



**ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๕**
กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๒
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	๒
๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินงาน	
บทที่ ๒ กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน	๓
๒.๑ กรอบแนวคิด	๓
๒.๒ วิธีการดำเนินงาน	๓
๒.๒.๑ การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายและการสุ่มตัวอย่าง	๓
๒.๒.๒ การสร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล	๔
๒.๒.๓ การสำรวจภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล	๕
๒.๒.๔ การประมวลผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล	๖
๒.๒.๕ การสร้างแบบสอบถาม	๗
๒.๒.๖ แผนการดำเนินงาน	๑๐
บทที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๒
๓.๑ ภาพรวม	๑๒
๓.๒ ผลการสำรวจกลุ่มผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๓
๓.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๓
๓.๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๗
๓.๒.๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน	๒๑
๓.๒.๔ ข้อเสนอแนะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๒๒
๓.๓ ผลการสำรวจกลุ่มผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๔
๓.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๔
๓.๓.๒ ความพึงพอใจของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๔
๓.๓.๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน	๒๘
๓.๓.๔ ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๙
๓.๔ ผลการสำรวจกลุ่มเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๐
๓.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๐
๓.๔.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๐
๓.๔.๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน	๓๔
๓.๔.๔ ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	๓๕
๓.๕ ผลการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๓๖
๓.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๓๖
๓.๕.๒ ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๓๙

๓.๕.๓	ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน	๔๓
๓.๕.๔	ข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๔๔
๓.๖	ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้า คู่สัญญา	๔๖
๓.๖.๑	ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า คู่สัญญา	๔๖
๓.๖.๒	ความพึงพอใจของลูกค้า คู่สัญญา	๔๖
๓.๖.๓	ข้อเสนอแนะของลูกค้า คู่สัญญา	๔๙
บทที่ ๔	แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของกองทุน	๕๐
๔.๑	กลุ่มผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน	๕๐
๔.๒	กลุ่มผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๕๑
๔.๓	กลุ่มเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๕๑
๔.๔	กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๕๒
๔.๕	กลุ่มลูกค้า คู่สัญญา	๕๒

	หน้า	
ภาพที่ ๑	แผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย	๕
ภาพที่ ๒	สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๔
ภาพที่ ๓	สัดส่วนสถานะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๔
ภาพที่ ๔	สัดส่วนปีที่เคยยื่นขอรับทุนและได้รับทุน	๑๕
ภาพที่ ๕	สัดส่วนจำนวนโครงการที่ได้รับทุน	๑๕
ภาพที่ ๖	สัดส่วนสถานะของโครงการ ณ ปัจจุบัน	๑๖
ภาพที่ ๗	สัดส่วนสถานที่/ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุน จากกองทุนฯ	๑๗
ภาพที่ ๘	สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๔
ภาพที่ ๙	สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๐
ภาพที่ ๑๐	สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๓๗
ภาพที่ ๑๑	สัดส่วนสถานะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๓๗
ภาพที่ ๑๒	สัดส่วนปีที่เคยยื่นขอรับทุน	๓๘
ภาพที่ ๑๓	สัดส่วนสถานที่/ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ	๓๘
ภาพที่ ๑๔	สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของคู่ค้า คู่สัญญา	๔๖

		หน้า
ตารางที่ ๑	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการสำรวจในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔
ตารางที่ ๒	มาตรประเมิน ๕ ระดับของ Likert	๗
ตารางที่ ๓	แนวปฏิบัติในการสร้างแบบสอบถาม	๘
ตารางที่ ๔	ระยะเวลาการดำเนินโครงการ	๑๑
ตารางที่ ๕	เกณฑ์การแปรผลระดับความพึงพอใจ	๑๒
ตารางที่ ๖	ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงาน ในภาพรวม	๑๓
ตารางที่ ๗	ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงาน ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๒๐
ตารางที่ ๘	ความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๒๑
ตารางที่ ๙	ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๒๒
ตารางที่ ๑๐	ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๒๒
ตารางที่ ๑๑	ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๒๒
ตารางที่ ๑๒	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน/ประสานงานของผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๗
ตารางที่ ๑๓	ความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๘
ตารางที่ ๑๔	ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน ของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๘
ตารางที่ ๑๕	ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๙
ตารางที่ ๑๖	ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน	๒๙
ตารางที่ ๑๗	ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๓
ตารางที่ ๑๘	ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง ของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๔
ตารางที่ ๑๙	ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน ของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๔
ตารางที่ ๒๐	ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน	๓๕
ตารางที่ ๒๑	ประเด็นข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	๓๕
ตารางที่ ๒๒	ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๔๒

		หน้า
ตารางที่ ๒๓	ความพึงพอใจต่อความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๔๓
ตารางที่ ๒๔	ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน ของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๔๔
ตารางที่ ๒๕	ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๔๔
ตารางที่ ๒๖	ประเด็นข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๔๔
ตารางที่ ๒๗	ระดับความพึงพอใจของคู่ค้า คู่สัญญา (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)	๔๘
ตารางที่ ๒๘	ประเด็นข้อเสนอแนะของคู่ค้า คู่สัญญา (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)	๔๙



๑.๑ หลักการและเหตุผล

กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นทุนหมุนเวียนภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนทางการเงินในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม

พระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้กรมบัญชีกลางทำหน้าที่ประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนที่ไม่ใช่สถานะเป็นนิติบุคคลเป็นประจำทุกปี โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติการ ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารจัดการทุนหมุนเวียน ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุนหมุนเวียน พนักงานและลูกจ้าง และด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐ/กระทรวงการคลัง

หนึ่งในตัวชี้วัดการประเมินผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่กองทุนฯ ต้องดำเนินการ ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตัวชี้วัดที่ ๒.๒) และการทบทวนแนวทางและหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติการจัดสรรเงินส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และอุดหนุนการวิจัยและพัฒนาให้หน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้นกองทุนฯ จึงต้องจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานของกองทุนฯ ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- (๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์ รวมถึงปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- (๒) เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- (๓) เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของทุนหมุนเวียน ประจำปี ๒๕๖๖ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- (๔) เพื่อนำผลมาใช้ประกอบการวางแผนกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และอุดหนุนการวิจัยและพัฒนาให้หน่วยงานต่าง ๆ

๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินงาน

- ๑) กำหนดกลุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้ในการสำรวจ ตามหลักการ Taro Yamane ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการโดยอ้างอิงตามเกณฑ์ตัวชี้วัดการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนฯ ประจำปี ๒๕๖๕
- ๒) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการที่ชัดเจน เช่น การสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic sampling) หรือการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามสัดส่วน (Proportional random sampling) เป็นต้น
- ๓) ออกแบบแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนตาม Likert Scale (ระดับคะแนน ๑ ถึง ๕) โดยจะต้องประกอบด้วย ๑) ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถกลุ่มตัวอย่างผลการสำรวจได้ เช่น e-mail หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๒) คำถามที่ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจแต่ละด้านของกองทุนฯ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ๓) คำถามปลายเปิด เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ๔) ดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายให้ครบถ้วน โดยมีจำนวนรวมไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ราย
- ๕) ประเมินผลการสำรวจด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) รวมถึงรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จำแนกตามประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ
- ๖) จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกองทุนฯ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๕

๒

กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน

๒.๑ กรอบแนวคิด

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงานของการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจออกเป็น ๕ ส่วน คือ ๑) ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ๒) ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๔) กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ และ ๕) คู่ค้า คู่สัญญา

ในการสำรวจครั้งนี้ มีการสร้างแบบสอบถามจำนวน ๕ ชุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๕ กลุ่ม และประเมินผลการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ คะแนนเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ย) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๒ วิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ ๑) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายและการสุ่มตัวอย่าง ๒) การสร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ๓) การสำรวจภาคสนามเพื่อการเก็บข้อมูล และ ๔) การประมวลผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๒.๑ การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายและการสุ่มตัวอย่าง

ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณโดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \left[\frac{N}{1 + Ne^2} \right]$$

กำหนดให้ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง โดยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จะมีสัดส่วนความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ ๐.๐๕

เมื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการสำรวจในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากจำนวนประชากร พบว่า เมื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณโดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการสำรวจในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๘๕	๑๒๖
๒. ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน	๕๐	๔๔
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓๗	๓๔
๔. กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๖๔๙	๒๔๗
๕. คู่ค้า	๘	๘
รวม	๙๒๙	๔๕๗

๒.๒.๒ การสร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

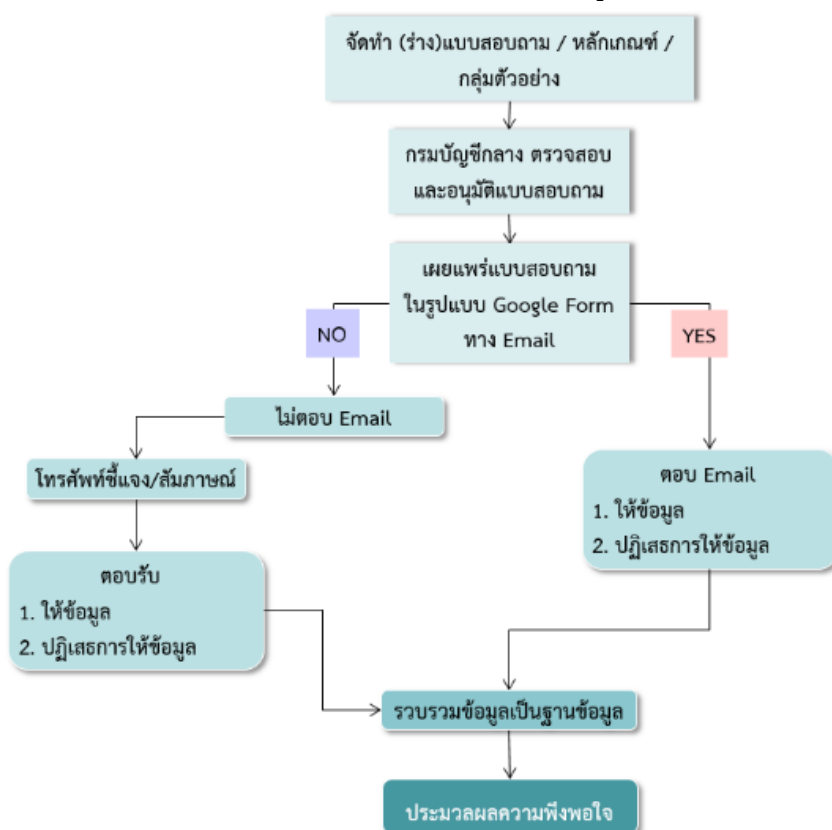
การสำรวจครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถามจำนวน ๕ ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๕ กลุ่ม คือ (๑) ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ (๒) ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน (๓) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (๔) กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ และ (๕) คู่ค้า คู่สัญญา โดยการศึกษาและประมวลแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานต่าง ๆ และปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจของกองทุนฯ

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ที่ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ รวมถึงข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการโดยมีรายละเอียดในลำดับถัดไป

๒.๒.๓ การสำรวจภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของกองทุนฯ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๕ มูลนิธิ สวค. วางแผนการสำรวจความพึงพอใจโดยจัดทำ (ร่าง) แบบสอบถามส่งให้กรมบัญชีกลางพิจารณา เมื่อแบบสอบถามได้รับการอนุมัติจึงติดต่อผู้มีส่วนได้เสียตามกลุ่มตัวอย่างที่มูลนิธิ สวค. ได้กำหนดไว้ทาง Email และมีการติดตามโดยการโทรสอบถามและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย และนำข้อมูลที่ได้จากทาง Email และการสัมภาษณ์มาจัดเก็บและประมวลผล โดยมีรายละเอียดตามภาพที่ ๑

ภาพที่ ๑ แผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย



ที่มา มูลนิธิ สวค.

โดยในการสำรวจภาคสนามจะใช้วิธีการส่งแบบสอบถามในรูปแบบของ google form ทางอีเมล ควบคู่กับการติดตามสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ๑) ส่งแบบสอบถามทางอีเมล โดยใช้ฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนฯ และรวบรวมการตอบกลับแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- ๒) โทรศัพท์ติดตามผล โดยจะติดต่อไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถาม หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้รับแบบสอบถาม จะส่งแบบสอบถามทาง email ให้เป็นครั้งที่ ๒ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามอย่างเป็นทางการจากกองทุนฯ และหากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สะดวกหรือติดต่อไม่ได้ จะเว้นช่วงระยะเวลาและโทรศัพท์ติดตามผลอีกครั้ง

- ๓) โทรศัพท์สัมภาษณ์ โดยจะติดต่อสัมภาษณ์ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ โดยจะรวบรวมและนำไปเก็บร่วมกับฐานข้อมูลจาก google form หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวก จะสอบถามถึงวันและเวลาที่สะดวก เพื่อติดต่อกลับมาอีกครั้ง

นอกจากนี้ พบปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการสำรวจความคิดเห็นคือการได้รับจำนวนแบบสอบถามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มที่ ๒) ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน กลับคืนมาน้อยกว่าที่ได้คาดหวัง ซึ่งมีแนวทางการแก้ไขดังนี้

- ๑) ส่งจดหมายเวียนขอความร่วมมือผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานให้ช่วยตอบแบบสอบถาม
- ๒) ชี้แจงถึงความสำคัญและขอความอนุเคราะห์ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน ในการประชุมของทุกคณะ เพื่อให้ช่วยตอบแบบสอบถาม
- ๓) เพิ่มจำนวนครั้งในการโทรศัพท์ติดตามผู้ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถาม
- ๔) เผยแพร่แบบสอบถามทางช่องทางส่วนบุคคล เช่น Line Facebook

ทั้งนี้ หลังการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางข้างต้นแล้ว พบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มที่ ๒) ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน มีการตอบกลับแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้คาดหวังไว้

๒.๒.๔ การประมวลผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบคุณภาพและความครบถ้วนของการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามแล้วจะบันทึกข้อมูลผลการสำรวจและประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

- (๑) **การแจกแจงความถี่ (Frequency)** เป็นการนับข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กันโดยข้อมูลที่เหมือนกันจะถูกนำมารวมกัน แล้วสรุปเป็นภาพรวมว่ามีข้อมูลกลุ่มใดที่ถูกนับซ้ำมากที่สุด
- (๒) **ค่าเฉลี่ย (Mean)** คือ ค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด มีสูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$$

- (๓) **การวัดร้อยละ (Percentage)** คือ การนำค่าเฉลี่ยมาหารด้วยคะแนนมากที่สุดที่เป็นไปได้แล้วเปลี่ยนให้อยู่ในรูปร้อยละ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมาก (ให้คะแนน ๕ และ ๔ ตามลำดับ) หรือ Top ๒ Box จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

$$= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ } X \text{ ๑๐๐}}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}}$$

- ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box)

$$= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก } X \text{ ๑๐๐}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

ตารางที่ ๒ มาตรฐาน ๕ ระดับของ Likert

ค่าระดับ	ระดับความพึงพอใจ		เกณฑ์การแปลผล
๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒	พึงพอใจน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๓	พึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๔	พึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๕	พึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด จะจำแนกและจัดกลุ่มคำตอบตามประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ พร้อมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะ สรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของกองทุนฯ ให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

๒.๒.๕ การสร้างแบบสอบถาม

เนื่องจากกองทุนฯ ได้มีการจัดสำรวจความพึงพอใจต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี ๒๕๖๓-๒๕๖๕ จึงเห็นควรว่า เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจประจำปี ๒๕๖๔ และ ปี ๒๕๖๕ ได้ มูลนิธิ สวค. จึงคงคำถามส่วนใหญ่ของแบบสอบถามปี ๒๕๖๔ ไว้และเพิ่มเติมคำถามบางส่วนเพื่อให้ครอบคลุมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและเพื่อประโยชน์ในการวัดผลตัวชี้วัดตามแผนการดำเนินงานของกองทุนฯ โดยมีรายละเอียดของแนวคิดและโครงสร้างแบบสอบถามดังนี้

(๑) แนวคิดและขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

๑. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับภารกิจ การดำเนินงานของกองทุนฯ และหลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดประจำปี ๒๕๖๕
๒. พิจารณาความเกี่ยวข้องของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มต่อกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ ในแต่ละมิติ
๓. พิจารณาแบบสอบถามสำหรับการสำรวจ/รวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายในปีที่ผ่านมา
๔. กำหนดข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการสำรวจวิเคราะห์ความพึงพอใจ
๕. ตรวจสอบว่าข้อมูลที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์ว่ามีการเก็บรวบรวมไว้แล้วหรือต้องเก็บรวบรวมเอง
๖. ปรับปรุงและเพิ่มเติมคำถามสำคัญในแบบสอบถามสำหรับการสำรวจ/รวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย
๗. ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย
๘. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด
๙. นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ ๓ แนวปฏิบัติในการสร้างแบบสอบถาม

สิ่งที่ควรปฏิบัติ	สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ
แบบสอบถามกระชับได้ใจความ	คำถามที่ชักนำให้ตอบ
ตั้งคำถามที่เฉพาะเจาะจง	ให้ค่าหรือคำถามที่สามารถตีความได้หลายทาง
ตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน	ใช้ข้อความที่วกวน
คำถามที่ยากหรืออ่อนไหว ควรอยู่ท้ายแบบสอบถาม	คำถามที่มีหลายคำถามในข้อเดียว
กำหนดค่าตัวเลขสำหรับคำตอบในแต่ละคำถาม เพื่อสะดวกต่อการบันทึกและจัดการข้อมูล	คำถามที่กว้างมากเกินไปและเป็นการคาดเดา

อีกทั้ง หลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดประจำปี ๒๕๖๕ ของกรมบัญชีกลาง ได้มีการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของกองทุนฯ ออกเป็น ๕ กลุ่มได้แก่ ๑. ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ๒. ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๔. กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ และ ๕. คู่ค้า

จึงจัดทำแบบสอบถาม ๕ ฉบับจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบบสอบถามแต่ละฉบับประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ครอบคลุมการประเด็นที่เกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนฯ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการของกองทุนฯ สารสนเทศสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกองทุน และจริยธรรมในการให้บริการ เป็นต้น โดยแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๔ ส่วน ดังนี้

(๒) โครงสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ประกอบด้วย

- **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลและหน่วยงานต้นสังกัด
- **ส่วนที่ ๒** ระดับความพึงพอใจในการทำงาน/ประสานงาน ได้แก่
 - ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ
 - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่
 - ด้านข้อมูลที่ได้รับ
 - ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ
 - ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เว็บไซต์ของกองทุนฯ และระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน
- **ส่วนที่ ๓** ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
- **ส่วนที่ ๔** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน

๒. แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน ประกอบด้วย

- **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลและหน่วยงานต้นสังกัด
- **ส่วนที่ ๒** ระดับความพึงพอใจในการทำงาน/ประสานงาน ได้แก่
 - ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ
 - ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
 - ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
- **ส่วนที่ ๓** ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
- **ส่วนที่ ๔** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

๓. แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ประกอบด้วย

- **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลและหน่วยงาน
- **ส่วนที่ ๒** ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ได้แก่
 - ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน
 - ด้านการพัฒนาบุคลากร
 - ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
 - ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร

- ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
- ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

๔. แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ประกอบด้วย

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับทุน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล การคัดกรองกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ และสถานที่/ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ
- ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ/ประสานงาน ได้แก่
 - ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่
 - ด้านข้อมูลที่ได้รับ
 - ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ
 - ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เว็บไซต์ของกองทุนฯ และระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน
- ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
- ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน

๕. แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า ประกอบด้วย

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของข้อมูลทั่วไปของคู่ค้า ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลและหน่วยงานต้นสังกัด
- ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน/ประสานงาน ได้แก่
 - ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ
 - ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่
 - ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากการทำงาน/ประสานงาน
 ทั้งนี้ แบบสอบถามทั้ง ๕ ชุด ได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง และคณะกรรมการบริการกองทุนฯ ก่อนดำเนินการสำรวจแล้ว

๒.๒.๖ แผนการดำเนินงาน

ภายใต้เงื่อนไขเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการให้บริการ ที่กำหนดให้ออกแบบสอบถาม กำหนดกลุ่มเป้าหมาย และขนาดกลุ่มเป้าหมาย ให้กรมบัญชีกลางและบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ร่วมพิจารณาก่อนดำเนินการสำรวจ ภายในไตรมาสที่ ๒ ของปีบัญชี ๒๕๖๕ และกรอบระยะเวลาการเปิดรับทุนประจำปีบัญชี ๒๕๖๕ ซึ่งมีกำหนดการเปิดรับทุนในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขตัวชี้วัด ๒.๒ และกรอบระยะเวลาเปิดรับทุนฯ จึงขอเสนอแผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๕ ดังนี้

ตารางที่ ๔ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

ระยะเวลาการดำเนินงาน	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	...	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
๑) การวางแผน และศึกษารายละเอียดของโครงการต่าง ๆ ของกองทุน รวมถึงหลักเกณฑ์จากกรมบัญชีกลาง							
๒) กำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุน							
๓) ออกแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ							
๔) ส่งแบบสอบถามให้กรมบัญชีกลางพิจารณาอนุมัติ (ก่อน ๓๑ มี.ค. ๖๕ หรือการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย)							
๕) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกลุ่มตัวอย่าง (มี.ค.-มิ.ย. ๖๕)							
๖) ประมวลผลการสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำข้อเสนอแนะ							
๗) จัดทำรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๕ (ก.ค. ๖๕)							*

ที่มา มูลนิธิ สวค.

หมายเหตุ ระยะเวลาของแผนอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะใช้เกณฑ์ในการแปลผลดังแสดงในตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ

ค่าระดับ	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การแปลผล	
๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒	พึงพอใจน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๓	พึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๔	พึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๕	พึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

ทั้งนี้ การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ได้แก่ ๑) ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ๒) ผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน ๓) เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ๔) กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ และ ๕) คู่ค้า คู่สัญญา โดยแต่ละส่วนมีผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

๓.๑ ภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจกับผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ ๔.๔๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๘) รายละเอียดดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงาน ในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย (ภาพรวม)	ถ่วงน้ำหนัก
กลุ่มที่ ๑ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๒๖	๔.๐๑	๕๐๕.๐๒
กลุ่มที่ ๒ ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน	๔๔	๔.๔๑	๑๙๔.๐๔
กลุ่มที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔๐	๔.๕๙	๑๘๓.๕๕
กลุ่มที่ ๔ กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจาก กองทุนฯ	๒๖๘	๔.๕๖	๑,๒๒๑.๕๒
กลุ่มที่ ๕ คู่ค้า	๘	๔.๕๔	๓๖.๒๙
รวม	๔๘๖		๒,๑๔๐.๔๑
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทั้ง ๕ กลุ่ม			๔.๔๐๔
ร้อยละของค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทั้ง ๕ กลุ่ม			๘๘.๐๘

๓.๒ ผลการสำรวจจากผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

จากการสำรวจความพึงพอใจกับผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๑๒๖ ราย จากโครงการที่ได้รับทุนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึง ๒๕๖๕ พบว่าสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรายงานผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

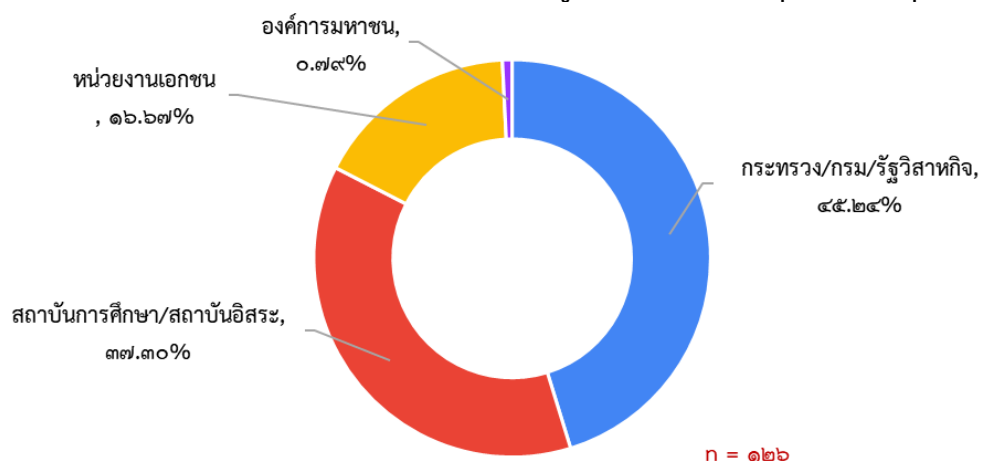
๓.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นเป็นกระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ และขอรับการสนับสนุนทุนในสถานะของหน่วยงานของรัฐ โดยการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เป็นช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ในการติดต่อกับทางกองทุนฯ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

➤ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นกระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจจำนวน ๕๗ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๔) รองลงมาเป็นสถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ จำนวน ๔๗ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๐) หน่วยงานเอกชน จำนวน ๒๑ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗) และองค์การมหาชน ๑ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙) ดังแสดงในภาพที่ ๒

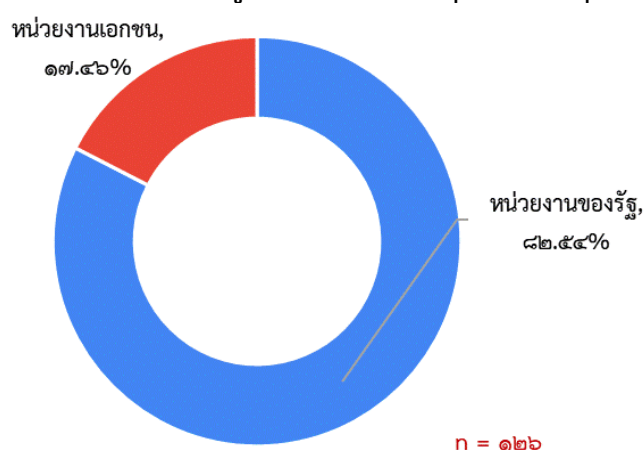
ภาพที่ ๒ สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ



➤ สถานะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ เป็นหน่วยงานของรัฐ จำนวน ๑๐๔ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๔) และ หน่วยงานเอกชน จำนวน ๒๒ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๖) ดังแสดงในภาพที่ ๓

ภาพที่ ๓ สัดส่วนสถานะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

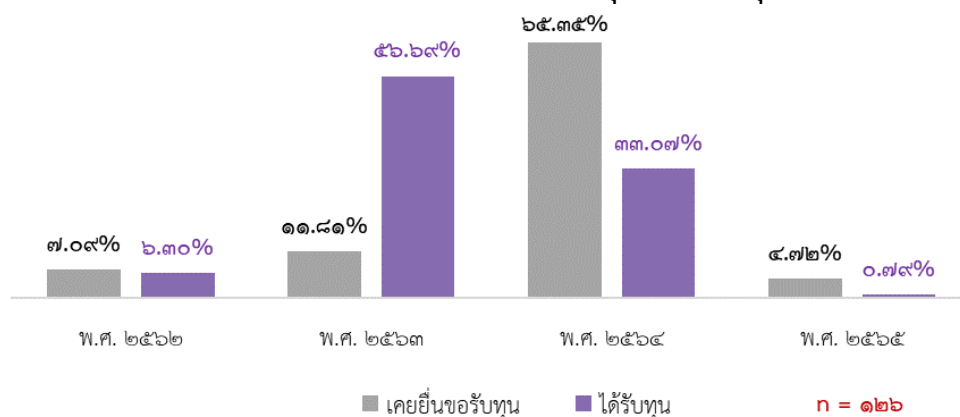


➤ ปีที่เคยยื่นขอรับทุนและได้รับทุน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยยื่นขอรับทุน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๘๓ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๕) รองลงมาคือ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๕ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๑) พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๙ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๙) และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙)

ในขณะที่การได้รับทุน ส่วนใหญ่ได้รับทุนในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๗๒ ราย (คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๖๙) รองลงมาคือ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔๒ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๘ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐) และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙) ดังแสดงในภาพที่ ๔

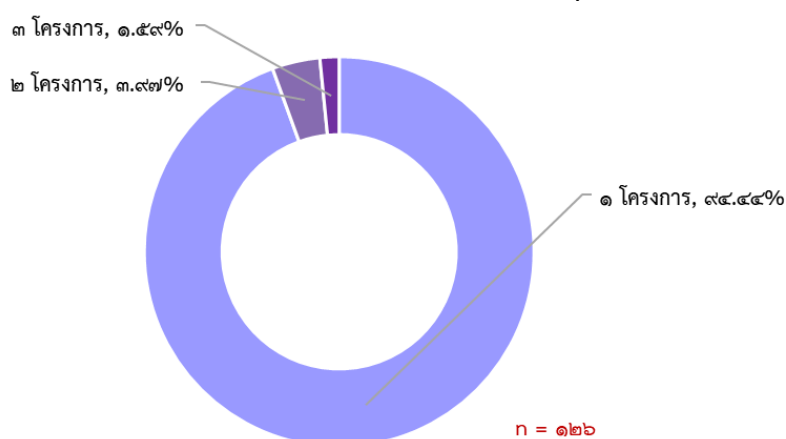
ภาพที่ ๔ สัดส่วนปีที่เคยยื่นขอรับทุนและได้รับทุน



➤ จำนวนโครงการที่ได้รับทุน

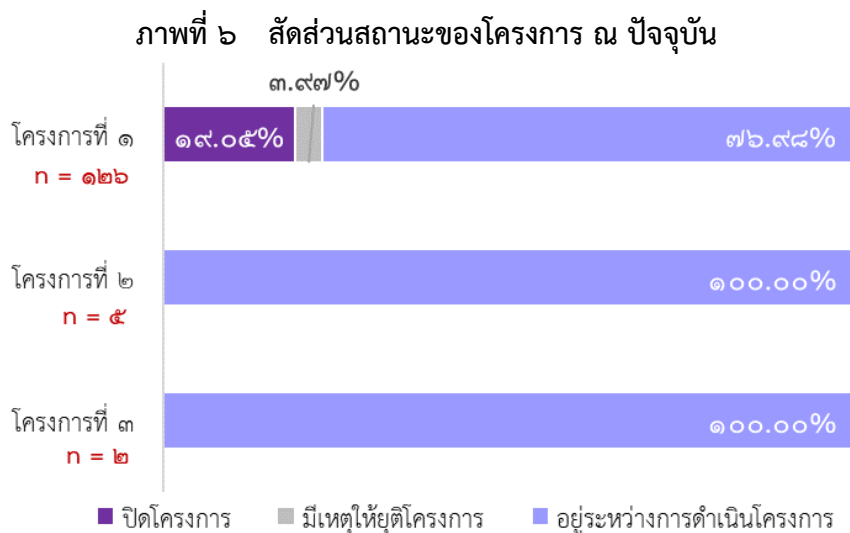
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนฯ ๑ โครงการ จำนวน ๑๑๙ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔) ๒ โครงการ จำนวน ๕ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๗) และ ๓ โครงการ จำนวน ๒ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙) ดังแสดงในภาพที่ ๕

ภาพที่ ๕ สัดส่วนจำนวนโครงการที่ได้รับทุน



➤ สถานะของโครงการ ณ ปัจจุบัน

สถานะของโครงการ ณ ปัจจุบัน ของโครงการที่ ๑ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ จำนวน ๙๗ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๘) ปิดโครงการ จำนวน ๒๔ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕) และมีเหตุให้ยุติโครงการ จำนวน ๕ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๗) โครงการที่ ๒ และ ๓ อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ ร้อยละ ๑๐๐ (โครงการที่ ๒ จำนวน ๕ ราย และโครงการที่ ๓ จำนวน ๒ ราย) ดังแสดงในภาพที่ ๖



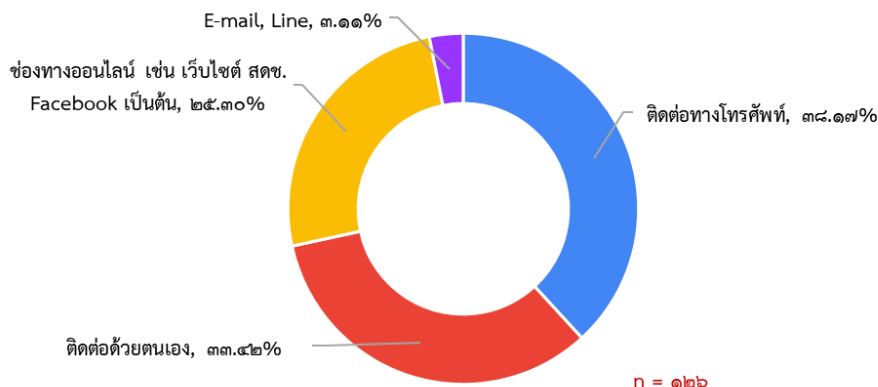
➤ สถานที่/ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ

เรียงลำดับการรับรู้ข่าวสารโดยการเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน ๔ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้มากที่สุด ๒ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้มาก ๓ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้น้อย และ ๔ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้น้อยที่สุด

คำนวณค่าเปอร์เซ็นต์การรับรู้ ด้วยวิธีให้คะแนน โดยคำตอบในลำดับที่ ๑ คือ ๔ คะแนน ลำดับที่ ๒ คือ ๓ คะแนน ลำดับที่ ๓ คือ ๒ คะแนน และลำดับที่ ๔ คือ ๑ คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนทั้งหมดมาบวกกันแล้วคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารของกองทุนฯ ผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์มากที่สุด (คะแนนร้อยละ ๓๘.๑๗) รองลงมาคือ การติดต่อด้วยตนเอง (คะแนนร้อยละ ๓๓.๔๒) การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สดช. Facebook เป็นต้น (คะแนนร้อยละ ๒๕.๓๐) และติดต่อผ่าน E-mail, Line (คะแนนร้อยละ ๓.๑๑) ดังแสดงในภาพที่ ๗

ภาพที่ ๗ สัดส่วนสถานที่/ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ
ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ



๓.๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ (ร้อยละ ๘๐.๑๖) และมีร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๘

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด ๔.๓๒ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๒) รองลงมาได้แก่ ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๖) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๗) ด้านข้อมูลที่ได้รับ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๔ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๓) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙)

ในส่วนของร้อยละความพึงพอใจ Top ๒ Box พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ มีค่าร้อยละ Top ๒ Box สูงสุดคือ ร้อยละ ๙๓.๑๒ และร้อยละ ๘๒.๒๘ ตามลำดับ ส่วนด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีร้อยละน้อยที่สุด คือร้อยละ ๕๙.๖๖

➤ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ } \times \text{ ๑๐๐}}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \\
 &= \frac{๔.๐๑ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๐.๑๖
 \end{aligned}$$

➤ ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box)

$$= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก } X \text{ ๑๐๐}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

$$= \frac{๒,๔๐๖ X \text{ ๑๐๐}}{๓,๑๕๐} = ๗๖.๓๘$$

➤ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๗)

โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๔๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๑) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๐)

➤ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๒ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๒)

โดยหัวข้อได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการขอรับบริการของกองทุนฯ ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๗) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๖) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๒ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสมตามลำดับก่อน – หลัง ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๙) และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ๔.๐๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๕)

➤ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ คะแนน)

โดยหัวข้อสำนักงานกองทุนฯ มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๓.๘๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๖) และเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๑)

➤ ด้านข้อมูลที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๔ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๓)

โดยหัวข้อข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๒๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๔ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๓) และข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๔)

➤ ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๑๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๖)

โดยหัวข้อมีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๔๔ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙) รองลงมาได้แก่ ความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๗) และการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๒ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๑)

➤ ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

จำแนกเป็น ๒ เรื่อง ได้แก่ เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๗๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐) ในขณะที่เรื่องเว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๔) และเรื่องระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๖๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๖)

เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หัวข้อข้อมูลเว็บไซต์ ของกองทุนฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วนเชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๑๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๕) รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีข้อมูลเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๑) และเว็บไซต์ของกองทุนฯ มีความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของกองทุนฯ (User friendly) ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗)

ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน หัวข้อระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีการป้อนข้อมูล/พื้นที่การอัปโหลดข้อมูลที่เพียงพอ ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๓.๘๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗) รองลงมาได้แก่ ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน (User friendly) ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๖๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒) และระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีความเสถียร ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐)

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงาน ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๔๔	๒๖๙	๙๘	๑๔	๕	๔.๑๖	๘๓.๒๗	๘๑.๔๓
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร	๕๔	๖๗	๔	๑	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๒	๙๖.๐๓
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	๗๒	๔๔	๑๐	๐	๐	๔.๔๙	๘๙.๘๔	๙๒.๐๖
๑.๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	๓๑	๕๔	๓๔	๗	๐	๓.๘๗	๗๗.๓๐	๖๗.๔๖
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕	๕๔	๒๙	๔	๔	๓.๘๙	๗๗.๗๘	๗๐.๖๓
๑.๕) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	๕๒	๕๐	๒๑	๒	๑	๔.๑๙	๘๓.๘๑	๘๐.๙๕
๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓๙๒	๓๑๒	๑๒	๓๕	๕	๔.๓๒	๘๖.๓๒	๙๓.๑๒
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสมตามลำดับก่อน - หลัง	๔๐	๘๐	๔	๒	๐	๔.๑๗	๘๓.๔๙	๙๕.๒๔
๒.๒) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ	๘๗	๓๑	๓	๕	๐	๔.๕๑	๙๐.๑๖	๙๓.๖๕
๒.๓) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๗๒	๒๖	๓	๒๑	๔	๔.๐๕	๘๐.๙๕	๗๗.๗๘
๒.๔) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๖	๗๕	๒	๒	๑	๔.๒๒	๘๔.๔๔	๙๖.๐๓
๒.๕) ได้รับการบริการที่นำเชื่อถือ ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับราชการขอรับการบริการของกองทุนฯ	๘๒	๔๓	๐	๑	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๗	๙๙.๒๑
๒.๖) การให้บริการมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๖๕	๕๗	๐	๔	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๒	๙๖.๘๓
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	๓๔	๑๑๘	๙๔	๖	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๙	๖๐.๓๒
๓.๑) สำนักงานกองทุนฯ มีความเหมาะสมในการให้บริการสะดวกแก่การเดินทาง	๑๗	๗๖	๓๓	๐	๐	๓.๘๗	๗๗.๔๖	๗๓.๘๑
๓.๒) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๑๗	๔๒	๖๑	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๑	๘๖.๘๓
๔) ด้านข้อมูลที่ได้รับ	๙๐	๑๘๕	๙๒	๑๑	๐	๓.๙๔	๗๘.๗๓	๗๒.๗๕
๔.๑) การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย	๑๐	๘๖	๓๐	๐	๐	๓.๘๔	๗๖.๘๓	๗๖.๑๙
๔.๒) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	๖๕	๒๙	๒๕	๗	๐	๔.๒๑	๘๔.๑๓	๗๔.๖๐
๔.๓) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	๑๕	๗๐	๓๗	๔	๐	๓.๗๖	๗๕.๒๔	๖๗.๔๖
๕) ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ	๑๔๕	๑๖๖	๖๐	๗	๐	๔.๑๙	๘๓.๗๖	๘๒.๒๘
๕.๑) มีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๓๙	๗๕	๑๐	๒	๐	๔.๒๐	๘๓.๙๗	๙๐.๔๘
๕.๒) มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับผลประโยชน์	๗๔	๓๕	๑๖	๑	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๙	๘๖.๕๑
๕.๓) การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๓๒	๕๖	๓๔	๔	๐	๓.๙๒	๗๘.๔๑	๖๙.๘๔
๖) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	๑๒๗	๓๒๔	๒๘๑	๒๒	๒	๓.๗๓	๗๔.๖๐	๕๙.๖๖

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
๖.๑) เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๗๘	๑๖๒	๑๒๘	๙	๑	๓.๘๑	๗๖.๒๔	๖๓.๔๙
๖.๑.๑) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของกองทุนฯ (User friendly)	๑๑	๓๘	๗๑	๖	๐	๓.๔๓	๖๘.๕๗	๓๘.๘๙
๖.๑.๒) ข้อมูลเว็บไซต์ ของกองทุนฯ มีความถูกต้องครบถ้วนเชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	๓๔	๘๑	๑๑	๐	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๕	๙๑.๒๗
๖.๑.๓) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีข้อมูลเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	๓๓	๔๓	๔๖	๓	๑	๓.๘๓	๗๖.๕๑	๖๐.๓๒
๖.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน	๔๙	๑๖๒	๑๕๓	๑๓	๑	๓.๖๕	๗๒.๙๖	๕๕.๘๒
๖.๒.๑) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน (User friendly)	๑๓	๕๔	๕๖	๓	๐	๓.๖๑	๗๒.๒๒	๕๓.๑๗
๖.๒.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีการป้อนข้อมูล/พื้นที่การอัปโหลดข้อมูลเพียงพอ	๒๔	๖๓	๓๓	๖	๐	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๖๙.๐๕
๖.๒.๓) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนกองทุนฯ มีความเสถียร	๑๒	๔๕	๖๔	๔	๑	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๔๕.๒๔
รวม	๑๐๓๒	๑๓๗๔	๖๓๗	๙๕	๑๒	๔.๐๑	๘๐.๑๖	๗๖.๓๘

หมายเหตุ: ช่องสีส้ม ■ แสดงถึง ค่าเฉลี่ยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในประเด็นหลัก

๓.๒.๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

➤ ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง

ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ เมื่อเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อกองทุนฯ ในระดับมาก ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๙ (คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๕) และมีร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๗

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	๒๒	๙๓	๑๑	๐	๐	๔.๐๙	๘๑.๗๕	๙๑.๒๗

➤ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

เรียงลำดับความสำคัญโดยการเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

คำนวณค่าเปอร์เซ็นต์ความสำคัญ ด้วยวิธีให้คะแนน โดยคำตอบในลำดับที่ ๑ คือ ๕ คะแนน ลำดับที่ ๒ คือ ๔ คะแนน ลดหลั่น จนถึงลำดับที่ ๕ คือ ๑ คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนทั้งหมดมาบวกกัน แล้วคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า กรอบนโยบาย Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล มีความสำคัญมากที่สุด (คะแนนร้อยละ ๑๖.๕๓) รองลงมาคือ Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล (คะแนนร้อยละ ๑๔.๔๖) และ Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต (คะแนนร้อยละ ๑๔.๑๗) รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ ๙ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

กรอบนโยบาย	คะแนน	ร้อยละ
Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล	๕๐๔	๑๖.๕๓
Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล	๔๔๑	๑๔.๔๖
Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต	๔๓๒	๑๔.๑๗
Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน	๔๑๑	๑๓.๔๘
Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ	๓๗๐	๑๒.๑๔
Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข	๓๖๕	๑๑.๙๗
Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ	๓๕๗	๑๑.๗๑
Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล	๑๖๙	๕.๕๔

➤ **ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ**

ตารางที่ ๑๐ ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ความคิดเห็น/ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
มีโครงการสนับสนุนวิจัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๕๔	๔๒.๘๖
การดำเนินงานของโครงการวิจัยต่างๆ สำเร็จลุล่วง	๖	๔.๗๖
เปิดโอกาสให้กลุ่มเอกชนมีส่วนร่วมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๑	๐.๗๙

๓.๒.๔ **ข้อเสนอแนะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ**

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๖ ราย สามารถแบ่งประเด็นข้อเสนอแนะต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ได้ดังแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี เหมาะสม	๓๕	๒๗.๗๘
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีอัธยาศัยดี	๒๖	๒๐.๖๓
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๕	๑๙.๘๔
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๑๓	๑๐.๓๒
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๔	๓.๑๗

ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรอบคอบ ไม่มีผิดพลาด	๔	๓.๑๗
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้การให้บริการ	๑	๐.๗๙
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		-
เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า	๖	๔.๗๖
๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสม ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๔๓	๓๔.๑๓
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๕	๓.๙๗
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
ขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๖๓	๕๐.๐๐
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
ที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก	๑๑๐	๘๗.๓๐
๔) ด้านข้อมูลที่ได้รับ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน	๙๘	๗๗.๗๘
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
รายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับยังไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ	๗	๕.๕๖
มีข้อมูลหรือเอกสารมากเกินไป	๔	๓.๑๗
รายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับที่ร้องขอ	๑	๐.๗๙
มีการแจ้งข้อมูล/โครงการล่วงหน้า	๑	๐.๗๙
๕) ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการทำงาน มีธรรมาภิบาล ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา	๙๐	๗๑.๔๓
๖) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ดี มีประสิทธิภาพ	๔๘	๓๘.๑๐
มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ	๓๕	๒๗.๗๘
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยมากขึ้น	๑๖	๑๒.๗๐
มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น	๙	๗.๑๔
๗) ด้านอื่น ๆ		
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
มีโครงการสนับสนุนงานวิจัยเพิ่มขึ้น	๒	๑.๕๙
ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินให้ง่ายขึ้น	๑	๐.๗๙
มีการประชุมกำหนดขอบเขตงานระหว่างผู้รับทุนกับแหล่งทุน	๑	๐.๗๙
มีการแจ้งเรื่องระบบเงินที่โอนเข้าของกองทุนให้ผู้รับทุนได้ทราบ	๑	๐.๗๙

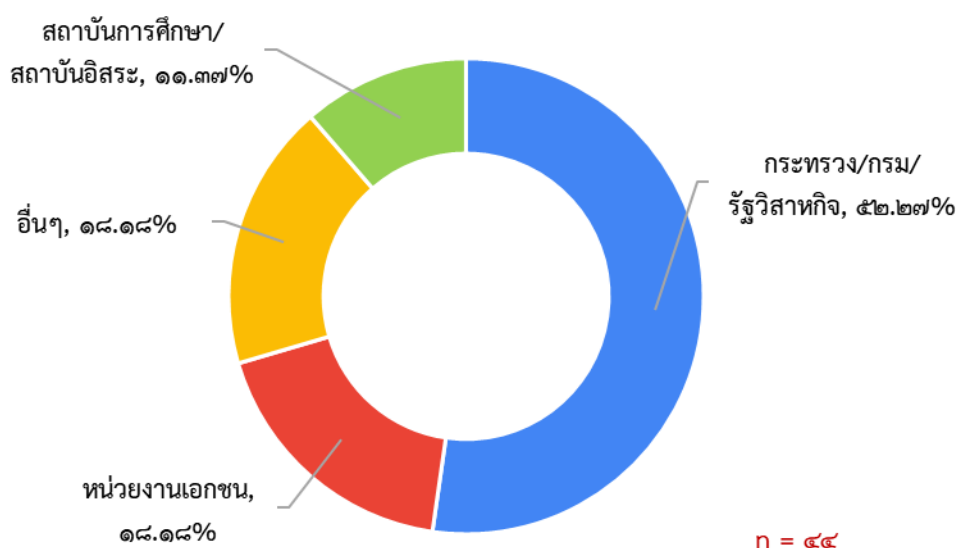
๓.๓ ผลการสำรวจกลุ่มผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงานของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๔๔ ราย พบว่าสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการสำรวจแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

๓.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นกระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๓ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๗) รองลงมาเป็นหน่วยงานเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ เท่ากัน จำนวน ๘ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘) และสถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ จำนวน ๕ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๗) ดังแสดงในภาพที่ ๘

ภาพที่ ๘ สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน



๓.๓.๒ ความพึงพอใจของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

ผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงานที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการประสานงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔.๕๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๓) มีค่าร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด Top ๒ Box) เท่ากับ ๘๙.๕๗

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๖) รองลงมาคือ ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๗) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐) และด้าน

กระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ในส่วนของร้อยละความพึงพอใจ Top ๒ Box พบว่า ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีค่าร้อยละ Top ๒ Box สูงสุดคือ ร้อยละ ๙๔.๓๒ และร้อยละ ๙๒.๒๗ ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีร้อยละน้อยที่สุดคือร้อยละ ๘๖.๓๖

➤ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ } \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \\ &= \frac{4.41 \times 100}{5} = 88.2\% \end{aligned}$$

➤ ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก } \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \\ &= \frac{673 \times 100}{748} = 90.0\% \end{aligned}$$

➤ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๗)

โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากัน ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐) รองลงมาคือ ภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙) เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๗) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๙)

➤ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗)

โดยหัวข้อกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๔๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๕) รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงานสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๒ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖) และช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๑)

➤ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐)

โดยหัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการประชุม/การปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๔๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙) รองลงมาคือ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเพียงพอต่อการบริหารจัดการตัดสินใจ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ประชุม/ที่ทำงานมีความเหมาะสม มีความมั่นคงและปลอดภัย ระหว่างการประชุม/การปฏิบัติงาน และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความทันสมัย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน ๔.๓๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗) และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล (User friendly) คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕)

➤ **ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๖)

โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๒) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑)

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน/ประสานงานของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
๑) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ	๑๐๘	๙๕	๑๗	๐	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๗	๙๒.๒๗
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	๒๕	๑๖	๓	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๙๓.๑๘
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	๒๕	๑๖	๓	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๙๓.๑๘
๑.๓) ภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่	๒๒	๒๐	๒	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๙	๙๕.๔๕
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	๒๑	๒๐	๓	๐	๐	๔.๔๑	๘๘.๑๘	๙๓.๑๘

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
๑.๕) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕	๒๓	๖	๐	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๙	๘๖.๓๖
๒) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน	๘๑	๗๘	๑๗	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๗	๙๐.๓๔
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงานสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๒๐	๑๘	๖	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๓๖	๘๖.๓๖
๒.๒) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ	๑๙	๒๒	๓	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๗	๙๓.๑๘
๒.๓) กระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ	๒๒	๒๑	๑	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๕๕	๙๗.๗๓
๒.๔) ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย	๒๐	๑๗	๗	๐	๐	๔.๓๐	๘๕.๙๑	๘๔.๐๙
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	๑๔๑	๘๗	๓๐	๖	๐	๔.๓๘	๘๗.๕๐	๘๖.๓๖
๓.๑) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ประชุม/ที่ทำงานมีความเหมาะสม	๒๑	๑๘	๕	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๗	๘๘.๖๔
๓.๒) มีความมั่นคงและปลอดภัย ระหว่างการประชุม/การปฏิบัติงาน	๒๓	๑๔	๗	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๗	๘๔.๐๙
๓.๓) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการประชุม/การปฏิบัติงาน	๒๖	๑๓	๔	๑	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๙	๘๘.๖๔
๓.๔) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเพียงพอต่อการบริหารจัดการตัดสินใจ	๒๕	๑๔	๔	๑	๐	๔.๔๓	๘๘.๖๔	๘๘.๖๔
๓.๕) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความทันสมัย	๒๕	๑๒	๕	๒	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๗	๘๔.๐๙
๓.๖) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล (User friendly)	๒๑	๑๖	๕	๒	๐	๔.๒๗	๘๕.๔๕	๘๔.๐๙
๔) ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	๕๕	๒๘	๕	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๓๖	๙๔.๓๒
๔.๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต อย่างเต็มกำลังความสามารถ	๒๘	๑๔	๒	๐	๐	๔.๕๙	๙๑.๘๒	๙๕.๔๕
๔.๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล	๒๗	๑๔	๓	๐	๐	๔.๕๕	๙๐.๙๑	๙๓.๑๘
รวม	๓๘๕	๒๘๘	๖๙	๖	๐	๔.๔๑	๘๘.๑๓	๘๙.๙๗

หมายเหตุ: ช่องสีส้ม ■ แสดงถึง ค่าเฉลี่ยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในประเด็นหลัก

๓.๓.๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

➤ ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง

ผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงานที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ เมื่อเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อกองทุนฯ ในระดับมาก ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕) และมีร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาจากผู้ทีตอบแบบสอบถามมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	๒๒	๑๔	๖	๒	๐	๔.๒๗	๘๕.๔๕	๘๑.๘๒

➤ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

เรียงลำดับความสำคัญโดยการเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

คำนวณค่าเปอร์เซ็นต์ความสำคัญ ด้วยวิธีให้คะแนน โดยคำตอบในลำดับที่ ๑ คือ ๕ คะแนน ลำดับที่ ๒ คือ ๔ คะแนน ลดหลั่น จนถึงลำดับที่ ๕ คือ ๑ คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนทั้งหมดมาบวกกัน แล้วคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า กรอบนโยบาย Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ มีความสำคัญมากที่สุด (คะแนนร้อยละ ๑๗.๕๙) รองลงมาคือ Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล (คะแนนร้อยละ ๑๕.๙๓) และ Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข (คะแนนร้อยละ ๑๓.๖๑) รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ ๑๔ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน ของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

กรอบนโยบาย	คะแนน	ร้อยละ
Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ	๑๕๙	๑๗.๕๙
Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล	๑๔๔	๑๕.๙๓
Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข	๑๒๓	๑๓.๖๑
Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล	๑๑๙	๑๓.๑๖
Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ	๑๐๙	๑๒.๐๖
Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต	๙๙	๑๐.๙๕
Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล	๘๒	๙.๐๗
Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน	๖๙	๗.๖๓

➤ **ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ**

**ตารางที่ ๑๕ ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ
ของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน**

ความคิดเห็น/ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
มีการนำเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงข้อมูลในการทำงาน	๒	๔.๕๕
มีการส่งเสริมนวัตกรรมด้านต่างๆ	๑	๒.๒๗
กองทุนฯ ดำเนินการตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	๑	๒.๒๗
ปรับปรุงระเบียบในการขอรับทุนเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย/แผนยุทธศาสตร์	๑	๒.๒๗
มีทุนสำหรับนักศึกษา	๑	๒.๒๗
เพิ่มนโยบายด้าน Smart city	๑	๒.๒๗

๓.๓.๔ ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๘ ราย สามารถแบ่งประเด็นของข้อเสนอแนะต่อการทำงานและประสานงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๑๖ ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

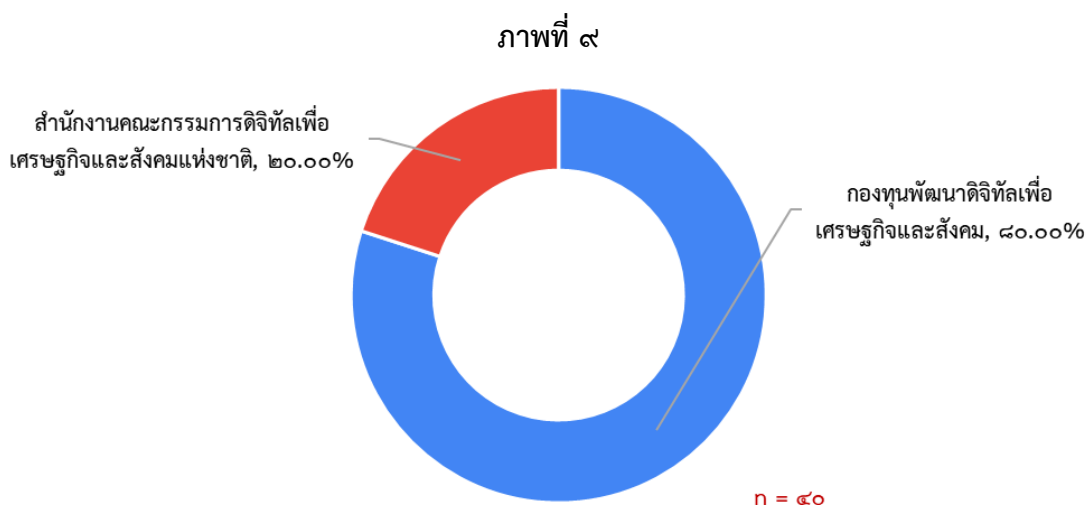
ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑) ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำปรึกษาและอธิบายกฎระเบียบได้ชัดเจน	๖	๑๓.๖๔
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้การให้บริการ	๒	๔.๕๕
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความสามารถต่อการปฏิบัติงาน	๑	๒.๒๗
๒) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ดี	๕	๑๑.๓๖
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
ควรคำนึงถึงหลักการกระบวนการปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	๑	๒.๒๗
ปรับปรุงกระบวนการให้สั้นลงเพื่อความสะดวก	๑	๒.๒๗
ควรมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน	๑	๒.๒๗
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม	๔	๘.๐๙
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย ตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑	๒.๒๗
เพิ่มเติมการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น	๑	๒.๒๗
๔) ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีเจตคติและทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการ	๖	๑๓.๖๔
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างโปร่งใส	๒	๔.๕๕
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับทุน	๑	๒.๒๗
๕) ด้านอื่นๆ		
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน	๓	๖.๘๒

๓.๔ ผลการสำรวจกลุ่มเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

จากการสำรวจความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๔๐ ราย พบว่าสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรายงานผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

๓.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นเจ้าหน้าที่ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ดังแสดงในภาพที่ ๙



๓.๔.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุนที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการประสานงานในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๘) และมีร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๗๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาบุคลากร คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐) ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐)

ในส่วนของร้อยละความพึงพอใจ Top ๒ Box พบว่า ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละ Top ๒ Box สูงสุดคือ ร้อยละ ๙๕.๘๓ และร้อยละ ๙๔.๑๗ ตามลำดับ ส่วนด้านการพัฒนาบุคลากรมีร้อยละน้อยที่สุด คือร้อยละ ๙๒.๕๐

➤ **ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)**

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ } X \text{ ๑๐๐}}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \\ &= \frac{๔.๕๙ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๑.๗๕ \end{aligned}$$

➤ **ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box)**

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก } X \text{ ๑๐๐}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \\ &= \frac{๗๑๓ \times ๑๐๐}{๗๖๐} = ๙๓.๘๒ \end{aligned}$$

➤ **ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน**

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุนมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓)

โดยหัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมและเป็นธรรม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐) รองลงมาได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐) ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและมีปริมาณที่เหมาะสม ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐) และสามารถให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐)

➤ **ด้านการพัฒนาบุคลากร**

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุนมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗)

โดยหัวข้อการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากร มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐) รองลงมาได้แก่ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐) และการเข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐)

➤ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐)

โดยหัวข้อสำนักงานฯ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน สะดวกแก่การเดินทาง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐) รองลงมาได้แก่ มีความมั่นคงปลอดภัย และได้รับการคุ้มครองดูแลในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐) และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานมีความเหมาะสม ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ คะแนน(คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐)

➤ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐)

โดยหัวข้ออุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐) รองลงมาได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความทันสมัย ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐) เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความเพียงพอ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเพียงพอต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐) และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล (User friendly) ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐)

➤ ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐)

โดยหัวข้อการได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๘๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐) รองลงมาได้แก่ การได้รับการแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในกองทุนและหน่วยงานต้นสังกัดอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐) และมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐)

ตารางที่ ๑๗ ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top
								๒ Box
๑) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน	๙๖	๕๓	๑๑	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๓	๙๓.๑๓
๑.๑) ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและมีปริมาณที่เหมาะสม	๒๓	๑๕	๒	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๕๐	๙๕.๐๐
๑.๒) ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	๒๕	๑๒	๓	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๙๒.๕๐
๑.๓) การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมและเป็นธรรม	๒๖	๑๑	๓	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๕๐	๙๒.๕๐
๑.๔) สามารถให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน	๒๒	๑๕	๓	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๕๐	๙๒.๕๐
๒) ด้านการพัฒนาบุคลากร	๘๕	๒๖	๙	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖๗	๙๒.๕๐
๒.๑) มีการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากร	๒๙	๘	๓	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๙๒.๕๐
๒.๒) การเข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	๒๘	๘	๔	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๙๐.๐๐
๒.๓) มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	๒๘	๑๐	๒	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๙๕.๐๐
๓) ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน	๗๐	๔๓	๗	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๕๐	๙๔.๑๗
๓.๑) สำนักงานฯ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน สะดวกแก่การเดินทาง	๒๖	๑๑	๓	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๕๐	๙๒.๕๐
๓.๒) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานมีความเหมาะสม	๒๐	๑๙	๑	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๕๐	๙๗.๕๐
๓.๓) มีความมั่นคง ปลอดภัย และได้รับการคุ้มครองดูแลในการปฏิบัติงาน	๒๔	๑๓	๓	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๕๐	๙๒.๕๐
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	๑๔๓	๘๒	๑๔	๑	๐	๔.๕๓	๙๐.๕๘	๙๓.๗๕
๔.๑) เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความเพียงพอ	๒๒	๑๖	๒	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๙๕.๐๐
๔.๒) เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย	๒๖	๑๓	๐	๑	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๙๗.๕๐
๔.๓) อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	๒๘	๙	๓	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐	๙๒.๕๐
๔.๔) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเพียงพอต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	๒๐	๑๙	๑	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๕๐	๙๗.๕๐
๔.๕) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความทันสมัย	๒๕	๑๒	๓	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๙๒.๕๐
๔.๖) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล (User friendly)	๒๒	๑๓	๕	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๕๐	๘๗.๕๐
๕) ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร	๙๒	๒๓	๕	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๕๐	๙๕.๘๓
๕.๑) การได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา	๓๕	๔	๑	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๙๗.๕๐
๕.๒) ได้รับการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในกองทุนและหน่วยงานต้นสังกัดอย่างสม่ำเสมอ	๒๙	๙	๒	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๕๐	๙๕.๐๐
๕.๓) มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	๒๘	๑๐	๒	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๙๕.๐๐
รวม	๔๘๖	๒๒๗	๔๖	๑	๐	๔.๕๙	๙๑.๗๘	๙๓.๘๒

หมายเหตุ: ช่องสีส้ม แสดงถึง ค่าเฉลี่ยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในประเด็นหลัก

๓.๔.๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

➤ ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุนที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ เมื่อเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อกองทุนฯ ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๐ (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐) และมีร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง ของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	๒๕	๑๔	๑	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๙๗.๕๐

➤ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

เรียงลำดับความสำคัญโดยการเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

คำนวณค่าเปอร์เซ็นต์ความสำคัญ ด้วยวิธีให้คะแนน โดยคำตอบในลำดับที่ ๑ คือ ๕ คะแนน ลำดับที่ ๒ คือ ๔ คะแนน ลดหลั่น จนถึงลำดับที่ ๕ คือ ๑ คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนทั้งหมดมาบวกกัน แล้วคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า กรอบนโยบาย Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัลมีความสำคัญมากที่สุด (คะแนนร้อยละ ๑๕.๑๐) รองลงมาคือ Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ (คะแนนร้อยละ ๑๔.๔๘) และ Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข (คะแนนร้อยละ ๑๓.๔๑) รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ ๑๙ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน ของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

กรอบนโยบาย	คะแนน	ร้อยละ
Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล	๙๘	๑๕.๑๐
Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ	๙๔	๑๔.๔๘
Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข	๘๗	๑๓.๔๑
Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ	๘๖	๑๓.๒๕
Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล	๘๓	๑๒.๗๙
Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล	๗๓	๑๑.๒๕
Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต	๗๒	๑๑.๐๙
Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน	๕๖	๘.๖๓

➤ **ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ**

ตารางที่ ๒๐ **ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน**

ความคิดเห็น/ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
มีนโยบายในการพิจารณาให้ทุนกับกลุ่มผู้รับทุนอื่นๆ เพิ่มเติม ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ทุกกลุ่ม ไม่เเทไปที่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากนัก	๑	๒.๕๐
ควรเน้นด้านนวัตกรรมสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม	๑	๒.๕๐
มีการสนับสนุนดิจิทัลในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ดิจิทัลด้านการส่งออก เป็นต้น	๑	๒.๕๐

๓.๔.๔ ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐ ราย สามารถแบ่งประเด็นข้อเสนอแนะต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ได้ดังแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ ๒๑ **ประเด็นข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน**

ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน		
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
มีการทบทวนโครงสร้างการทำงาน เช่น การกระจายงาน, การกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจนทุกตำแหน่ง	๔	๑๐.๐๐
เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด	๒	๕.๐๐
มีระบบการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานได้ดี	๑	๒.๕๐
บุคลากรไม่เพียงพอต่อการติดตามและประเมินผล	๑	๒.๕๐
เพิ่มเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการผู้ขอทุน	๑	๒.๕๐
๒) ด้านการพัฒนาบุคลากร		
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
มีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น การพัฒนาศักยภาพตามตำแหน่ง, ขั้นตอนการปฏิบัติงาน, ภารกิจหลัก เป็นต้น	๗	๑๗.๕๐
มีแผนในการอบรม/พัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	๒	๕.๐๐
จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้เกิดกระทบต่อการพัฒนาองค์กร เช่น ไม่มีเวลาสำหรับการเข้าฝึกอบรม เป็นต้น	๒	๕.๐๐
๓) ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี	๒	๕.๐๐
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
เพิ่ม/จัดสรร สถานที่สำหรับปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร ไม่แออัด	๖	๑๕.๐๐
มีห้องประชุมที่ขนาดใหญ่ขึ้น	๑	๒.๕๐
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ดี	๑	๒.๕๐
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอ	๙	๒๒.๕๐
นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	๓	๗.๕๐
๕) ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร		
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		

ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีการสื่อสารที่ดี เข้าใจง่ายและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	๔	๑๐.๐๐
เพิ่มการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและหลากหลาย	๒	๕.๐๐
ควรให้เจ้าหน้าที่เข้าใจเนื้อหาเพื่อให้สื่อสารได้ถูกต้อง	๑	๒.๕๐
๖) ด้านอื่นๆ		
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
มีงานบริการด้านสารสนเทศเพิ่มขึ้น	๑	๒.๕๐
มีการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ	๑	๒.๕๐
มีบุคลากรที่มีศักยภาพด้านดิจิทัลเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	๑	๒.๕๐

๓.๕ ผลการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

จากการสำรวจความพึงพอใจกับกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๒๖๘ ราย จากโครงการที่ขอรับทุนในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรายงานผลการสำรวจจะแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

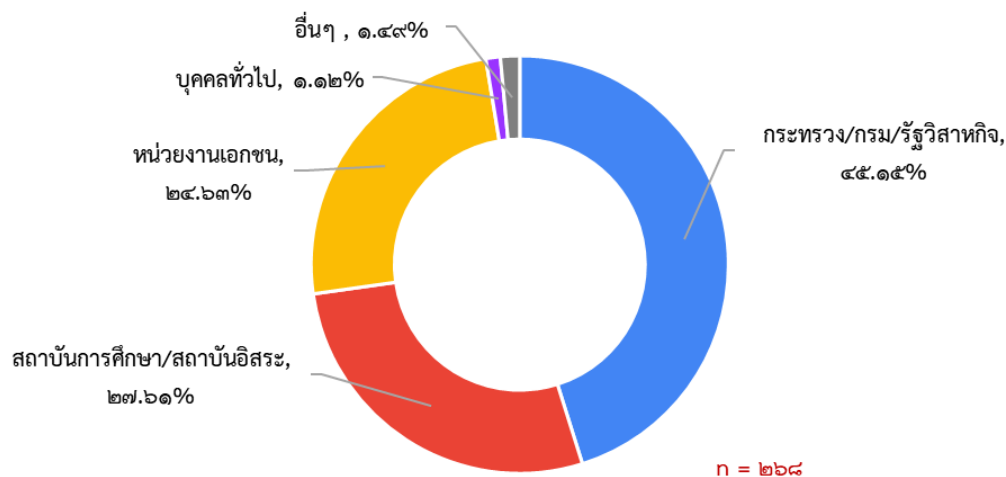
๓.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นเป็นกระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ และขอรับการสนับสนุนทุนในสถานะของหน่วยงานของรัฐ โดยช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สดช., Facebook, กลุ่ม Line เป็นต้น เป็นช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ในการติดต่อกับทางกองทุนฯ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

➤ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นกระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจจำนวน ๑๒๑ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๕) รองลงมาเป็นสถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ จำนวน ๗๔ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๑) หน่วยงานเอกชน ๖๖ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๓) หน่วยงานอื่น ๆ ๔ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙) และบุคคลทั่วไป ๓ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๒) ดังแสดงในภาพที่ ๑๐

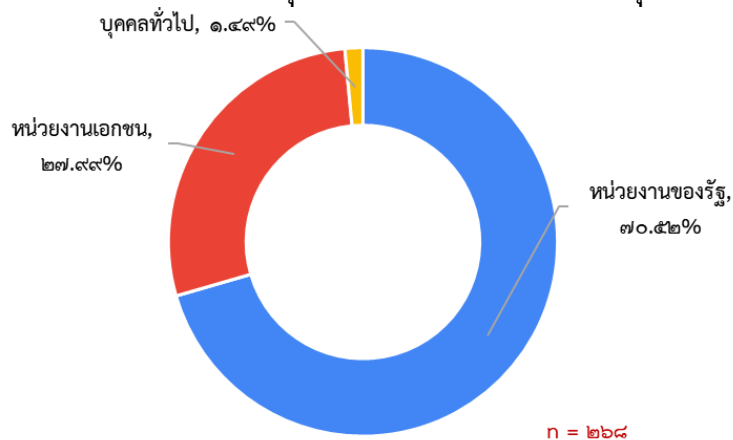
ภาพที่ ๑๐ สัดส่วนหน่วยงานต้นสังกัดของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ



➤ สถานะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

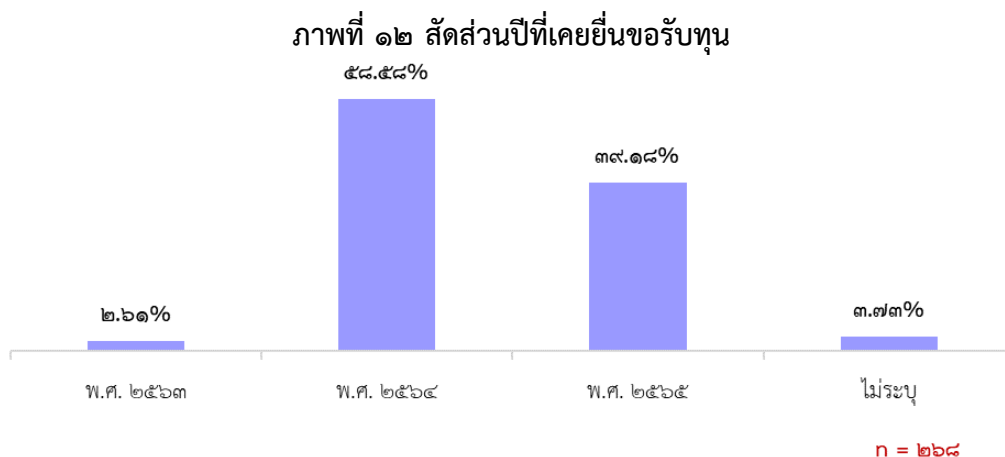
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ เป็นหน่วยงานของรัฐ จำนวน ๑๘๙ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๒) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน ๖๕ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๙) และบุคคลทั่วไป จำนวน ๔ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙) ดังแสดงในภาพที่ ๑๑

ภาพที่ ๑๑ สัดส่วนสถานะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ



➤ ปีที่เคยยื่นขอรับทุน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยยื่นขอรับทุน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๗ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๘) รองลงมาได้แก่ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๕ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๘) และ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๗ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๑) ในขณะที่มีผู้ที่ไม่ระบุปีที่เคยยื่นรับทุน ๑๐ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๓) ดังแสดงในภาพที่ ๑๒

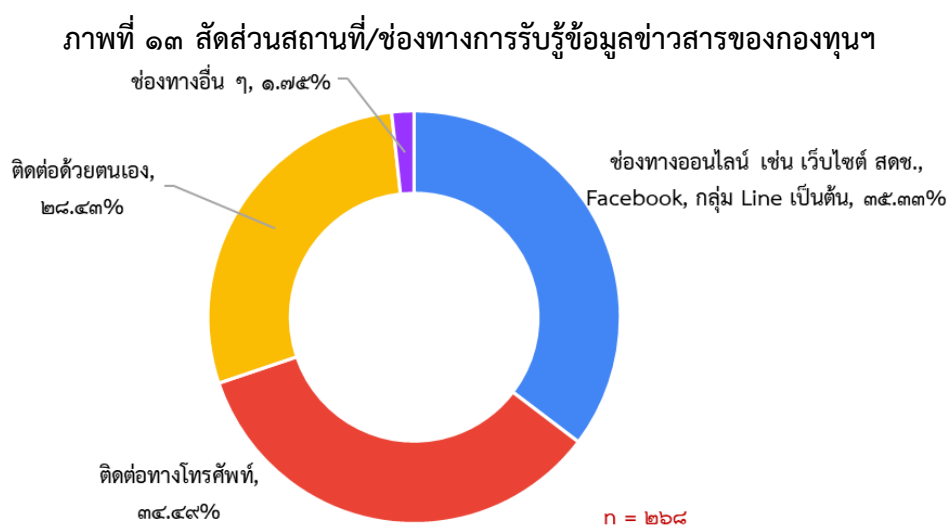


➤ **สถานที่/ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ**

เรียงลำดับการรับรู้ข่าวสารโดยการเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน ๔ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้มากที่สุด ๒ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้มาก ๓ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้น้อย และ ๔ หมายถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้น้อยที่สุด

คำนวณค่าเปอร์เซ็นต์การรับรู้ ด้วยวิธีให้คะแนน โดยคำตอบในลำดับที่ ๑ คือ ๔ คะแนน ลำดับที่ ๒ คือ ๓ คะแนน ลำดับที่ ๓ คือ ๒ คะแนน และลำดับที่ ๔ คือ ๑ คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนทั้งหมดมาบวกกันแล้วคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารของกองทุนฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สดข., Facebook, กลุ่ม Line เป็นต้น มากที่สุด (คะแนนร้อยละ ๓๕.๓๓) รองลงมาคือ การติดต่อทางโทรศัพท์ (คะแนนร้อยละ ๓๔.๔๙) การติดต่อด้วยตนเอง (คะแนนร้อยละ ๒๘.๔๓) และการติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น E-mail, ผ่านหน่วยงานที่สังกัด, เพื่อนหรือบุคคลอื่นแนะนำ, หนังสือประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (คะแนนร้อยละ ๑.๗๕) ดังแสดงในภาพที่ ๑๓



๓.๕.๒ ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ (ร้อยละ ๙๑.๑๖) และมีร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๐

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดที่ ๔.๗๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘) ด้านข้อมูลที่ได้รับ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๙ (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๗) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๗ (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๒) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๑)

ในส่วนของร้อยละความพึงพอใจ Top ๒ Box พบว่า ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าร้อยละ Top ๒ Box สูงสุดคือ ร้อยละ ๙๕.๔๐ และร้อยละ ๙๑.๔๙ ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีร้อยละน้อยที่สุด คือร้อยละ ๖๗.๑๖

➤ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ } \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \\ &= \frac{4.56 \times 100}{5} = 91.16 \end{aligned}$$

➤ ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก } \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \\ &= \frac{6,023 \times 100}{6,700} = 89.90 \end{aligned}$$

➤ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘)

โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๘) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๘) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๗) และเจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๓)

➤ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙ คะแนน)

โดยหัวข้อได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการขอรับบริการของกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖) รองลงมาได้แก่ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๘) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๙) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๔ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๒) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเหมาะสมตามลำดับก่อน - หลัง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗) และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๓)

➤ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๑ คะแนน)

โดยหัวข้อเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๑๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๑) รองลงมาได้แก่ สำนักงานกองทุนฯ มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐)

➤ ด้านข้อมูลที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๗)

โดยหัวข้อข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙) รองลงมาได้แก่ ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๙) และการเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๒)

➤ ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๗๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒)

โดยหัวข้อมีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และมีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ได้ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐, ๙๕.๒๒ และ ๙๕.๑๕ ตามลำดับ)

➤ ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

จำแนกเป็น ๒ เรื่อง ได้แก่ เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๒) ในขณะที่เรื่องเว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๖) และเรื่องระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๘)

เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หัวข้อเว็บไซต์ของกองทุนฯ มีข้อมูลเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๒ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑) รองลงมาได้แก่ ข้อมูลเว็บไซต์ ของกองทุนฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วนเชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖) และเว็บไซต์ของกองทุนฯ มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของกองทุนฯ (User friendly) คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๒)

ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน หัวข้อระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน (User friendly) ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีการป้อนข้อมูล/พื้นที่การอัปโหลดข้อมูลที่เพียงพอ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๒) และระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนกองทุนฯ มีความเสถียร คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๐)

ตารางที่ ๒๒ ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/ประสานงาน
ของกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๓๙	๒๘๗	๑๐๘	๓	๓	๔.๖๑	๙๒.๑๘	๙๑.๔๙
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร	๑๙๖	๖๐	๑๐	๐	๒	๔.๖๗	๙๓.๔๓	๙๕.๕๒
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	๑๙๕	๕๘	๑๔	๐	๑	๔.๖๖	๙๓.๒๘	๙๔.๔๐
๑.๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	๒๐๒	๕๐	๑๖	๐	๐	๔.๖๙	๙๓.๘๘	๙๔.๐๓
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๗๗	๖๖	๒๔	๑	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๗	๙๐.๖๗
๑.๕) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ	๑๖๙	๕๓	๔๔	๒	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๓	๘๒.๘๔
๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑,๐๖๓	๔๐๘	๑๒๘	๘	๑	๔.๕๗	๙๑.๓๙	๙๑.๔๘
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสมตามลำดับก่อน - หลัง	๑๗๓	๖๘	๒๕	๑	๑	๔.๕๓	๙๐.๖๗	๘๙.๙๓
๒.๒) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ	๑๗๗	๗๓	๑๗	๑	๐	๔.๕๙	๙๑.๗๙	๙๓.๒๘
๒.๓) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๑๕๓	๗๓	๔๐	๒	๐	๔.๔๑	๘๘.๑๓	๘๔.๓๓
๒.๔) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๙๑	๖๔	๑๓	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๘	๙๕.๑๕
๒.๕) ได้รับบริการที่นำเชื่อถือ ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับการขอรับบริการของกองทุนฯ	๑๙๓	๖๖	๘	๑	๐	๔.๖๘	๙๓.๖๖	๙๖.๖๔
๒.๖) การให้บริการมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑๗๖	๖๔	๒๕	๓	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๒	๘๙.๕๕
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	๒๒๑	๑๓๙	๑๖๘	๖	๒	๔.๐๗	๘๑.๓๑	๖๗.๑๖
๓.๑) สำนักงานกองทุนฯ มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง	๑๐๕	๗๒	๘๖	๔	๑	๔.๐๓	๘๐.๖๐	๖๖.๐๔
๓.๒) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๑๑๖	๖๗	๘๒	๒	๑	๔.๑๐	๘๒.๐๑	๖๘.๒๘
๔) ด้านข้อมูลที่ได้รับ	๕๕๔	๑๗๗	๖๙	๐	๔	๔.๕๙	๙๑.๗๗	๙๐.๙๒
๔.๑) การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย	๑๗๕	๖๓	๒๘	๐	๒	๔.๕๓	๙๐.๕๒	๘๘.๘๑
๔.๒) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	๑๙๕	๕๔	๑๘	๐	๑	๔.๖๕	๙๒.๙๙	๙๒.๙๑
๔.๓) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	๑๘๔	๖๐	๒๓	๐	๑	๔.๕๙	๙๑.๗๙	๙๑.๐๔
๕) ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ	๖๕๐	๑๑๗	๓๖	๑	๐	๔.๗๖	๙๕.๒๒	๙๕.๔๐
๕.๑) มีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๒๑๕	๔๑	๑๒	๐	๐	๔.๗๖	๙๕.๑๕	๙๕.๕๒
๕.๒) มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อผลประโยชน์	๒๑๘	๓๗	๑๓	๐	๐	๔.๗๖	๙๕.๓๐	๙๕.๑๕
๕.๓) การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๒๑๗	๓๙	๑๑	๑	๐	๔.๗๖	๙๕.๒๒	๙๕.๕๒
๖) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	๑,๐๔๘	๔๒๐	๑๒๒	๑๔	๔	๔.๕๕	๙๑.๐๒	๙๑.๒๙
๖.๑) เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๔๘	๑๙๙	๕๔	๐	๓	๔.๖๐	๙๒.๐๖	๙๒.๙๑
๖.๑.๑) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของกองทุนฯ (User friendly)	๑๗๗	๗๓	๑๗	๐	๑	๔.๕๙	๙๑.๗๒	๙๓.๒๘
๖.๑.๒) ข้อมูลเว็บไซต์ ของกองทุนฯ มีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	๑๘๖	๖๑	๒๐	๐	๑	๔.๖๑	๙๒.๑๖	๙๒.๑๖

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
๖.๑.๓) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีข้อมูลเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	๑๘๕	๖๕	๑๗	๐	๑	๔.๖๒	๙๒.๓๑	๙๓.๒๘
๖.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน	๕๐๐	๒๒๑	๖๘	๑๔	๑	๔.๕๐	๘๙.๙๘	๘๙.๖๘
๖.๒.๑) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน (User friendly)	๑๖๘	๗๖	๒๒	๒	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๙๑.๐๔
๖.๒.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีการป้อนข้อมูล/พื้นที่การอัปโหลดข้อมูลที่เพียงพอ	๑๗๐	๗๓	๑๘	๖	๑	๔.๕๑	๙๐.๒๒	๙๐.๖๗
๖.๒.๓) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีความเสถียร	๑๖๒	๗๒	๒๘	๖	๐	๔.๔๖	๘๙.๑๐	๘๗.๓๑
รวม	๔,๔๗๕	๑,๕๔๘	๖๓๑	๓๒	๑๔	๔.๕๖	๙๑.๑๖	๘๙.๙๐

หมายเหตุ: ช่องสีส้ม แสดงถึง ค่าเฉลี่ยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในประเด็นหลัก

๓.๕.๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

➤ ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง

กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ เมื่อเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อกองทุนฯ ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖ (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๘) และมีร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดและมาจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจต่อความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top ๒ Box
ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	๑๔๓	๑๐๖	๑๘	๑	๐	๔.๔๖	๘๙.๑๘	๙๒.๙๑

➤ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

เรียงลำดับความสำคัญโดยการเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

คำนวณค่าเปอร์เซ็นต์ความสำคัญ ด้วยวิธีให้คะแนน โดยคำตอบในลำดับที่ ๑ คือ ๕ คะแนน ลำดับที่ ๒ คือ ๔ คะแนน ลดหลั่น จนถึงลำดับที่ ๕ คือ ๑ คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนทั้งหมดมาบวกกัน แล้วคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า กรอบนโยบาย Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัล ในโลกอนาคต มีความสำคัญมากที่สุด (คะแนนร้อยละ ๑๕.๑๘) รองลงมาคือ Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล (คะแนนร้อยละ ๑๕.๑๒) และ Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ (คะแนนร้อยละ ๑๔.๓๒) รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ ๒๔ ลำดับความสำคัญของกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
ของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

กรอบนโยบาย	คะแนน	ร้อยละ
Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต	๕๘๗	๑๕.๑๘
Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล	๕๘๕	๑๕.๑๒
Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ	๕๕๔	๑๔.๓๒
Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล	๕๔๓	๑๔.๐๔
Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ	๕๓๘	๑๓.๙๑
Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข	๓๘๕	๙.๙๕
Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน	๓๔๗	๘.๙๗
Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล	๓๒๙	๘.๕๑

➤ **ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ**

ตารางที่ ๒๕ **ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ**
ของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

ความคิดเห็น/ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีการเปิดโอกาสให้กลุ่มคนหรือบุคคลที่แนวความคิดสร้างสรรค์	๒	๐.๗๕
มีนโยบายการดำเนินงานของกองทุนที่ชัดเจน	๑	๐.๓๗
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
มีนโยบายสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยี	๕	๑.๘๗
มีการกระจายทุนสนับสนุนให้ทั่วถึงมากขึ้น	๔	๑.๔๙
มีการกระจายทุนสนับสนุนให้มากขึ้น	๑	๐.๓๗
มีนโยบายกองทุนด้านพลังงานสะอาด หรือพลังงานทดแทน	๑	๐.๓๗
มีโครงการความร่วมมือกับวิจัยทุกระดับ	๑	๐.๓๗

๓.๕.๔ **ข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ**

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๔๗ ราย สามารถแบ่งประเด็นข้อเสนอแนะต่อการเข้ารับบริการ/ประสานงานของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ได้ดังแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ ๒๖ **ประเด็นข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ**

ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑) ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุน		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีอัธยาศัยดี ทำตามกฎระเบียบ	๓๑	๑๑.๕๗
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๙	๗.๐๙
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๑๕	๕.๖๐
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้การให้บริการ	๗	๒.๖๑
เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ	๖	๒.๒๔
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๕	๑.๘๗
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		

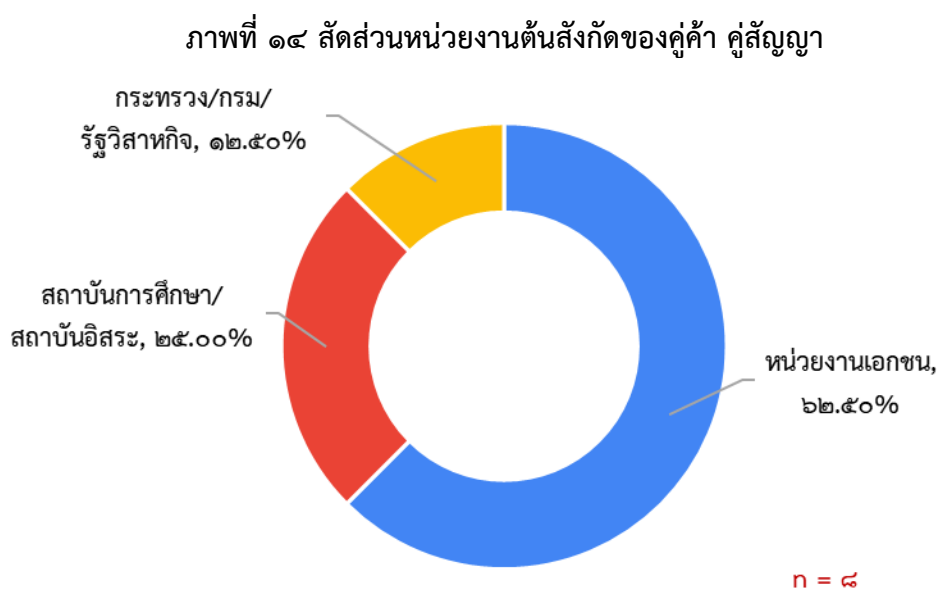
ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาโครงการ	๑	๐.๓๗
๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ดี	๑๑	๔.๑๐
ขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๑๐	๓.๗๓
มีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	๘	๒.๙๙
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
เพิ่มตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ครบถ้วน	๒	๐.๗๕
อัปเดตตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้เป็นปัจจุบันทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์	๑	๐.๓๗
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
ที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก	๑๔	๕.๒๒
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
เพิ่มที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	๑	๐.๓๗
เพิ่มศูนย์ประสานงานให้มากขึ้น	๑	๐.๓๗
๔) ด้านข้อมูลที่ได้รับ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน	๒๐	๗.๔๖
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
รายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับยังไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ	๑	๐.๓๗
๕) ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการทำงาน มีธรรมาภิบาล ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา	๑๒	๔.๔๘
๖) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
ระบบสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	๑๔	๕.๒๒
มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ดี มีประสิทธิภาพ	๑๒	๔.๔๘
ระบบมีความเสถียร	๔	๑.๔๙
ระบบสามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย สะดวก	๒	๐.๗๕
ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	๑	๐.๓๗
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
ระบบไม่เสถียร ล่มบ่อย	๑๗	๖.๓๔
มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	๒	๐.๗๕
๗) ด้านอื่น ๆ		
ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะ		
มีการประกวดโครงการรายปี	๑	๐.๓๗

๓.๖ ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้า คู่สัญญา

จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จำนวน ๘ ราย สามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรายงานผลสำรวจจะแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

๓.๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า คู่สัญญา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาเป็นสถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และกระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ดังแสดงในภาพที่ ๑๔



๓.๖.๒ ความพึงพอใจของลูกค้า คู่สัญญา

ลูกค้า คู่สัญญา ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔.๕๔ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๑) และมีค่าร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box) เท่ากับ ๙๘.๒๑

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่ กองทุนฯ และด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด เท่ากัน ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐) รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบสารสนเทศ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐) และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๓) และมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ในส่วนของร้อยละความพึงพอใจ Top ๒ Box พบว่า ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน และด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละ Top ๒ Box สูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ มีร้อยละน้อยที่สุด คือร้อยละ ๙๑.๖๗

➤ **ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)**

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ } X \text{ ๑๐๐}}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}} \\ &= \frac{๔.๕๔ \times ๑๐๐}{๕} = ๙๐.๗๑ \end{aligned}$$

➤ **ร้อยละความพึงพอใจที่พิจารณาเฉพาะผู้ที่ตอบมากที่สุดและมากจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (Top ๒ Box)**

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก } X \text{ ๑๐๐}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \\ &= \frac{๑๑๐ \times ๑๐๐}{๑๑๒} = ๙๘.๒๑ \end{aligned}$$

➤ **ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐)

โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากัน ๔.๗๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐) รองลงมาได้แก่ ภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากัน ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐) และด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐)

➤ **ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๓)

โดยหัวข้อข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐) รองลงมาได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงานสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด, กระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ และช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากัน ๔.๓๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐)

➤ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบสารสนเทศ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐)

โดยหัวข้อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ประชุม/ที่ทำงานมีความเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการประชุม/การปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐) และมีความมั่นคงปลอดภัย ระหว่างการประชุม/การปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐)

➤ **ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๓ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐)

โดยหัวข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๗๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐)

ตารางที่ ๒๗ ระดับความพึงพอใจของคู่ค้า คู่สัญญา (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top
								๒ Box
๑) ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ	๒๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี	๖	๒	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	๖	๒	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓) ภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่	๕	๓	๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	๕	๓	๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๕) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓	๕	๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๕๐	๑๐๐.๐๐
๒) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน	๑๓	๑๙	๐	๐	๐	๔.๔๑	๘๖.๔๓	๑๐๐.๐๐
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงานสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๓	๕	๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๕๐	๑๐๐.๐๐
๒.๒) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ	๔	๔	๐	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒.๓) กระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ	๓	๕	๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๕๐	๑๐๐.๐๐

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	Top
								๒ Box
๒.๔) ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย	๓	๕	๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๕๐	๑๐๐.๐๐
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่	๑๔	๘	๒	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๙๑.๖๗
๓.๑) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ประชุม/ที่ทำงานมีความเหมาะสม	๕	๓	๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐	๑๐๐.๐๐
๓.๒) มีความมั่นคงและปลอดภัย ระหว่างการประชุม/การปฏิบัติงาน	๔	๓	๑	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๕๐	๘๗.๕๐
๓.๓) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการประชุม/การปฏิบัติงาน	๕	๒	๑	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๘๗.๕๐
๔) ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	๑๐	๖	๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐	๑๐๐.๐๐
๔.๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต อย่างเต็มกำลังความสามารถ	๖	๒	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔.๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล	๔	๔	๐	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
รวม	๖๒	๔๘	๒	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๗๑	๙๘.๒๑

หมายเหตุ: ช่องสีส้ม ■ แสดงถึง ค่าเฉลี่ยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในประเด็นหลัก

๓.๖.๓ ข้อเสนอแนะของคู่ค้า คู่สัญญา

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๘ ราย สามารถแบ่งประเด็นข้อเสนอแนะต่อการทำงาน/ประสานงานของคู่ค้า คู่สัญญา ได้ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๒๘ ประเด็นข้อเสนอแนะของคู่ค้า คู่สัญญา (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)

ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑) ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุน		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่กองทุนฯ ให้บริการดี/สุภาพ	๓	๓๗.๕๐
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ/ทุ่มเท	๑	๑๒.๕๐
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี	๑	๑๒.๕๐
มีกระบวนการประสานงานเบื้องต้น เช่น การนัดหมายนัดการประชุม การเตรียมข้อมูลล่วงหน้า เป็นต้น	๑	๑๒.๕๐
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง	๑	๑๒.๕๐
๒) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงานที่ดี	๓	๓๗.๕๐
มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	๑	๑๒.๕๐
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบถ้วน เพียงพอ	๓	๓๗.๕๐
มีระบบการประชุมออนไลน์ที่มีความสะดวก	๒	๒๕.๐๐
๔) ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทุ่มเท	๑	๑๒.๕๐
๕) ด้านอื่นๆ		
ประเด็นที่มีความพึงพอใจ		
มีการให้ความสำคัญกับประชาชน เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงาน	๑	๑๒.๕๐



แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของกองทุน

จากการประมวลผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำข้อมูลจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของกองทุนฯ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๔.๑ กลุ่มผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน

➤ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กองทุนฯ ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน และอาจพิจารณาปรับลดขั้นตอนที่ไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานมากนัก เพื่อให้การปฏิบัติงานฯ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

➤ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กองทุนฯ ควรจัดทำและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยระยะเวลาและแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างกองทุนฯ และผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ รวมถึงพิจารณาปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้มีกระบวนการทำงานที่คล่องตัวมากขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

➤ ด้านข้อมูลที่ได้รับ

กองทุนฯ ควรจัดเตรียมรายละเอียดของข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ครบถ้วนและตรงต่อความต้องการของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ โดยอาจจะระบุไว้ที่หน้าเว็บไซต์หรือระบุไว้ในระบบของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนของกองทุนฯ และแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจนในแต่ละประเด็น

➤ ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

กองทุนฯ ควรมีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของกองทุนฯ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น และผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงการเผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับทุนอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่เรื่องของระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน ควรมีการปรับปรุงให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

➤ ด้านอื่นๆ

กองทุนฯ ควรปรับเพิ่มการสนับสนุนโครงการด้านการวิจัยเพิ่มขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องการเบิกจ่าย โดยแจ้งกระบวนการให้ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ ทราบ และปรับปรุงเรื่องขั้นตอนการเบิกจ่ายให้สะดวกมากขึ้น รวมทั้งพิจารณาการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

๔.๒ กลุ่มผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

➤ ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่

กองทุนฯ ควรพิจารณาจัดอบรมพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับเข้ามาใหม่ และเจ้าหน้าที่เดิมของกองทุนฯ อย่างน้อย ๑ ครั้งต่อ ๑ ทักษะการทำงาน เพื่อเพิ่มทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการผู้รับทุน

➤ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน

กองทุนฯ ควรพิจารณาปรับลดขั้นตอนที่ไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานมากนักเพื่อลดกระบวนการปฏิบัติงาน และควรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงกระบวนการปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

➤ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

กองทุนฯ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักงาน และห้องประชุมให้มีความเหมาะสม และมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้สนับสนุนกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ของผู้ขอทุนกับหน่วยงานอื่นๆ

๔.๓ กลุ่มเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

➤ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน

กองทุนฯ ควรมีการทบทวนโครงสร้างการทำงานแต่ละตำแหน่งให้มีความชัดเจนในเรื่องของหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ควรกระจายงานตามความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และควรเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

➤ ด้านการพัฒนาบุคลากร

กองทุนฯ ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้การเข้ารับการประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงาน อย่างสม่ำเสมอในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร อีกทั้งควรมีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ

➤ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน

กองทุนฯ ควรจัดสรรสถานที่สำหรับการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ เพื่อลดความแออัดในการปฏิบัติงาน

➤ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

กองทุนฯ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น เพิ่มจำนวนโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทำงาน คอมพิวเตอร์ และโน้ตบุ๊ก ให้เพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากร หรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น

➤ ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร

เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกันให้มีความสะดวกหลากหลายและสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทุกช่องทางสื่อสาร และควรพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในเนื้องานเพื่อการสื่อสารที่ถูกต้อง

๔.๔ กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

➤ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ

กองทุนฯ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาโครงการให้สอดคล้องกับจำนวนโครงการที่เพิ่มขึ้น

➤ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กองทุนฯ ควรเพิ่มและปรับปรุงตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการขอรับทุนให้ครบถ้วนและมีความเป็นปัจจุบัน ทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์

➤ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

กองทุนฯ ควรมีการจัดเตรียมพื้นที่เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ เพิ่มจำนวนโต๊ะ/ที่นั่งให้เพียงพอ หรือมีการให้บริการห้องประชุม

➤ ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

กองทุนฯ ควรมีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของกองทุนฯ ให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น และรวดเร็ว รวมไปถึงการเผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับทุนอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่เรื่องของระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน ควรมีการปรับปรุงให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

๔.๕ กลุ่มลูกค้า คู่สัญญา

➤ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน

กองทุนฯ ควรมีการกำหนดเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน และอาจพิจารณาปรับลดขั้นตอนที่ไม่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานมากนัก เพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกับลูกค้า คู่สัญญา เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การติดต่อผ่านทาง Line, E-mail เป็นต้น หรือเพิ่มคู่มือในการให้บริการทางโทรศัพท์

➤ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่

กองทุนฯ ควรมีการจัดเตรียมพื้นที่เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ เพิ่มจำนวนโต๊ะ/ที่นั่งให้เพียงพอ หรือมีการให้บริการห้องประชุม

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
Office of the National Digital Economy and Society Center

สำหรับนักวิจัย

วันที่สำรวจ..... ชุดที่.....
ผู้รับผิดชอบ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สทช.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการขอรับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

๑. หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ๑) กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ
 - ๒) สถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ
 - ๓) หน่วยงานเอกชน
 - ๔) บุคคลทั่วไป
 - ๕) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
๒. เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (๑) (๒)
๓. อีเมล
๔. สถานะของท่านหรือหน่วยงานของท่าน
 - หน่วยงานของรัฐ เอกชน บุคคลทั่วไป
๕. ท่านหรือหน่วยงานของท่านเป็นผู้ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
 - ใช่ ไม่ใช่
๖. ท่านหรือหน่วยงานของท่านเคยยื่นขอรับทุนปีใดบ้าง (สามารถตอบได้หลายข้อ)
 - พ.ศ. ๒๕๖๒ พ.ศ. ๒๕๖๓ พ.ศ. ๒๕๖๔ พ.ศ. ๒๕๖๕
๗. ท่านหรือหน่วยงานของท่านได้รับทุนปีใดบ้าง (สามารถตอบได้หลายข้อ)
 - พ.ศ. ๒๕๖๒ พ.ศ. ๒๕๖๓ พ.ศ. ๒๕๖๔ พ.ศ. ๒๕๖๕

๘. ท่านหรือหน่วยงานของท่านได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนฯ จำนวน โครงการ

๘.๑ โครงการที่ ๑

(๑) สถานะโครงการ ณ ปัจจุบัน ปิดโครงการ มีเหตุให้ยุติโครงการ อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ

(๒) ระยะเวลาเริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ _____

๘.๒ โครงการที่ ๒

(๑) สถานะโครงการ ณ ปัจจุบัน ปิดโครงการ มีเหตุให้ยุติโครงการ อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ

(๒) ระยะเวลาเริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ _____

๘.๓ โครงการที่ ๓

(๑) สถานะโครงการ ณ ปัจจุบัน ปิดโครงการ มีเหตุให้ยุติโครงการ อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ

(๒) ระยะเวลาเริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ _____

๙. สถานที่/ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ

(ในกรณีที่ท่านรับรู้ข่าวสารผ่านหลายช่องทาง กรุณาเรียงลำดับ โดย ๑ หมายถึง มีความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ จากช่องทางดังกล่าวมากที่สุด)

๑) ติดต่อด้วยตนเอง

๒) ติดต่อกทางโทรศัพท์

๓) ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สดช. Facebook เป็นต้น

๔) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การเข้ารับบริการ/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร					
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
๑.๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน					
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๑.๕) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ					
๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสมตามลำดับก่อน - หลัง					
๒.๒) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ					
๒.๓) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๒.๔) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
๒.๕) ได้รับการที่นำเชื่อถือ ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการขอรับบริการของกองทุนฯ					
๒.๖) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					

การเข้ารับบริการ/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่					
๓.๑) สำนักงานกองทุนฯ มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง					
๓.๒) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
๔) ด้านข้อมูลที่ได้รับ					
๔.๑) การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย					
๔.๒) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ					
๔.๓) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง					
๕) ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ					
๕.๑) มีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
๕.๒) มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร่องผลประโยชน์					
๕.๓) การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
๖) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล					
๖.๑) เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม					
๖.๑.๑) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของกองทุนฯ (User friendly)					
๖.๑.๒) ข้อมูลเว็บไซต์ ของกองทุนฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วนเชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
๖.๑.๓) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีข้อมูลเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์					
๖.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน					
๖.๒.๑) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน (User friendly)					
๖.๒.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีการเปิดเผยข้อมูล/พื้นที่การอัปเดตข้อมูลที่เพียงพอ					
๖.๒.๓) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนกองทุนฯ มีความเสถียร					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

คำชี้แจง โปรดให้ความเห็นที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจต่อความคาดหวังของท่าน

ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับความคาดหวังของท่านที่มีต่อกองทุนฯ					

๒. กรุณาเรียงลำดับกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุนที่ท่านเห็นว่ามีค่าสำคัญ จากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ทั้งนี้ กรุณาเว้นว่างตัวเลือกอื่นนอกเหนือจาก ๕ ลำดับ

๑	๒	๓	๔	๕
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมาก	ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญน้อย	ความสำคัญน้อยที่สุด

- ๑) Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล
- ๒) Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ
- ๓) Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ
- ๔) Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข
- ๕) Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล
- ๖) Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต
- ๗) Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล
- ๘) Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน

๓. ความคิดเห็นและความคาดหวังที่ท่านมีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ในมิติอื่น

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

.....

.....

ด้านข้อมูลที่ได้รับ

.....

.....

ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ

.....

.....

ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

.....

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

.....

**** สดช. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ****



สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
Office of the National Skill Center and Society

สำหรับนักวิจัย

วันที่สำรวจ..... ชุดที่.....
ผู้รับผิดชอบ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงานของกองทุนพัฒนา/ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สคช.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการขอรับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ **ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด**

แบบสอบถาม ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน
ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน
ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

๑. หน่วยงานที่สังกัด
- ๑) กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ
○ ๒) สถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ
○ ๓) หน่วยงานเอกชน
○ ๔) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
๒. เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (๑) (๒)
.....
๓. อีเมล

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร/คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ/คณะทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การทำงาน/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ					
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี					
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่					
๑.๓) การกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะ <u>ทำทหายความรู้และความสามารถ</u> ของเจ้าหน้าที่					

การทำงาน/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย					
๑.๕) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน					
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงานสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๒.๒) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ					
๒.๓) กระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ					
๒.๔) ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย					
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล					
๓.๑) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ประชุม/ที่ทำงานมีความเหมาะสม					
๓.๒) มีความมั่นคงและปลอดภัย ระหว่างการประชุม/การปฏิบัติงาน					
๓.๓) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการประชุม/การปฏิบัติงาน					
๓.๔) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเพียงพอต่อการบริหารจัดการตัดสินใจ					
๓.๕) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความทันสมัย					
๓.๖) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล (User friendly)					
๔) ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
๔.๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต อย่างเต็มกำลังความสามารถ					
๔.๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

คำชี้แจง โปรดให้ความเห็นที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจต่อความคาดหวังของท่าน

ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับความคาดหวังของท่านที่มีต่อกองทุนฯ					

๒. กรุณาเรียงลำดับกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุนที่ท่านเห็นว่ามีสำคัญ จากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ทั้งนี้ กรุณาเว้นว่างตัวเลือกอื่นนอกเหนือจาก ๕ ลำดับ

๑	๒	๓	๔	๕
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมาก	ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญน้อย	ความสำคัญน้อยที่สุด

- ๑) Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล
- ๒) Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ
- ๓) Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ
- ๔) Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข
- ๕) Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล
- ๖) Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต
- ๗) Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล
- ๘) Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน

๓. ความคิดเห็นและความคาดหวังที่ท่านมีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ในมิติอื่น

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ

.....

.....

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

.....

.....

ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

.....

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

.....

**** สดช. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ****

สำหรับนักวิจัย

วันที่สำรวจ..... ชุดที่.....

ผู้รับผิดชอบ.....



**แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของ/
กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

คำชี้แจง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สคช.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการขอรับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ **ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด**

แบบสอบถาม ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน
- ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน
- ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
- ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

๑. หน่วยงานที่สังกัด
 - ๑) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
 - ๒) กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๒. เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (๑) (๒)
๓. อีเมล

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานกองทุน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การทำงาน/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน					
๑.๑) ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและมีปริมาณที่เหมาะสม					
๑.๒) ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
๑.๓) การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมและเป็นธรรม					
๑.๔) สามารถให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
๒) ด้านการพัฒนาบุคลากร					
๒.๑) มีการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากร					

การทำงาน/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๒) การเข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
๒.๓) มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ					
๓) ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน					
๓.๑) สำนักงานฯ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน สะดวกแก่การเดินทาง					
๓.๒) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานมีความเหมาะสม					
๓.๓) มีความมั่นคง ปลอดภัย และได้รับการคุ้มครองดูแลในการปฏิบัติงาน					
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล					
๔.๑) เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความเพียงพอ					
๔.๒) เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย					
๔.๓) อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน					
๔.๔) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเพียงพอต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
๔.๕) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความทันสมัย					
๔.๖) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล (User friendly)					
๕) ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร					
๕.๑) การได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และทันเวลา					
๕.๒) ได้รับการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในกองทุนและหน่วยงานต้นสังกัดอย่างสม่ำเสมอ					
๕.๓) มีช่องทางกรสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

คำชี้แจง โปรดให้ความเห็นที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจต่อความคาดหวังของท่าน

ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับความคาดหวังของท่านที่มีต่อกองทุนฯ					

๒. กรุณาเรียงลำดับกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุนที่ท่านเห็นว่ามีค่าสำคัญ จากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ทั้งนี้ กรุณาเว้นว่างตัวเลือกอื่นนอกเหนือจาก ๕ ลำดับ

๑	๒	๓	๔	๕
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมาก	ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญน้อย	ความสำคัญน้อยที่สุด

๑) Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล

๒) Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ

๓) Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ

๔) Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนา นวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข

๕) Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล

- ๖) Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต
- ๗) Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล
- ๘) Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน

๓. ความคิดเห็นและความคาดหวังที่ท่านมีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ในมิติอื่น

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน

.....

.....

ด้านการพัฒนาบุคลากร

.....

.....

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

.....

.....

ด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร

.....

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

.....

**** สดช. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม ****

สำหรับนักวิจัย

วันที่สำรวจ..... ชุดที่.....

ผู้รับผิดชอบ.....



แบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สกช.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการขอรับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ **ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด**

แบบสอบถาม ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
- ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ
- ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน
- ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

๑. หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑) กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ
- ๒) สถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ
- ๓) หน่วยงานเอกชน
- ๔) บุคคลทั่วไป
- ๕) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

๒. เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (๑) (๒)

๓. อีเมล.....

๔. สถานะของท่านหรือหน่วยงานของท่าน

- หน่วยงานของรัฐ เอกชน บุคคลทั่วไป

๕. ปัจจุบันท่านหรือหน่วยงานของท่านได้รับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมใช่หรือไม่

- ใช่ (จบการตอบแบบสอบถาม) ไม่ใช่ (ตอบข้อต่อไป)

๖. ท่านหรือหน่วยงานของท่านเคยยื่นขอรับทุนในปีใดบ้าง (รวมกรณีที่ได้รับทุนและไม่ได้รับทุน) (สามารถตอบได้หลายข้อ)

- พ.ศ. ๒๕๖๒ พ.ศ. ๒๕๖๓ พ.ศ. ๒๕๖๔ พ.ศ. ๒๕๖๕

๗. สถานที่/ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ

(ในกรณีที่ท่านรับรู้ข่าวสารผ่านหลายช่องทาง กรุณาเรียงลำดับ โดย ๑ หมายถึง มีความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ จากช่องทางดังกล่าวมากที่สุด)

- ๑) ติดต่อด้วยตนเอง
- ๒) ติดต่อทางโทรศัพท์
- ๓) ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สดช. Facebook เป็นต้น
- ๔) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การเข้ารับบริการ/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร					
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
๑.๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน					
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๑.๕) เจ้าหน้าที่ติดตามการประสานงานและแจ้งกลับผู้ติดต่อโดยไม่ต้องร้องขอ					
๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสมตามลำดับก่อน - หลัง					
๒.๒) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ					
๒.๓) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๒.๔) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
๒.๕) ได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการขอรับบริการของกองทุนฯ					
๒.๖) การให้บริการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่					
๓.๑) สำนักงานกองทุนฯ มีความเหมาะสมในการให้บริการ สะดวกแก่การเดินทาง					
๓.๒) เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบสารสนเทศมีเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
๔) ด้านข้อมูลที่ได้รับ					
๔.๑) การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปโดยง่าย					
๔.๒) ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ					
๔.๓) ข้อมูลมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง					
๕) ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ					
๕.๑) มีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
๕.๒) มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์					
๕.๓) การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้					

การเข้ารับบริการ/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๖) ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล					
๖.๑) เว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม					
๖.๑.๑) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของกองทุนฯ (User friendly)					
๖.๑.๒) ข้อมูลเว็บไซต์ ของกองทุนฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วนเชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
๖.๑.๓) เว็บไซต์ของกองทุนฯ มีข้อมูลเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์					
๖.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุน					
๖.๒.๑) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน (User friendly)					
๖.๒.๒) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนของกองทุนฯ มีการป้อนข้อมูล/พื้นที่การอัปโหลดข้อมูลที่เพียงพอ					
๖.๒.๓) ระบบการเปิดรับและพิจารณาการให้ทุนกองทุนฯ มีความเสถียร					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อนโยบายการให้ทุนสนับสนุน

คำชี้แจง โปรดให้ความเห็นที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจต่อความคาดหวังของท่าน

ความพึงพอใจต่อความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อกองทุนฯ อยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับความคาดหวังของท่านที่มีต่อกองทุนฯ					

๒. กรุณาเรียงลำดับกรอบนโยบายการให้ทุนสนับสนุนที่ท่านเห็นว่ามีสำคัญ จากมากไปน้อย จำนวน ๕ ลำดับ โดย ๑ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญมากที่สุด และ ๕ หมายถึงกรอบนโยบายการให้ทุนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ทั้งนี้ กรุณาเว้นว่างตัวเลือกอื่นนอกเหนือจาก ๕ ลำดับ

๑	๒	๓	๔	๕
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมาก	ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญน้อย	ความสำคัญน้อยที่สุด

- ๑) Digital Agriculture: เกษตรเชิงรุกด้วยนวัตกรรมดิจิทัล
- ๒) Digital Application: การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ
- ๓) Digital Government & Infrastructure: รัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบการทำงานของภาครัฐ
- ๔) Digital Health: ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลทางด้านสาธารณสุข
- ๕) Digital Manpower: การพัฒนาบุคลากรดิจิทัล
- ๖) Digital Technology: เทคโนโลยีดิจิทัลในโลกอนาคต
- ๗) Digital Security: การพัฒนาความปลอดภัยในโลกดิจิทัล
- ๘) Finance Technology: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน

๓. ความคิดเห็นและความคาดหวังที่ท่านมีต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของกองทุนฯ ในมิติอื่น

.....
.....
.....
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากการเข้ารับบริการ/ประสานงาน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....
.....
.....

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....
.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

.....
.....
.....

ด้านข้อมูลที่ได้รับ

.....
.....
.....

ด้านการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการให้บริการ

.....
.....
.....

ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

.....
.....
.....

ด้านอื่น ๆ

.....
.....
.....

**** สดช. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ****

สำหรับนักวิจัย

วันที่สำรวจ..... ชุดที่.....
ผู้รับผิดชอบ.....



สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
Office of the National Digital Agency and Society Connectivity

แบบสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้าของ กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สอช.) มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการขอรับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ **ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด**

แบบสอบถาม ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของคู่ค้า (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)
- ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของคู่ค้า (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)
- ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของคู่ค้า (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

๑. หน่วยงานที่สังกัด

- ๑) กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ
- ๒) สถาบันการศึกษา/สถาบันอิสระ
 - ๓) หน่วยงานเอกชน
 - ๔) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๒. เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก (๑) (๒)

๓. อีเมล

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของคู่ค้า (ผู้รับจ้าง/ที่ปรึกษา)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การทำงาน/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ					
๑.๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี					
๑.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่					
๑.๓) การกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่					

การทำงาน/ประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.๔) เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย					
๑.๕) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน					
๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน สะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๒.๒) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ					
๒.๓) กระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ					
๒.๔) ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย					
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่					
๓.๑) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ประชุม/ที่ทำงานมีความเหมาะสม					
๓.๒) มีความมั่นคงและปลอดภัย ระหว่างการประชุม/การปฏิบัติงาน					
๓.๓) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการประชุม/การปฏิบัติงาน					
๔) ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
๔.๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต อย่างเต็มกำลังความสามารถ					
๔.๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากการทำงาน/ประสานงาน

ด้านการบริการงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ

.....

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการประสานงาน

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

.....

ด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

**** สดข. ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ****