



รายงาน

สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

คำนำ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ให้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในภาพรวม โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน โดยขอบเขตของรายงาน ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ผลการสำรวจในด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนของข้อมูล ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ โดยรายงานฉบับนี้จะนำเสนอทั้งภาพรวมของผลการสำรวจและรายละเอียดในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในอนาคตต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ ที่มา หลักการและเหตุผล	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
กลุ่มเป้าหมาย	๒
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	๒
ส่วนที่ ๒	๓
แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	
แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	๕
ส่วนที่ ๓	๖
ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๖
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
สรุปภาพรวม	๒๕
ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ	๒๕

ส่วนที่ ๑

ที่มา หลักการและเหตุผล

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง โดยในหมวดที่ ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งระดับประเทศและท้องถิ่น รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชน ผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีวิธีการปรับปรุงปฏิบัติราชการให้มีความเหมาะสม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในกระทรวง มีการบริการ ประสานความร่วมมือกับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งภายในและนอก รัฐบาลกิจ องค์กรมหาชนที่อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงประชาชนทั่วไป จึงมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างสังคมที่โปร่งใสและปราศจากการทุจริต เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการภาครัฐที่มีคุณภาพ และเป็นธรรม

วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การประเมินประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะช่วยให้เห็นภาพรวมของการให้บริการในด้านต่างๆ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ ความรวดเร็วในการดำเนินการ และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของประชาชน ตลอดจนนำผลสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อระบุดจุดแข็ง จุดอ่อน ในการหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่หรือผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ โดยการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อ ประสานงาน หรือมารับบริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการให้บริการในด้านต่างๆ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ ความรวดเร็วในการดำเนินการ และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเข้าใจถึงความต้องการของผู้มารับบริการ

๒. เพื่อนำผลสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ในการหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

ในการนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจึงได้เปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้รับบริการ ประชาชน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ผ่านแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการสำรวจ และสำรวจผ่าน Google Form

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนเมษายน - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้สำรวจความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อประสานงาน/ผู้มารับบริการ โดยเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้มารับบริการ เช่น ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ช่องทางการติดต่อ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน อาทิ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ โดยมีเนื้อหาการสำรวจแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๑. เพศ

- ๑) ชาย
- ๒) หญิง

๒. อายุ

- ๑) ตั้งแต่ ๒๐ ปีลงมา
- ๒) ๒๐ – ๒๙ ปี
- ๓) ๓๐ – ๓๙ ปี
- ๔) ๔๐ – ๔๙ ปี
- ๕) ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- ๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ๒) ปริญญาตรี
- ๓) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ประเภทของผู้มารับบริการ

- ๑) ประชาชนทั่วไป
- ๒) เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ๓) บริษัท คู่ค้า คู่สัญญา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๔) เจ้าหน้าที่ของ สป.ดศ

๕. กลุ่มงานที่ผ่านเข้ามาให้บริการ

- ๑) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) กลุ่มงานจริยธรรม
- ๓) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๖. ประเภทงานที่เข้ามาให้บริการ

- ๑) งานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ๒) งานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) งานด้านส่งเสริมจริยธรรม
- ๔) งานด้านส่งเสริมองค์กรคุณธรรม
- ๕) งานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
- ๖) งานด้านการประเมินความเสี่ยงการทุจริต
- ๗) งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๘) งานด้านธุรการ ประสานงานทั่วไป (รับ - ส่ง-จัดเก็บเอกสาร และเสนอหนังสือต่างๆ)
- ๙) งานด้านคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- ๑๐) งานด้านกฎหมาย เสนอความเห็นคณะรัฐมนตรี
- ๑๑) งานการเข้าร่วมงานประชุม สัมมนา อบรมต่างๆ

ตอนที่ ๒ ช่องทางที่ติดต่อการรับบริการ

- ๑) ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๘ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
- ๒) โทรศัพท์
- ๓) แอปพลิเคชัน Line
- ๔) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ๕) สถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี
- ๒) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ
- ๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย
- ๓) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ

- ๑) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีความถูกต้อง ชัดเจน
- ๒) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์
- ๓) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
- ๔) ภาพรวมจากการรับบริการ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีหลักเกณฑ์ดังนี้

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับกลุ่มงานที่มาใช้บริการ งานที่มาใช้บริการ และช่องทางการรับบริการ ด้วยวิธีหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และการให้ ค่าคะแนนน้ำหนัก (range)

๒) การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนน ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
คะแนน ๔	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนน ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนน ๒	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนน ๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ดีมาก
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ดี
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	พอใช้
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ส่วนที่ ๓

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

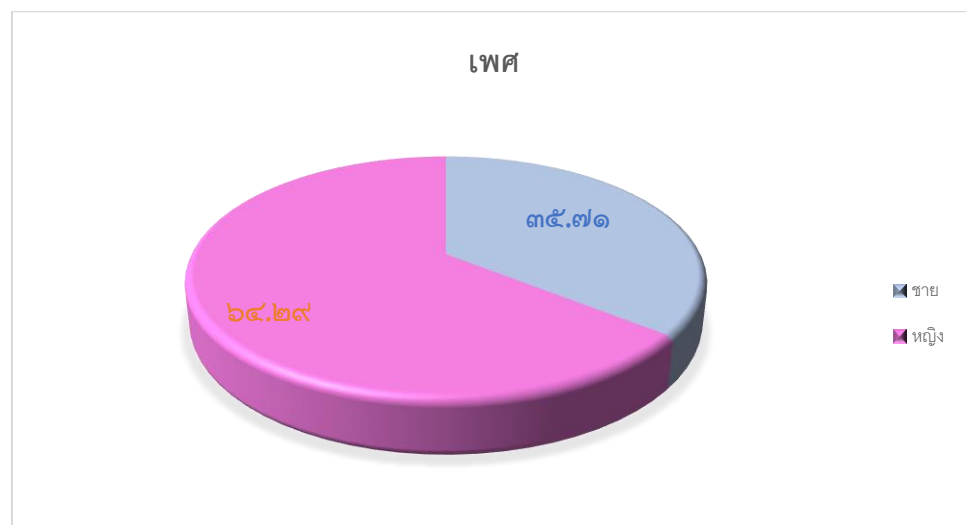
ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ประชาสัมพันธ์แบบสอบถามออนไลน์ผ่านช่องทาง QR Code บริเวณของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๖๗ โดยมีผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำนวน ๑๔ คน สามารถสรุปแบบสำรวจฯ ได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

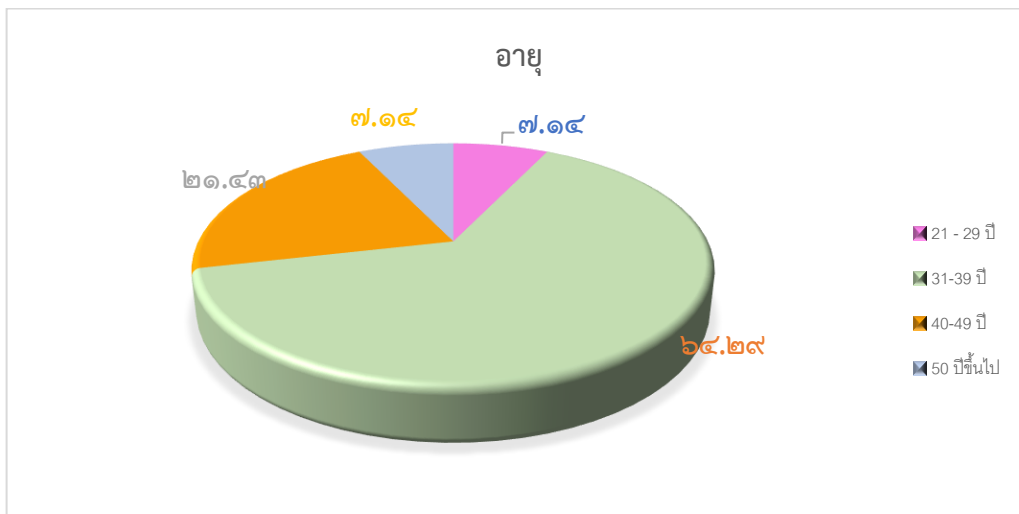
๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕	๓๕.๗๑
หญิง	๙	๖๔.๒๙
รวม	๑๔	๑๐๐.๐๐



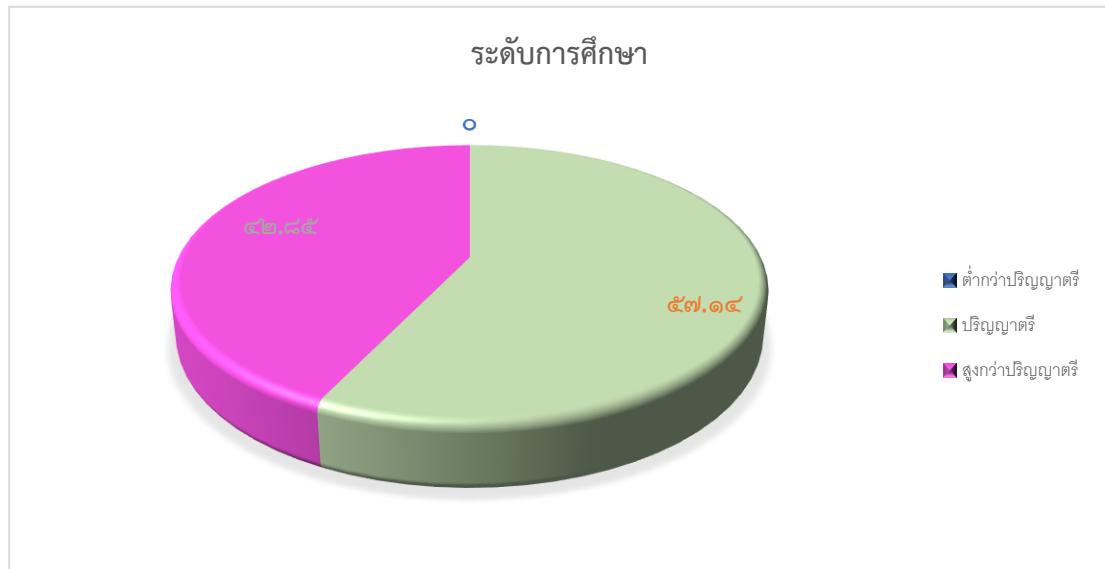
๒. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งแต่ ๒๐ ปีลงมา	๐	๐
๒๑ - ๒๙ ปี	๑	๗.๑๔
๓๐ - ๓๙ ปี	๙	๖๔.๒๙
๔๐ - ๔๙ ปี	๓	๒๑.๔๓
๕๐ ปีขึ้นไป	๑	๗.๑๔
รวม	๑๔	๑๐๐



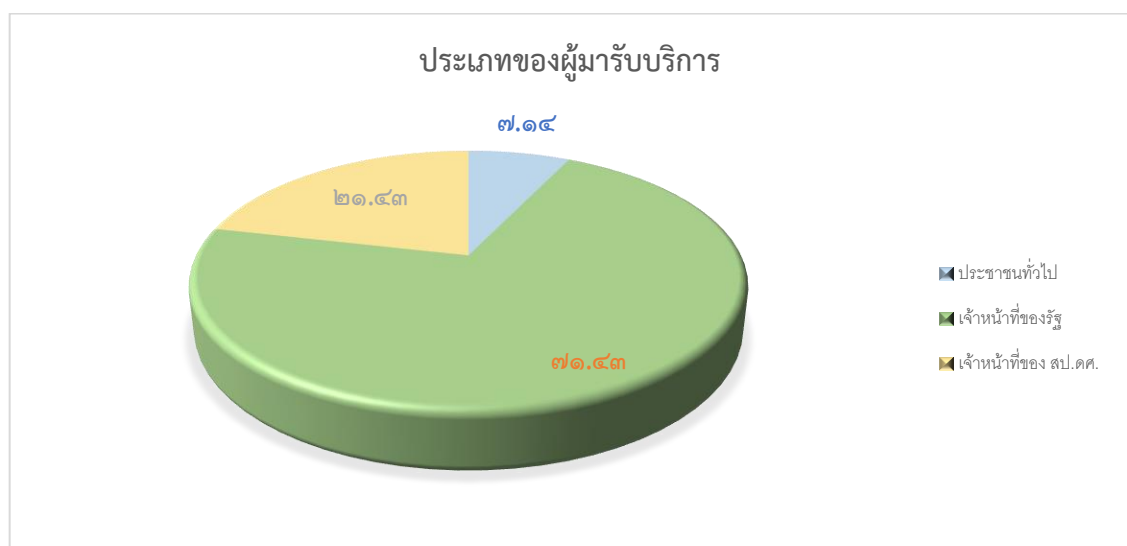
๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๐	๐
ปริญญาตรี	๘	๕๗.๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๔๒.๘๕
รวม	๑๔	๑๐๐



๔. ประเภทของผู้มารับบริการ

ผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๑	๗.๑๔
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๐	๗๑.๔๓
บริษัท คู่ค้า คู่สัญญา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐
เจ้าหน้าที่ของ สป.ดศ.	๓	๒๑.๔๓
รวม	๑๔	๑๐๐



๕. กลุ่มงานที่เข้ามาให้บริการ

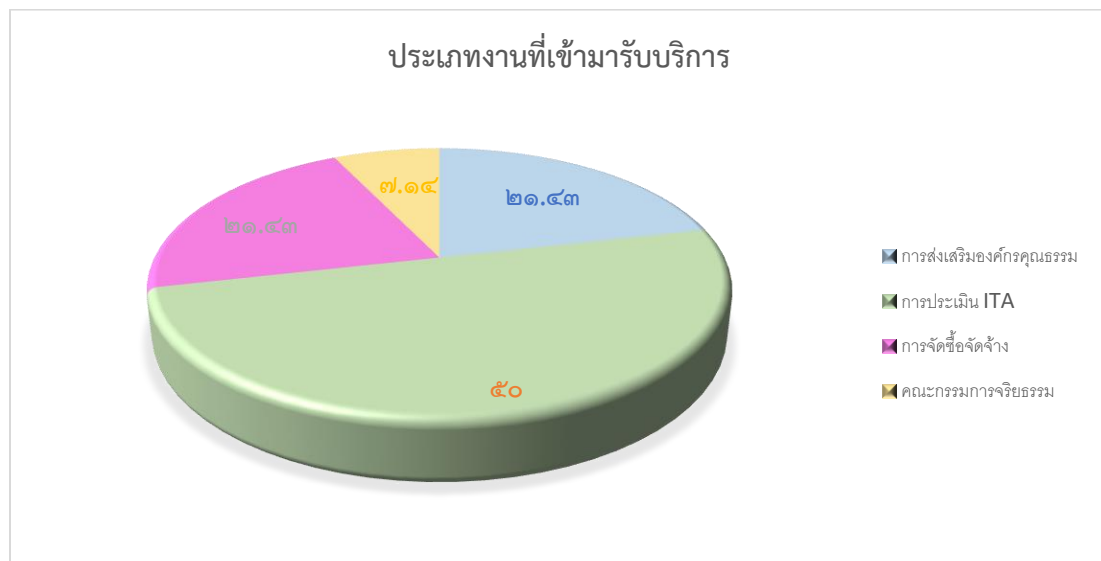
กลุ่มงานที่เข้ามาให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖	๔๒.๘๖
กลุ่มงานจริยธรรม	๕	๓๕.๗๑
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	๓	๒๑.๔๓
รวม	๑๔	๑๐๐



๖. ประเภทงานที่เข้ามาให้บริการ

ประเภทของงานที่เข้ามาให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๐	๐
งานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐
งานด้านส่งเสริมจริยธรรม	๐	๐
งานด้านส่งเสริมองค์กรคุณธรรม	๓	๒๑.๔๓
งานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	๗	๕๐.๐๐
งานด้านการประเมินความเสี่ยงการทุจริต	๐	๐
งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๓	๒๑.๔๓
งานด้านธุรการ ประสานงานทั่วไป (รับ-ส่ง-จัดเก็บเอกสาร และเสนอหนังสือต่าง ๆ)	๐	๐

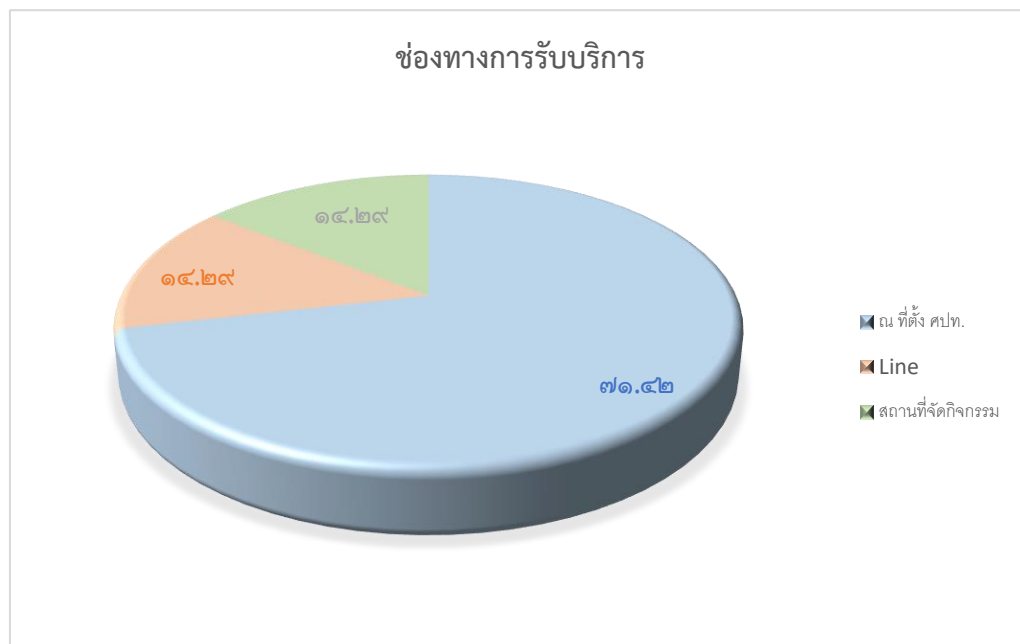
ประเภทของงานที่เข้ามาให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑	๗.๑๔
งานด้านกฎหมาย เสนอความเห็นคณะรัฐมนตรี	๐	๐
การเข้าร่วมงานประชุม สัมมนา อบรมต่างๆ	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



จากการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้มารับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๙ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๙ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ , ๗.๑๗ ตามลำดับ ส่วนบริษัท คู่ค้า คู่สัญญา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่มีข้อมูล กลุ่มงานที่ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มารับบริการเป็นกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐ รองลงมา เป็นกลุ่มงานจริยธรรม คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ และน้อยที่สุดเป็นฝ่ายบริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ และพบว่างานส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการมารับบริการหรือติดต่อประสานงานจะเป็นงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา เป็นงานด้านส่งเสริมองค์กรคุณธรรมและงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ และน้อยที่สุด คือ งานด้านคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ ส่วนงานด้านอื่นๆ ตามแบบสำรวจ ยังไม่มีข้อมูล

ตอนที่ ๒ ช่องทางการรับบริการ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๘ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ	๑๐	๗๑.๔๒
โทรศัพท์	๐	๐
แอปพลิเคชัน Line	๒	๑๔.๒๙
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๐	๐
สถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ	๒	๑๔.๒๙
รวม	๑๔	๑๐๐



จากการวิเคราะห์ ประเภทของช่องทางการรับบริการส่วนมากมาใช้บริการ ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๘ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒ รองลงมาเป็นช่องทางผ่านแอปพลิเคชัน Line และ สถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี		
มากที่สุด	๑๒	๘๕.๗๑
มาก	๒	๑๔.๒๙
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ		
มากที่สุด	๑๒	๘๕.๗๑
มาก	๒	๑๔.๒๙
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ		
มากที่สุด	๑๒	๘๕.๗๑
มาก	๒	๑๔.๒๙
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐

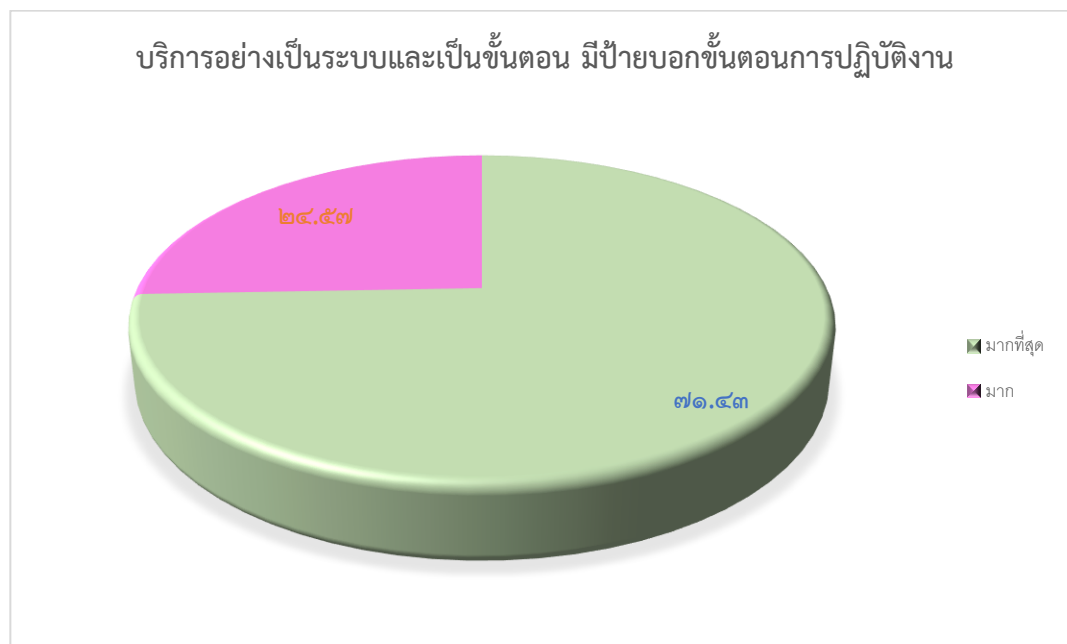


ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		
มากที่สุด	๑๒	๘๕.๗๑
มาก	๒	๑๔.๒๙
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐

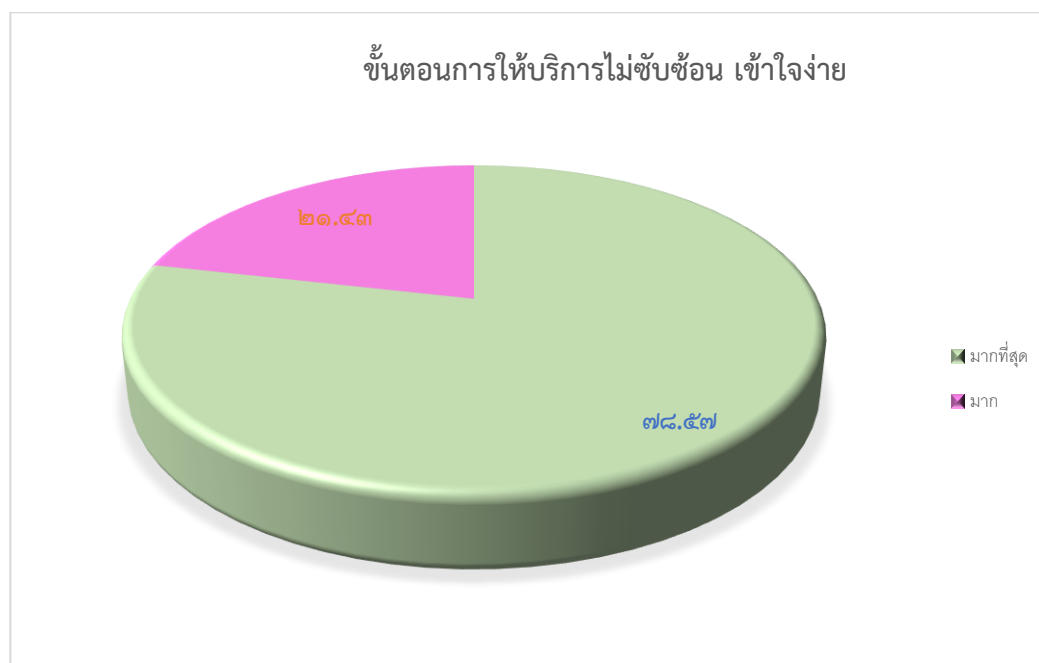


ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

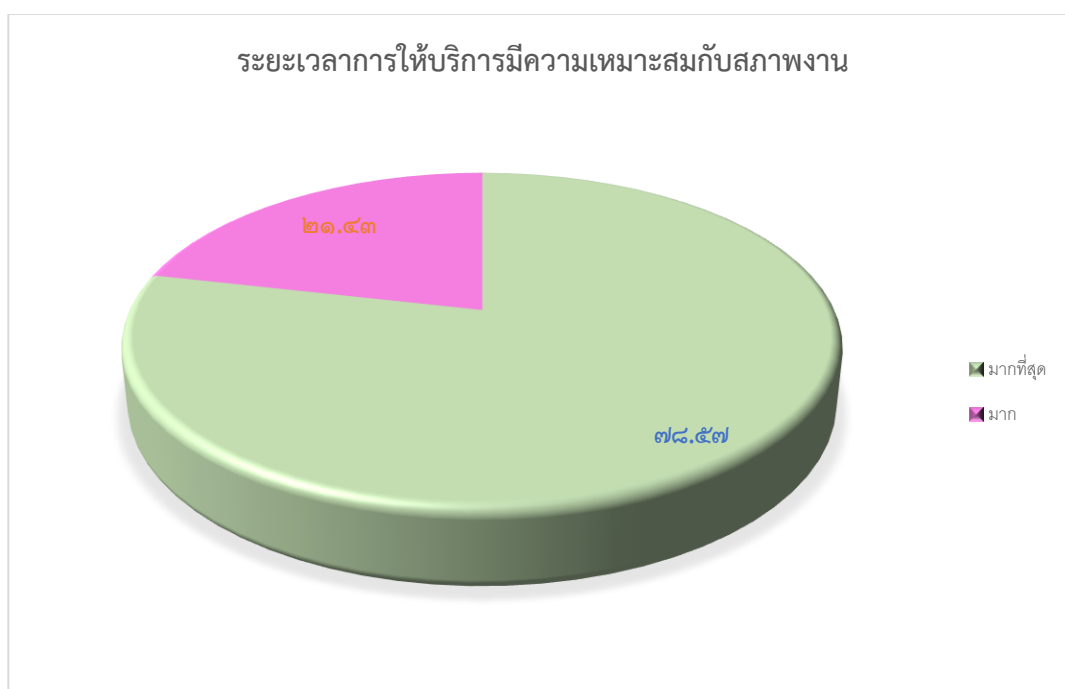
ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจ การบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
มากที่สุด	๑๐	๗๑.๔๓
มาก	๔	๒๘.๕๗
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย		
มากที่สุด	๑๑	๗๘.๕๗
มาก	๓	๒๑.๔๓
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน		
มากที่สุด	๑๑	๗๘.๕๗
มาก	๓	๒๑.๔๓
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐

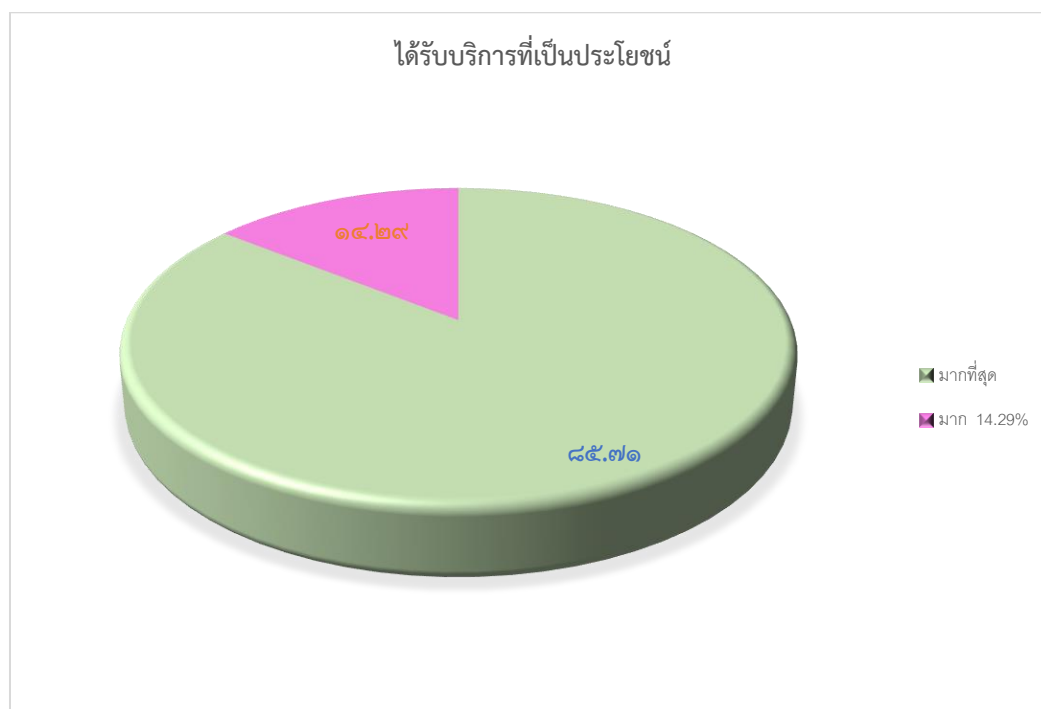


ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ

ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีความถูกต้อง ชัดเจน		
มากที่สุด	๑๐	๗๑.๔๓
มาก	๔	๒๘.๕๗
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



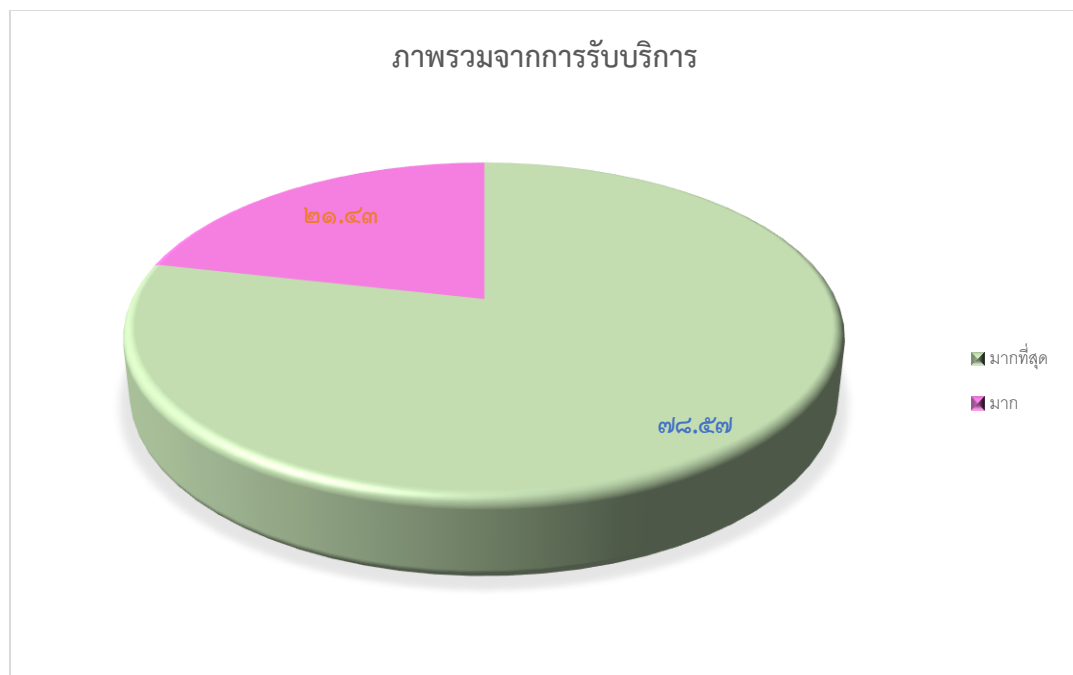
ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์		
มากที่สุด	๑๒	๘๕.๗๑
มาก	๒	๑๔.๒๙
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ		
มากที่สุด	๑๒	๘๕.๗๑
มาก	๒	๑๔.๒๙
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวมจากการรับบริการ		
มากที่สุด	๑๑	๗๘.๕๗
มาก	๓	๒๑.๔๓
ปานกลาง	๐	๐
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	๑๔	๑๐๐



ประเด็นคำถาม วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๘๖ เท่ากับร้อยละ ๙๗.๒๐ N=๑๔								
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส/เป็นมิตร/อภัยด้วยดี	๑๒ (๘๕.๗๑)	๒ (๑๔.๒๙)	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒ (๘๕.๗๑)	๒ (๑๔.๒๙)	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๒ (๘๕.๗๑)	๒ (๑๔.๒๙)	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๒ (๘๕.๗๑)	๒ (๑๔.๒๙)	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๗๖ เท่ากับร้อยละ ๙๕.๒๐ N=๑๔								
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มี ป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐ (๗๑.๔๓)	๔ (๒๘.๕๗)	๐	๐	๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๑๑ (๗๘.๕๗)	๓ (๒๑.๔๓)	๐	๐	๐	๔.๗๙	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับ สภาพงาน	๑๑ (๗๘.๕๗)	๓ (๒๑.๔๓)	๐	๐	๐	๔.๗๙	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๘๑ เท่ากับร้อยละ ๙๖.๒๐ N=๑๔								
ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ มีความถูกต้อง ชัดเจน	๑๐ (๗๑.๔๓)	๔ (๒๘.๕๗)	๐	๐	๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๘๕.๗๑)	๒ (๑๔.๒๙)	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๑๒ (๘๕.๗๑)	๒ (๑๔.๒๙)	๐	๐	๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น						๔.๘๑	๙๖.๒๘	มากที่สุด

ประเด็นคำถาม วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
สรุปภาพรวม								
ภาพรวมจากการรับบริการ	๑๑ (๗๘.๕๗)	๓ (๒๑.๔๓)	๐	๐	๐	๔.๗๙	๙๕.๖๐	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ/ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ สามารถจำแนกรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ โดยทั้ง ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร/อภัยยาศัยดี ๒) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และ ๔) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าคะแนนที่เท่ากันหมด

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยการได้รับการที่เป็นประโยชน์จากการบริการ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาเป็นการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการมีคะแนนที่เท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาเป็นการได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีความถูกต้อง ชัดเจนและมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

จากข้อมูลที่ได้มา สังเกตเห็นว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในทั้ง ๓ ด้านอยู่ที่ ๔.๘๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘ ซึ่งใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองที่ ๔.๗๙ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ ผู้ติดต่อประสานงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสูง โดยทั้งค่าเฉลี่ยโดยรวมและค่าเฉลี่ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง ต่างบ่งบอกว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับสูงมาก ส่วนค่าเฉลี่ยทั้งสองใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของตนเองได้สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยโดยรวมที่คำนวณได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้าน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของผลการสำรวจนี้

สรุปภาพรวม

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ/ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มารับบริการที่กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มาติดต่อประสานงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด สรุปในภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ อยู่ในระดับ ดีมาก

ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ

จากสถิติของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รวมถึงสามารถนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ดังนี้

๑. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ทำให้ขั้นตอนการดำเนินการง่ายขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

๒. ด้านการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสามารถปรับปรุงการสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างโปร่งใสและชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ

๓. ด้านสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร การเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีารับบริการสะท้อนความพึงพอใจในการให้บริการแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และผลสำรวจที่เป็นบวกจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร อีกทั้งการนำผลสำรวจมาเปิดเผยจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อสาธารณชน

๔. ด้านการวัดผลสำเร็จของนโยบายและแผนงาน จากข้อมูลข้างต้นสามารถนำผลสำรวจมาประเมินประสิทธิภาพของนโยบายและแผนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมภายในหน่วยงาน รวมถึงการปรับปรุงนโยบายและแผนงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากยิ่งขึ้น



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 6 - 8 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210