

รายงานสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



ทุกคำแนะนำ คือก้าวสำคัญในการพัฒนา

คำนำ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ ประชาชน และผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน โดยขอบเขตของรายงาน ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ผลการสำรวจในด้านต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจต่อกระบวนการการทำงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ โดยรายงานฉบับนี้จะนำเสนอทั้งภาพรวมของผลการสำรวจ และรายละเอียดในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในอนาคตต่อไป

กองกลาง กลุ่มงานประชาสัมพันธ์
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ ๑ ที่มา หลักการและเหตุผล

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๑

กลุ่มเป้าหมาย

๒

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๒

ส่วนที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๓

หลักเกณฑ์การคำนวณและการแปลผล

๕

ส่วนที่ ๓

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๖

สรุปภาพรวม

๑๔

ส่วนที่ ๑

ที่มาหลักการและเหตุผล

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง โดยในหมวดที่ ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งระดับประเทศและท้องถิ่น รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้มีความเหมาะสม

กองกลาง กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (กก.ปชส.) สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในกระทรวง มีการให้บริการ ประสานความร่วมมือกับข้าราชการ เจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนที่อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงประชาชนทั่วไป จึงมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างสังคมที่โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้วยความเป็นธรรมและเกิดความความเท่าเทียมโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การประเมินประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะช่วยให้เห็นภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เช่น ด้านการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ได้เข้าใจถึงความต้องการของประชาชน ตลอดจนนำผลสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและนำมาพัฒนาการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

ในการนี้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน ผู้รับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานนี้ ผ่านแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการสำรวจ ผ่าน Google Forms หน้าเว็บไซต์ <https://www.mdes.go.th/> และป้ายแบบสำรวจความพึงพอใจ ภายใน สป.ดศ. ชั้น ๑๐

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนเมษายน - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อประสานงาน หรือมารับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกระทรวงฯ เช่น ด้านการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว และด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนเข้าใจถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ในการหาแนวทางเพื่อปรับปรุงการทำงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้ดียิ่งขึ้น



ส่วนที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้สำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ เช่น ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประเภทงานที่เข้ามารับบริการ ช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลฯ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

หญิง

ชาย

ไม่ระบุเพศ

๒. อายุ

น้อยกว่า ๒๐ ปี

๒๐ - ๓๐ ปี

๓๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๕๐ ปี

๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

๔. ประเภทของผู้มารับบริการ

ประชาชนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ของ สป.ดศ.

๕. ประเภทของงานที่เข้ามาให้บริการ

งานด้านบุคคล

งานด้านการเงินและบัญชี

งานด้านพัสดุ จัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์ฯ

งานด้านกฎหมาย

งานด้านธุรการ ประสานงานทั่วไป (รับ-ส่ง-จัดเก็บเอกสาร และเสนอหนังสือต่างๆ)

งานด้านกองการต่างประเทศ

งานด้านกองสื่อสารโทรคมนาคม

งานด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานด้านการเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรมต่างๆ

งานด้านประชาสัมพันธ์

อื่นๆ ไปรตระบุ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านการบริการ

พอใจมากที่สุด

พอใจมาก

พอใจปานกลาง

พอใจน้อย

พอใจน้อยที่สุด

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว

พอใจมากที่สุด

พอใจมาก

พอใจปานกลาง

พอใจน้อย

พอใจน้อยที่สุด

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่

พอใจมากที่สุด

พอใจมาก

พอใจปานกลาง

พอใจน้อย

พอใจน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มาใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมด้านงานที่มารับบริการ ด้วยวิธีหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และการให้ค่าคะแนนน้ำหนัก (range)

๒) การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย แล้วจึงนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ ดังนี้

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

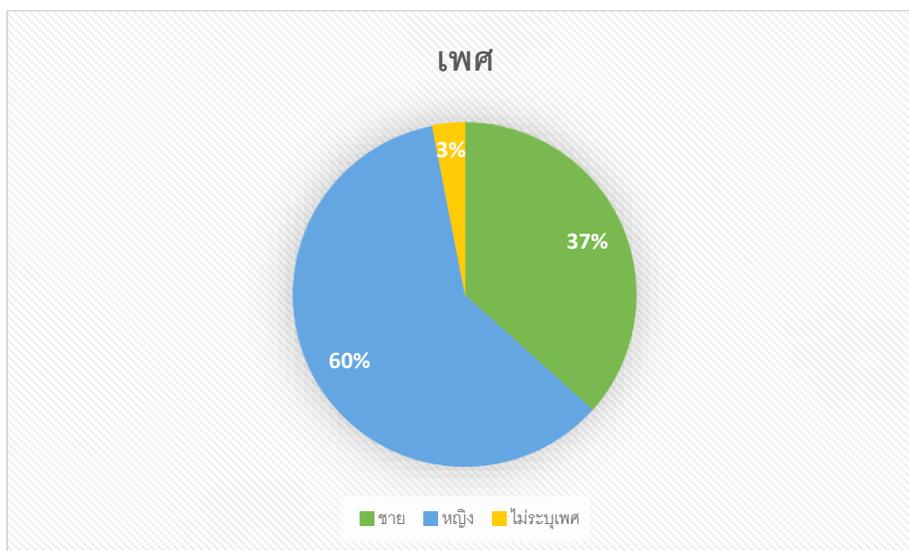
ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ประชาสัมพันธ์แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านช่องทาง QR Code ผ่านหน้าเว็บไซต์ <https://www.mdes.go.th> และบริเวณชั้น ๑๐ สำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม อาคารกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

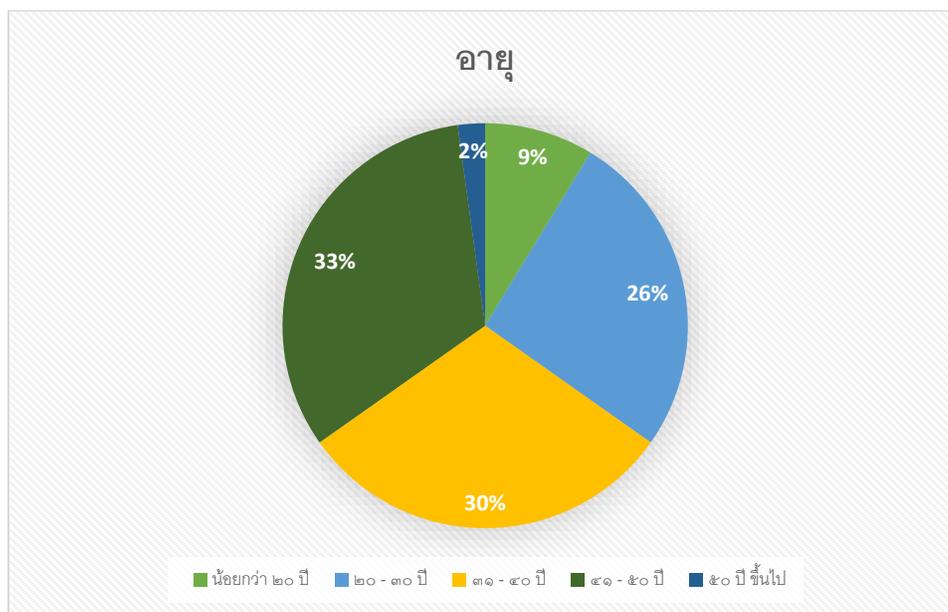
๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๗	๓๗
หญิง	๒๘	๖๐
ไม่ระบุเพศ	๑	๓
รวม	๔๖	๑๐๐



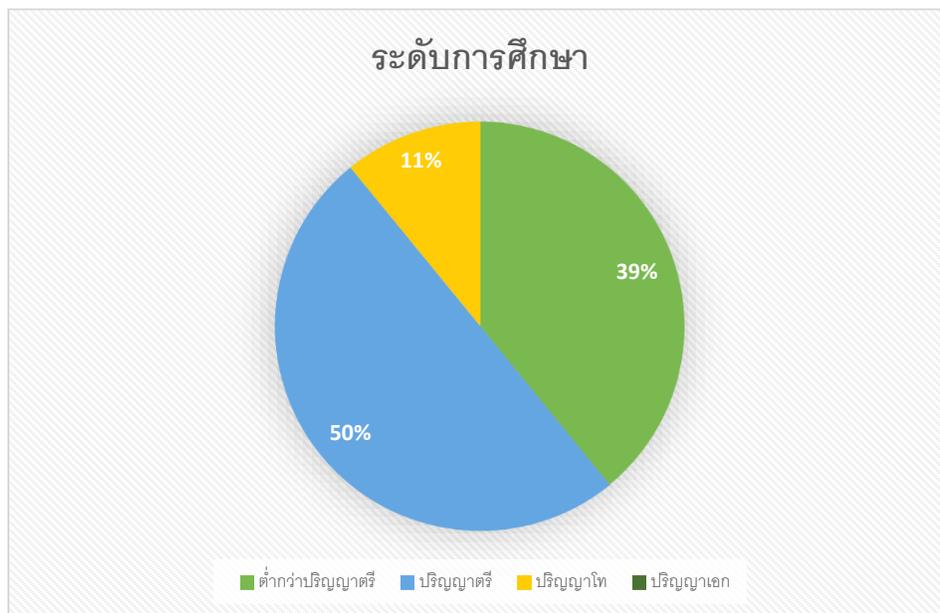
๒. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๔	๙
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๒	๒๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๓๓
๕๐ ปีขึ้นไป	๑	๒
รวม	๔๖	๑๐๐%



๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๘	๓๙
ปริญญาตรี	๒๓	๕๐
ปริญญาโท	๕	๑๑
ปริญญาเอก	-	-
รวม	๔๖	๑๐๐



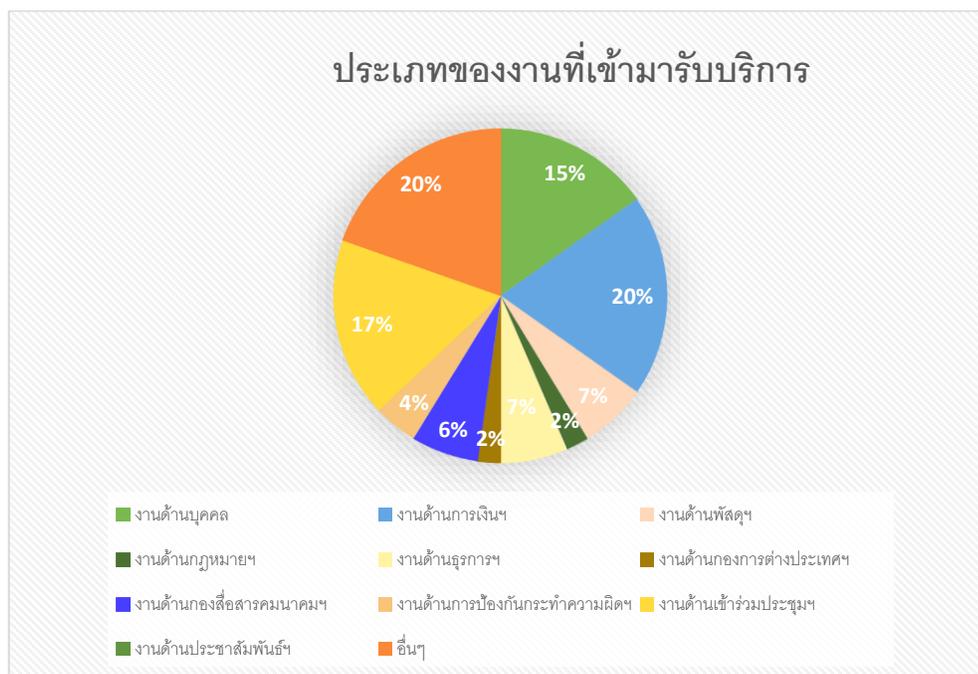
๔. ประเภทของผู้มารับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๓๑	๖๗
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๔	๙
เจ้าหน้าที่ของ สป.ดศ.	๑๑	๒๔
รวม	๔๖	๑๐๐



๕. ประเภทของงานที่เข้ามารับบริการ

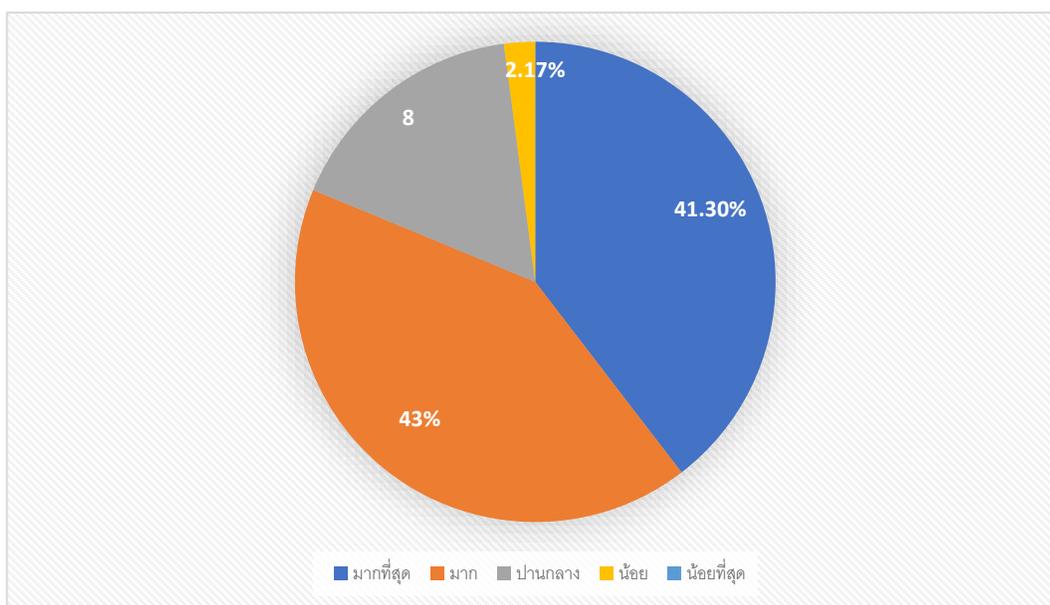
ประเภทของงานที่เข้ามารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบุคคล	๗	๑๕
งานด้านการเงินและบัญชี	๙	๒๐
งานด้านพัสดุ จัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์ฯ	๓	๗
งานด้านกฎหมาย	๑	๒
งานด้านธุรการ ประสานงานทั่วไป	๓	๗
งานด้านกองการต่างประเทศ	๑	๒
งานด้านกองสื่อสารคมนาคม	๓	๖
งานด้านการป้องกันกระทำความผิดทางเทคโนโลยี	๒	๔
งานด้านการเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรมต่างๆ	๘	๑๗
งานด้านประชาสัมพันธ์	-	-
อื่นๆ โปรครระบุ	๙	๒๐
รวม	๔๖	๑๐๐



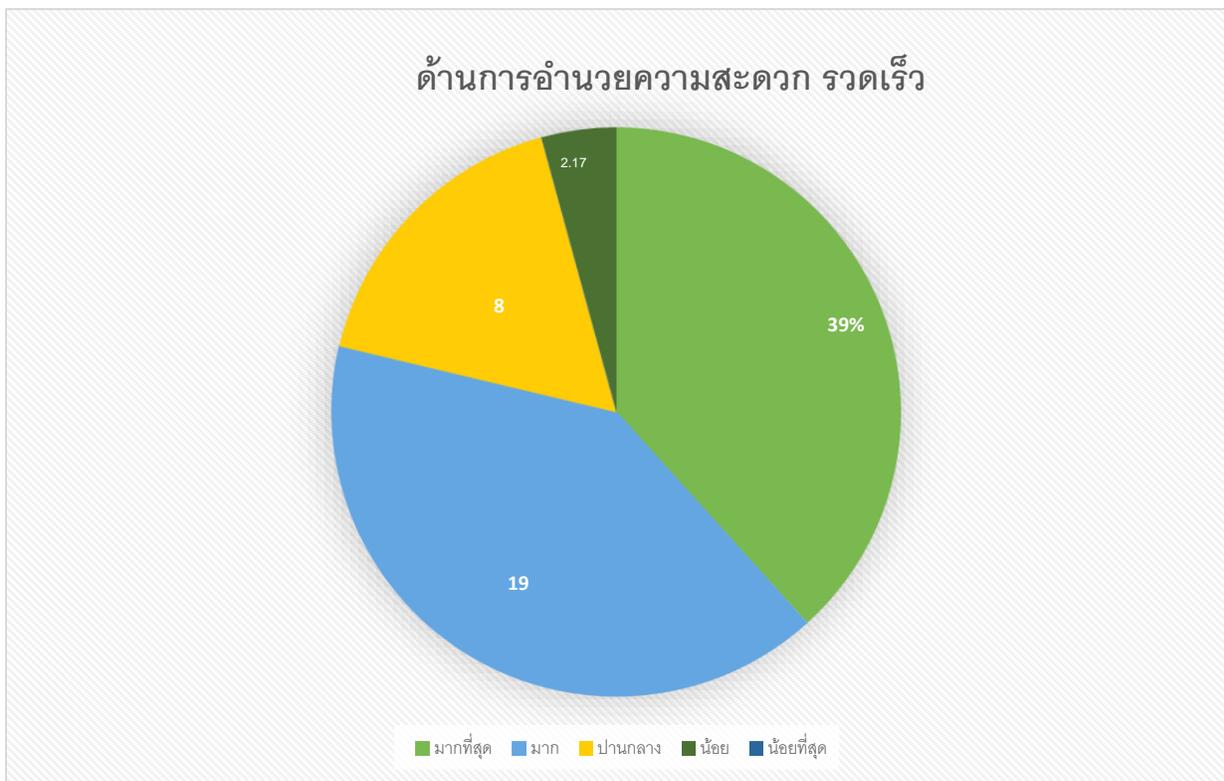
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

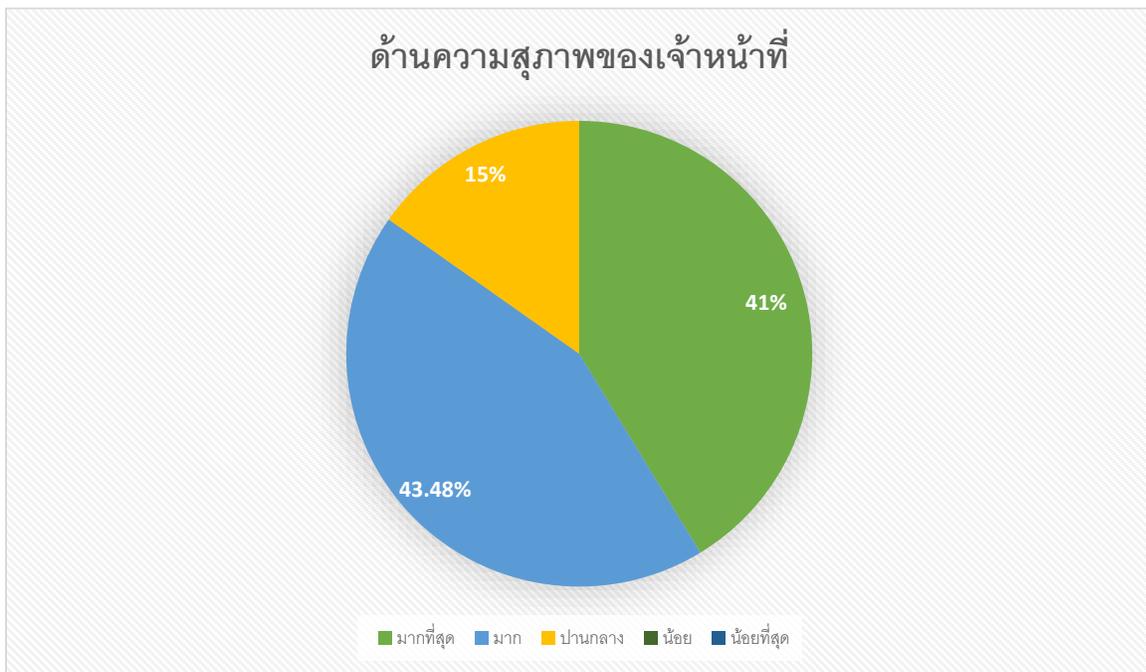
ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการบริการ		
มากที่สุด	๑๘	๓๙.๑๓
มาก	๒๐	๔๓.๔๘
ปานกลาง	๗	๑๕.๒๒
น้อย	๑	๒.๑๗
น้อยที่สุด	-	-
รวม	๔๖	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว		
มากที่สุด	๑๘	๓๙.๑๓
มาก	๑๙	๔๑.๓๐
ปานกลาง	๘	๑๗.๓๙
น้อย	๑	๒.๑๗
น้อยที่สุด	-	-
รวม	๔๖	๑๐๐



ขั้นตอน/ระดับความพึงพอใจการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่		
มากที่สุด	๑๙	๔๑.๓๐
มาก	๒๐	๔๓.๔๘
ปานกลาง	๗	๑๕.๒๒
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	๔๖	๑๐๐



ประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๑๕ เท่ากับร้อยละ ๘๓ N=๔๖								
ด้านบริการ	๑๘ (๓๙.๑๓)	๒๐ (๔๓.๔๘)	๗ (๑๕.๒๒)	๑ (๒.๑๗)	๐	๔.๒๐	๘๓.๙๑	พอใจมาก
ด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว	๑๘ (๓๙.๑๓)	๑๙ (๔๑.๓๐)	๘ (๑๗.๓๙)	๑ (๒.๑๗)	๐	๔.๒๖	๘๓.๔๘	พอใจมาก
ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่	๑๙ (๔๑.๓๐)	๒๐ (๔๓.๔๘)	๗ (๑๕.๒๒)	๐	๐	๔.๐๐	๘๕.๒๒	พอใจมาก

สรุปคะแนนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์**พอใจมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ซึ่งใน ๓ ด้าน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ดี

สรุปภาพรวม

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ/ผู้มารับบริการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประเภทของผู้มารับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ประเภทของงานที่เข้ารับบริการมากที่สุดคืองานด้านการเงินและบัญชี และงานด้านอื่นๆ

จากสถิติผลสำรวจความพึงพอใจในการให้นี้ สามารถสะท้อนผลในการปฏิบัติงานและการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในการให้บริการที่เป็นผลในเชิงบวก การบริการที่มีความโปร่งใสและชัดเจน สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและต่อสาธารณชนได้ตรงตามความต้องการ

