บันทึกข้อความ

รป 3
เลขรับ: 4815
วันที่รับ: 20/8/2569
เวลารับ: 10:31

ส่วนราชการ กองกลาง กลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร โทร. ๖๓๕๖, ๖๓๕๑

ที่ พณ ๐๒๐๑/๒๒๙๓ **วันที่** ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

เรียน ปลัดกระทรวงพาณิชย์

ความเห็น/คำสั่ง

- ทราบ
- แจ้งเวียนหน่วยงานใน สป.

๒๐ ส.ค. ๒๕๖๙
(นางสาวจิตติมา ศรีถาพร)
รองปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงพาณิชย์

เพื่อโปรดทราบ

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center) เพื่อบริการให้คำปรึกษา/สอบถามข้อมูล และบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอความเห็น ผ่านช่องทาง Call Center, Chat Online, Walk in, GCC๑๑๑๑, e-mail, MOC e-Petition, MOC Fondue และหนังสือ/จดหมาย นั้น

กองกลาง ขอสรุปผลการให้บริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ดังนี้

๑. การให้บริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (ส่วนกลาง)

มีผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น ๑,๐๔๓ เรื่อง (เอกสารแนบ ๑) โดยแบ่งเป็น

๑.๑ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ จำนวน ๙๓๕ เรื่อง ได้แก่ ช่องทาง Call Center (สายด่วน ๑๒๐๓ / Operator ๐ ๒๕๐๗ ๘๐๐๐) จำนวน ๓๗๗ เรื่อง, Chat Online จำนวน ๕๐๙ เรื่อง, Walk in จำนวน ๒๘ เรื่อง, GCC๑๑๑๑ จำนวน ๑๒ เรื่อง, MOC e-Petition จำนวน ๑ เรื่อง, และ MOC Fondue จำนวน ๘ เรื่อง ประกอบด้วย

๑) พค.	จำนวน	๓๕๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๖๔
๒) สป.	จำนวน	๓๐๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๓๐
๓) คน.	จำนวน	๑๒๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๓๗
๔) คต.	จำนวน	๕๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕.๘๘
๕) ทป.	จำนวน	๕๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕.๗๘
๖) สนค.	จำนวน	๒๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓.๑๐
๗) สค.	จำนวน	๑๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๐
๘) จร.	จำนวน	๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๔๓

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอความเห็น จำนวน ๗ เรื่อง ได้แก่ ช่องทาง GCC๑๑๑๑ จำนวน ๔ เรื่อง, MOC e-Petition จำนวน ๒ เรื่อง, และ e-mail จำนวน ๑ เรื่อง

๑.๓ เรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจกระทรวงพาณิชย์ จำนวน ๘๔ เรื่อง ได้แก่ ช่องทาง Call Center (สายด่วน ๑๒๐๓ /Operator ๐ ๒๕๐๗ ๘๐๐๐) จำนวน ๗๗ เรื่อง, GCC๑๑๑๑ จำนวน ๕ เรื่อง และ MOC Fondue จำนวน ๒ เรื่อง

๑.๔ การใช้บริการห้องประชุมทางไกล จำนวน ๑๗ ครั้ง (เอกสารแนบ ๒)

/๒. การร้องเรียน ...

๒. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางหรือหน่วยงานอื่น ๆ ดังนี้

๒.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) : การรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในเดือนดังกล่าว ไม่มีเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒ กองบริหารการคลัง (กบค.) : การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในเดือนดังกล่าว ไม่มีเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ ๔)

๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในเดือนดังกล่าว ไม่มีเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ ๕)

๒.๔ ผ่านสำนักงานพาณิชย์จังหวัด (ส่วนภูมิภาค) : จำนวน ๑ จังหวัด รวม ๔ เรื่อง

๓. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถิติเรื่องร้องเรียนซ้ำ ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ (เอกสารแนบ ๖) สรุปข้อมูลดังนี้

๓.๑ ประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ซ้ำ พบว่า ประเด็นที่มีการร้องเรียนซ้ำมากที่สุด คือ ปัญหาโครงการรัฐฯ รองลงมา คือ การตรวจสอบการประกอบธุรกิจ/การประกอบธุรกิจที่ขัดต่อกฎหมาย และปัญหาราคาสินค้า/จำหน่ายเกินราคา ตามลำดับ

๓.๒ การเพิ่มขึ้น/ลดลง ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ซ้ำ พบว่า เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ มีเรื่องร้องเรียนซ้ำ จำนวน ๒ เรื่อง ลดลงจากเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ จำนวน ๕ เรื่อง (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ มีเรื่องร้องเรียนซ้ำ จำนวน ๗ เรื่อง)

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว กองกลางได้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ฉบับแก้ไขครั้งที่ ๗ (ธันวาคม ๒๕๖๘)

๔. ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๗๐ คน ไม่พบความต้องการหรือข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมอื่น ๆ (เอกสารแนบ ๗)

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกช่องทาง ร้อยละ ๙๖.๕๔ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด) (เอกสารแนบ ๘)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนกองกลางจะได้แจ้งเวียนให้หน่วยงานใน สป. ทราบต่อไป

(นายจีรศักดิ์ อ่ำตระกูล)
ผู้อำนวยการกองกลาง

เอกสารแนบ ๑

สรุปผลการให้บริการ ผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือน กรกฎาคม 2569

ผู้รับบริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (ส่วนกลาง)

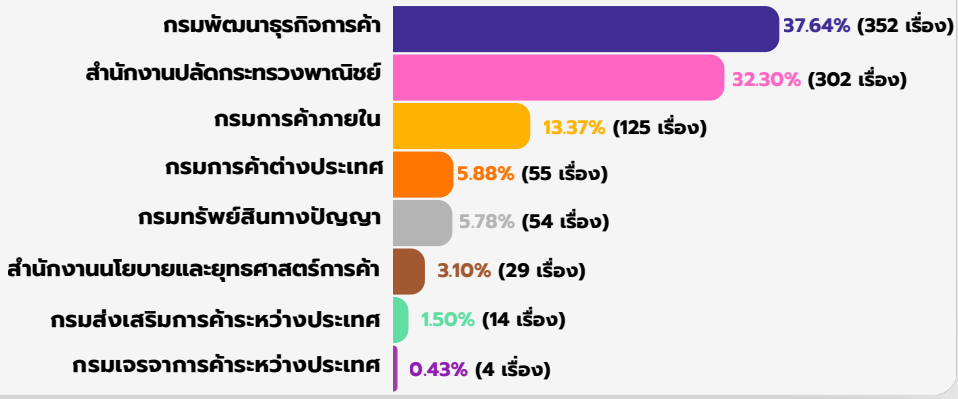
1,043 เรื่อง

- สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจกระทรวงพาณิชย์ **935 เรื่อง**
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ **7 เรื่อง**
- เรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับภารกิจกระทรวงพาณิชย์ **84 เรื่อง**
- การใช้ห้องประชุมทางไกล **17 ครั้ง**

ช่องทางการให้บริการ (สอบถาม/ร้องเรียน)

- Call Center 454 เรื่อง
- Chat Online 509 เรื่อง
- Walk in 28 เรื่อง
- GCC1111 21 เรื่อง
- e-mail 1 เรื่อง
- MOC e-Petition 3 เรื่อง
- MOC Fondue 10 เรื่อง

ลำดับหน่วยงานที่มีการสอบถามมากที่สุด



เรื่องร้องเรียน (ส่วนกลาง) จำนวน 7 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง

สพจ.อุบลราชธานี : ขอให้ตรวจสอบการประกอบธุรกิจของบริษัทที่ประกอบกิจการผลิตเครื่องมือและวัสดุทางการแพทย์ การใช้บุคคลสัญชาติไทยเป็นตัวแทนถือหุ้นแทนชาวต่างชาติ (Nominee) (ช่องทาง GCC1111)

สพจ.เชียงใหม่ : ขอให้พิจารณายกเว้นหรือละเว้นการเรียกเก็บค่าปรับทางพินัย กรณีไม่สามารถดำเนินการปิดบริษัทได้ตามกำหนด (ช่องทาง e-mail)

คน. : ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ "ไทยช่วยไทยพลัส (60/40)" ภายในตลาดวรางกูล เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร กรณีกำหนดยอดใช้จ่ายขั้นต่ำ 50 บาท ทั้งที่โครงการฯ ไม่ได้กำหนดเงื่อนไขดังกล่าว (ช่องทาง GCC1111)

ยุติแล้ว 4 เรื่อง

สพจ. สมุทรปราการ : ขอให้พิจารณาจัดหาร้านค้าธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่ชุมชนหมู่บ้านทรัพย์ดินทอง 4 อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเพิ่มจุดให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (ช่องทาง GCC1111)

สพจ. ปทุมธานี : ร้านที่เข้าร่วมโครงการ "ไทยช่วยไทย พลัส (60/40)" กรณีจำหน่ายสินค้าในราคาสูงกว่าราคาที่แสดงบนป้าย (ช่องทาง MOC e-Petition)

หน่วยงานภายนอก : ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลและผู้ประกอบการไทย โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเครื่องมือดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการไทย (ช่องทาง GCC1111)

หน่วยงานภายนอก : ขอให้ตรวจสอบร้านเสริมสวยในโครงการบ้านอิสระ 2 อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ว่าดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ เนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการและจอดรถภายในหมู่บ้าน ส่งผลกระทบต่อการสัญจรและพื้นที่จอดรถของผู้อยู่อาศัย (ช่องทาง MOC e-Petition)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถิติเรื่องร้องเรียนซ้ำ

พบว่า เดือนกรกฎาคม 2569 มีเรื่องร้องเรียนซ้ำ จำนวน 2 เรื่อง ลดลงจากเดือนมิถุนายน 2569 จำนวน 5 เรื่อง (เดือนมิถุนายน 2569 มีเรื่องร้องเรียนซ้ำ จำนวน 7 เรื่อง)

สรุปผลการให้บริการ ผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือน กรกฎาคม 2569

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่น ๆ

การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

ไม่มีเรื่องร้องเรียน

การจัดซื้อจัดจ้าง

ไม่มีเรื่องร้องเรียน

กรณีไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

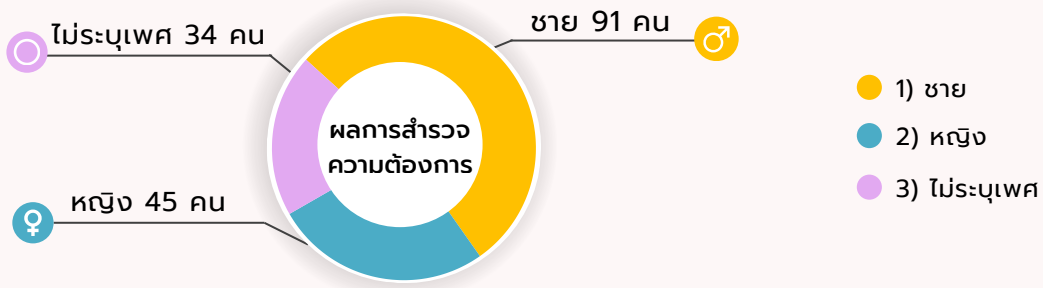
ไม่มีเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สพจ.ร้อยเอ็ด (จำนวน 4 เรื่อง)

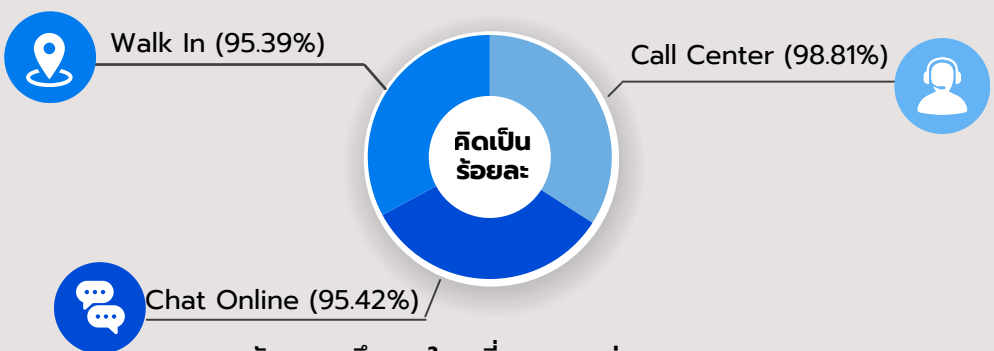
1. ร้องเรียนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าฯ พื้นที่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รับแลกวงเงินบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นเงินสด โดยหักค่าบริการร้อยละ 10
2. ร้องเรียนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าฯ พื้นที่อำเภอเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด มีพฤติการณ์ให้บุคคลเป็นนายหน้าชักชวนประชาชนแลกวงเงินสิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นเงินสด
3. ร้องเรียนร้านจำหน่ายทุเรียน พื้นที่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำหน่ายสินค้าในราคาสูงกว่าราคาที่แสดงบนป้าย
4. ร้องเรียนสถานีบริการน้ำมันคาลเท็กซ์ พื้นที่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ปฏิเสธการจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 แบบเติมถัง โดยจำกัดการจำหน่ายรายละ 500 บาท

ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์



เดือนกรกฎาคม 2569 ไม่พบความต้องการหรือข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมอื่น ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์



ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกช่องทาง
คิดเป็นร้อยละ 96.54 อยู่ในระดับระดับ “ความพึงพอใจมากที่สุด”

ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2569

สรุปผลการให้บริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๙

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

หน่วยงาน	ช่องทางการรับเรื่อง								รวมทั้งหมด	คิดเป็นร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	Call Center	Chat Online	Walk in	GCC ๑๑๑๑	e-mail	MOC e-Petition	MOC Fondue	หนังสือ/จดหมาย			
๑. บริการให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษา (หัวข้อ ๑.๑ - ๑.๒)											
๑.๑ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์											
พค.	๑๖๓	๑๖๐	๒๔				๕		๓๕๒	๓๗.๖๕	๐
สป.	๑๓๔	๑๕๕	๑	๑๑		๑			๓๐๒	๓๒.๓๐	๐
คน.	๒๙	๙๑	๒				๓		๑๒๕	๑๓.๓๗	๐
คต.	๒๒	๓๒		๑					๕๕	๕.๘๘	๐
ทป.	๑๔	๔๐							๕๔	๕.๗๘	๐
สนค.	๑	๒๘							๒๙	๓.๑๐	๐
สค.	๑๒	๒							๑๔	๑.๕๐	๐
จร.	๒	๑	๑						๔	๐.๔๓	๐
อคส.									๐	๐.๐๐	๐
สวอ.									๐	๐.๐๐	๐
รวม	**๓๗๗**	**๕๐๙**	**๒๘**	**๑๒**	**๐**	**๑**	**๘**	**๐**	**๙๓๕**	**๑๐๐**	**๐**
หมายเหตุ : จำนวนผู้รับบริการช่องทาง Chat bot รวมอยู่ในช่องทาง Chat Online											
๑.๒ เรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจกระทรวงพาณิชย์											
ข้อมูลทั่วไป	๗๗			๕			๒		๘๔		๐
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอความคิดเห็น											
เรื่องร้องเรียน				๔	๑	๒			๗		๓
๓. การใช้บริการห้องประชุมทางไกล									๑๗		
รวมทั้งหมด	**๔๕๔**	**๕๐๙**	**๒๘**	**๒๑**	**๑**	**๓**	**๑๐**	**๐**	**๑,๐๔๓**		**๓**

เดือนก่อนหน้า (มิถุนายน ๒๕๖๙)	**๑,๐๕๔**	**ครั้ง**	**ร้อยละ**
เดือนปัจจุบัน (กรกฎาคม ๒๕๖๙)	**๑,๐๔๓**	**ครั้ง**	
เพิ่มขึ้น/(ลดลง) จากเดือนก่อน	-๑๑	ครั้ง	**-๑.๐๔**
ยุติเรื่อง	๑,๐๔๐	ครั้ง	**๙๙.๗๑**
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	ครั้ง	**๐.๒๙**

๑. เรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๗ เรื่อง

GCC๑๑๑๑ : จำนวน ๔ เรื่อง (คน,สพจ.สมุทรปราการ, สพจ.อุบลราชธานี และหน่วยงานภายนอก)

e-mail : จำนวน ๑ เรื่อง (สพจ.เชียงใหม่)

MOC e-Petition : จำนวน ๒ เรื่อง (สพจ.ปทุมธานี และหน่วยงานภายนอก)

๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง

สพจ.อุบลราชธานี : ขอให้ตรวจสอบการประกอบธุรกิจของบริษัทที่ประกอบกิจการผลิตเครื่องมือและวัสดุทางการแพทย์ มีการใช้บุคคลสัญชาติไทยเป็นตัวแทนถือหุ้นแทนชาวต่างชาติ (Nominee) (ช่องทาง GCC๑๑๑๑)

สพจ.เชียงใหม่ : ขอให้พิจารณายกเว้นหรือละเว้นการเรียกเก็บค่าปรับทางพินัย กรณีไม่สามารถดำเนินการปิดบริษัทได้ตามกำหนด (ช่องทาง e-mail)

คน. : ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ "ไทยช่วยไทยพลัส (๖๐/๔๐)" ภายในตลาดวรางกูล เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร กรณีกำหนดยอดใช้จ่ายขั้นต่ำ ๕๐ บาท ทั้งที่โครงการฯ ไม่ได้กำหนดเงื่อนไขดังกล่าว (ช่องทาง GCC๑๑๑๑)

๓. ยุติแล้ว ๔ เรื่อง

สพจ. สมุทรปราการ : ขอให้พิจารณาจัดหาร้านค้าธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่ชุมชนหมู่บ้านทรัพย์ดินทอง ๔ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเพิ่มจุดให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (ช่องทาง GCC๑๑๑๑)

สพจ. ปทุมธานี : ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “ไทยช่วยไทย พลัส (๖๐/๔๐)” กรณีจำหน่ายสินค้าในราคาสูงกว่าราคาที่แสดงบนป้าย (ช่องทาง MOC e-Petition)

หน่วยงานภายนอก : ขอให้ตรวจสอบร้านเสริมสวยในโครงการบ้านอิสระ ๒ อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ว่าดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่หรือไม่ เนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการและจอดรถภายในหมู่บ้าน ส่งผลกระทบต่อการสัญจรและพื้นที่จอดรถของผู้อยู่อาศัย (ช่องทาง MOC e-Petition)

หน่วยงานภายนอก : ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลและผู้ประกอบการไทย โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเครื่องมือดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการไทย (ช่องทาง GCC๑๑๑๑)

เอกสารแนบ ๓

กองกลาง
เลขรับ: 3662
วันที่รับ: 5/8/2569
เวลารับ: 08:50

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ โทร. ๐ ๒๕๐๗ ๗๘๘๒
ที่ พณ ๐๒๑๙/๒๙๗ **วันที่** ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙
เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

ด้วยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีอำนาจหน้าที่รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในกำกับของกระทรวง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสานติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ศปท. ขอแจ้งให้ทราบว่าในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ไม่ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธานน มหธรกนกโกมล)
นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ความเห็น/คำสั่ง

มอบ บข.

(นายจีรศักดิ์ อ่ำตระกูล)
ผู้อำนวยการกองกลาง

5 ส.ค. 2569

เอกสารแนบ ๔

กองกลาง
เลขรับ: 3720
วันที่รับ: 7/8/2569
เวลารับ: 16:59

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารการคลัง กลุ่มงานพัสดุ โทร. ๖๒๗๔

ที่ พณ ๐๒๐๓/๓๐๗๐ **วันที่** ๗ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

ตามที่กองกลางได้ประสานกองบริหารการคลังให้รายงานผลการรับแจ้งข้อร้องเรียนและการทุจริตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

กองบริหารการคลังขอเรียนว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ หน่วยงานไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน องค์กร หรือบุคคลภายนอกแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุมาลี เชื้อบัว)
ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง

ความเห็น/คำสั่ง

มอบ บข.

(นายจีรศักดิ์ อ่ำตระกูล)
ผู้อำนวยการกองกลาง
7 ส.ค. 2569

เอกสารแนบ ๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองกลาง กลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร โทร. ๖๓๐๔

ที่ พณ ๐๒๐๑/๒๑๐๗ **วันที่** ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนกรณีไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

ตามที่ กลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสารได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ข้อมูลโครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงานแผนงานโครงการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น ทั้งนี้ หากประชาชนไม่ได้รับความสะดวกหรือเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ สามารถร้องเรียนได้ นั้น

กลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร ได้ตรวจสอบข้อมูลจากทุกช่องทางแล้ว ขอเรียนว่าในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ไม่มีข้อร้องเรียน กรณีไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

จาริณีย์

(นางสาวจาริณีย์ เพชรเล็ก)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็น/คำสั่ง

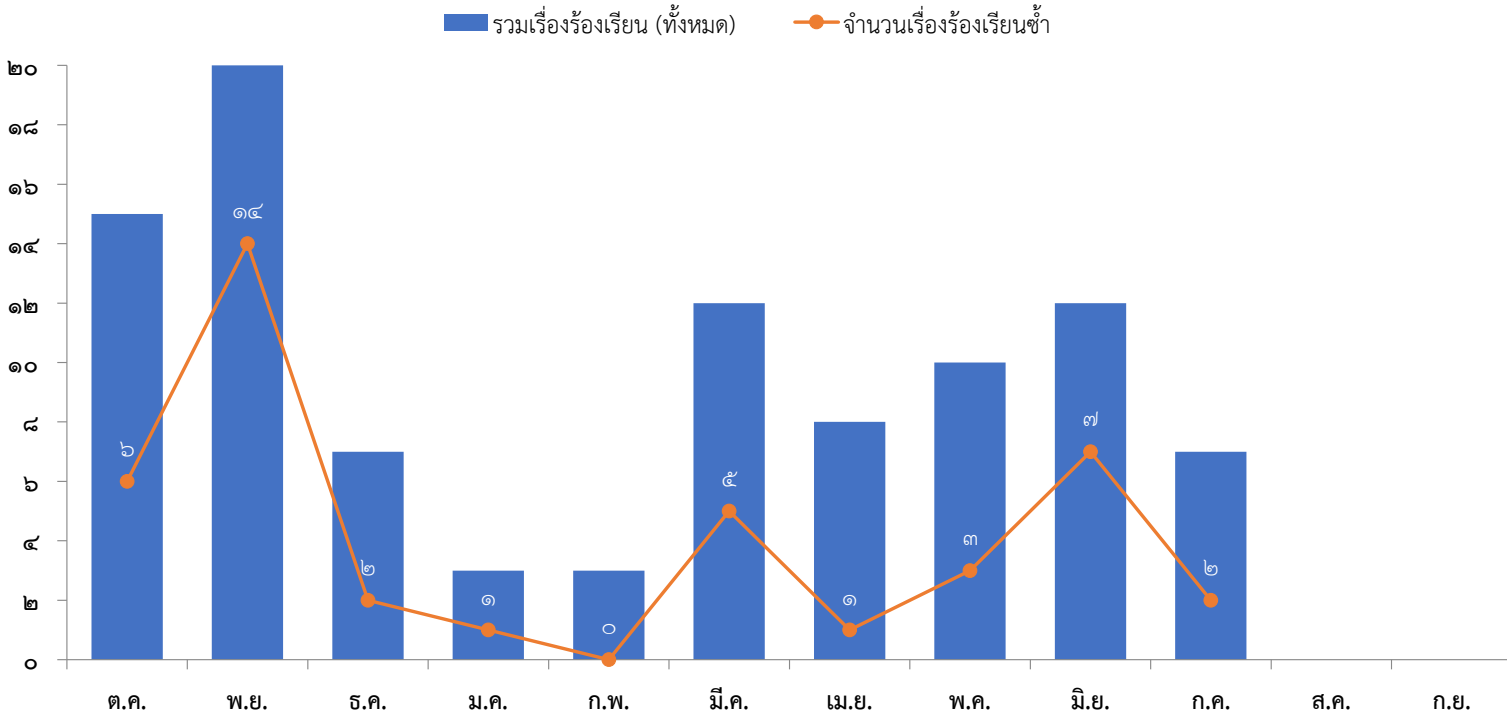
ทราบ/ขอบคุณ

จีรศักดิ์

(นายจีรศักดิ์ อ่ำตระกูล)
ผู้อำนวยการกองกลาง
4 ส.ค. 2569

เอกสารแนบ ๖

การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถิติเรื่องร้องเรียนซ้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กรกฎาคม ๒๕๖๙)



หน่วย : เรื่อง

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙												รวม
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑	ปัญหาโครงการรัฐฯ เช่น คนละครึ่งพลัส, ร้านค้าธงฟ้า, การใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๒	๘						๑	๕	๒			๑๘
๒	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ / พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๒	๓	๑		๑	๑	๑	๓					๑๒
๓	การตรวจสอบการประกอบธุรกิจ / การประกอบธุรกิจที่ขัดต่อกฎหมาย	๑	๓	๒	๑		๒	๒	๑	๑				๑๓
๔	ปัญหาราคาสินค้า / จำหน่ายเกินราคา	๒	๓	๒			๑		๒	๓				๑๓
๕	การแสดงราคาสินค้า / ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายที่แสดง / ไม่แสดงราคา		๑				๑	๑		๑	๑			๕
๖	ปัญหาสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงบริการ	๓	๒				๓		๑					๙
๗	ตรวจสอบนิติบุคคลต้องสงสัย / บัญชีม้า / นอมินี	๒			๒	๑		๑	๑		๑			๘
๘	การค้าระหว่างประเทศ / มาตรการทางการค้า	๑		๑		๑		๑						๔
๙	ข้อพิพาททางธุรกิจ / ค่าธรรมเนียม / ขอความเป็นธรรม / การอุทธรณ์ / การขอทบทวน	๑		๑			๓	๑		๒	๑			๙
๑๐	เรื่องอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์	๑					๑	๑	๑		๒			๖
รวมเรื่องร้องเรียน (ทั้งหมด)		๑๕	๒๐	๗	๓	๓	๑๒	๘	๑๐	๑๒	๗			๙๗
จำนวนเรื่องร้องเรียนซ้ำ		๖	๑๔	๒	๑	๐	๕	๑	๓	๗	๒			๔๑

เอกสารแนบ ๗

รายงานสรุปผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๙

หัวข้องานบริการ	ตอบทั้งหมด (คน)	เหมาะสม (๕ คะแนน)	ดี (๔ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	น้อย (๒ คะแนน)	ไม่เหมาะสม (๑ คะแนน)
สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๑๗๐	๑๓๕	๒๘	๗	๐	๐
สถานที่ให้บริการ	๑๗๐	๑๓๔	๓๑	๕	๐	๐
วันและเวลาเปิดให้บริการ (วันจันทร์–วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐–๑๖.๓๐ น.)	๑๗๐	๑๓๔	๓๐	๖	๐	๐
ประเภทงานบริการ	๑๗๐	๑๓๗	๒๘	๕	๐	๐
ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๑๗๐	๑๓๓	๓๑	๖	๐	๐
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๗๐	๑๓๕	๒๙	๖	๐	๐

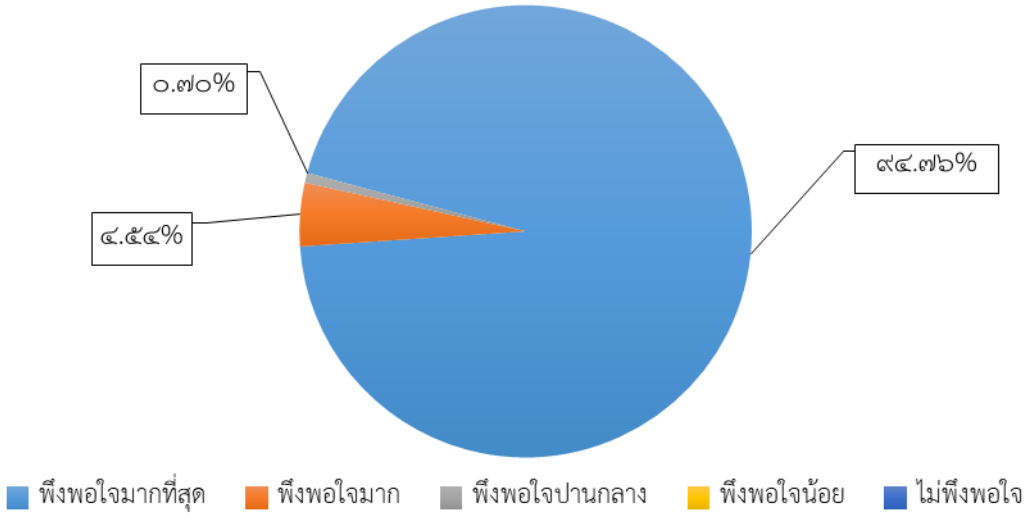
หมายเหตุ : ไม่พบความต้องการหรือข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมอื่น ๆ

เอกสารแนบ ๘

Polling Report (ระบบ Call Center)

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๙

ผู้รับบริการผ่านช่องทาง Call Center จำนวนทั้งสิ้น ๔๕๔ ราย



เกณฑ์ความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ	รวม
	๕ คะแนน	๔ คะแนน	๓ คะแนน	๒ คะแนน	๑ คะแนน	
จำนวนผู้ประเมิน	๒๗๑	๑๓	๒	๐	๐	๒๘๖
คิดเป็นร้อยละ(%)	๙๔.๗๖	๔.๕๔	๐.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวม						๙๘.๘๑%

เกณฑ์การให้คะแนน

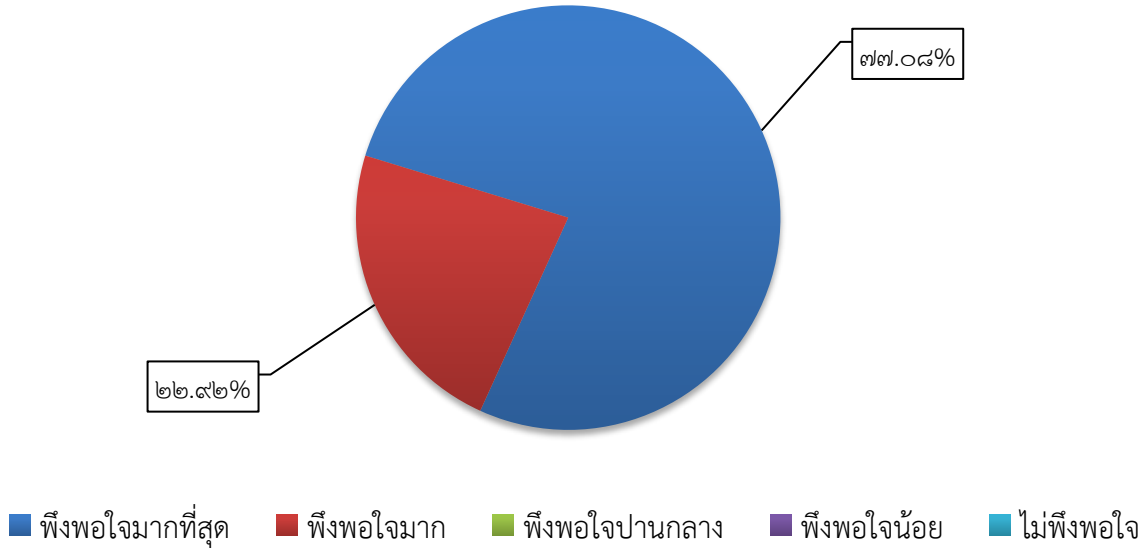
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๙๐-๑๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๘๐-๘๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๗๐-๗๙ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๖๐-๖๙ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๖๐-๖๙ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

ที่มา : เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนของเบสท์ (Best, ๑๙๗๗ : ๑๗๔)

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทาง Chat Online/Chat bot (หน้าเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์)

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๙

ผู้รับบริการผ่านช่องทาง Chat Online/Chat bot จำนวนทั้งสิ้น ๕๐๙ ราย



เกณฑ์ความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด ๕ คะแนน	พึงพอใจมาก ๔ คะแนน	พึงพอใจปานกลาง ๓ คะแนน	พึงพอใจน้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	รวม
จำนวนผู้ประเมิน	๒๖๙	๘๐	๐	๐	๐	๓๔๙
คิดเป็นร้อยละ (%)	๗๗.๐๘	๒๒.๙๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวม						๙๕.๔๒%

เกณฑ์การให้คะแนน

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๙๐-๑๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๘๐-๘๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๗๐-๗๙ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๖๐-๖๙ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๖๐-๖๙ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้รับบริการ

๑. ตอบคำถามรวดเร็วแม่นยำและตรงประเด็น แนะนำแนวทางเพื่อตอบคำถามได้ดีมาก

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ได้มาจากผู้รับบริการ Chat Online

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Walk in)

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๙

การวิเคราะห์ข้อมูล : ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) และแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๔.๒๑ - ๕.๐๐	อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๓.๔๑ - ๔.๒๐	อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๒.๖๑ - ๓.๔๐	อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๑.๘๑ - ๒.๖๐	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๑.๐๐ - ๑.๘๐	อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑.๑ ชาย	จำนวน	๑๒	ราย
๑.๒ หญิง	จำนวน	๑๖	ราย
	รวม	**๒๘**	**ราย**

๒. อายุ

๒.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๐	ราย
๒.๒ ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๐	ราย
๒.๓ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๑๑	ราย
๒.๔ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๑๑	ราย
๒.๕ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๕	ราย
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑	ราย
	รวม	**๒๘**	**ราย**

๓. ระดับการศึกษา

๓.๑ ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๐	ราย
๓.๒ ปริญญาตรี	จำนวน	๑๖	ราย
๓.๓ ปริญญาโท	จำนวน	๑๒	ราย
๓.๔ สูงกว่าปริญญาโท	จำนวน	๐	ราย
	รวม	**๒๘**	**ราย**

๔. อาชีพ

๔.๑ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๑๖	ราย
๔.๒ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	๐	ราย
๔.๓ ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ	จำนวน	๑๒	ราย
๔.๔ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๐	ราย
๔.๕ ประชาชน	จำนวน	๐	ราย
๔.๖ อื่น ๆ (ระบุ) องค์กรภาคเอกชน	จำนวน	๐	ราย
	รวม	**๒๘**	**ราย**

๕. งานที่เข้ารับบริการ

๕.๑ บริการรับคำปรึกษา/แนะนำ/สอบถามข้อมูล	จำนวน	๐	ราย
๕.๒ บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๐	ราย
๕.๓ บริการรับคำขอจดทะเบียน จดแจ้ง และอนุญาต	จำนวน	๐	ราย
๕.๔ อื่นๆ (ระบุ) ติดต่อเจ้าหน้าที่, ใช้บริการห้องประชุมฯ	จำนวน	๒๘	ราย
ใช้บริการห้องศูนย์บริการประชาชน, สารบรรณ	**รวม**	**๒๘**	**ราย**

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลเฉลี่ยความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
(๑.) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๑.๕ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๕	๙๕.๐๐
ผลรวม ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๗๘**	**๙๕.๖๐**
(๒.) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ		
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๒.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๗๕	๙๕.๐๐
ผลรวม ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๗๗**	**๙๕.๔๐**
(๓.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wifi น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ ฯลฯ	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๓.๔ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๓.๕ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๗๕	๙๕.๐๐
ผลรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๘**	**๙๕.๖๐**
(๔.) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	**๔.๗๕**	**๙๕.๐๐**
ค่าเฉลี่ยรวม	**๔.๗๗**	**๙๕.๓๙**

สรุปผล : ผู้รับบริการแบบ Walk in ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ มีผู้รับบริการทั้งหมด ๒๘ ราย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๒๘ ราย พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ **คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด**