



บันทึกข้อความ

รป	เลขที่	อ/ด/บ	เวลา
3	6479	12/11/62	15.04

ปลัดกระทรวงพาณิชย์
เลขรับที่ 9153
วันที่ 13 พย 62 10.47

ส่วนราชการ กองกลาง กลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๗ ๖๒๙๕

ที่ พณ ๐๒๐๑ / ๑๔๔๖ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการฯ ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน
ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ปลัดกระทรวงพาณิชย์

ตามที่ ปลัดกระทรวงพาณิชย์มอบหมายให้ กองกลาง รับผิดชอบแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ต่อไป นั้น

กองกลาง ขอเรียนว่าได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังกล่าวในช่วงเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๒ และประมวลผลข้อมูลการสำรวจ โดยแยกตามภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจที่ ๑ ด้านการจัดทำยุทธศาสตร์และขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์กระทรวง ภารกิจที่ ๒ ด้านการสนับสนุนทรัพยากรให้หน่วยงานในกระทรวง และพัฒนาคนของกระทรวง ภารกิจที่ ๓ งานบริการข้อมูลข่าวสารสนเทศด้านการพาณิชย์ และกองบริหารการพาณิชย์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ ในภารกิจที่ ๔ ด้านงานขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับภูมิภาค (เอกสารแนบ ๑) สรุปผลสำรวจได้ ดังนี้

๑. ภารกิจที่ ๑ - ภารกิจที่ ๓ : มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑,๖๐๘ คน

๑.๑ กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๑,๐๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๖๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗

๑.๒ สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและบุคลากรในสังกัดกระทรวง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ หน่วยงานเอกชน นิสิตนักศึกษา และประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

๑.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานใน สป. เฉลี่ยโดยรวม ร้อยละ ๘๑.๘๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับ "พึงพอใจมาก" ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๖๐ รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๘๑.๖๐ และด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๖๐ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มที่มารับบริการพบว่า

- กลุ่มผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ฯ ร้อยละ ๘๓.๐๐
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ ฯ ร้อยละ ๗๙.๖๐

ในส่วนความไม่พึงพอใจโดยรวมพบเพียง ร้อยละ ๑ ซึ่งอยู่ในระดับ "ต่ำ"

ภารกิจที่ ๔...

ความเห็น/คำสั่ง

น.น.
- น.น. เวชชช.
- น.น. เวชชช.
- น.น. เวชชช.
- น.น. เวชชช.

๑๖๕๐๑

(นายบุญฤทธิ์ กัลยาณมิตร)
ปลัดกระทรวงพาณิชย์

๑ มอช.บข.

(นางสาวสายชล วรธงไชย)
ผู้อำนวยการกองกลาง
๑ ๘ พย. ๒๕๖๒

แจ้งเวียนหน่วยงานใน สป. แล้ว

๒. ภารกิจที่ ๔ : ด้านงานขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับภูมิภาค จากสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center) สำนักงานพาณิชย์จังหวัด รวมทั้งประเทศ (เอกสารแนบ ๒) ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๓,๐๓๙ ราย

๒.๑ สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คืองานบริการทะเบียนธุรกิจ ทรัพย์สินทางปัญญา, φόมรับรองสินค้า ร้อยละ ๗๑ รองลงมา งานราคาสินค้า ค่าครองชีพดูแลผู้บริโภค ร้อยละ ๑๑ ข้อมูลเศรษฐกิจการค้า การตลาด ดัชนีราคา ร้อยละ ๙ ตามลำดับ

๒.๒ สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ มากที่สุด คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๖๐ รองลงมา หน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ ๑๗ อื่น ๆ ร้อยละ ๑๑ ตามลำดับ

๒.๓ ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เฉลี่ยโดยรวมทั้งประเทศ ร้อยละ ๙๕ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๕ และมีความพึงพอใจในกระบวนการบริการขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุมมากที่สุด ร้อยละ ๙๖

๓. ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จากผลสำรวจพบว่า กว่าร้อยละ ๙๐ ยินดีให้ความร่วมมือฯ และใช้บริการที่หน่วยงานเดิม ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ร้อยละ ๘๕) จึงถือได้ว่าผู้รับบริการฯ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ใน สป.

๔. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ที่สำคัญ

๔.๑ สป. ควรเป็นเจ้าภาพหลัก ในการรับผิดชอบดำเนินการและช่วยหาแนวทางให้หน่วยงานใน พณ. บูรณาการและปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ใช่แต่ละกรม ต่างคนต่างทำคนละแบบ เช่น การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ยุทธศาสตร์ชาติ การพัฒนาบุคลากร ที่เป็นเรื่องกลางๆ ของทั้งกระทรวง ระบบอีเมล ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การทำเว็บไซต์

๔.๒ ควรพัฒนาระบบ email ให้มี interface ใช้งานง่ายขึ้น และบังคับให้ทุกคน/กอง ใช้

๔.๓ ควรพัฒนาระบบการเก็บข้อมูล ให้มี drive กลางที่เข้าได้สำหรับทุกคน restrict access ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกอง

๔.๔ ควรมีกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชันที่เป็นรูปธรรมให้มาก ๆ ยิ่งขึ้น เช่น จัดกิจกรรมปฏิญาณตนต่อหน้าพระรูป โดยมีเป้าหมายให้ผู้บริหารและบุคลากรของกระทรวงพาณิชย์ทุกคน ต้องผ่านการปฏิญาณทุกคน

๕. จุดเด่น ชื่นชม ประทับใจ

๕.๑ การบริการให้ข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานในสังกัด ส่งผลให้การปฏิบัติงานเชื่อมโยงต่อยอดกันได้เป็นอย่างดี

๕.๒ ความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ / มีการใช้ระบบออนไลน์มากขึ้น ทำให้สะดวก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนกองกลางแจ้งเวียนให้หน่วยงานใน สำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวสายชล วรธงไชย)

ผู้อำนวยการกองกลาง

ประธานคณะทำงานพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ หมวด ๓

(นายสุชาติ สินรัตน์)
รองปลัดกระทรวงพาณิชย์

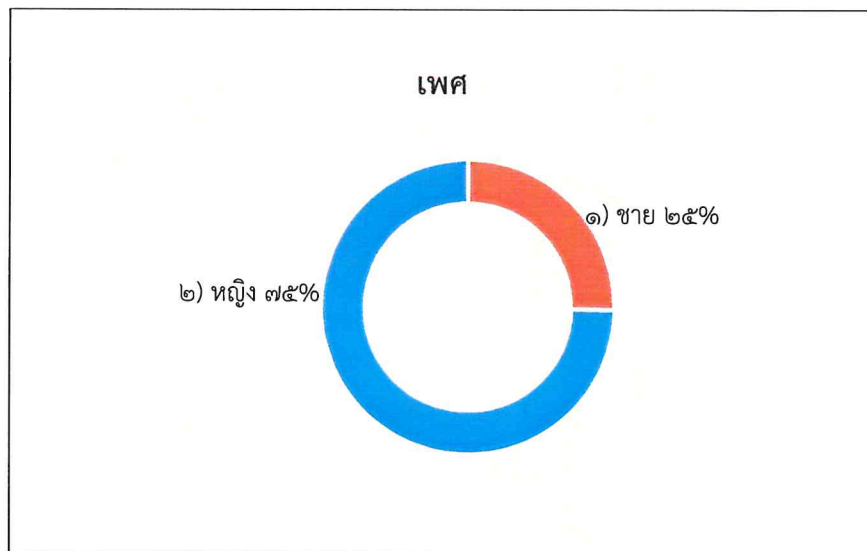
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการ
ของหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ภารกิจที่ ๑ - ๓) สรุปผล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

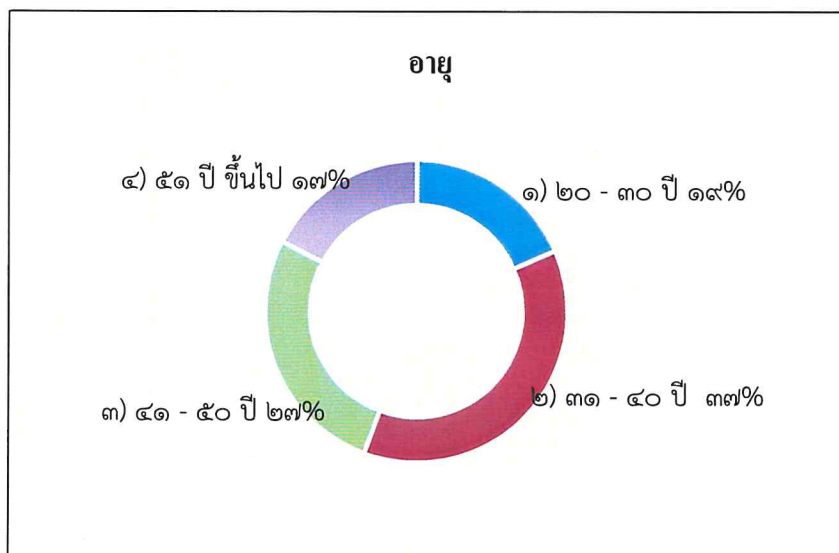
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๑,๖๐๘ คน

- ๑) เพศ : เพศชาย จำนวน ๔๐๗ คน (๒๕ %) เพศหญิง จำนวน ๑,๒๐๑ คน (๗๕ %), รายละเอียดปรากฏ
ตามภาพที่ ๑.๑



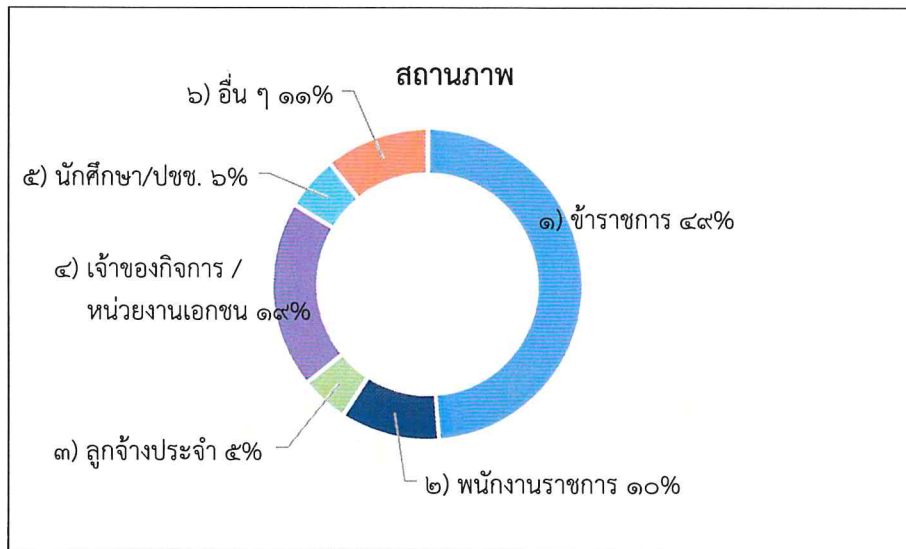
ภาพที่ ๑.๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามเพศ

- ๒) อายุ (๑) ๒๐ - ๓๐ ปี ๒๙๗ คน (๒) ๓๑ - ๔๐ ปี ๕๙๗ คน (๓) ๔๑ - ๕๐ ปี ๔๓๔ คน
และ (๔) ช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป ๒๘๐ คน รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ ๑.๒



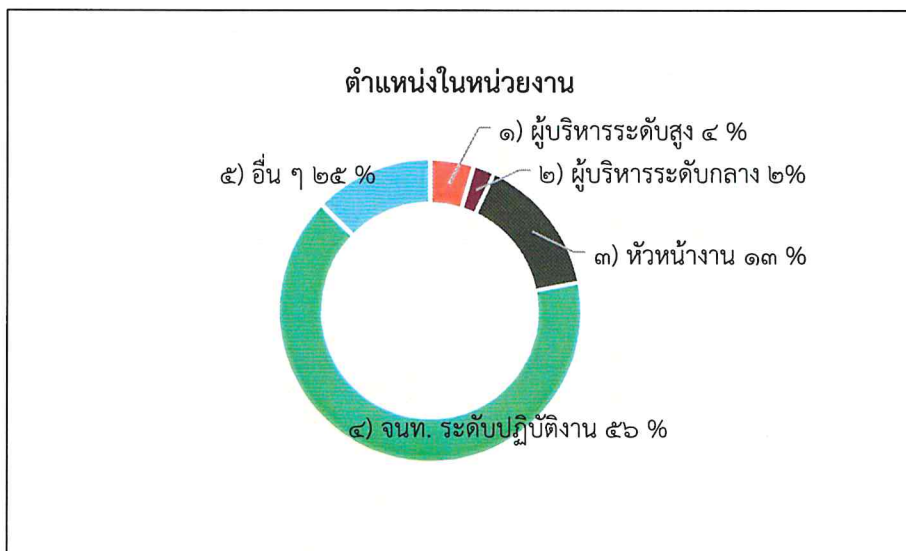
ภาพที่ ๑.๒ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามอายุ

- ๓) สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย (๑) ข้าราชการ ๗๘๕ คน (๒) พนักงานราชการ ๑๖๖ คน (๓) ลูกจ้างประจำ ๘๐ คน (๔) เจ้าของกิจการ / หน่วยงานเอกชน ๓๑๓ (๕) นักศึกษา/ ประชาชน ๙๐ คน และ (๖) อื่น ๆ ๑๗๔ คน รายละเอียดปรากฏตามภาพ ที่ ๑.๓



ภาพที่ ๑.๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามสถานภาพ

- ๔) ตำแหน่งงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย ๑) ผู้บริหารระดับสูง ๖๔ คน ๒) ผู้บริหารระดับกลาง ๓๑ คน ๓) หัวหน้างาน ๒๐๗ คน ๔) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ๘๘๘ คน และ ๕) อื่น ๆ ๔๐๘ คน รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ ๑.๔



ภาพที่ ๑.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามตำแหน่งในหน่วยงาน

- ๕) กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการจำนวน ๑,๐๐๖ คน (๖๓ %) และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน ๖๐๒ คน (๓๗ %) รายละเอียดปรากฏตามภาพ ที่ ๑.๕

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยในการแบ่งชั้นความพึงพอใจ (เกณฑ์วัดตามระบบ Likert Scales) ดังนี้

ระดับ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
พึงพอใจมากที่สุด	๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐
พึงพอใจมาก	๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐
พึงพอใจ	๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐
ไม่พึงพอใจ	๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐
ไม่พึงพอใจมากที่สุด	๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ร้อยละ ๘๑.๘๐ มีความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมาก”

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๘๑.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๘๑.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) และด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓) ตามลำดับ ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการในด้านต่าง ๆ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบกับปีที่ผ่านมา (๒๕๖๑)
๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	๘๐.๖๐	๔.๐๓	+ ๐.๒๓
๑.๑ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๔๐	๔.๐๒	+ ๐.๒๑
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลา	๘๐.๔๐	๔.๐๒	+ ๐.๒๓
๑.๓ การให้บริการมีความรวดเร็ว และสะดวก	๘๐.๘๐	๔.๐๔	+ ๐.๒๕
๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๒.๖๐	๔.๑๓	+ ๐.๒๕
๒.๑ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	๘๒.๒๐	๔.๑๑	+ ๐.๒๖
๒.๒ มีความรู้ความกระตือรือร้น และมีจิตในการบริการที่ดี (Service Mind)	๘๒.๐๐	๔.๑๐	+ ๐.๒๔
๒.๓ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ	๘๓.๔๐	๔.๑๗	+ ๐.๒๔
๓) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๘๐	๓.๙๙	+ ๐.๒๐
๓.๑ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	๘๐.๖๐	๔.๐๓	+ ๐.๒๓
๓.๒ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๘.๖๐	๓.๙๓	+ ๐.๒๑
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๘๐.๖๐	๔.๐๓	+ ๐.๑๙
๔) ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๘๑.๖๐	๔.๐๘	+ ๐.๒๔
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๑.๔๐	๔.๐๗	+ ๐.๒๔
๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมของหน่วยงาน	๘๑.๘๐	๔.๐๙	+ ๐.๒๕

๑) **ผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยรวมร้อยละ ๘๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕) มีความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๘๒.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔) และด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๘๑.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลความไม่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด รวม ๑.๐๐ % ถือว่าอยู่ในระดับ “ต่ำ”

๒) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยรวมร้อยละ ๗๙.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘) มีความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๑ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๗๙.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘) และด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๗๙ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลความไม่พึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุด รวม ๐.๘๔ % ถือว่าอยู่ในระดับ “ต่ำ”
ปรากฏดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ในภาพรวม)

ประเด็น / หัวข้อ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	๘๑.๔๐	๔.๐๗	๗๙.๐๐	๓.๙๕
๑.๑ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการฯ	๘๔.๔๐	๔.๐๗	๗๘.๘๐	๓.๙๔
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้	๘๑.๖๐	๔.๐๘	๗๘.๖๐	๓.๙๓
๑.๓ การให้บริการมีความรวดเร็ว และสะดวก	๘๑.๔๐	๔.๐๗	๗๙.๘๐	๓.๙๙
๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๖.๖๐	๔.๑๘	๘๑.๐๐	๔.๐๕
๒.๑ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	๘๓.๔๐	๔.๑๗	๘๐.๒๐	๔.๐๑
๒.๒ มีความรู้ความกระตือรือร้น และมีจิตในการบริการที่ดี (Service Mind)	๘๓.๒๐	๔.๑๖	๘๐.๒๐	๔.๐๑
๒.๓ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ	๘๔.๐๐	๔.๒๐	๘๒.๖๐	๔.๑๓
๓) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	๘๑.๐๐	๔.๐๕	๗๘.๒๐	๓.๙๑
๓.๑ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	๘๑.๔๐	๔.๐๗	๗๙.๔๐	๓.๙๗
๓.๒ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๖๐	๓.๙๘	๗๖.๘๐	๓.๘๔
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๘๑.๔๐	๔.๐๙	๗๘.๔๐	๓.๙๒
๔) ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๘๒.๘๐	๔.๑๔	๗๙.๖๐	๓.๙๘
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๒.๖๐	๔.๑๓	๗๙.๖๐	๓.๙๘
๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมของหน่วยงาน	๘๓.๐๐	๔.๑๕	๗๙.๖๐	๓.๙๘

๓. ภารกิจที่ ๑ : การจัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กระทรวงพาณิชย์

๓.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการจัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กระทรวงพาณิชย์ : กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)

๑) **ผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในด้านนโยบาย ยุทธศาสตร์กระทรวง ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน โดยรวมร้อยละ ๘๐.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙) รองลงมาการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดที่สอดคล้อง เชื่อมโยง ร้อยละ ๘๑.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) และการจัดทำโครงการ/งบประมาณ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร ร้อยละ ๘๐.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓) ตามลำดับ

๒) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีความพึงพอใจในด้านนโยบาย ยุทธศาสตร์กระทรวง โดยรวมร้อยละ ๗๗.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ ต่อการกำหนดการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ชัดเจนมากที่สุด ร้อยละ ๗๘.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔) รองลงมาการกำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดที่สอดคล้องเชื่อมโยงกัน ร้อยละ ๗๘.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๐) และ ไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ ๗๗.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘) ตามลำดับ
ปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในด้านนโยบาย ยุทธศาสตร์กระทรวงพาณิชย์ ของกองยุทธศาสตร์ และแผนงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น / หัวข้อ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑. นโยบาย ยุทธศาสตร์กระทรวง	๘๐.๖๐	๔.๐๓	๗๗.๖๐	๓.๘๘
- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ชัดเจน	๘๑.๘๐	๔.๐๙	๗๘.๘๐	๓.๙๔
- มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดที่สอดคล้องกัน	๘๑.๖๐	๔.๐๘	๗๘.๐๐	๓.๙๐
- การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติมีแนวทางชัดเจน	๗๙.๒๐	๓.๙๖	๗๖.๘๐	๓.๘๔
- ไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๗๙.๖๐	๓.๙๘	๗๗.๖๐	๓.๘๘
- มีการจัดทำโครงการ/งบประมาณ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร	๘๐.๖๐	๔.๐๓	๗๗.๐๐	๓.๘๕
๒. การสื่อสาร ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	๗๙.๔๐	๓.๙๗	๗๖.๖๐	๓.๘๓
- เอกสาร/สื่อที่ใช้	๗๙.๒๐	๓.๙๖	๗๖.๒๐	๓.๘๑
- เทคนิค รูปแบบ วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย	๗๙.๐๐	๓.๙๕	๗๖.๔๐	๓.๘๒
- ช่องทางที่สะดวก เข้าถึงง่าย	๗๙.๒๐	๓.๙๖	๗๖.๔๐	๓.๘๒
- ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๘๐.๒๐	๔.๐๑	๗๗.๐๐	๓.๘๕
๓. การขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์	๗๙.๔๐	๓.๙๗	๗๖.๒๐	๓.๘๑
- ความร่วมมือ/มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๗๘.๘๐	๓.๙๔	๗๖.๒๐	๓.๘๑
- มีการกำกับ ติดตาม การดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง	๗๘.๖๐	๓.๙๓	๗๖.๘๐	๓.๘๔
- มีการรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้าที่สำคัญเสนอผู้บริหารฯ	๗๙.๘๐	๓.๙๙	๗๖.๘๐	๓.๘๔
- มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและเสนอให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง	๘๐.๒๐	๔.๐๑	๗๕.๐๐	๓.๗๕

๓.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ จัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กระทรวง ของกองตรวจราชการ (กตร.)

๑) **ผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจต่อการจัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กระทรวง ของกองตรวจ ราชการ โดยรวมร้อยละ ๘๑.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจบุคลากรให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพและเป็นมิตร มากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑) รองลงมา คือ การกำกับ ติดตาม การดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ ร้อยละ ๘๑.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) และสามารถ ขับเคลื่อน ที่ทำให้เห็นถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ร้อยละ ๘๑.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖) ตามลำดับ

๒) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีความพึงพอใจต่อการจัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กระทรวง ของกอง ตรวจราชการ โดยรวมร้อยละ ๗๗.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๙) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีความพึงพอใจ การรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้าที่สำคัญ มากที่สุด ร้อยละ ๗๙ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพและเป็นมิตร ร้อยละ ๗๘.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔) และสามารถ ขับเคลื่อนที่ทำให้เห็นถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ร้อยละ ๗๗.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖) ตามลำดับ
ปรากฏดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดทำและขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์กระทรวง ของกองตรวจราชการ

หัวข้อ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ ของกองตรวจราชการ	๘๑.๖๐	๔.๐๘	๗๗.๘๐	๓.๘๙
บุคลากรให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ และเป็นมิตร	๘๒.๒๐	๔.๑๑	๗๘.๘๐	๓.๙๔
การกำกับ ติดตาม การดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์	๘๑.๖๐	๔.๐๘	๗๖.๘๐	๓.๘๔
การรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้าที่สำคัญ	๘๑.๐๐	๔.๐๕	๗๙.๐๐	๓.๙๕
สามารถขับเคลื่อน ที่ทำให้เห็นถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงที่เห็นผล ที่เป็นรูปธรรม	๘๑.๒๐	๔.๐๖	๗๗.๒๐	๓.๘๖

๔. ภารกิจที่ ๒ : ด้านการสนับสนุนทรัพยากรให้หน่วยงานในกระทรวงและพัฒนาคนของกระทรวง

- ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการสนับสนุนทรัพยากรให้หน่วยงานในกระทรวงและพัฒนาคนของกระทรวง

๑) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านการสนับสนุนทรัพยากรให้หน่วยงานในกระทรวงและพัฒนาคนของกระทรวงพหุวิชาชีพ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือด้านกฎหมาย มากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑) รองลงมา งานประชาสัมพันธ์ การต่อต้านการทุจริตฯ ร้อยละ ๘๒.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔) และ งานพัฒนาองค์กรและการจัดทำคำรับรองฯ ร้อยละ ๘๒.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการสนับสนุนทรัพยากรให้หน่วยงานในกระทรวงและพัฒนาคนของกระทรวง

งานบริการ/ หน่วยงาน	ประเด็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ				รวมทุกประเด็น	
	บุคลากรมืออาชีพ/เป็นมิตร	ขั้นตอน/กระบวนการ/ กระชับ	การบริการ สะดวก/รวดเร็ว	ประโยชน์/บรรลุผลสำเร็จ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑. งานพัฒนาองค์กรและการจัดทำคำรับรองฯ : กพร.	๔.๐๒	๓.๙๖	๔.๐๔	๔.๐๘	๘๒.๔๐	๔.๑๒
๒. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : ศทส.	๓.๙๕	๓.๙๔	๓.๙๖	๓.๙๘	๗๙.๖๐	๓.๙๘
๓. การเบิกจ่ายเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง : กบค.	๓.๙๒	๓.๘๘	๓.๙๐	๓.๙๖	๗๘.๘๐	๓.๙๔
๔. การพัฒนาบุคลากร : สจบ	๓.๙๗	๓.๙๔	๓.๙๗	๓.๙๕	๘๐.๐๐	๔.๐๐
๕. งานการเจ้าหน้าที่ : กบย.	๓.๙๙	๓.๙๔	๓.๙๔	๓.๙๖	๗๙.๔๐	๓.๙๗
๖. งานสารบรรณกลาง : กก.	๓.๖๘	๓.๖๘	๓.๖๗	๓.๗๓	๗๔.๐๐	๓.๗๐
๗. งานประชาสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียนฯ : กก.	๓.๖๘	๓.๗๒	๓.๖๙	๓.๗๐	๗๓.๘๐	๓.๖๙
๘. งานประชาสัมพันธ์ การต่อต้านการทุจริตฯ : ศปท.	๔.๒๑	๔.๑๑	๔.๑๔	๔.๑๕	๘๒.๘๐	๔.๑๔
๙. งานให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในฯ : กตย.	๓.๙๘	๓.๙๐	๓.๙๖	๓.๙๘	๘๐.๐๐	๔.๐๐
๑๐. งานให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือด้านกฎหมาย : กย.	๔.๓๓	๔.๒๐	๔.๑๘	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๔.๓๑

๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อภารกิจด้านการสนับสนุนทรัพยากรให้หน่วยงานในกระทรวงและพัฒนาคนของกระทรวง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ งานประชาสัมพันธ์ การต่อต้านการทุจริตฯ มากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘) รองลงมา งานให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือด้านกฎหมาย ร้อยละ ๘๑.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙) และการเบิกจ่ายเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ ๗๘.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง ที่ ๖

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อภารกิจด้านการสนับสนุนทรัพยากร
ให้หน่วยงานในกระทรวงและพัฒนาคณะของกระทรวง

งานบริการ/ หน่วยงาน	ประเด็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวมทุกประเด็น	
	บุคลากร มีอาชีพ/ เป็นมิตร	ขั้นตอน/ กระบวนการ สั้น /กระชับ	การบริการ สะดวก/ รวดเร็ว	ประโยชน์/ บรรลุผล สำเร็จ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑. งานพัฒนาองค์กรและการจัดทำคำรับรองฯ : กพร.	๓.๘๓	๓.๙๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๗๔.๐๐	๓.๗๐
๒. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : ศทส.	๓.๙๐	๓.๘๔	๓.๘๑	๓.๘๗	๗๕.๔๐	๓.๗๗
๓. การเบิกจ่ายเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง : กบค.	๓.๗๐	๓.๗๐	๓.๖๗	๓.๗๔	๗๘.๘๐	๓.๙๔
๔. การพัฒนาบุคลากร : สจบ	๓.๙๒	๓.๘๖	๓.๙๐	๓.๘๖	๗๗.๘๐	๓.๘๙
๕. งานการเจ้าหน้าที่ : กบบ.	๓.๗๘	๓.๗๒	๓.๗๒	๓.๘๐	๗๕.๘๐	๓.๗๙
๖. งานสารบรรณกลาง : กก.	๓.๗๕	๓.๗๕	๓.๗๑	๓.๗๕	๗๕.๖๐	๓.๗๘
๗. งานประชาสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียนฯ : กก.	๓.๙๒	๓.๘๑	๓.๘๔	๓.๘๖	๗๗.๒๐	๓.๘๖
๘. งานประชาสัมพันธ์ การต่อต้านการทุจริตฯ : ศปท.	๔.๒๗	๔.๑๘	๔.๑๘	๔.๐๗	๘๓.๖๐	๔.๑๘
๙. งานให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายใน : กตน.	๓.๘๘	๓.๘๓	๓.๘๘	๓.๘๖	๗๗.๖๐	๓.๘๘
๑๐. งานให้คำปรึกษา/ตอบข้อหารือด้านกฎหมาย : กม.	๔.๑๓	๔.๐๔	๔.๐๙	๔.๐๐	๘๑.๘๐	๔.๐๙

๕. ภารกิจที่ ๓ : งานบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการพาณิชย์

● ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการในภารกิจที่ ๓ :
งานบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการพาณิชย์

๑) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการในภารกิจที่ ๓ : งานบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการพาณิชย์ โดยรวม ในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ข้อมูลสถิติการค้าระหว่าง ประเทศของไทย และ งานบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าการตลาดมากที่สุด โดยมีผลการประเมินเท่ากัน ร้อยละ ๗๘.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๐) และรองลงมาเป็นระบบเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ ร้อยละ ๗๗.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗) ตามลำดับ

๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่องานบริการในภารกิจที่ ๓ : งานบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการพาณิชย์โดยรวม ในระดับ “พึงพอใจมาก” เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระบบเว็บไซต์ กระทรวงพาณิชย์ และงานบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าการตลาดมากที่สุด โดยมีผลการประเมินเท่ากัน ร้อยละ ๗๔.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔) และรองลงมา ข้อมูลสถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย ร้อยละ ๗๔.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๒) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการ ในภารกิจที่ ๓ : งานบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการพาณิชย์

หัวข้อ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑. ข้อมูลสถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ				
- บุคลากรให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ และเป็นมิตร	๗๘.๐๐	๓.๙๐	๗๔.๖๐	๓.๗๓
- มีขั้นตอนการให้บริการข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว	๗๗.๘๐	๓.๘๙	๗๔.๔๐	๓.๗๒
- ช่องทางการให้บริการที่สะดวก เข้าถึงง่าย	๗๗.๘๐	๓.๘๙	๗๔.๐๐	๓.๗๐
- ข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วน	๗๗.๘๐	๓.๘๙	๗๓.๔๐	๓.๖๗
- ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่ใช้งานได้ง่าย เข้าใจง่าย ตรงตามความต้องการ	๗๖.๔๐	๓.๘๒	๗๔.๐๐	๓.๗๐
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉพาะงานด้านนี้)	๗๘.๐๐	๓.๙๐	๗๔.๔๐	๓.๗๒
๒. ระบบเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ (http://www.moc.go.th/)				
- รูปแบบการแสดงผลบนเว็บไซต์มีความสวยงาม น่าสนใจ ทันสมัย	๗๘.๒๐	๓.๙๑	๗๕.๐๐	๓.๗๕
- รูปแบบของเว็บไซต์ง่ายต่อการสืบค้น/ ใช้งาน	๗๖.๘๐	๓.๘๔	๗๓.๔๐	๓.๖๗
- ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความถูกต้องครอบคลุม ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	๗๗.๐๐	๓.๘๕	๗๓.๔๐	๓.๖๗
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉพาะงานด้านนี้)	๗๗.๔๐	๓.๘๗	๗๔.๘๐	๓.๗๔
๓. งานบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า การตลาด ของ กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค				
- บุคลากรให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ และเป็นมิตร	๗๗.๔๐	๓.๘๗	๗๕.๖๐	๓.๗๘
- มีขั้นตอนการให้บริการข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว	๗๗.๐๐	๓.๘๕	๗๔.๒๐	๓.๗๑
- ช่องทางการให้บริการที่สะดวก เข้าถึงง่าย	๗๘.๔๐	๓.๙๒	๗๔.๐๐	๓.๗๐
- ข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วน	๗๗.๘๐	๓.๘๙	๗๓.๘๐	๓.๖๙
- ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่ใช้งานได้ง่าย เข้าใจง่าย ตรงตามความต้องการ	๗๗.๔๐	๓.๘๗	๗๔.๖๐	๓.๗๓
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉพาะงานด้านนี้)	๗๘.๐๐	๓.๙๐	๗๔.๘๐	๓.๗๔

๖. ภารกิจที่ ๔ : งานขับเคลื่อนเศรษฐกิจภูมิภาค

จากสรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center) สำนักงานพาณิชย์จังหวัด รวมทั้งประเทศ จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๓,๐๓๙ ราย (ข้อมูลการรายงานจาก : กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค ในเอกสารแนบ) โดยสรุป ดังนี้

๖.๑ สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ งานบริการทะเบียนธุรกิจทรัพย์สินทางปัญญา, φόρมรับรองสินค้า ร้อยละ ๗๑ รองลงมา งานราคาสินค้า ค่าครองชีพ ดูแลผู้บริโภค ร้อยละ ๑๑ ข้อมูลเศรษฐกิจการค้า การตลาด ดัชนีราคา ร้อยละ ๙ กิจกรรมส่งเสริมตลาด พัฒนาผู้ประกอบการ ร้อยละ ๘ และข่าวสารประชาสัมพันธ์ จัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๖.๒ สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ มากที่สุด คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๖๐ รองลงมา หน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ ๑๗ อื่น ๆ ร้อยละ ๑๑ หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ ๕ เกษตรกรรม ร้อยละ ๔ และภาคการศึกษา ร้อยละ ๓ ตามลำดับ
รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ ๖.๑

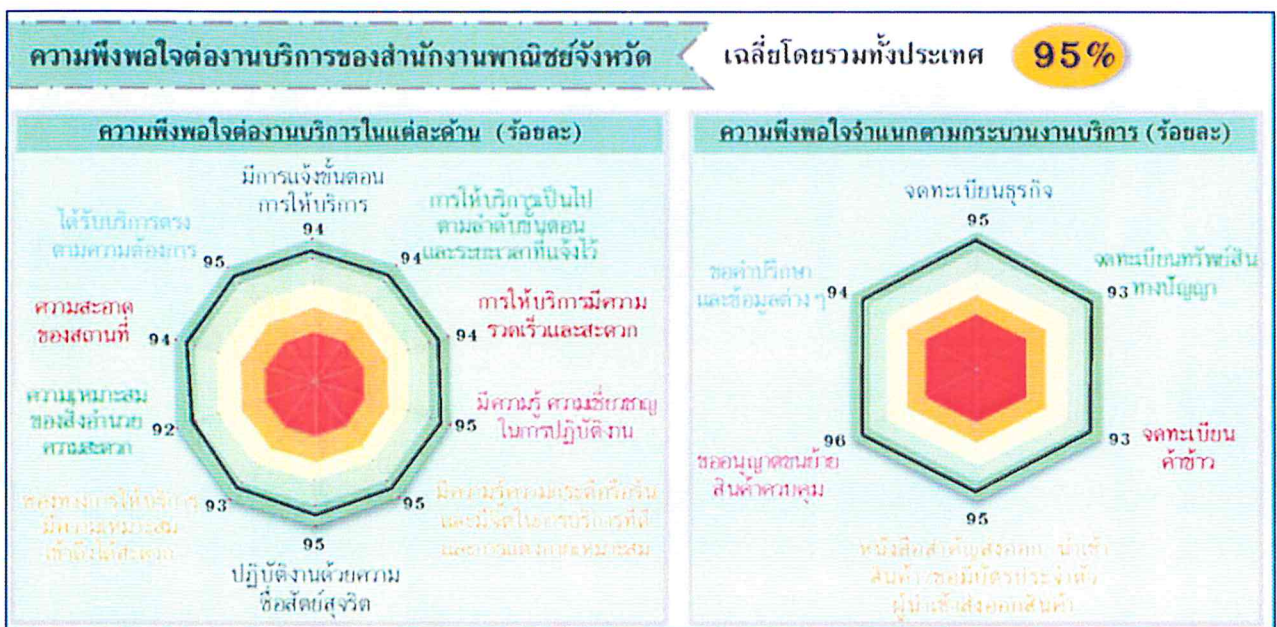


ภาพที่ ๖.๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๖.๓ ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เฉลี่ยโดยรวมทั้งประเทศ ร้อยละ ๙๕ จำแนกตามงานบริการในแต่ละด้าน และกระบวนการ ที่ให้บริการ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้าน : จากผลสำรวจผู้รับบริการฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๕ (มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน, มีความกระตือรือร้น มีจิตใจในการบริการที่ดี และแต่งกายเหมาะสม, ปฏิบัติงานด้วยด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และได้รับบริการตรงความต้องการ) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๙๔ (มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการ, การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้, การให้บริการมีความรวดเร็วและสะดวก และความสะอาดของสถานที่) ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ ๙๓ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒ ตามลำดับ

๒) ความพึงพอใจจำแนกตามกระบวนการบริการ จากผลสำรวจผู้รับบริการฯ มีความพึงพอใจในกระบวนการบริการขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุมมากที่สุด ร้อยละ ๙๖ รองลงมางานจดทะเบียนธุรกิจ หนังสือสำคัญส่งออกนำเข้าสินค้า/ ขอมิเตอร์ประจำตัวผู้นำเข้าส่งออกสินค้า ร้อยละ ๙๕ และงานขอคำปรึกษาและข้อมูลต่าง ๆ ร้อยละ ๙๔ งานจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และจดทะเบียนค้าข้าว ร้อยละ ๙๓ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ ๖.๒



ภาพที่ ๖.๒ แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ

๗. การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงานสำนักงาน ปลัดกระทรวงพาณิชย์

จากการสำรวจความคิดเห็นในการให้ความร่วมมือ การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และการใช้บริการของหน่วยงาน โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณา ร้อยละจำนวนผู้ประเมินที่ยินดีให้ความร่วมมือ เข้าร่วมกิจกรรม และใช้บริการที่หน่วยงานเดิมต้องมากกว่า ร้อยละ ๘๕ % จึงจะถือว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันกับหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จากผลการสำรวจพบว่า มากกว่าร้อยละ ๙๐ มีความยินดีให้ความร่วมมือร่วมกิจกรรม และใช้บริการที่หน่วยงานเดิม ดังนี้

๗.๑ ผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๖.๔๒ มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงาน หากมีหน่วยงานอื่นที่สามารถให้บริการในลักษณะเดียวกัน ก็ยืนยันที่จะใช้บริการที่หน่วยงานเดิม ร้อยละ ๙๓.๕๑

๗.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ ๙๗.๐๑ มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงาน หากมีหน่วยงานอื่นที่สามารถให้บริการในลักษณะเดียวกัน ก็ยืนยันที่จะใช้บริการที่หน่วยงานเดิม ร้อยละ ๙๑.๑๐ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๘

ความพึงพอใจและ ความผูกพัน	ผู้รับบริการ (ร้อยละ)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ)
๑. ท่านพร้อมจะให้ความร่วมมือหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับหน่วยงานหรือไม่		
ยินดี	๙๖.๔๒	๙๗.๐๑
ไม่ยินดี	๓.๕๘	๒.๙๙
๒. หากมีหน่วยงานอื่นที่สามารถให้บริการลักษณะเดียวกัน ท่านจะเลือกไปใช้บริการหน่วยงานนั้นหรือไม่		
ใช้บริการที่หน่วยงานเดิม	๙๓.๕๑	๙๑.๑
ใช้บริการที่หน่วยงานอื่น	๖.๔๙	๘.๙

ตารางที่ ๘ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘. จุดเด่นที่ประทับใจในการให้บริการ



จุดเด่น : ชื่นชม ประทับใจ

<p>● ด้านการให้บริการ</p>	<p>๑. จนท.มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>๒. บุคลากรส่วนใหญ่มีการบริการและประสานงานได้ดีมาก</p> <p>๓. มีความสุภาพและเป็นมิตร มี Service mind</p> <p>๔. มีการประสานงานที่ดี ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว</p> <p>๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ใส่ใจ ข้อมูลเข้าใจง่าย สามารถนำข้อมูลที่มีประโยชน์ปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้</p> <p>๖. บริการดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ และมีน้ำใจ</p> <p>๗. เรื่องต่อต้านการคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ดีมาก ของกระทรวงพาณิชย์ ขอให้ดำเนินต่อไป</p> <p>๘. ติดตามงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๙. ขั้นตอนการขอรับบริการชัดเจน และเจ้าหน้าที่ยินดีให้คำแนะนำทุกขั้นตอน เข้าใจง่าย</p> <p>๑๐. มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ ทำงานด้วยใจ สุภาพอ่อนน้อม</p> <p>๑๑. มีความเชี่ยวชาญ ไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใส</p> <p>๑๒. ประทับใจการปฏิบัติงานของ กองกลาง กองบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ทั้งดูแลและให้บริการ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ มากมาย พร้อมทั้งสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี</p> <p>๑๓. การตอบคำถามด้านกฎหมายที่ให้คำปรึกษาได้ชัดเจน</p> <p>๑๔. เจ้าหน้าที่ใส่ใจผู้รับบริการดี (กองบริหารทรัพยากรบุคคล)</p> <p>๑๕. ประทับใจเจ้าหน้าที่สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ ทุกครั้งที่ได้รับการอบรม เพราะ จนท. ให้ความเป็นกันเอง เป็นมิตร และสุภาพมาก ๆ ค่ะ</p> <p>๑๖. การบริการให้ข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานในสังกัด ส่งผลให้การปฏิบัติงานเชื่อมโยงต่อยอดกันได้เป็นอย่างดี</p> <p>๑๗. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้บริการ ช่วยเหลือดีมาก ๆ</p> <p>๑๘. สนใจผู้ประกอบการ เป็นกันเอง ความเป็นมืออาชีพ</p>
<p>● ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ หน้า website</p>	<p>๑๙. ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารดีมาก / เว็บไซต์เข้าถึงง่าย และเข้าใจง่าย</p> <p>๒๐. ความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ / มีการใช้ระบบออนไลน์มากขึ้น ทำให้สะดวก</p> <p>๒๑. เวลาคอมพิวเตอร์มีปัญหา ทีม ศทส. ส่งทีมช่างมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>๒๒. การแจ้งข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ให้ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทราบเป็นการเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในภาพรวม เป็นจุดเด่นทำให้กระทรวงมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อจังหวัดและระดับประเทศ</p>
<p>● สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<p>๒๓. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ และสถานที่ ที่สะอาด</p>

ความต้องการ / ข้อเสนอแนะ



<p>● ด้าน การ ให้บริการ</p>	<p>๒๔. เรื่องยุทธศาสตร์และกรอบแผนงานโครงการ ยังไม่เห็นเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม และจำเป็นต้องวางยุทธศาสตร์ให้ทันยุคสมัยของการค้าในยุคonline และการแข่งขันที่รุนแรง/รวดเร็ว</p> <p>๒๕. การปฏิบัติงานตามนโยบาย เร่งด่วน ควรจัด จนท. รับผิดชอบหลายคนเพื่อแบ่งเบาภาระตอบคำถามได้ ตัดสินใจได้ เพื่อการขับเคลื่อนได้ต่อเนื่อง ไม่ปล่อยให้จังหวัดเอาเองแก้ปัญหาเอง ดังหลายโครงการที่ผ่านมา</p> <p>๒๖. แจ้งขั้นตอนการติดต่อเป็นแผนผัง แผนภูมิ ให้ผู้รับบริการทราบเป็นกรณีๆ เช่น ๑.การขอหนังสือรับรอง ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม (ตรงไหน)>กดบัตรคิว(ช่องไหน)>รอเจ้าหน้าที่เรียก (ระบุจุดไหนที่จะเรียก)>รอชำระค่าธรรมเนียม(จุดไหนเรียกชำระค่าธรรมเนียม)>รอรับหนังสือ</p> <p>๒.การจดทะเบียน เตรียมคำขอ>กดบัตรคิว(ช่องไหน)>รอเจ้าหน้าที่เรียก (ระบุจุดไหนที่จะเรียก)>ชำระค่าธรรมเนียม(จุดไหนรับชำระค่าธรรมเนียม)>รอรับเอกสาร เป็นต้น</p> <p>๒๗. อยากให้มีการมอบหมายตัวผู้รับผิดชอบในแต่ละงานอย่างชัดเจนโดยผู้รับผิดชอบต้องสามารถตอบคำถามและเข้าใจในกระบวนการของงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน</p> <p>๒๘. ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ การประสาน งานของฝ่ายอาคาร</p> <p>๒๙. ระบบงานของกรมพัฒนาธุรกิจ เป็นงานบริการประชาชน เพราะฉะนั้น ระบบและบุคลากร ต้องมีความรู้ ความชำนาญ รวดเร็ว ในการทำงานเพื่อตอบคำถามให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อ แต่ในบางครั้งเมื่อมีข้อผิดพลาดในการขอเอกสารบางอย่าง เข้าไปที่กรมฯ แล้วติดปัญหา ทางหน่วยงานที่ติดต่อเข้าไปไม่มีการติดต่อกลับมาแจ้ง พอผู้ติดต่อมารับเอกสารถึงทราบว่า ติดปัญหาทำให้เสียเวลาของผู้ติดต่อที่มีการนัดรับเอกสารในวันนั้นแต่รับเอกสารกลับไม่ได้ อยากให้มีการแจ้งเตือน หรือติดต่อกลับมาที่สำนักงานเมื่อเอกสารติดปัญหาเพื่อจะได้รับแก้ไขให้ทันเวลาที่กำหนด</p>
<p>●ด้านบุคลากร การพัฒนา บุคลากร</p>	<p>๓๐. ในเว็บของกองทรัพยากรบุคคลควรนำคำสั่งต่าง ๆ ลงเผยแพร่ด้วย เช่น คำสั่งเลื่อนระดับคำสั่งย้าย</p> <p>๓๑. หลายๆ เรื่อง สป. ควรเป็นเจ้าภาพหลัก ในการรับผิดชอบดำเนินการและช่วยหาแนวทางให้หน่วยงานใน พณ. บูรณาการและปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ใช่แต่ละกรมต่างคนต่างทำคนละแบบ เช่น การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ยุทธศาสตร์ชาติ การพัฒนาบุคลากรที่เป็นเรื่องกลางๆ ของทั้งกระทรวง ระบบอีเมล ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การทำเว็บไซต์</p> <p>๓๒. อยากให้หลักสูตรพัฒนาภาษาต่างประเทศสำหรับข้าราชการ มีจำนวนมากขึ้น คือ ให้กับข้าราชการจำนวนมากขึ้นและเรียนได้มากกว่า ๑ ครั้ง/ปี/คน</p> <p>๓๓. พัฒนาแนวความคิดและการทำงานให้มีความเข้าใจและสื่อสารให้ชัดเจน รวมถึงพัฒนาวิธีการและแนวทางสนับสนุนส่งเสริมหน่วยงานในภูมิภาคในภาพรวม เพื่อให้การจัดการองค์กรและบุคลากรมีความเข้มแข็ง รับผิดชอบ โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในองค์กรตามมา</p>

<p>● ด้านระบบเทคโนโลยีและ หน้า website</p>	<p>๓๔. ควรพัฒนาระบบ email ให้มี interface ใช้งานง่ายขึ้น และบังคับให้ทุกคน/กอง ใช้นอกจากนี้ ควรพัฒนาระบบการเก็บข้อมูล ให้มี drive กลางที่เข้าได้สำหรับทุกคน restrict access ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกอง ปัจจุบันข้อมูลถูกเก็บกระจัดกระจายเป็นอย่างมาก เวลามีคนลา ก็จะทำงานแทนกันลำบาก เพราะต้องคอยโทรถามว่าไฟล์อยู่ที่ไหน ไม่มีประสิทธิภาพ และมักจะเกิดปัญหาเวลามีการโอนย้ายงาน หาไฟล์ไม่เจอ เพราะถูกเก็บอย่างไม่เป็นหลักเป็นแหล่ง</p> <p>๓๕. ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และการปฏิบัติงานต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การประชุมปัจจุบันส่งข้อมูลเป็นไฟล์ข้อมูล ฯลฯ เพื่อการประชุม ดังนั้นการจัดหาอุปกรณ์ควรตอบสนองผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่น ควรจัดหาอุปกรณ์ iPad แทน notebook ซึ่งจำเป็นน้อยลงหรือเป็น notebook ที่แยกส่วนเป็น iPad ด้วย เพื่อสะดวกในการใช้งานทั้งในห้องประชุมและลงพื้นที่</p> <p>๓๖. ควรมีกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชั่นที่เป็นรูปธรรมให้มาก ๆ ยิ่งขึ้น เช่น จัดกิจกรรมปฏิญาณตนต่อหน้าพระรูป โดยมีเป้าหมายให้ผู้บริหารและบุคลากรของกระทรวงพาณิชย์ทุกคน ต้องผ่านการปฏิญาณทุก ๆ คน เนื่องจากการจัดกิจกรรมแล้วยื่นถ่ายรูปฯ มิได้ทำให้เกิดสำนึกฝังลึกในความคิดได้มากนัก แต่การปฏิญาณต่อหน้าสิ่งศักดิ์สิทธิ์อันเป็นที่เคารพของทุกคน จะทำให้เกิดสำนึกและละอายต่อบาปหรือยับยั้งสิ่งที่จะกระทำไม่ดี. ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมได้มากกว่า</p> <p>๓๗. เพิ่มช่องทางการให้บริการจองห้องอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านระบบสารสนเทศสำหรับหน่วยงานภายนอก สป.</p>
<p>● สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<p>๓๘. ขอสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมในการจัดซื้อเก้าอี้ที่นั่งคอยรับบริการซึ่งมีอยู่จำกัด</p> <p>๓๙. ขอซื้อพัดลมติดตั้งเพดานเพื่อให้บริการผู้มาติดต่อที่นั่งคอยด้านนอก ๒ ตัว</p> <p>๔๐. ขอจ้างลูกจ้างเพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในจุดแรกที่ผู้มารับบริการเข้ามาใน สนง. จำนวน ๑ คน</p> <p>๔๑. ต้องการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพื่อรองรับการเป็นศูนย์ GECC เพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ</p> <p>๔๒. ลานจอดรถไม่เพียงพอ</p> <p>๔๓. ไม่มีWiFi , ไม่มีน้ำดื่ม</p> <p>๔๔. ปรับปรุงความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงานและห้องประชุมต่างๆ ให้มากขึ้น</p>

หมายเหตุ : จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นอย่างน้อย ๙๕ % โดยมีจำนวนกลุ่มเป้าหมายอยู่ที่ ๑,๖๐๘ คน

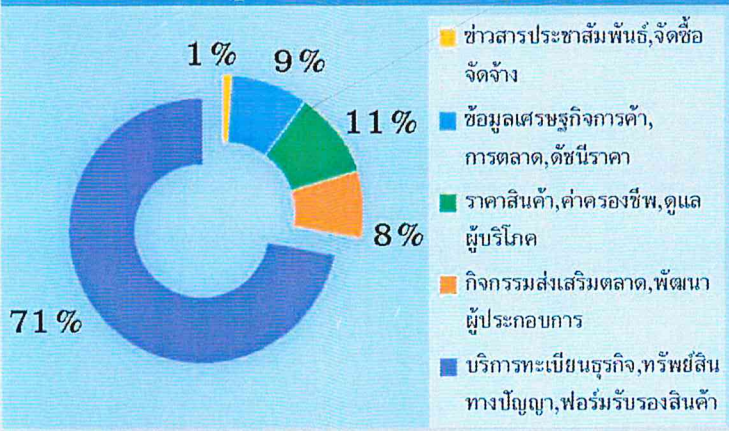
สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center)
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด รวมทั้งประเทศ ประจำเดือนสิงหาคม 2562



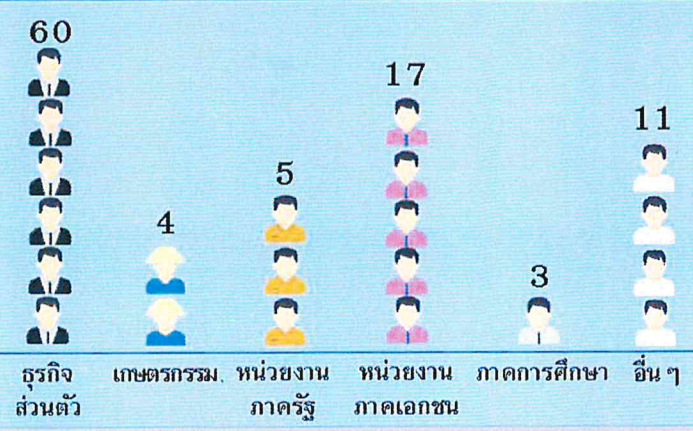
การมาใช้บริการของประชาชน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ผู้ตอบแบบสอบถาม **3,039** ราย

สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามงาน



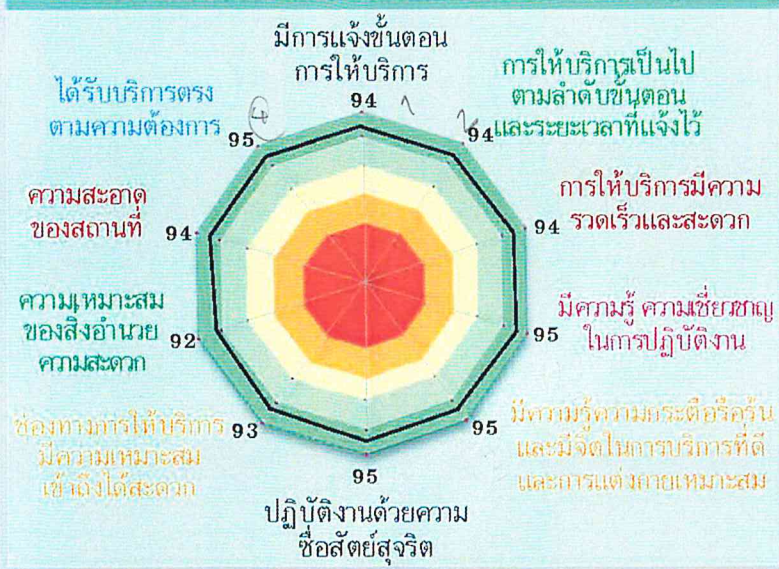
สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพ (ร้อยละ)



ความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

เฉลี่ยโดยรวมทั้งประเทศ **95%**

ความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้าน (ร้อยละ)



ความพึงพอใจจำแนกตามกระบวนการบริการ (ร้อยละ)



ความพึงพอใจต่องานบริการ	เดือนกรกฎาคม 2562	เดือนสิงหาคม 2562	เมื่อเทียบกับเดือนที่ผ่านมา
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ	94	94	คงที่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94	95	เพิ่มขึ้นร้อยละ 1
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	93	93	คงที่
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	94	95	เพิ่มขึ้นร้อยละ 1
5. ด้านความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการโดยรวมทุกกระบวนการ	95	95	คงที่