

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สพรอ. ประจำปีงบประมาณ 2565

ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ของ สำนักงาน ก.พ.ร. องค์ประกอบที่ 4 ในเรื่อง**การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน** โดยกำหนดให้ สพรอ. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอกและมีผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานบริการขององค์การมหาชน ร้อยละ 80 ขึ้นไป

สพรอ. ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สพรอ. ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งประกอบด้วย 10 บริการสำคัญ **โดยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สพรอ. เฉลี่ยที่ร้อยละ 89.90**

กลุ่มตัวอย่าง

ประเภทบริการ	N	n	จำนวน ตอบกลับ (R)	ร้อยละ (R/N)
กลุ่มที่ 1 กลุ่มงานบริการความมั่นคงปลอดภัย ภายใต้โครงการ GMS				
1. บริการเฟิร์มแวร์และตอบสนองภัยคุกคามทางไซเบอร์ (GTM)	250	154	221	88.40
2. บริการตรวจสอบช่องโหว่ภายใต้โครงการ GMS (VA)	33	30	17	51.52
3. บริการเผยแพร่การแจ้งเตือนภัยคุกคาม	342	-	203	59.36
4. บริการซ้อมรับมือภัยคุกคามภายใต้โครงการ GMS (Drill)	208	137	104	50.00
กลุ่มที่ 2 กลุ่มงานตรวจประเมิน				
5. บริการตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบการพิมพ์ออก (Printout)	29	29	12	41.38
6. บริการตรวจประเมินและรับรองระบบควบคุมการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting)	6	6	5	83.33
7. บริการตรวจรับรองระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Service Provider Certification for e-tax Invoice & receipt)	32	30	19	59.38
กลุ่มที่ 3 กลุ่มงานอื่น ๆ				
8. บริการประทับรับรองเวลาทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamping)	55	48	31	56.36
9. ADTE (Academy of Digital Transformation by ETDA)	129	98	26	20.16
กลุ่มที่ 4 กลุ่มงานบริการตามนโยบายสำคัญประจำปี				
10. ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ 1212 ETDA	-	400	400	100
รวม	1,084	932	1,038	95.75

ผลการสำรวจภาพรวม และ จำแนกตามบริการ ในปี 65

ภาพรวมเฉลี่ย ทั้ง 10 บริการ

ร้อยละ **89.90**

(สูงกว่าปี 2564 ที่ร้อยละ 85.80)

กลุ่มที่ 1	87.60%
กลุ่มที่ 2	94.40%
กลุ่มที่ 3	87.40%
กลุ่มที่ 4	90.00%

กลุ่มที่ 1

บริการความมั่นคงปลอดภัย ภายใต้โครงการ GMS

- 1) บริการเฟิร์มแวร์และตอบสนองภัยคุกคามทางไซเบอร์
- 2) บริการตรวจสอบช่องโหว่ภายใต้โครงการ GMS
- 3) บริการเผยแพร่การแจ้งเตือนภัยคุกคาม
- 4) บริการซ้อมรับมือภัยคุกคามภายใต้โครงการ GMS

กลุ่มที่ 2

งานตรวจประเมิน

- 5) บริการตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบการพิมพ์ออก (Printout)
- 6) บริการตรวจประเมินและรับรองระบบควบคุมการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting)
- 7) บริการตรวจรับรองระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Service Provider Certification for e-tax Invoice & receipt)

กลุ่มที่ 3

กลุ่มงานอื่น ๆ

- 8) บริการประทับรับรองเวลาทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamping)
- 9) ADTE (Academy of Digital Transformation by ETDA)

กลุ่มที่ 4

กลุ่มงานบริการตามนโยบายสำคัญประจำปี

- 10) ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ 1212 ETDA

บริการ	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)
ร้อยละ ความพึงพอใจ	89.14	92.94	88.08	82.88	80.00	100.0	93.68	92.26	81.54	90.00

การถอดบทเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2565

ภาพรวม

แนวทางการดำเนินงานในระยะต่อไป



ผนวก/วิเคราะห์ร่วมกับ
ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
(Stakeholder Analysis |
ผลลัพธ์การปฏิบัติงาน | etc.)



สื่อสารต่อผู้รับผิดชอบ
การให้บริการฯ
(ลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน/
ช่องว่างระหว่างผู้รับบริการ)



ปรับปรุงมาตรการ และ
กำหนดเป็นแนวทาง
การพัฒนาองค์กร
ภายใต้แผนปฏิบัติการฯ
/การประเมินคุณภาพ
ทั้งภายในและนอก สพรอ.

โอนย้ายภารกิจตามกฎหมายฯ
(รวมถึงประสานข้อมูลผลการสำรวจฯ
เพื่อใช้สำหรับพัฒนาการให้บริการต่อไป)



กลุ่มที่ 1

บริการความมั่นคงปลอดภัย ภายใต้โครงการ GMS

- 1) บริการเฟิร์มแวร์และตอบสนอง
ภัยคุกคามทางไซเบอร์
- 2) บริการตรวจสอบช่องโหว่
ภายใต้โครงการ GMS
- 3) บริการเผยแพร่การแจ้งเตือน
ภัยคุกคาม
- 4) บริการซ้อมรับมือภัยคุกคาม
ภายใต้โครงการ GMS

ทบทวนแนวทางการบริหารจัดการ
และ/หรือ Spin off การให้บริการ
ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 2

งานตรวจประเมิน

- 5) บริการตรวจประเมินเพื่อรับรอง
ระบบการพิมพ์ออก (Printout)
- 6) บริการตรวจประเมินและรับรอง
ระบบควบคุมการประชุมผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting)
- 7) บริการตรวจรับรอง Service
Provider Certification
for e-tax Invoice & receipt

กลุ่มที่ 3

กลุ่มงานอื่น ๆ

- 8) บริการประทับรับรองเวลา
ทางอิเล็กทรอนิกส์
(e-Timestamping)

ให้บริการและยกระดับคุณภาพ
สอดคล้องนโยบาย ภารกิจ และความ
ต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3

กลุ่มงานอื่น ๆ

- 9) ADTE (Academy of Digital
Transformation by ETDA)

กลุ่มที่ 4

กลุ่มงานบริการ ตามนโยบายสำคัญประจำปี

- 10) ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหา
ออนไลน์ 1212 ETDA