

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สพรอ. ปี 2564

ตามที่ กรอบการประเมินองค์การมหาชนที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. เฉพาะ ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์ประกอบที่ 4 ด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการฯ ให้มีการกำกับ โดยคํานึงถึงผู้รับบริการ และจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอกและมีผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานบริการขององค์การมหาชนร้อยละ 80 ขึ้นไป นั้น

ผู้ประเมินภายนอกได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สพรอ. และจัดทำเป็น**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สพรอ. ปี 2564 โดยได้รับความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพรอ. คือ ร้อยละ 85.8**

# ■ การกำหนดประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

## กลุ่มงานบริการความมั่นคงปลอดภัย ภายใต้โครงการ GMS

1. บริการเฝ้าระวังและตอบสนองภัยคุกคามทางไซเบอร์
2. บริการตรวจสอบช่องโหว่ภายใต้โครงการ GMS
3. บริการเผยแพร่การแจ้งเตือนภัยคุกคาม
4. บริการซ้อมรับมือภัยคุกคามภายใต้โครงการ GMS

## กลุ่มงานตรวจประเมิน

1. บริการตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบการพิมพ์ออก (Printout)
2. บริการตรวจประเมินและรับรองระบบควบคุมการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)
3. บริการตรวจรับรองระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Service Provider Certification for e-Tax invoice & receipt)

## กลุ่มงานอื่นๆ

1. บริการระบบจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล (e-Tax Invoice by Email)
2. บริการประทับรับรองเวลาทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamping)

กลุ่มงานบริการของ สพรอ. ทั้งหมด 9 บริการ

ประเภทบริการ	จำนวนฐานรายชื่อ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1 : กลุ่มงานบริการความมั่นคงปลอดภัย	291	186	63.9 %
กลุ่มที่ 2 : กลุ่มงานตรวจประเมิน	16	16	100.0 %
กลุ่มที่ 3 : กลุ่มงานอื่นๆ	147	110	74.8 %

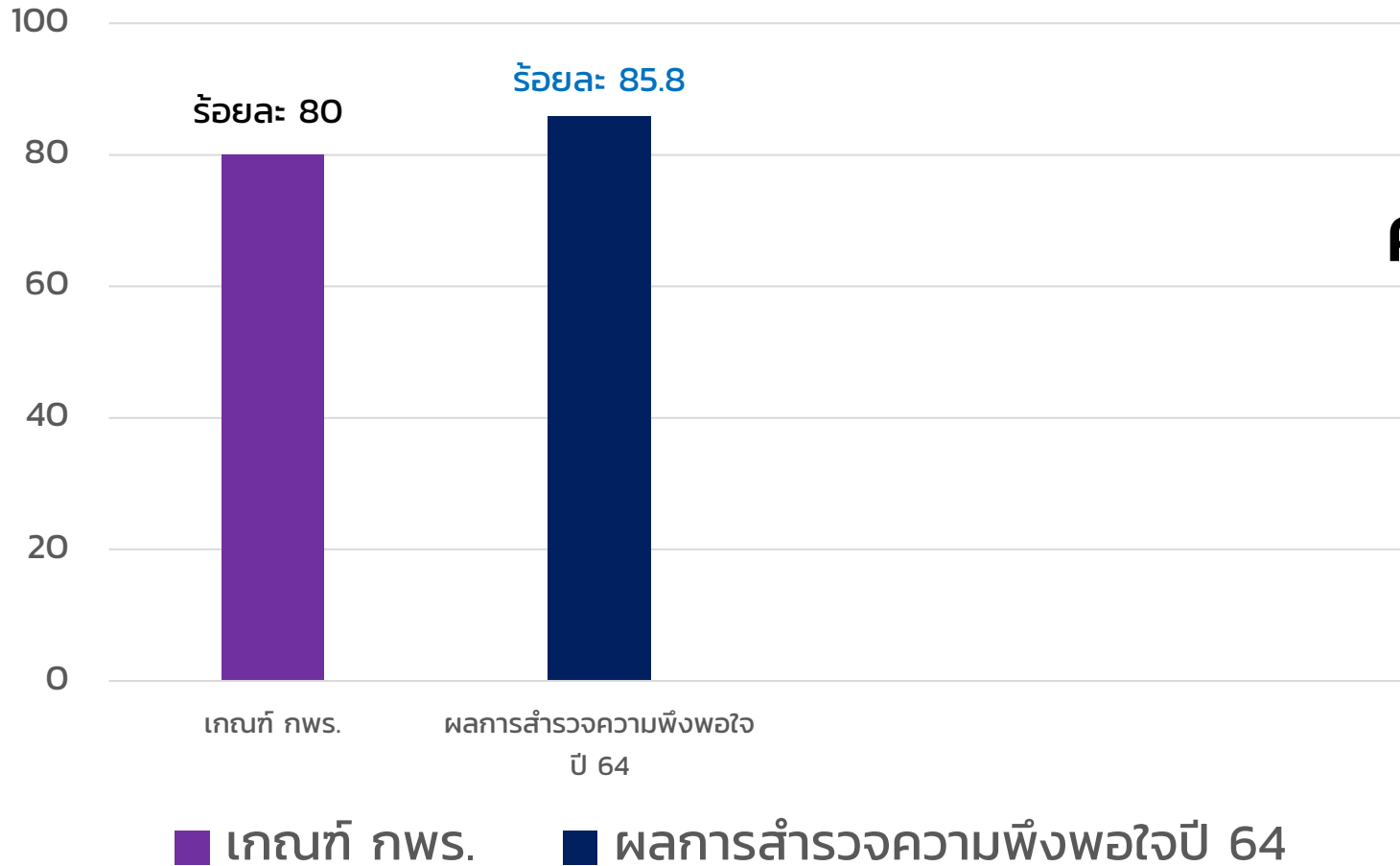
# วิธีการสำรวจและการสุ่มตัวอย่าง

- ❑ บริษัทฯ ใช้วิธีการสำรวจแบบออนไลน์ (**Online Survey**) ร่วมกับการ**โทรศัพท์ติดตาม**
- ❑ ในกรณีที่**ไม่ได้รับความร่วมมือ**ในการตอบแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง บริษัทฯ จะขอ**สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์**
- ❑ นอกจากนี้ บริษัทฯ ดำเนินการ**สัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์** สำหรับกลุ่มตัวอย่างในบางงานบริการ เพื่อขยายความเข้าใจจากที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสำรวจมา จำนวน **9 ราย** ได้แก่
  - ผู้ใช้บริการกลุ่ม**ความมั่นคงปลอดภัย** จำนวน **3 ราย** ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานข่าวกรองแห่งชาติ
  - ผู้ใช้บริการกลุ่ม**งานตรวจประเมิน** จำนวน **3 ราย** ได้แก่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า บริษัท INET และบริษัท Microsoft
  - ผู้ใช้บริการกลุ่ม**อื่นๆ** จำนวน **3 ราย** ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย



ผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สพรอ.  
ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพรอ. คือ **ร้อยละ 85.8**

# ผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สพรอ.

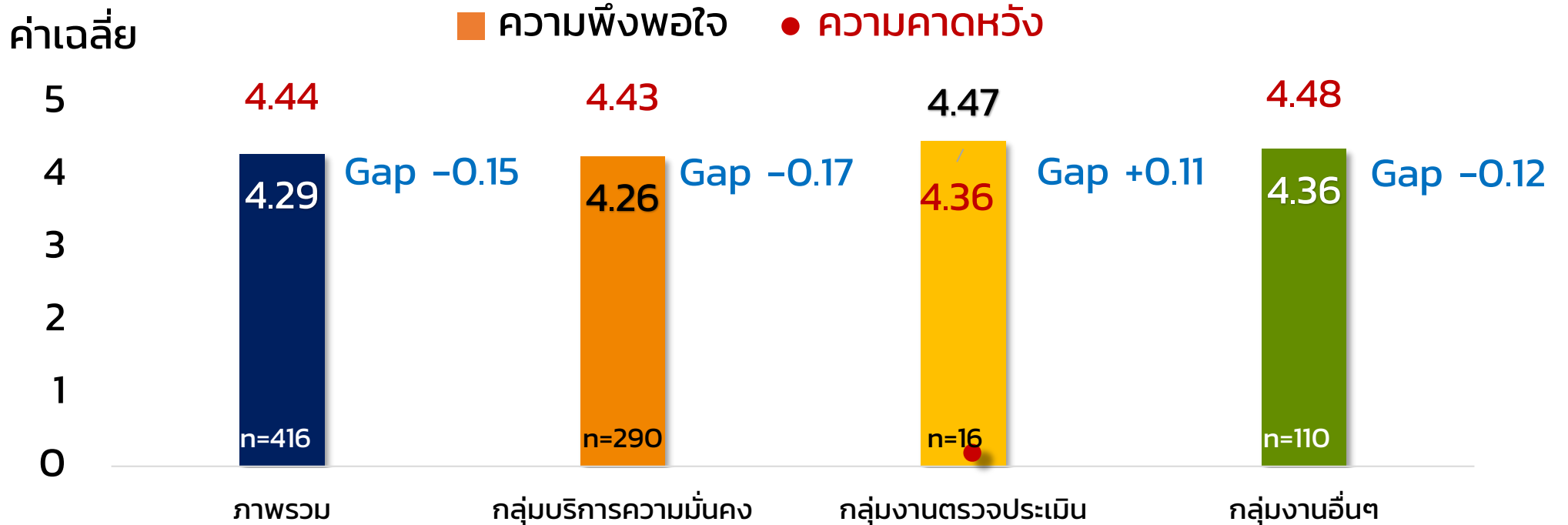


ความพึงพอใจโดยรวมต่อ  
บริการของ สพรอ.คือ

**ร้อยละ 85.8**



# ความคาดหวังและความพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพรอ.



Top 2 Box	ภาพรวม	กลุ่มบริการความมั่นคงปลอดภัย	กลุ่มงานตรวจประเมิน	กลุ่มงานอื่นๆ
จำนวนผู้คาดหวังมาก/ค่อนข้างคาดหวัง	95.0%	94.1%	93.8%	97.3%
จำนวนผู้พอใจมาก/ค่อนข้างพอใจ	89.9%	89.3%	93.8%	90.9%

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไขงานบริการของ สพรอ.

### 1) การสื่อสารให้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการในการรับมือกับปัญหาที่พบเจอโดยผู้ใช้บริการคาดหวังให้ สพรอ.

- แจ้งปัญหาในลักษณะ ระบุต้นเหตุของปัญหา (Source Destination)
- ให้ข้อแนะนำแนวทางการแก้ไขที่สามารถนำไปปฏิบัติได้แบบชัดเจน (Practical Solution)

เช่น บริการด้านความมั่นคงปลอดภัย (งานเฝ้าระวังและตรวจสอบภัยคุกคามทางไซเบอร์ และงานตรวจสอบช่องโหว่) เป็นต้น

### 2) การพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถรับมือ/ตอบสนองในเบื้องต้นได้

- ความรู้ที่ใช้จัดการเมื่อพบปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ จัดการกับช่องโหว่ที่ตรวจพบ (กลุ่มบริการด้านความมั่นคงปลอดภัย)
- การจัดการ/แก้ไขภายหลังรับบริการตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบการพิมพ์ออก

**แนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการเสนอดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น**

- การอบรมทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยกำหนดผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันเพื่อให้การจำลองเหตุการณ์สมมติ/สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกัน ให้ความรู้/ทดลองแก้ไขปัญหาของสถานการณ์ต่างๆ
- สร้างกลุ่มของผู้ใช้บริการและ สพรอ. ผ่านสื่อโซเชียล เช่น กลุ่มไลน์ กลุ่ม FB เพื่ออัปเดตข้อมูลและแลกเปลี่ยนความรู้ หรือการแนะนำช่องทางอื่นๆ ที่สามารถเรียนรู้เพิ่มเติม

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไขงานบริการของ สพรอ. (ต่อ)

### 3) การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้และความเข้าใจในด้านมาตรฐานการมีใบรับรองจาก สพรอ.

- การทำให้ผู้รับบริการ/ประชาชนเห็นความต่างจากการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการที่ได้รับใบรับรองของ สพรอ. มีความสำคัญ เพราะปัจจุบันผู้ใช้งานโดยทั่วไปยังไม่เห็นความแตกต่างของผู้ให้บริการที่มีการประเมินตัวเองหรือได้รับการรับรองจาก สพรอ. ต่างกับผู้ให้บริการทั่วๆ ไป

*เช่น การใช้งานระบบควบคุมการประชุมหรือการใช้งานจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล ซึ่งปัจจุบันยังมีบางหน่วยงานที่ยังไม่ยอมรับใบกำกับภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์*

### 4) การทบทวนขั้นตอนการให้บริการงานตรวจประเมินของ สพรอ. เพื่อไม่ให้เป็นการมากเกินไปกับผู้ให้บริการ

-**การเตรียมเอกสาร/อุปกรณ์** เพื่อให้ สพรอ. ตรวจประเมิน (งานรับรองระบบควบคุมการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานรับรองระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)

-**การจัดการเอกสารตามกฎหมาย** ในงานจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลที่กรมสรรพากรต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่องการจัดเก็บไฟล์เอกสารตามกฎหมายธุรกรรมฯ (มาตรา 12)

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไขงานบริการของ สพรอ. (ต่อ)

5) การปรับระบบงานของ สพรอ. ให้ใช้งานง่ายขึ้น เช่น งานจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล งานประทับรับรองเวลาทางอิเล็กทรอนิกส์ และงานรับรองระบบการพิมพ์ออก

- **งานจัดส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล เพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งาน** (สามารถใช้ PDF-A4 ซึ่งเป็นขนาดปกติที่ใช้ทั่วไป ให้ระบบรองรับตัวอักษรที่สามารถระบุได้ในใบกำกับภาษีมากขึ้น) **ให้มีการใช้แบบสองภาษา** เพื่อความสะดวกแก่ชาวต่างชาติ และ**พัฒนาโปรแกรมเอกสาร e-Tax Invoice/ Receipt ให้สามารถจัดส่งจากอีเมลของบริษัทเอง** ไม่ต้องเป็น gmail ซึ่งมันอาจจะไปติดที่ spam ของผู้รับ
- **งานประทับรับรองเวลาทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ต้องตั้งค่าหรือแก้ไขโปรแกรมใหม่**เมื่อมีการเปลี่ยนใบรับรอง และให้ระบบสามารถรองรับการทำ Timestamp ไฟล์ประเภทอื่นด้วย
- **งานรับรองระบบการพิมพ์ออก** ให้สามารถยื่นคำขอเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์แนบเข้าระบบได้

6) **กบทวนรอบระยะเวลาของการต่ออายุใบรับรอง สำหรับงานตรวจประเมินของ สพรอ. ให้นานขึ้น** เพื่อให้สอดคล้องกับการตรวจมาตรฐานงานระบบแบบอื่น และเป็นการช่วยลดภาระในการเตรียมงานของผู้ใช้บริการด้วย ทั้งนี้ ในรอบระยะเวลาของอายุใบรับรองอาจจัดให้มีการตรวจแบบ intermediate audit ระหว่างปีได้

- งานรับรองระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มจาก 3 ปี **เป็น 5 ปี**
- งานรับรองระบบควบคุมการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มจาก 2 ปี **เป็น 3 ปี**
- งานรับรองระบบการพิมพ์ออก เพิ่มจาก 2 ปี **เป็น 3 ปี**