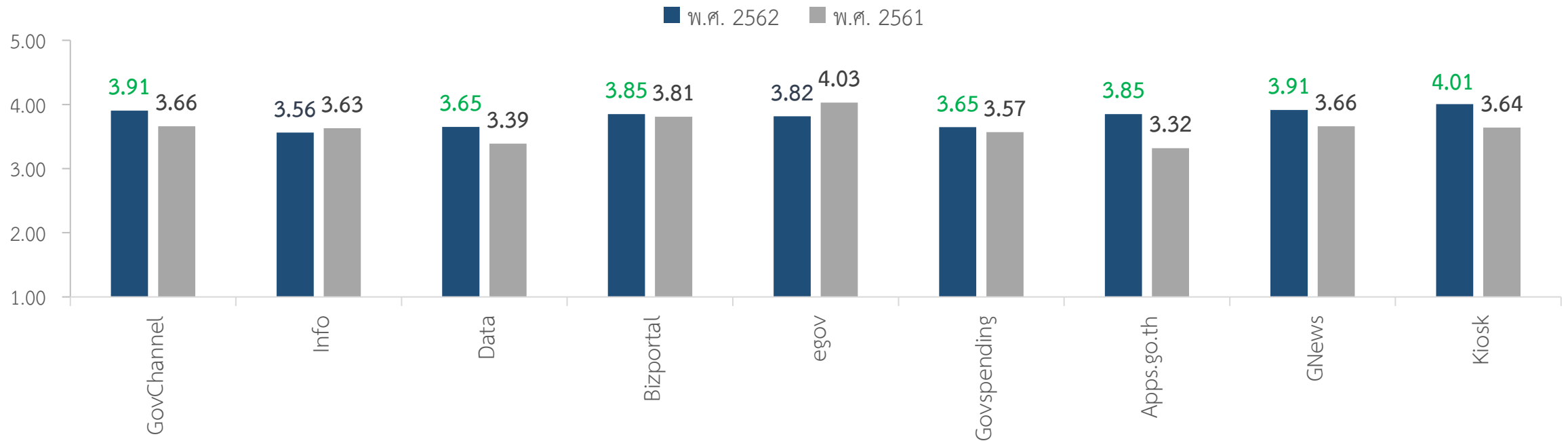


n ปี 2562	(n=6,764)	(n=423)	(n=264)	(n=1,105)	(n=507)	(n=267)	(n=257)	(n=90)	(n=64)
n ปี 2561	(n=3,680)	(n=746)	(n=86)	(n=906)	(n=203)	(n=1063)	(n=259)	(n=75)	(n=50)
GAP 2562 และ 2561	-0.04	-0.18	-0.25	-0.10	-0.06	+0.15	-0.14	+0.47*	+0.01

*หมายเหตุ สำหรับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่บริษัท ซีเอสเอ็นฯได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับโครงการประเมินความพึงพอใจมา พบว่า หากค่าความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างปีเกิน 0.3 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มากและอาจจะมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจโดยรวมของ Government Access Channel จาก สพร.ปีงบประมาณ 2562

คะแนนความพึงพอใจต่อบริการ Government Access Channel จาก สพร. มีคะแนนเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการในปี 2561 ในแนวโน้มที่ดี เนื่องจากมีคะแนนเพิ่มขึ้นในเกือบทุกบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบริการ Apps.go.th และ Government Smart Kiosk ที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นค่อนข้างมากและอาจมีนัยสำคัญทางสถิติได้ (0.53 คะแนน และ 0.37 คะแนน ตามลำดับ)



n ปี 2562	(n=401)	(n=401)	(n=401)	(n=400)	(n=401)	(n=403)	(n=401)	(n=401)	(n=400)
n ปี 2561	(n=39)	(n=39)	(n=39)	(n=39)	(n=39)	(n=39)	(n=39)	(n=39)	(n=39)
GAP 2562 และ 2561	+0.25	-0.07	+0.26	+0.04	-0.21	+0.08	+0.53*	+0.25	+0.37*

*หมายเหตุ -คะแนนในกลุ่ม Government Access Channel ประจำปี 2562 มีการคำนวณรวมคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามกับผลจากกลุ่มสนทนาและผลสำรวจออนไลน์ ส่วนคะแนนประจำปี 2561 คำนวณจากผู้เข้าร่วมสนทนาการสนทนาเท่านั้น จึงควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง สำหรับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่บริษัท ซีเอสเอ็นเอได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับโครงการประเมินความพึงพอใจมา พบว่า หากค่าความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างปีเกิน 0.3 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มากและอาจจะมีนัยสำคัญทางสถิติ