



บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ ศส.กสอ.(กลุ่มบริการธุรกิจสารสนเทศ) โทร. ๐ ๒๔๓๐. ๖๘๗๙ ต่อ ๑๗๐๗

ที่ อก.๐๔๑๐/ ๑๖๐๖

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน อสอ. ผ่าน รสอ. (นายดุสิต อนันตรักษ์)

ตามที่ ศส.กสอ. ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ ศส.กสอ. ขอรายงานผลการดำเนินงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กสอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) รายละเอียดตามเอกสารแนบ โดยมีสรุปสาระสำคัญที่ต้องดำเนินการเผยแพร่ต่อไป ประกอบด้วย

๑. สรุปผลสถิติการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กสอ. จากหน่วยงานบริการข้อมูลทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘

๒. สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ปี ๒๕๖๘

๒.๑ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ 4.59

๒.๒ สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ 4.82

๓. สรุปผลการร้องเรียนกรณีไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๔. สรุปผลการอุทธรณ์กรณีไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๕. สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ และศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน ศส.กสอ. จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

[ทราบ]

[Signature]

(นางสาวณัฏฐิศา เนตยสุภา)
อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

๗ พ.ย. ๒๕๖๘

[Signature]

(นายวุฒิชัย ประชาพร)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

[Signature]

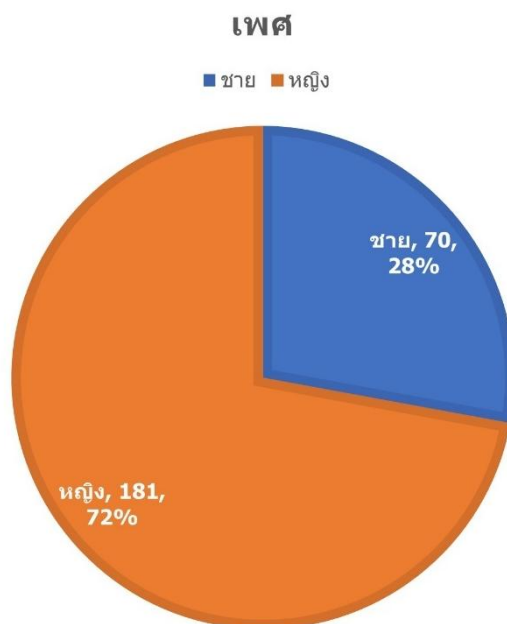
๒.๒.๑ สรุปผลความพึงพอใจจากการตอบแบบสอบถาม ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๒๕๑ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	๗๐	๒๘
หญิง	๑๘๑	๗๒
รวม	๒๕๑	๑๐๐

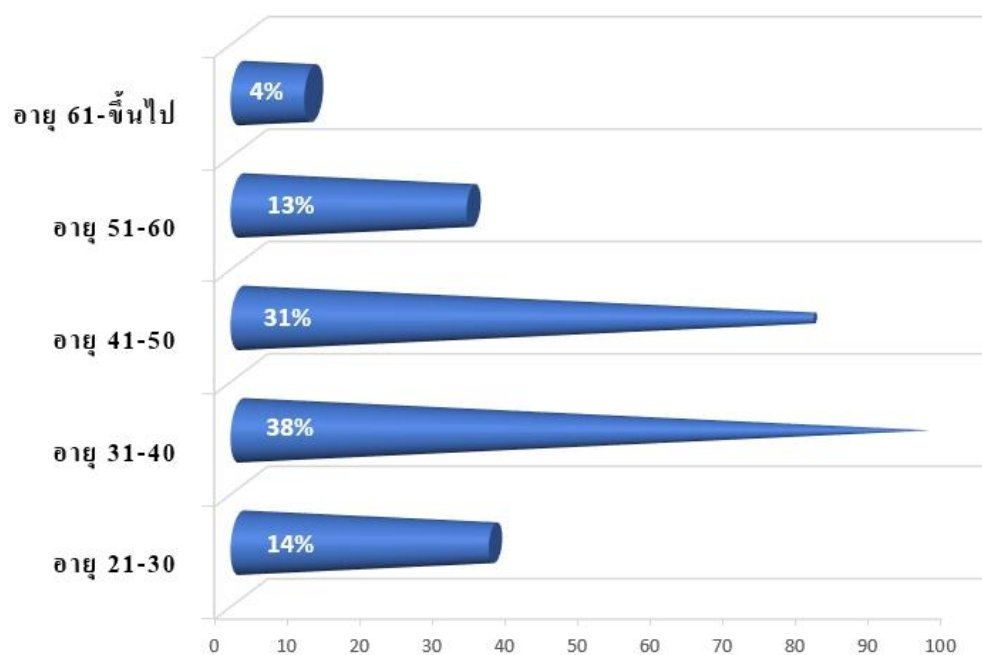


จากการสำรวจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๑ ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๗๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘

อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๒๑-๓๐	๓๕	๑๔
๓๑-๔๐	๙๕	๓๘
๔๑-๕๐	๗๙	๓๑
๕๑-๖๐	๓๒	๑๓
๖๑-ขึ้นไป	๑๐	๔
รวม	๒๕๑	๑๐๐

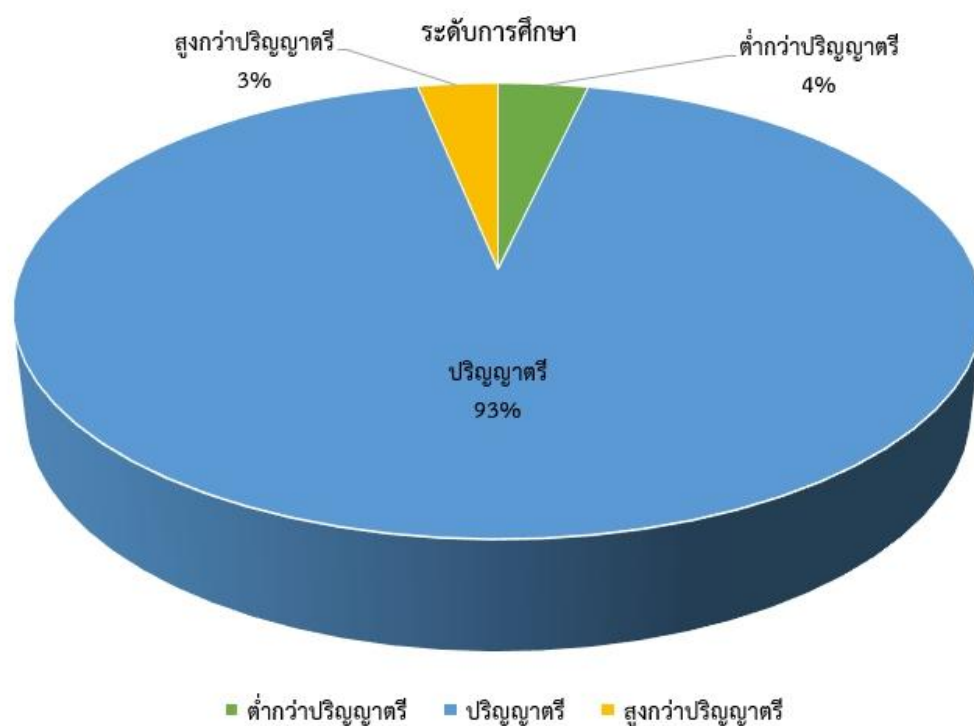
อายุ



จากการสำรวจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๑ ราย พบว่า กลุ่มอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘ รองลงมาคือกลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ส่วนกลุ่มอายุ ๒๑-๓๐ ปี มีจำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔ กลุ่มอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และกลุ่มอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔

ระดับการศึกษา

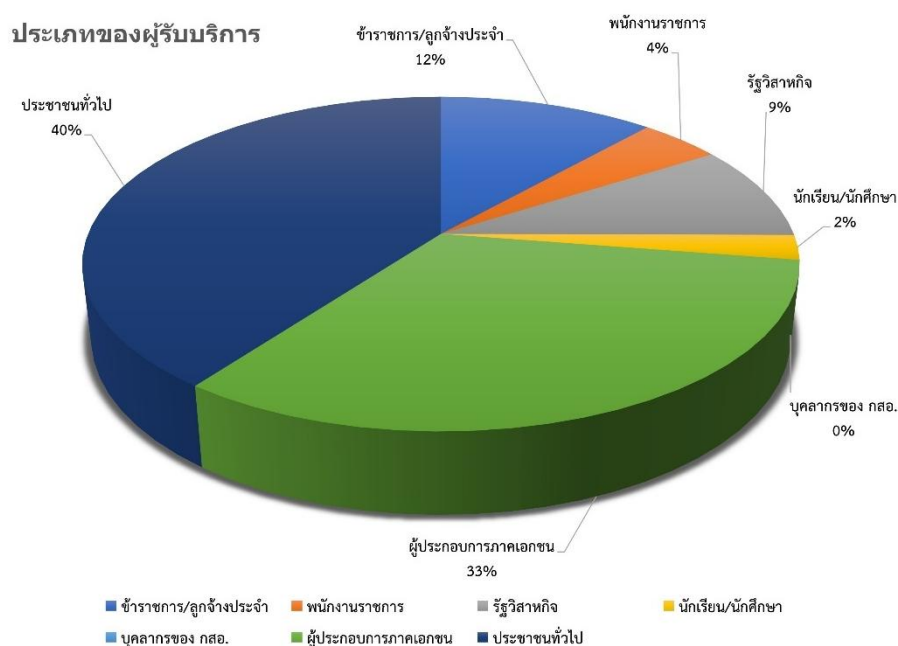
ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙	๔
ปริญญาตรี	๒๓๔	๙๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๓
รวม	๒๕๑	๑๐๐



จากการสำรวจประชาชนผู้มาติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๑ ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๒๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔ และกลุ่มที่มีการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓

อาชีพของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ	๒๙	๑๒
พนักงานราชการ	๑๑	๔
รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๙
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๒
บุคลากรของ กสอ.	๐	๐
ผู้ประกอบการภาคเอกชน	๘๒	๓๓
ประชาชนทั่วไป	๑๐๐	๔๐
รวม	๒๕๑	๑๐๐



จากการสำรวจผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น ประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๐๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาคือ ผู้ประกอบการภาคเอกชน จำนวน ๘๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และ ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ขณะที่กลุ่ม รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๒๓ ราย (ร้อยละ ๙), พนักงานราชการ ๑๑ ราย (ร้อยละ ๔), นักเรียน/นักศึกษา ๖ ราย (ร้อยละ ๒) และ บุคลากรของ กสอ. ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ ๐)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลข่าวสารที่ขอและ/หรือขอรับบริการ

ลำดับที่	ข้อมูลที่ได้รับบริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ (%)
๑.ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ (๑) - (๔) ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา			
๑	โครงสร้างและการจัดการองค์กร	๑๖๗	๖๗
๒	อำนาจหน้าที่	๑๑	๔
๓	สถานที่ติดต่อ	๔๔	๑๘
๔	กฎ มติ คณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบ นโยบาย (เฉพาะที่ จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ)	๒๙	๑๒
รวม		๒๕๑	๑๐๐
๒.ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ (๑) - (๗)			
๑	ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัย	๘	๓
๒	นโยบายหรือการตีความ	๓	๑
๓	แผนงาน โครงการ และงบประมาณ รายจ่ายประจำปี	๑๗๘	๗๑
๔	คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๗	๓
๕	มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดย กฎหมาย	๕	๒
๖	สัญญาอื่นๆ เช่น สัญญาจัดซื้อ/จัดจ้าง	๕๐	๒๐
รวม		๒๕๑	๑๐๐
๓.ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ (๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด			
๑	ประกาศเชิญชวนทั่วไป ประกาศผลผู้ชนะการจัดซื้อ จัดจ้างและสัญญาสั่งซื้อหรือสั่งจ้าง	๑๖๗	๖๗
๒	ผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือน (แบบ สขร.๑)	๖๗	๒๗
๓	เอกสารเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๐	๐
๔	มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดหาพัสดุ/การให้บริการประชาชน/ การบริหารงาน ของหน่วยงาน เป็นต้น	๑๓	๕
๕	งานวิจัยที่ใช้เงินงบประมาณ	๐	๐
๖	รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม	๔	๒
รวม		๒๕๑	๑๐๐
๔.ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๑ ตามที่ประชาชนยื่นคำขอเป็นการเฉพาะราย			
๑	หนังสือ/คู่มือ/แผ่นพับ/โปสเตอร์	๒๕๑	๑๐๐
๒	รายงานการประชุม	๐	๐
รวม		๒๕๑	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

ลำดับที่	หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย
๑	ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรู้ในการตอบ ชี้แจง และให้คำแนะนำ ความสุภาพ เป็นต้น	๒๐๔	๔๗	๐	๐	๐	๔.๘๑
๒	ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการล่าสุด	๒๐๖	๔๕	๐	๐	๐	๔.๘๒
๓	สถานที่ตั้งของศูนย์ข่าวสารที่ใช้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สะดวก เข้าไปใช้บริการง่าย มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ฯลฯ	๑๙๘	๕๓	๐	๐	๐	๔.๗๙
๔	ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ	๑๙๙	๕๒	๐	๐	๐	๔.๗๙
๕	ระบบการจัดหมวดหมู่และการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ทางเว็บไซต์ / คอมพิวเตอร์)	๒๐๘	๔๓	๐	๐	๐	๔.๘๓
๖	ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ	๒๑๕	๓๖	๐	๐	๐	๔.๘๖
ความพึงพอใจโดยรวม							๔.๘๒

โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ถ้อยเกณฑ์ ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ดีมาก
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ดี
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	น้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๓ สรุปและวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชน (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘)

๓.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (จำนวน ๒๕๑ คน) อยู่ในระดับ "ดีมาก" โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมสูงถึง ๔.๘๒ ซึ่งอยู่ในช่วง ๔.๕๑ – ๕.๐๐ (ดีมาก) ผลลัพธ์นี้แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพสูง และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างดีเยี่ยมในทุกมิติ

๓.๒ ผลการวิเคราะห์รายด้านตามเกณฑ์

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนด (๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ดีมาก) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ "ดีมาก" ทุกหัวข้อการประเมิน ดังนี้

ลำดับ ที่	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย รวม	ระดับ ความพึง พอใจ
๑	ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรู้ในการตอบ ชี้แจงและให้คำแนะนำ ความสุภาพ เป็นต้น	๔.๘๑	ดีมาก
๒	ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการล่าสุด	๔.๘๒	ดีมาก
๓	สถานที่ตั้งของศูนย์ข่าวสารที่ใช้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สะดวก เข้าไปใช้บริการง่าย มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ฯลฯ	๔.๗๙	ดีมาก
๔	ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ	๔.๗๙	ดีมาก
๕	ระบบการจัดหมวดหมู่และการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ทางเว็บไซต์ / คอมพิวเตอร์)	๔.๘๓	ดีมาก
๖	ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ	๔.๘๖	ดีมาก

๓.๓ การสังเคราะห์และข้อสรุปเชิงคุณภาพ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ในทุกมิติ โดยเฉพาะด้าน ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ๔.๘๖) และ ระบบการจัดหมวดหมู่และการสืบค้น (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความมั่นใจและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลแก่ประชาชน นอกจากนี้ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑) ยังยืนยันว่าบุคลากรมีความรู้ และให้บริการด้วยคุณภาพสูง ขณะที่ด้านสถานที่ตั้ง และระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ๔.๗๙) ยังคงอยู่ในระดับ "ดีมาก" แต่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ เล็กน้อย ซึ่งเป็นเพียงประเด็นเดียวที่ศูนย์ฯ สามารถพิจารณาปรับปรุงเชิงรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อยกระดับความพึงพอใจโดยรวมให้สมบูรณ์แบบสูงสุดได้

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

จากผลสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับ “ดีมาก” ทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนของความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และระยะเวลาการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น พร้อมทั้งรักษามาตรฐานด้านความชัดเจน อ่านง่าย และข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่อยกระดับคุณภาพการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น