



รายงานผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของ
กระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



สารบัญ

หน้า

ความเป็นมาของการสำรวจความคิดเห็น (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวง การต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.....	๑
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๒
๔. กลุ่มเป้าหมาย.....	๒
๕. ขอบเขตการสำรวจ.....	๒
๖. แบบสำรวจ.....	๓
วิธีการใช้ผลการสำรวจฯ ให้ได้ประโยชน์สูงสุด.....	๔
ผลการสำรวจความคิดเห็น (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง) ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.....	๖
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน.....	๖
๑. ภาครัฐ.....	๗
๒. ภาคเอกชน.....	๑๒
๓. ภาคประชาสังคม.....	๑๔
๔. สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย สถานกงสุลต่างประเทศ ประจำประเทศไทย และองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย.....	๑๖
ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวม.....	๑๘
๒.๑ ผลการสำรวจฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ หน่วยงาน.....	๒๑
กรมการกงสุล.....	๒๑
กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ.....	๒๖
กรมพิธีการทูต.....	๓๑
กรมยุโรป.....	๓๔
กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ.....	๓๗
กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย.....	๔๑
กรมสารนิเทศ.....	๔๔

กรมองค์การระหว่างประเทศ.....	๔๗
กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้.....	๕๐
กรมอาเซียน.....	๕๓
กรมเอเชียตะวันออก.....	๕๖
กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา.....	๖๐
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ.....	๖๓
สำนักนโยบายและแผน.....	๖๙

๒.๒ ผลการสำรวจฯ ด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัย

และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร.....๗๒

๒.๒.๑ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์

ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร.....๗๔

๒.๓ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ

กระทรวงการต่างประเทศ (ภาพรวม).....๗๕

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ.....๗๖

ส่วนที่ ๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ

(www.mfa.go.th).....๗๗

ภาคผนวก.....๗๘

๑. แบบสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. รายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. รายชื่อหน่วยงานผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



กระทรวงการต่างประเทศ

ความเป็นมาของการสำรวจความคิดเห็น
(ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง)
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวง
ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



๑. หลักการและเหตุผล

กระทรวงการต่างประเทศได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยหวังว่าข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้นำไปช่วยในการวางแผนการพัฒนา การบริหาร และการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงฯ และบุคลากรของกระทรวงฯ ในทุก ๆ ด้าน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์และความพึงพอใจต่องานให้บริการภาครัฐ (Public Service) ของกระทรวงฯ มากยิ่งขึ้น และเพื่อให้กระทรวงฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์ของการสำรวจฯ

- เพื่อกระทรวงฯ และทุกหน่วยงานที่รับการประเมินสามารถนำผลการสำรวจความคิดเห็น (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวง ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ มาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากรของกระทรวงฯ ในปีงบประมาณ ต่อ ๆ ไป

ด้วยหลักการกลั่นกรองแนวทางการพัฒนา คือ

- (๑) ให้ประโยชน์สูงแก่บุคลากรจำนวนมากและเป็นธรรม
- (๒) มีโทษน้อยในระยะยาว มีความเสี่ยงต่ำ แก้ไขได้ง่ายหากไม่ปรากฏผลตามที่คาดหวัง
- (๓) ต้นทุนต่ำ ใช้ทรัพยากรน้อย (เช่น ใช้เวลา งบประมาณ กำลังคน สิ้นทรัพย์ เท่าที่จำเป็น)
- (๔) มีความเป็นไปได้สูงและนำไปปฏิบัติได้ในบริบทของระบบราชการ

- เพื่อสร้างการตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรทั้งกระทรวงฯ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานที่อยู่ในประเทศหรือในต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นกรมกองหรือหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวง ให้เข้าใจถึงบทบาทของตนเองที่จะเป็นส่วนสำคัญในการร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

- ๑) ทบทวนประเด็นคำถามในแบบสำรวจความคิดเห็นฯ และทบทวนรายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของปีงบประมาณปัจจุบัน
- ๒) แปลแบบสำรวจเป็นภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบบางส่วนที่ไม่รู้ภาษาไทย
- ๓) จัดทำแบบสำรวจฯ ผ่านระบบออนไลน์ และมีหนังสือขอความร่วมมือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจฯ ผ่านระบบออนไลน์
- ๔) ประมวลผลสำรวจฯ
- ๕) แจกเวียนผลสำรวจฯ ให้หน่วยงานผู้รับบริการสำรวจฯ พิจารณาเสนอคำชี้แจงและข้อมูลเพิ่มเติม
- ๖) รายงานผลการสำรวจฯ ฉบับสมบูรณ์ เสนอผู้บริหารรับทราบและพิจารณา
- ๗) แจกเวียนผลสำรวจฯ ฉบับสมบูรณ์ เพื่อหน่วยงานของกระทรวงฯ ทั้งในประเทศและในต่างประเทศ รับทราบ และเพื่อให้หน่วยงานผู้รับบริการสำรวจฯ พิจารณานำความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงฯ ไปการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารและการปฏิบัติงานต่อไป

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงฯ ประกอบด้วย

- ๑) หน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากรม รัฐวิสาหกิจ รวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน และหน่วยงานที่อยู่ในกำกับของรัฐ
- ๒) หน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม สถาบันการศึกษาต่าง ๆ
- ๓) สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลต่างประเทศประจำประเทศไทย รวมถึงองค์การระหว่างประเทศ ที่มีการติดต่อราชการกับกระทรวงฯ

๕. ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงฯ ซึ่งหน่วยงานที่รับการสำรวจฯ มีจำนวน ๑๔ หน่วยงาน (เรียงลำดับตามตัวอักษร) ประกอบด้วย

- ๑) กรมการกงสุล
- ๒) กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ
- ๓) กรมพิธีการทูต
- ๔) กรมยุโรป
- ๕) กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
- ๖) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
- ๗) กรมสารนิเทศ
- ๘) กรมองค์การระหว่างประเทศ
- ๙) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
- ๑๐) กรมอาเซียน
- ๑๑) กรมเอเชียตะวันออก
- ๑๒) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา
- ๑๓) สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ
- ๑๔) สำนักนโยบายและแผน

๖. แบบสำรวจ แบ่งเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานผู้ตอบแบบสำรวจ และรายชื่อหน่วยงานของกระทรวงฯ ที่มี การประสานงานกันหรือทำงานร่วมกันในปีงบประมาณที่ทำการสำรวจฯ

ส่วนที่ ๒ : แบบสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ โดยมีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน
 - ๑.๑ ความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
 - ๑.๒ ความเต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม
๒. คุณภาพของงาน/บริการ ของแต่ละหน่วยงาน
 - ๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)
 - ๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)
 - ๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)
๓. ข้อมูลเฉพาะที่ต้องการทราบเพิ่มเติม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
 - กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศและสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการมีคำถามประเด็นเฉพาะเรื่องที่ต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔. การให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์
 - ๔.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยตามความเหมาะสมและมีจิตบริการ
 - ๔.๒ ประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ อาทิ การให้คำอธิบาย/ การให้ คำปรึกษาแนะนำ/ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ถูกต้อง/ชัดเจน/รวดเร็ว)
๕. การให้บริการของฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร
 - ๕.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความเหมาะสมและมีจิตบริการ
 - ๕.๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย อาทิ การแลกบัตรเข้า-ออก การจอดรถ
๖. ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ ในภาพรวม อาทิ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และด้านอื่น ๆ อาทิ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ/ ไม่ได้รับการสอบถาม เป็นต้น

ส่วนที่ ๓ : ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ โดยมีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

- ๓.๑ การมีความน่าเชื่อถือและการมีภาพลักษณ์ที่ดี
- ๓.๒ การดำเนินนโยบายด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ของชาติและประชาชน
- ๓.๓ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส
- ๓.๔ การให้บริการด้วยความยุติธรรม

ส่วนที่ ๔ : ความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ (www.mfa.go.th) โดยมีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ

(๑) ความน่าสนใจและความง่ายต่อการใช้งานของรูปแบบของเว็บไซต์

(๒) คุณภาพของข้อมูล (มีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน เป็นประโยชน์ และตรงความต้องการของผู้เข้าชม)

วิธีการใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้ได้ประโยชน์สูงสุด

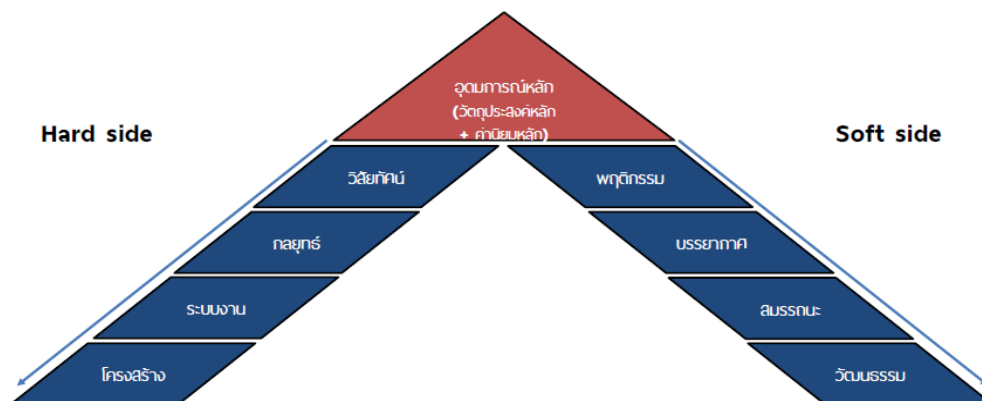
ข้อคิดเห็นเชิงบวก :

- (๑) เป็นโอกาสสร้างกำลังใจ ความภาคภูมิใจ และความผูกพันในงาน ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เป็นกำลังสำคัญหรือมีส่วนเกี่ยวข้อง
- (๒) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานเจ้าของผลงาน
- (๓) ช่วยสร้างโอกาสสำหรับต่อยอดกิจกรรมเชิงรุกหรือนวัตกรรมที่หน่วยงานได้ทดสอบตลาด (market test) แล้ว และได้รับข้อคิดเห็นเชิงบวก

ข้อคิดเห็นเชิงลบ :

- (๑) ช่วยให้หน่วยงานที่ถูกพาดพิงมีโอกาสชี้แจงจากมุมมองของตนเอง เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรทั้งกระทรวงฯ ได้ทราบข้อมูลครบถ้วนรอบด้านและสมดุลยิ่งขึ้น ลดการด่วนสรุป ลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ลดข่าวลือ ที่จะนำมาสู่คดีซึ่งจะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและระหว่างหน่วยงาน และมีผลต่อบรรยากาศการทำงานร่วมกัน เนื่องจากแต่ละหน่วยงานที่ได้ตั้งขึ้นมาและแต่ละคนที่ได้เข้ามาทำงาน ต่างก็เป็นฟันเฟืองน้อยใหญ่ที่ช่วยหมุนให้ระบบงานของกระทรวงฯ ดำเนินไปได้
 - (๒) เป็นโอกาสขอรับการสนับสนุนเชิงนโยบายและเชิงทรัพยากรการปฏิบัติงาน จากผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากข้อจำกัดที่มีซึ่งอาจมีส่วนทำให้เกิดข้อติดขัดในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
 - (๓) เป็นโอกาสประชาสัมพันธ์งานประเภท “ปิดทองหลังพระ” ที่ทำหน้าที่เป็นฐานที่แข็งแกร่งให้แก่การสร้างผลงานประเภทที่เห็นผลงานได้ง่ายและเร็ว
 - (๔) เป็นโอกาสประชาสัมพันธ์งานที่กำลังจะเปิดตัว หรือกำลังทดสอบตลาด เพื่อช่วยลดประเด็นปัญหา (pain points) ของลูกค้า
 - (๕) เป็นโอกาสนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจฯ มาเป็นเหตุผลสำหรับนำเสนองานที่ตอบโจทย์สำคัญ ที่หน่วยงานผู้ถูกพาดพิงอาจทราบถึงปัญหาอยู่แล้ว แต่ไม่สะดวกที่จะนำเสนอด้วยตนเอง
- ทั้งนี้ การนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจฯ มาพัฒนา *soft side management* และ *hard side management* ให้แข็งแรงและสมดุลกัน จะช่วยให้องค์กรดำรงอยู่และพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

สร้างระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน





กระทรวงการต่างประเทศ

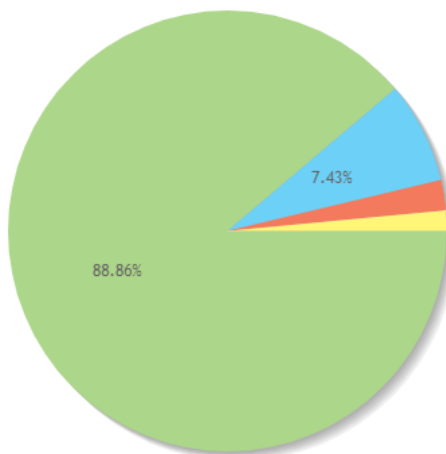
ผลการสำรวจความคิดเห็น
(ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง)
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งสิ้น ๔๐๔ ราย โดยหน่วยงานผู้รับบริการที่กระทรวงฯ ส่งแบบสำรวจฯ ให้ตอบ มีจำนวน ๕๓๐ หน่วยงาน

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลพื้นฐาน

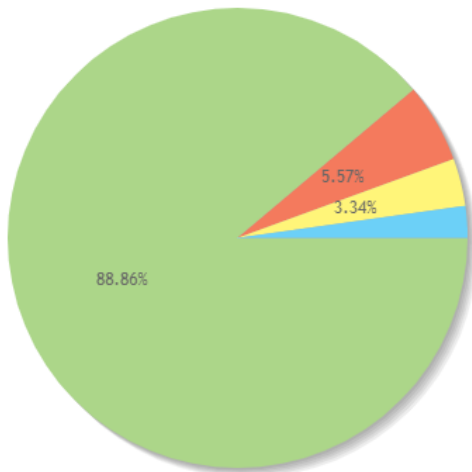
จากผู้ตอบ**ทั้งหมด** ประกอบด้วยผู้ตอบจากภาครัฐ เป็นสัดส่วนสูงสุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๖ (ตามด้วย สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลต่างประเทศประจำประเทศไทย/องค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย ภาคเอกชน และ ภาคประชาสังคม ตามลำดับ)



■	ภาครัฐ (Public Sector) - 88.86%(359)
■	สอท./สกง./องค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย (Embassies, Consulates, International Organizations in Thailand) - 7.43%(30)
■	ภาคเอกชน (Private Sector) - 2.23%(9)
■	ภาคประชาสังคม (Civil Society) - 1.49%(6)

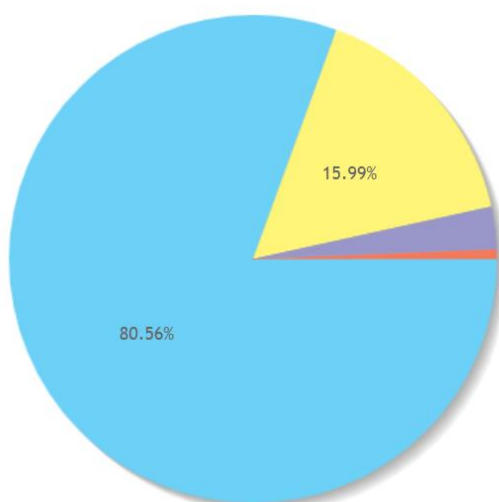
๑. ภาครัฐ

ผู้ตอบทั้งหมดในภาครัฐ ประกอบด้วยผู้ตอบจากส่วนราชการ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และองค์กรอิสระของรัฐ ตามลำดับ)



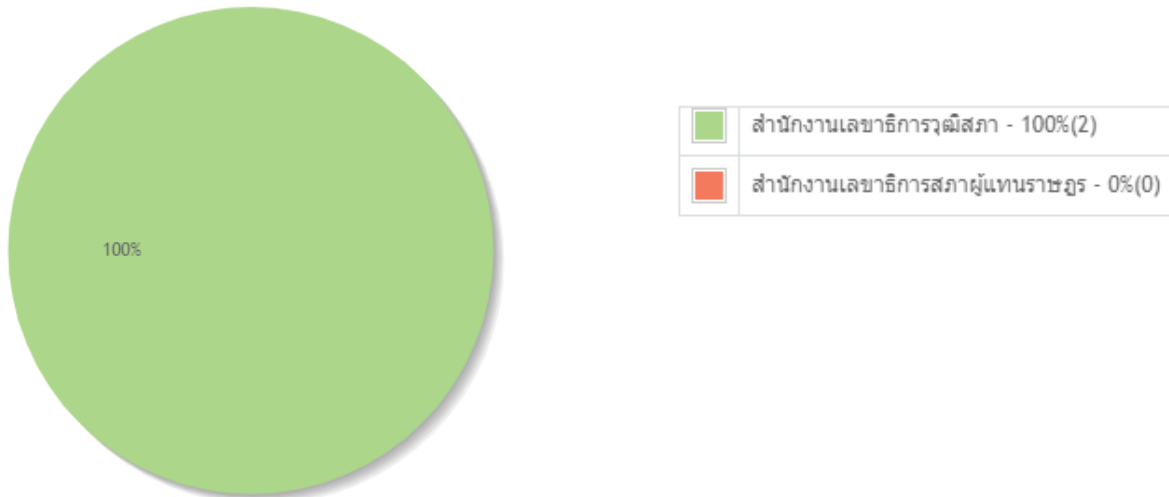
■	ส่วนราชการ (Government Agencies) - 88.86%(319)
■	รัฐวิสาหกิจ (State Enterprises) - 5.57%(20)
■	องค์กรมหาชน (Public Organizations) - 3.34%(12)
■	องค์กรอิสระของรัฐ (Independent State Organization) - 2.23%(8)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดส่วนราชการ ประกอบด้วยผู้ตอบจากกระทรวงต่าง ๆ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และรัฐสภา ตามลำดับ) ขณะที่ส่วนราชการในพระองค์ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

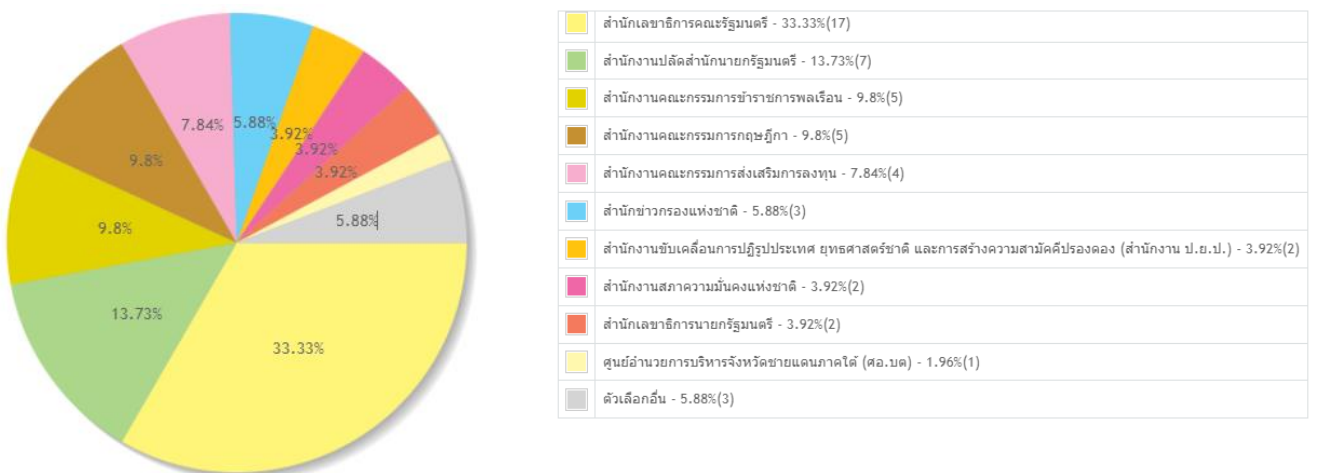


■	กระทรวงต่างๆ - 80.56%(257)
■	สำนักนายกรัฐมนตรี - 15.99%(51)
■	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง - 2.82%(9)
■	รัฐสภา - 0.63%(2)
■	ส่วนราชการในพระองค์ - 0%(0)

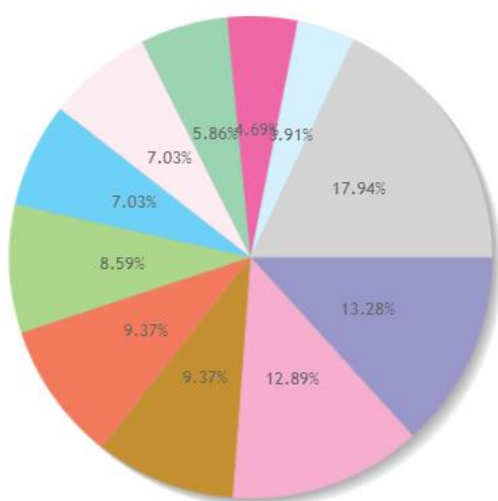
จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดรัฐสภา ประกอบด้วยผู้ตอบจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วยผู้ตอบจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (สำนักงาน ป.ย.ป.) สภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ตามลำดับ)

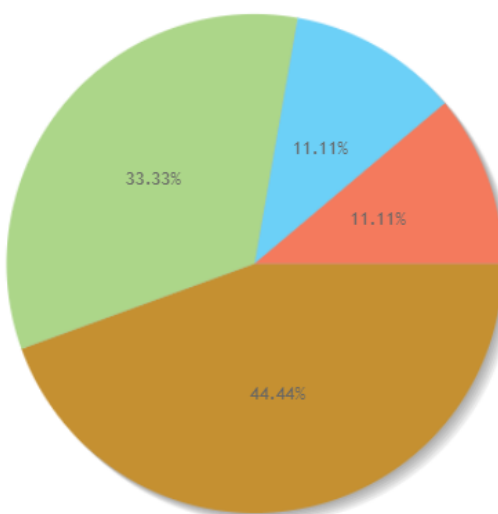


จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดกระทรวงต่าง ๆ ประกอบด้วยผู้ตอบจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นสัดส่วนสูงสุด ตามด้วย กระทรวงมหาดไทย กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุดมการ ศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงอื่น ๆ (อาทิ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงพลังงาน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงวัฒนธรรม) ตามลำดับ



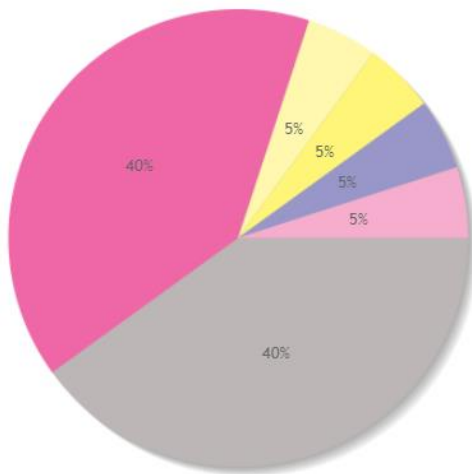
■	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - 13.28%(34)
■	กระทรวงมหาดไทย - 12.89%(33)
■	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - 9.37%(24)
■	กระทรวงการคลัง - 9.37%(24)
■	กระทรวงกลาโหม - 8.59%(22)
■	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - 7.03%(18)
■	กระทรวงอุตสาหกรรม - 7.03%(18)
■	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม - 5.86%(15)
■	กระทรวงคมนาคม - 4.69%(12)
■	กระทรวงสาธารณสุข - 3.91%(10)
■	ตัวเลือกอื่น - 17.94%(46)

จากผู้ตอบทั้งหมดซึ่งมาจากส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ประกอบด้วยผู้ตอบจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) และสำนักงานราชบัณฑิตย สภา ตามลำดับ)



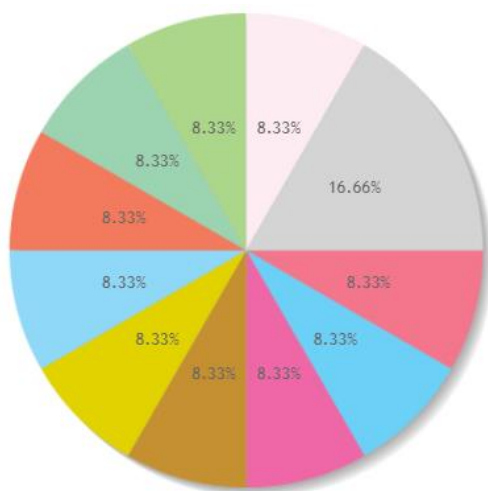
■	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - 44.44%(4)
■	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ - 33.33%(3)
■	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) - 11.11%(1)
■	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา - 11.11%(1)
■	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน - 0%(0)
■	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) - 0%(0)
■	สำนักงานอัยการสูงสุด - 0%(0)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยผู้ตอบจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและการไฟฟ้านครหลวง เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย การกีฬาแห่งประเทศไทย และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในสัดส่วนเท่าๆ กัน)



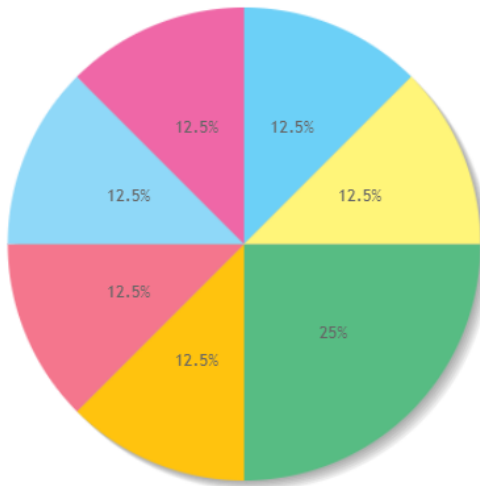
การไฟฟ้านครหลวง - 40%(8)
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) - 40%(8)
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) - 5%(1)
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย - 5%(1)
การกีฬาแห่งประเทศไทย - 5%(1)
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) - 5%(1)
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย - 0%(0)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย - 0%(0)
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - 0%(0)
การทำเรือแห่งประเทศไทย - 0%(0)
ตัวเลือกอื่น - 0%(0)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดองค์กรมหาชน ประกอบด้วยผู้ตอบจาก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน



สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สนช.) - 8.33%(1)
สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) - 8.33%(1)
สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) - 8.33%(1)
สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) - 8.33%(1)
องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) (องค์การมหาชน) - 8.33%(1)
สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) - 8.33%(1)
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) - 8.33%(1)
สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) - 8.33%(1)
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) - 8.33%(1)
สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) - 8.33%(1)
ตัวเลือกอื่น - 16.66%(2)

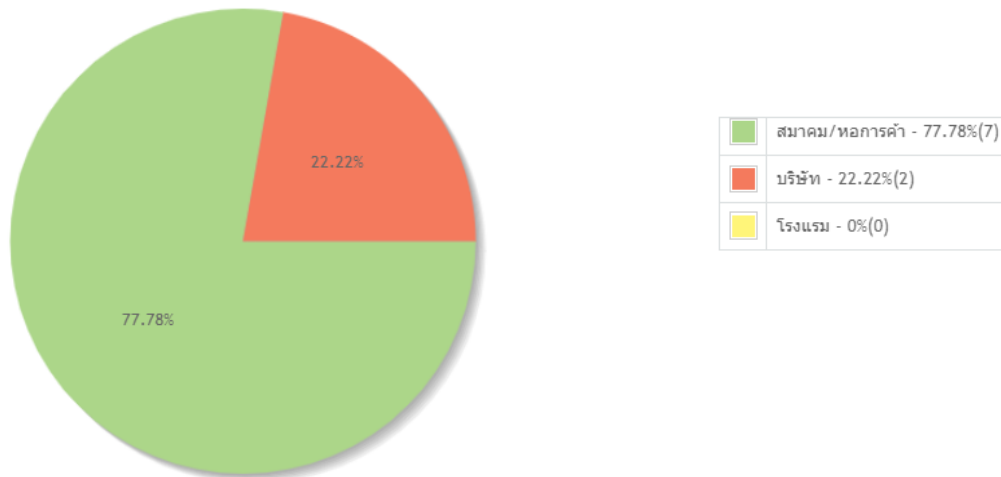
จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดองค์กรอิสระของรัฐ ประกอบด้วยผู้ตอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสถาบันอาหาร ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน)



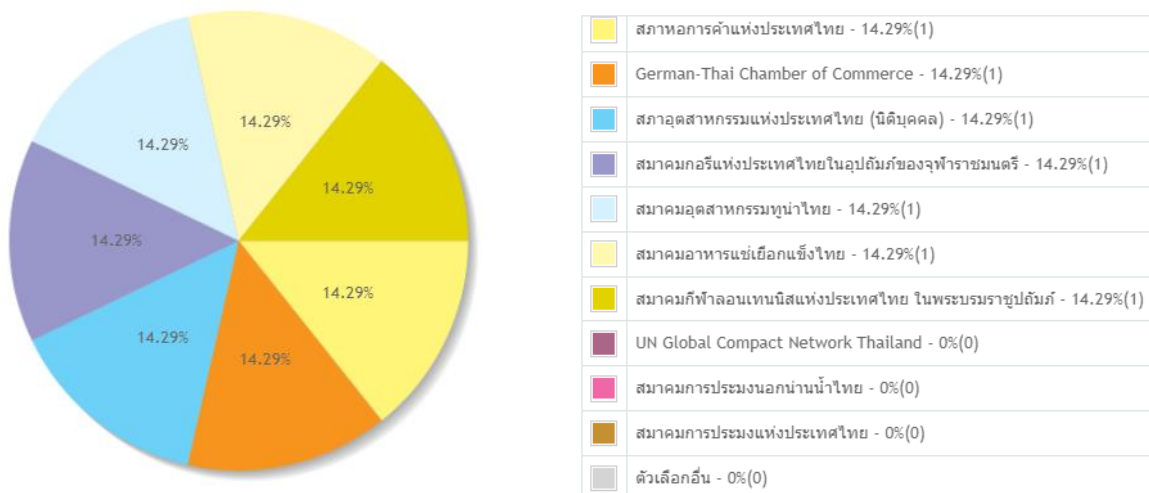
■	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) - 25%(2)
■	สำนักงานศาลปกครอง - 12.5%(1)
■	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ - 12.5%(1)
■	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) - 12.5%(1)
■	สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า - 12.5%(1)
■	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน - 12.5%(1)
■	สถาบันอาหาร - 12.5%(1)
■	สำนักกฎหมาย - 0%(0)
■	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล - 0%(0)
■	สำนักงานศาลยุติธรรม - 0%(0)
■	ตัวเลือกอื่น - 0%(0)

๒. ภาคเอกชน

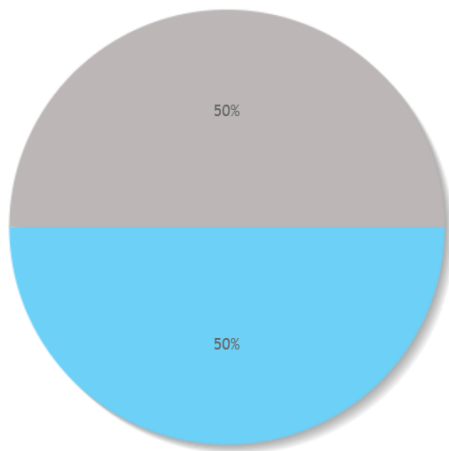
ผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากภาคเอกชน ประกอบด้วยผู้ตอบจากสมาคม/หอการค้า เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย บริษัท/กลุ่มบริษัท/ห้างหุ้นส่วน) ขณะที่ไม่มีโรงแรมใด ๆ ตอบแบบสอบถาม



จากผู้ตอบทั้งหมดที่เป็นสมาคม/หอการค้า ประกอบด้วยผู้ตอบจากสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย German-Thai Chamber of Commerce สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมกอร์ีแห่งประเทศไทย ในอุปถัมภ์ของจุฬาราชมนตรี สมาคมอุตสาหกรรมทูน่าไทย สมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย และสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน



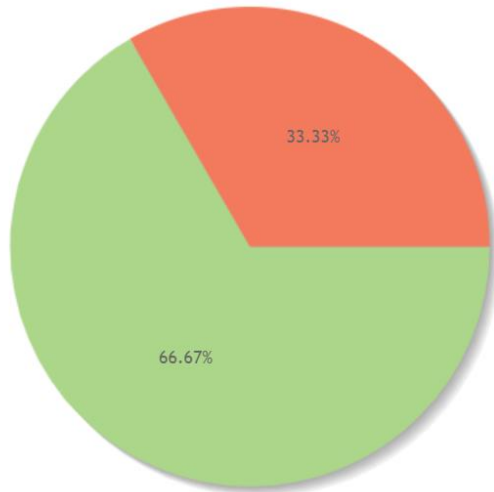
จากผู้ตอบทั้งหมดที่เป็นบริษัท/กลุ่มบริษัท/ห้างหุ้นส่วน มาจากบริษัท ครีเอทีฟ พอยท์ แอด จำกัด และ บริษัท เทล ออฟ เอเชีย จำกัด ในสัดส่วนเท่าๆ กัน



■	บริษัท ครีเอทีฟ พอยท์ แอด จำกัด - 50%(1)
■	บริษัท เทล ออฟ เอเชีย จำกัด - 50%(1)
■	ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.แอล.ซัพพลาย แอนด์อีคริปเมนต์ - 0%(0)
■	บริษัท ไทยพัฒนาครุภัณฑ์ จำกัด - 0%(0)
■	บริษัท ไทยชมรม โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด - 0%(0)
■	บริษัท ทีเอ็นที มีเดียแอนด์เนตเวิร์ค จำกัด - 0%(0)
■	บริษัท ทีทีที บราเธอร์ส จำกัด - 0%(0)
■	บริษัท ดับบลิวพีพี (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานสาขาที่ 1 โอکیلร์ แอนด์ เมเจอร์) - 0%(0)
■	บริษัท ไทยยูเนียน โฟรเซน โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) - 0%(0)
■	บริษัท ดอกเดอรวาไรตี้ จำกัด - 0%(0)
■	ตัวเลือกอื่น - 0%(0)

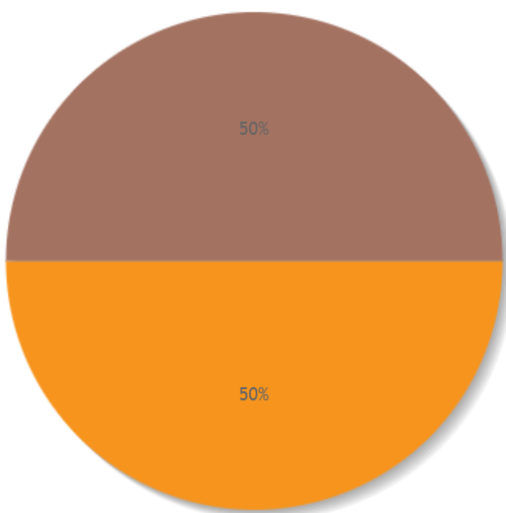
๓. ภาคประชาสังคม

ผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากภาคประชาสังคม ประกอบด้วยผู้ตอบจาก มูลนิธิ/องค์กรสาธารณะประโยชน์ เป็นสัดส่วนสูงสุด ตามด้วย สถาบันการศึกษา



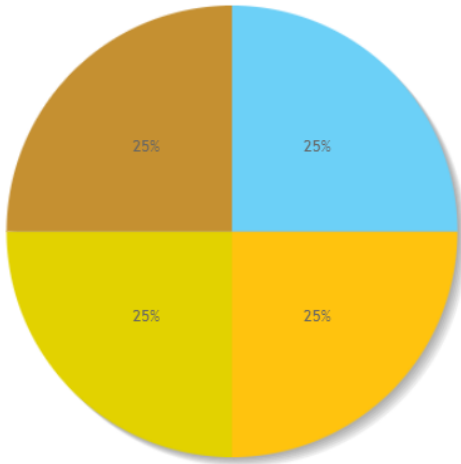
มูลนิธิ/องค์กรสาธารณะประโยชน์	66.67%(4)
สถาบันการศึกษา	33.33%(2)
สื่อ/มีเดีย	0%(0)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากสถาบันการศึกษา ประกอบด้วยผู้ตอบจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน)



มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	50%(1)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	50%(1)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)	0%(0)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0%(0)
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	0%(0)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	0%(0)
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	0%(0)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	0%(0)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	0%(0)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	0%(0)
ตัวเลือกอื่น	0%(0)

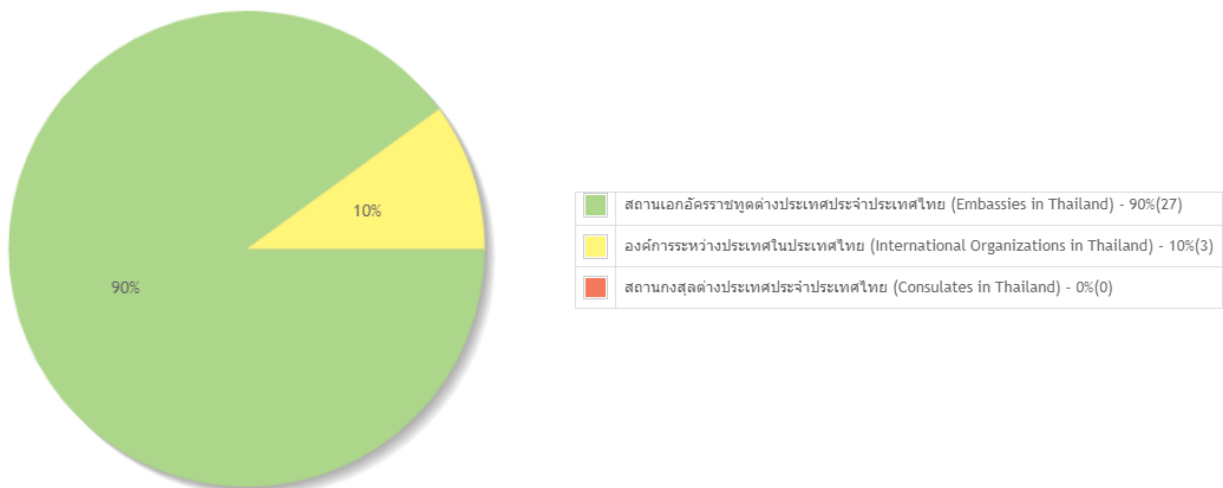
จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากมูลนิธิ/องค์กรสาธารณะประโยชน์ ประกอบด้วยผู้ตอบจากศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก มูลนิธิรอยัลแบงค์คอกซิมโฟนีอออร์เคสตรา มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ และมูลนิธิโคเออร์ ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน



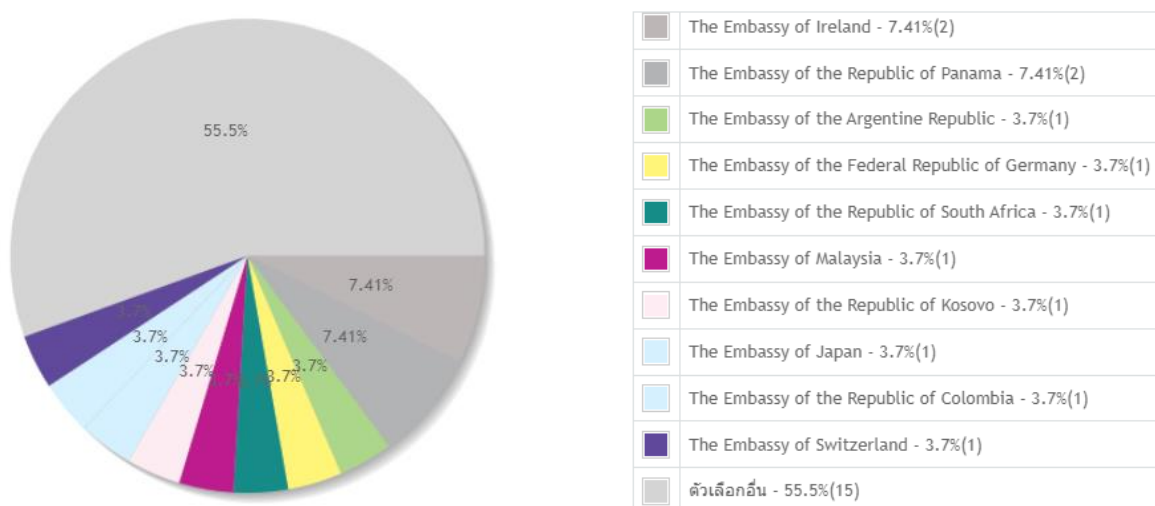
■	ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก (มูลนิธิ APCD) - 25%(1)
■	มูลนิธิรอยัลแบงค์คอกซิมโฟนีอออร์เคสตรา (RBSO) - 25%(1)
■	มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ - 25%(1)
■	มูลนิธิโคเออร์ - 25%(1)
■	สภาอากาศไทย - 0%(0)
■	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย - 0%(0)
■	โรงเรียนมีชัยพัฒนา - 0%(0)
■	มูลนิธิรางวัลสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี - 0%(0)
■	มูลนิธิรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหาจักรี - 0%(0)
■	มูลนิธิรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหิดล - 0%(0)
■	ตัวเลือกอื่น - 0%(0)

๔. สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย สถานกงสุลต่างประเทศ ประจำประเทศไทย และองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย

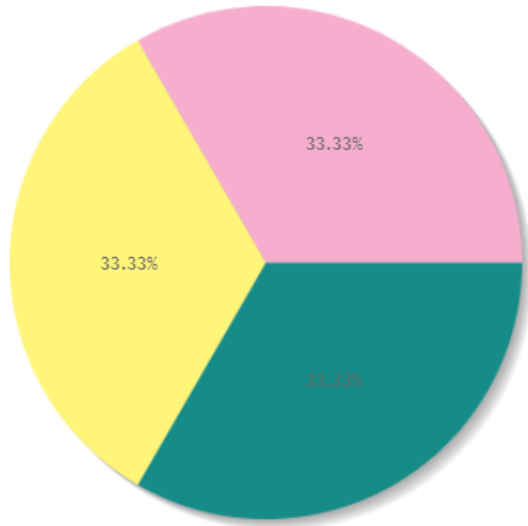
จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย สถานกงสุลต่างประเทศ
ประจำประเทศไทย และองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย ประกอบด้วยผู้ตอบจาก
สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย เป็นสัดส่วนสูงสุด ตามด้วย องค์การระหว่างประเทศ
ประจำประเทศไทย



จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย ประกอบด้วยผู้ตอบ
จากสถานเอกอัครราชทูตไอร์แลนด์ประจำประเทศไทยและสถานเอกอัครราชทูตปานามาประจำประเทศไทย
เป็นสัดส่วนสูงสุด



จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย ประกอบด้วยผู้ตอบจาก UNICEF Asian Disaster Preparedness Center และ Japan International Cooperation Agency ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน)



■	UNICEF - 33.33%(1)
■	Asian Disaster Preparedness Center (ADPC) - 33.33%(1)
■	Japan International Cooperation Agency (JICA) - 33.33%(1)
■	The Hong Kong Economic and Trade Office in Thailand - 0%(0)
■	SEAFDEC - 0%(0)
■	OHCHR - 0%(0)
■	National Olympic Committee of Thailand (NOCT) - 0%(0)
■	Mekong Institute - 0%(0)
■	Korea International Cooperation Agency (KOICA) - 0%(0)
■	The International Narcotics Control Board (INCB) - 0%(0)
■	ตัวเลือกอื่น - 0%(0)

ส่วนที่ ๒ : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวม

หน่วยงานภายในกระทรวงฯ ที่มี หน่วยงานภายนอกตอบแบบสำรวจฯ มากที่สุด คือ กรมการกงสุล คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ (ตามด้วย กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กรมเอเชียตะวันออก กรมอาเซียน กรมองค์การระหว่างประเทศ กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กรมยุโรป กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ กรมพิธีการทูต สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ สำนักนโยบายและแผน และกรมสารนิเทศ ตามลำดับ)

หน่วยงาน	ผู้ตอบ (ร้อยละ)	ผู้ตอบ (คน)
ลำดับ	เปอร์เซ็นต์	จำนวน
กรมการกงสุล (Department of Consular Affairs)	40.8% 	164
กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (Thailand International Cooperation Agency (TICA))	28.61% 	115
กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (Department of Treaties and Legal Affairs)	26.87% 	108
กรมเอเชียตะวันออก (Department of East Asian Affairs)	24.13% 	97
กรมอาเซียน (Department of ASEAN Affairs)	22.39% 	90
กรมองค์การระหว่างประเทศ (Department of International Organizations)	21.64% 	87
กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (Department of South Asian, Middle East and African Affairs)	20.15% 	81
กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (Department of International Economic Affairs)	19.65% 	79
กรมยุโรป (Department of European Affairs)	19.65% 	79
กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (Department of American and South Pacific Affairs)	18.66% 	75
กรมพิธีการทูต (Department of Protocol)	18.16% 	73
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ (Devawongse Varopakarn Institute of Foreign Affairs)	14.18% 	57
สำนักนโยบายและแผน (Policy and Planning Bureau)	11.44% 	46
กรมสารนิเทศ (Department of Information)	8.46% 	34

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละคนสามารถเลือกประเมินได้หลายหน่วยงานตามที่ได้ประสานงาน/ทำงานร่วมกันในปีงบประมาณ
ที่ทำการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกรายหน่วยงาน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ ในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เฉลี่ย เป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เฉลี่ย ร้อยละ ๘๖.๒๗)

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ คือ กรมสารนิเทศ (สูงกว่าร้อยละ ๙๑)

ตารางแสดงสรุปผลความพึงพอใจ จำแนกรายหน่วยงาน (โดยเรียงลำดับตามตัวอักษร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ			เพิ่มขึ้น/ ลดลงจาก ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑	กรมการกงสุล	๘๖.๖๖	๘๖.๔๗	๘๘.๖๕	+๒.๑๘
๒	กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ	๘๕.๙๕	๘๗.๒๐	๘๗.๐๑	-๐.๑๙
๓	กรมพิธีการทูต	๘๖.๘๖	๘๖.๖๙	๘๙.๑๔	+๒.๔๕
๔	กรมยุโรป	๘๗.๒๐	๘๔.๗๓	๘๘.๐๒	+๓.๒๙
๕	กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ	๘๖.๓๒	๘๕.๘๔	๘๕.๘๐	-๐.๐๔
๖	กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย	๘๗.๔๘	๘๖.๓๓	๘๙.๒๓	+๒.๙๐
๗	กรมสารนิเทศ	๘๘.๔๓	๘๙.๖๖	๙๑.๔๒	+๑.๗๖
๘	กรมองค์การระหว่างประเทศ	๘๕.๔๕	๘๕.๗๘	๘๙.๒๗	+๓.๔๙
๙	กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้	๘๗.๔๖	๘๓.๖๓	๘๖.๔๒	+๒.๗๙
๑๐	กรมอาเซียน	๘๗.๖๖	๘๔.๗๒	๘๘.๔๑	+๓.๖๙
๑๑	กรมเอเชียตะวันออก	๘๘.๙๐	๘๗.๓๗	๘๙.๗๑	+๒.๓๔
๑๒	กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา	๘๗.๗๗	๘๔.๗๒	๘๗.๕๗	+๒.๘๕
๑๓	สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ	๙๐.๕๘	๙๐.๖๒	๘๘.๙๕	-๑.๖๗
๑๔	สำนักนโยบายและแผน	๘๓.๓๙	๘๓.๙๖	๘๗.๒๕	+๓.๒๙
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย		๘๗.๑๕	๘๖.๒๗	๘๘.๓๔	+๒.๐๘

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคุณภาพงาน

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคุณภาพงานของกระทรวงฯ
ในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๓๙ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒.๑๐ จากปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๒๙)

ตารางแสดงสรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ และคุณภาพของงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ความพึงพอใจฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคุณภาพงาน	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๗.๕๒	๘๙.๑๕
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ / ในการให้บริการ	๘๗.๔๘	๘๙.๓๗
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน / ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๕๖	๘๘.๙๓
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๕.๐๖	๘๗.๖๔
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๖.๐๙	๘๗.๙๓
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๖.๙๐	๘๘.๑๐
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๔.๑๑	๘๖.๘๘
๒.๔ ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๓.๑๖	-
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๖.๒๙	๘๘.๓๙

๒.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของกระทรวงการต่างประเทศ รายหน่วยงาน

กรมการกงสุล

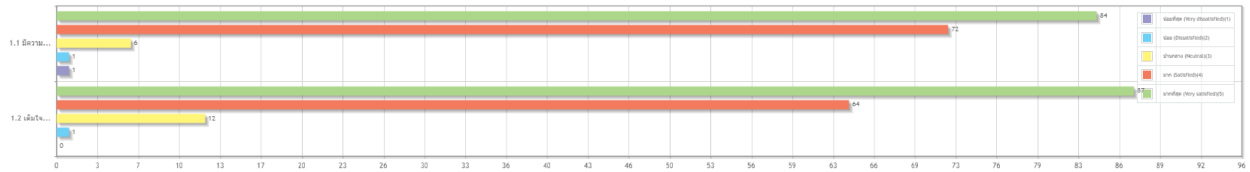
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๑๖๔ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กรมการกงสุล

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๘.๙๐
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๘.๙๐
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๘.๙๐
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๘.๓๙
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๘.๙๐
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๘.๖๖
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๗.๖๑
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๘.๖๕

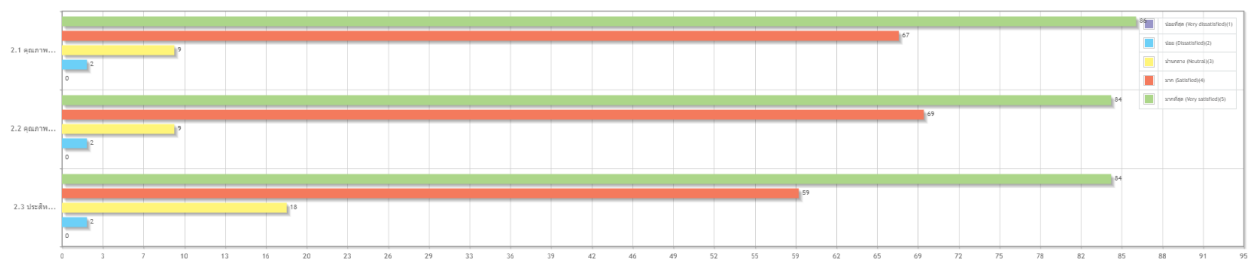
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพและเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ตามด้วย คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) และประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน , น้อย = ๒ คะแนน , น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมการกงสุล

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านความใส่ใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างเชี่ยวชาญ มีจิตบริการดี - ให้คำแนะนำและให้บริการรวดเร็ว - กองหนังสือเดินทางบางท่านพูดจาไม่สุภาพ ใช้อารมณ์ในการให้บริการ ควรปรับปรุง - ขอให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับฝากข้อความให้ติดต่อกลับ กรุณาติดต่อกลับด้วย ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการทำหนังสือเดินทางราชการ ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลการเดินทางไปต่างประเทศของผู้แทนมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์เป็นอย่างดี - คาดหวังให้มีรูปแบบเอกสารและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน - ติดต่อยากมาก ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ - เจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีความชำนาญ ทักษะการสื่อสารภาษาไทยไม่ดี ทำให้ผู้รับสารรู้สึกเหมือนกำลังถูกสั่งการ	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลสื่อสาร - ควรแจ้งรายละเอียดและระยะเวลารับหนังสือเดินทางที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ - ควรมีรูปแบบและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ VISA - ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการประสานงานส่งสำเนาเอกสารทางโทรสารและทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านข้อมูลสื่อสาร - ควรแจ้งข้อมูลต่างๆ ให้หน่วยงานที่ขอรับบริการทราบ หากเห็นว่า ข้อมูลไม่ถูกต้องควรชี้แนะทันที และควรมีช่องทางการประสานงานที่ติดต่อได้ง่าย อื่น ๆ - The official email of those Departments such as Sarabanxxx@ sometimes they are not working, so if you could improve on that, it would be more useful to contact to the officials - ติดต่อยากมาก ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น เจ้าหน้าที่อาวุโสบางท่านใช้อารมณ์ในการตอบคำถาม - ไม่ค่อยได้รับอำนวยความสะดวกเท่าที่ควรในการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
- ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก - หมายเลขโทรศัพท์ของกรมการกงสุลติดต่อยากมาก	

กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

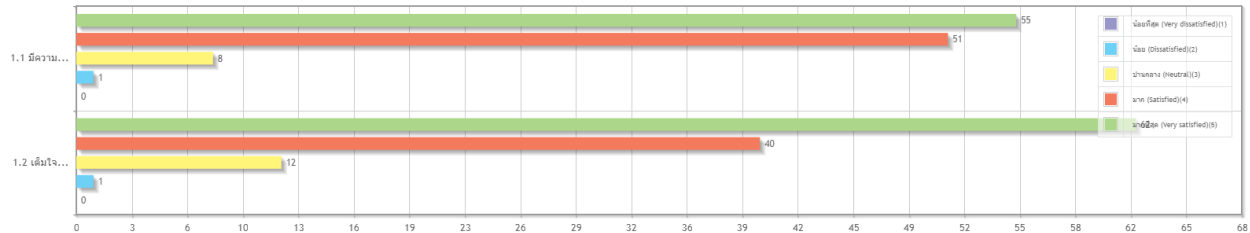
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๑๑๕ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๗ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๘.๐๙
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๗.๘๓
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๘.๓๕
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๕.๙๓
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๖.๔๓
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๖.๙๖
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๔.๓๙
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๗.๐๑

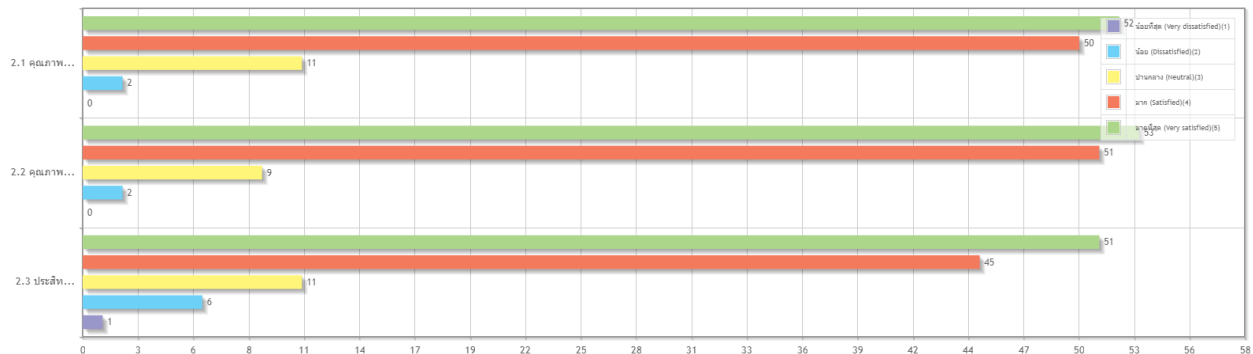
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน , น้อย = ๒ คะแนน , น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านข้อมูลสื่อสาร - ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นและมีช่องทางที่สามารถติดต่อได้ ๒๔ ชั่วโมง เพื่อความสะดวกในการประสานงานและสามารถขับเคลื่อนภารกิจงานได้ทันการณ์ ทันเวลา - ไม่ได้รับการอัปเดตเรื่องสัญญาณการทำงานร่วมกันที่จบไปแล้ว แต่โดยภาพรวมการประสานงานเป็นไปด้วยดี - กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มักจะได้รับหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลด่วนจากกระทรวงการต่างประเทศที่มีกำหนดเวลาที่กระชั้นชิด ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันกำหนด ด้านกระบวนการทำงาน - ประสงค์ให้มีความยืดหยุ่นในการประสานงานมากขึ้น การประชาสัมพันธ์ทุนต่าง ๆ ไม่ควรกระชั้นชิดเกินไป เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้เวลาในการประสานงานกับส่วนราชการในสังกัดต่างจังหวัด ให้เวลาผู้สมัครในการจัดทำเอกสาร/รายงาน/เขียนบทความภาษาอังกฤษ และจัดประชุมคณะกรรมการคัดเลือก ก่อนเสนอชื่อให้กระทรวงการต่างประเทศ	- - ไม่แน่ใจว่าหมายถึงอะไร เนื่องจากหากเป็นการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมาย/ระเบียบพัสดุของราชการ กรมความร่วมมือฯ มีการติดตามการดำเนินการตามสัญญาในระบบอยู่แล้ว - - ในการแจ้งเวียนทุน กรมความร่วมมือระหว่างประเทศจะแจ้งเมื่อได้รับหนังสือจากแหล่งทุน ซึ่งในบางครั้ง จะได้รับมาในเวลากระชั้นชิด ทำให้มีระยะเวลาในการแจ้งเวียนทุนค่อนข้างกระชั้น

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
- ระเบียบการรับทุนอบรมระยะสั้น ค่อนข้างเข้มงวดและไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขขององค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น (JICA) ที่ผ่อนปรนในบางเรื่อง เช่น ไม่จำเป็นต้องส่งผลการสอบภาษาอังกฤษในสาขาที่ไม่จำเป็น เช่น เจ้าหน้าที่ห้องทดลอง หรือผู้ที่จบมหาวิทยาลัยจากต่างประเทศ หรือระดับผู้อำนวยการขึ้นไป เพื่อลดทอนข้อจำกัดในการเข้าถึงทุนจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสอบซึ่งมีราคาสูงมาก และอาจจะต้องมีการเดินทางจากต่างจังหวัดมาเพื่อทดสอบ เป็นต้น ซึ่งทาง JICA สามารถทดสอบผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และอื่น ๆ แทนได้	- ทุนที่ผ่านกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ เป็นทุนประเภท ๑ (ข) ซึ่งจะต้องมีผลสอบภาษาอังกฤษตามระเบียบการรับทุน ๑ (ข) โดยกรมความร่วมมือระหว่างประเทศอาจพิจารณาผ่อนผันให้ผู้สมัครรับทุนที่มีผลการทดสอบที่ไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดให้แหล่งผู้ให้ทุนพิจารณาเป็นราย ๆ ไปตามความเหมาะสม อาทิ กรณีทุนที่สมัครมีเงินทุนที่มีการแข่งขันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นทุนที่แหล่งผู้ให้ทุนไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาอังกฤษ หรือกรณีเป็นผู้สมัครที่มีพื้นความรู้สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จากประเทศสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ แคนาดา หรือจากประเทศอื่นที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการศึกษา ทั้งนี้ หน่วยงานต้นสังกัดต้องมีหนังสืออย่างเป็นทางการแจ้งขอผ่อนผัน/ขอยกเว้นตามเหตุผลข้างต้นให้กรมความร่วมมือระหว่างประเทศด้วย ทั้งนี้ การทดสอบภาษาอังกฤษ มีความจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับทุนไทยสามารถเป็นตัวแทนของประเทศในการเข้าร่วมฝึกอบรมในนามรัฐบาลไทยและสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้รับทุนและครูฝึก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศไทย
อื่นๆ - มีความตั้งใจที่จะบูรณาการความร่วมมือระหว่าง TICA และ NEDA ให้เป็นรูปธรรม เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้ความร่วมมือดีเยี่ยม ขอขอบคุณ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	- การติดต่อทางโทรศัพท์กับกรมฯ จะติดต่อทางหมายเลขพื้นฐานกลางของกระทรวงฯ (โทร. ๐-๒๒๐๓-๕๐๐๐) โดยเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ หากบุคคลภายนอกไม่ทราบเบอร์ติดต่อภายใน หรือ operator ที่รับสายไม่ทราบว่าใครเป็นผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ จะทำให้มีการส่งต่อหลายชั้น ในเรื่องนี้ กรมฯ ได้จัดทำหมายเลขติดต่อภายในของกรมไว้ที่เว็บไซต์กรม ภายใต้หัวข้อเกี่ยวกับกรม หัวข้อย่อยติดต่อเรา ไว้ด้วยแล้ว นอกจากนี้ขอเสนอให้กรมฯ ใส่เบอร์ติดต่อภายในพร้อมทั้งภารกิจของแต่ละกรม/สำนัก และ

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
	เผยแพร่ทางเว็บไซต์กระทรวงฯ เพื่อให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนสามารถประสานงานได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

กรมพิธีการทูต

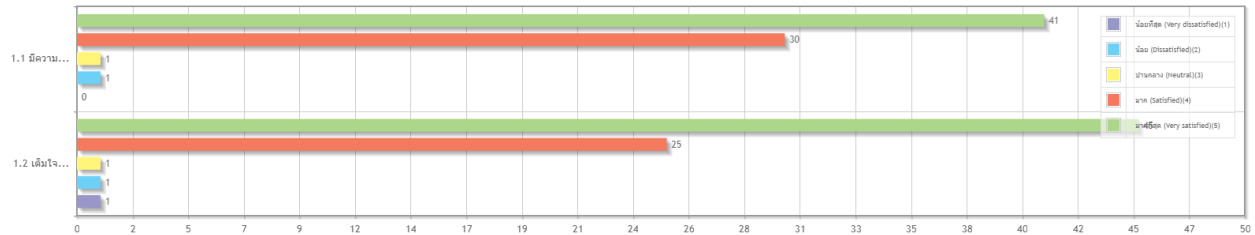
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๗๓ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมพิธีการทูต

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๙๐.๕๕
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๙๐.๔๑
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๙๐.๖๘
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๘.๐๓
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๘.๗๗
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๘.๔๙
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๖.๘๕
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๙.๒๙

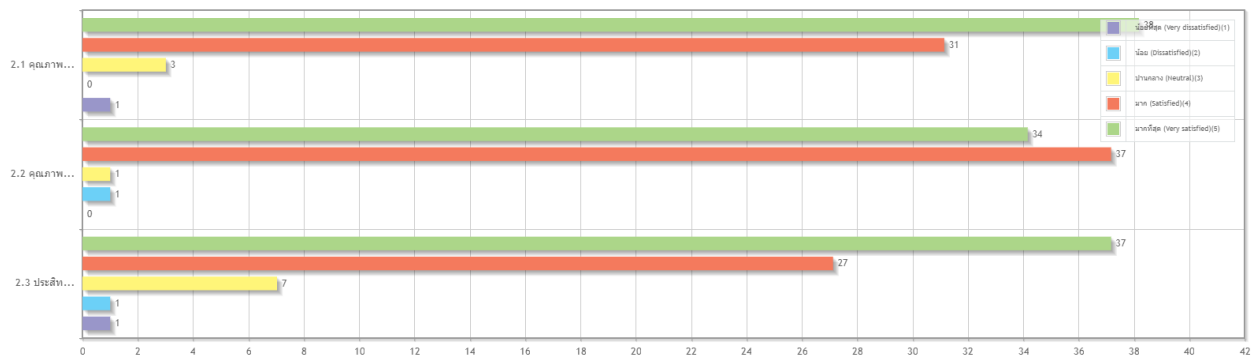
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์) คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)
ตามด้วย ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน , น้อย = ๒ คะแนน , น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมพิธีการทูต

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านความใส่ใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่กรมพิธีการทูตทุกท่านให้คำแนะนำที่ดีมาตลอด สถานทูตขอขอบคุณในความมีน้ำใจ ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ และให้การช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา	-
อื่น ๆ - Please check fax number if it is functioning well. We would appreciate if MFA Protocol could list both primary and secondary points of contact with direct phone numbers on the documents. There have been a few replies back to our inquiries via email communication. An acknowledgement or reply would be highly appreciated.	-

กรมยุโรป

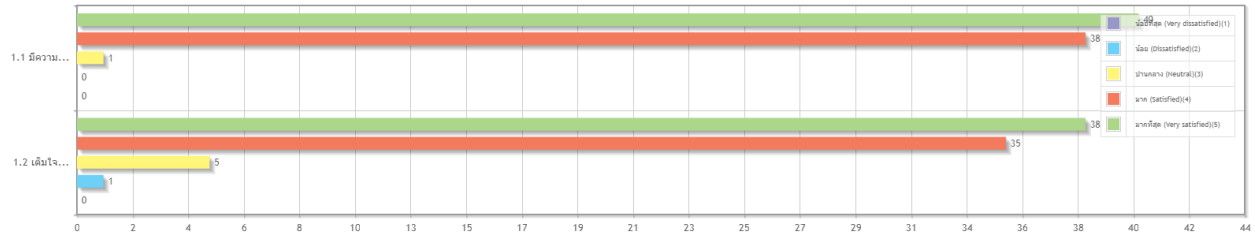
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๗๙ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมยุโรป

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๘.๘๖
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๙.๘๗
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๘๕
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๗.๑๗
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๗.๘๕
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๗.๘๕
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๕.๘๒
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๘.๐๒

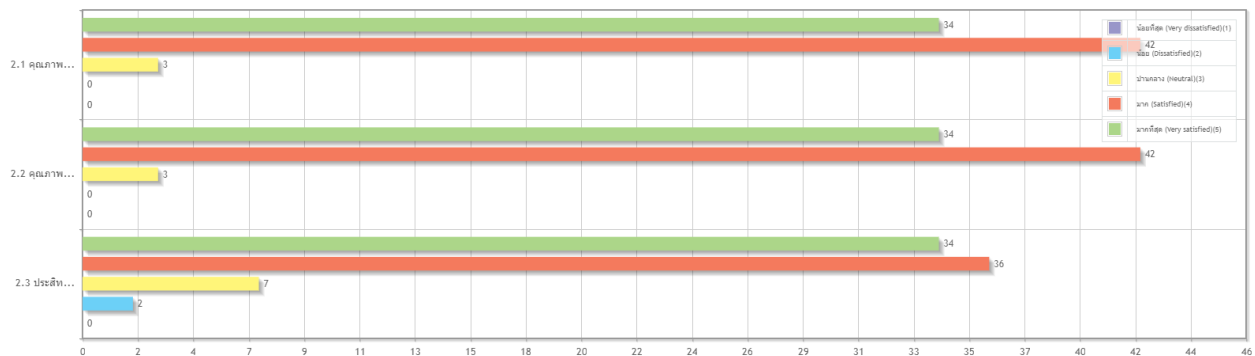
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน / บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)
ตามด้วย ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน , น้อย = ๒ คะแนน , น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมยุโรป

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านความใส่ใจให้บริการ - บุคลากรของกรมยุโรปเป็นบุคลากรที่เก่งและมีความรู้ความสามารถสูง ขอชมเชยมาก ๆ	- กรมยุโรปขอขอบคุณ และยินดีให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน รวมทั้งการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกมาโดยตลอด ซึ่งที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่กรมยุโรปมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่/ภารกิจ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ติดต่อประสานงานอย่างเต็มที่เสมอมา
ด้านกระบวนการทำงาน - เนื้อหางานประเด็นระหว่างประเทศ มีรายละเอียดค่อนข้างมากและซับซ้อน ควรประสานส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องศึกษาทำความเข้าใจล่วงหน้า ก่อนการประชุมหรือตอบข้อหารือ - ควรประสานงานล่วงหน้าก่อนส่งหนังสือเรื่องด่วนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการรวบรวมข้อมูลได้ทันกำหนดส่ง	- กรมยุโรปขอรับประเด็นดังกล่าวไปพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้การประสานงาน กับหน่วยงานภายนอกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - สำหรับการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่กรมยุโรปได้ ประสานงานเป็นการภายในกับหน่วยงานนั้น ๆ ในระดับเจ้าหน้าที่อย่าง สม่ำเสมอ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการเตรียมการล่วงหน้า

กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

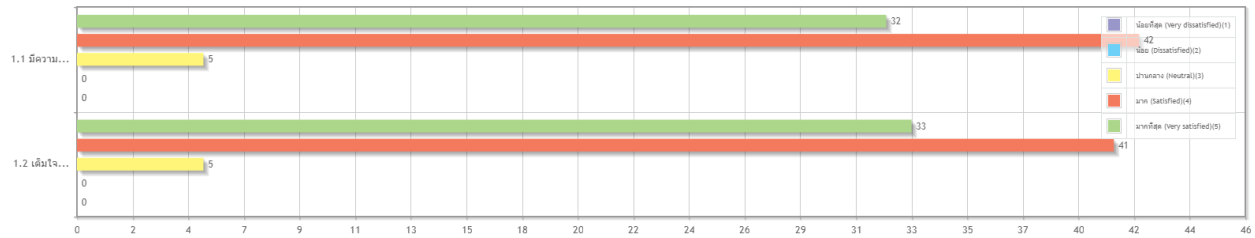
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๗๙ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๖.๙๖
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๖.๘๔
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๐๙
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๔.๖๔
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๔.๕๖
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๔.๓๐
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๕.๐๖
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๕.๘๐

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

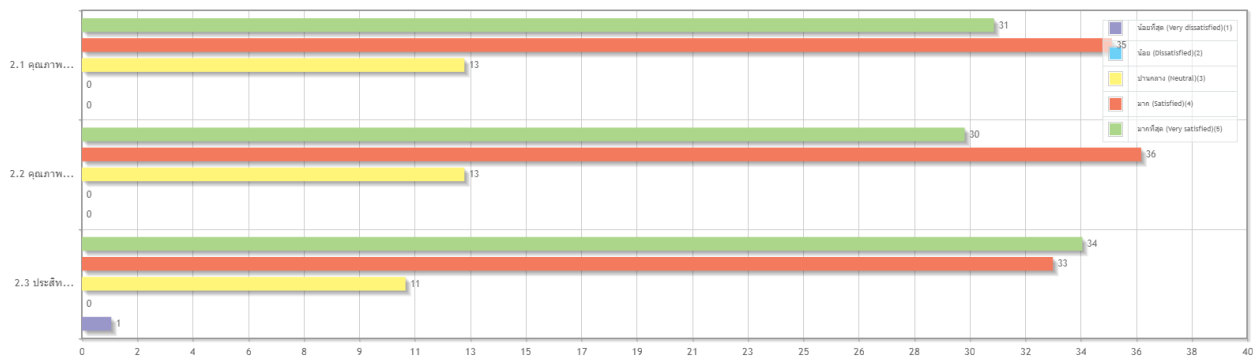
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตาม
ความประสงค์)

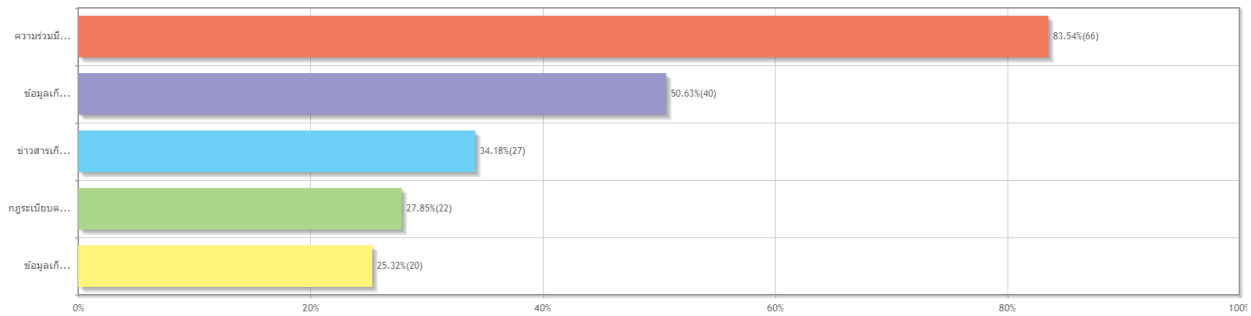
ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/
การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน , น้อย = ๒ คะแนน , น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

๓. ประเภทข้อมูลที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการจากกรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

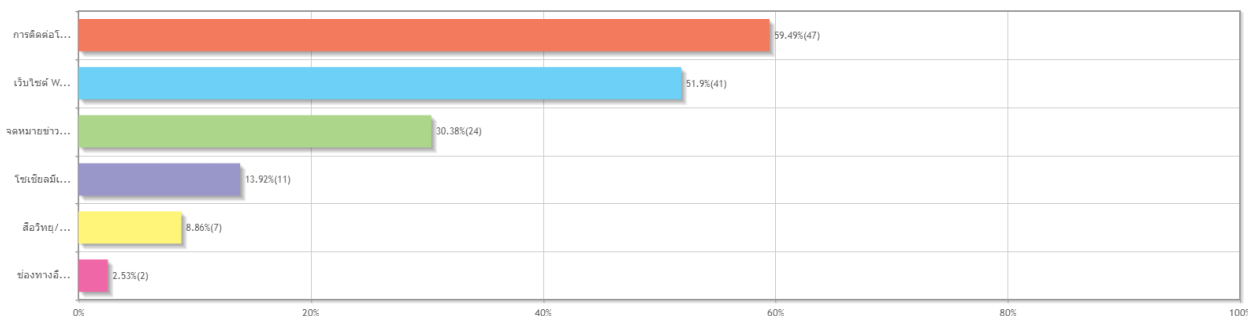
ประเภทข้อมูลที่ได้รับคะแนนเป็นสัดส่วนสูงสุด คือ ความร่วมมือเศรษฐกิจระหว่างไทยกับต่างประเทศ ในรอบต่าง ๆ (ตามด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับกรอบความร่วมมือในอนุภูมิภาคต่าง ๆ โดยเฉพาะลุ่มแม่น้ำโขง ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของประเทศ กฎระเบียบด้านการค้า การลงทุน และข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางและโอกาสทางธุรกิจของไทยในต่างประเทศ ตามลำดับ)



๔. ช่องทางที่สะดวกในการรับข้อมูล/สามารถเข้าถึงผู้รับได้ดี

ช่องทางสื่อสารข้อมูลได้รับความนิยมจากผู้ตอบเป็นสัดส่วนสูงสุด คือ ช่องทางการติดต่อโดยตรง ซึ่งประกอบด้วย อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ (อาทิ โทรศัพท์สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือ) Line โทรสาร และหนังสือแจ้งเวียน

- ช่องทางที่เป็นที่ต้องการรองลงมา คือ เว็บไซต์ ได้รับความนิยมมากที่สุด
- ช่องทางที่ได้รับความสนใจมากเช่นกัน คือ จดหมายข่าว/วารสาร/บทความในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- ตามด้วย โซเชียลมีเดีย ซึ่งผู้ตอบนิยมช่องทาง Facebook fan page (ตามด้วย Line official ,Twitter และ Instagram, YouTube ในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน)
- ส่วนช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ ได้รับความนิยมน้อยที่สุด



ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านความใส่ใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ขยัน ตั้งใจทำงานดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ๆ	-
ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลที่สื่อสาร - ควรให้มีเวลาเพิ่มขึ้นในการทำข้อมูลและประสานงาน	- กรมได้รับการประสานงานอย่างกระชั้นชิดมาเช่นกันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ต้องเร่งรวบรวมข้อมูลในเวลาจำกัด อย่างไรก็ตาม ใดๆก็ดี จะมีการประสานงานภายในไปล่วงหน้าก่อนทันทีที่ได้รับเรื่องเข้ามา
อื่นๆ - ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ยาก	- เนื่องจากเจ้าหน้าที่อาจติดประชุมข้างนอกหรือเดินทางไปราชการต่างประเทศ จึงไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ทั้งนี้ สามารถติดต่อประสานงานได้ทางอีเมลกลางของกรม intercono1@mfa.go.th , sarabanom700@mfa.go.th หรืออีเมลของกองที่เกี่ยวข้องซึ่งปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของกรม (http://business.mfa.go.th/th/content/contact)

กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย

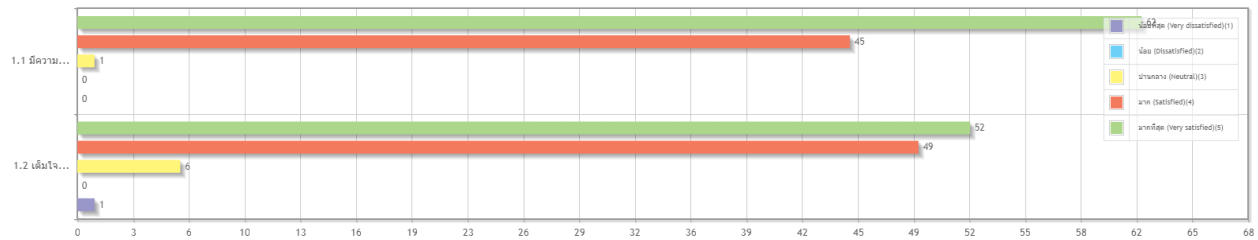
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๑๐๘ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๘.๖๙
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติในการให้บริการ	๙๑.๓๐
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๙๖
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๘.๖๙
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๙.๕๓
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๙๐.๑๙
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๖.๓๖
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๙.๑๖

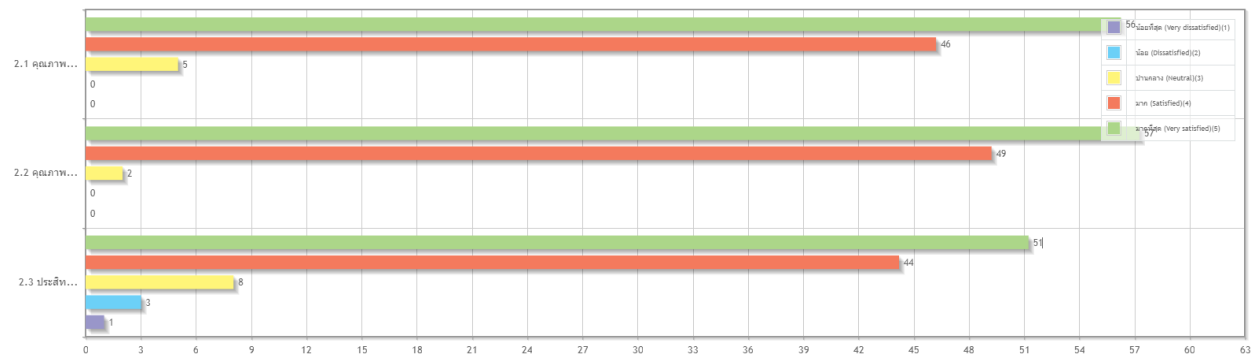
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ตามด้วย คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านกระบวนการทำงาน - ขอบคุณสำหรับคำแนะนำในการทำร่างข้อตกลงต่างๆ ขอบคุณที่ให้ ความกระจ่างในหลาย ๆ อย่างด้านกฎหมายระหว่างประเทศ - บางหน่วยติดต่อประสานงานง่ายมาก งานคืบหน้าเร็ว - เนื้อหางานระหว่างประเทศซับซ้อนและมีปริมาณมาก ควรประสานส่งข้อมูล ให้ล่วงหน้า เพื่อจะได้ทำความเข้าใจก่อนการประชุมหรือตอบข้อหารือ - สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ประสบปัญหาในการขอข้อมูลและติดต่อ เจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องนั้น ๆ เช่น ฝากข้อความให้ติดต่อกลับไว้กับเจ้าหน้าที่คน อื่นที่รับสาย แต่ไม่เคยได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลย - นอกจากนี้ ได้ส่งหนังสือทวงถามความเห็นจากกรมสนธิสัญญาฯ เป็นจำนวน ๓ ครั้งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการติดต่อกลับไม่ว่าทางใดก็ตาม - หมายเลขโทรศัพท์บนเว็บไซต์กรมฯ ติดต่อยาก - ติดต่อประสานงานยาก - ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานนาน แต่เข้าใจบริบทในการทำงานว่า เนื่องจากเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายจำเป็นต้องมีการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน - การประสานงาน โดยเฉพาะข้อมูลประเด็นความร่วมมือ จำเป็นต้องมีเวลา ในการรวบรวมเพื่อเสนอต้นสังกัด - บางครั้งการให้ความเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อไปไม่ชัดเจน เช่น ความเหมาะสมในการเสนอเรื่องเพื่อให้คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ	ที่ผ่านมากรมสนธิสัญญาและกฎหมายได้ประสานงานร่วมกับ กสทช. จำนวน หลายเรื่อง แต่ไม่เคยประสบปัญหาในการประสานงานกับหน่วยงานทั้งในและ นอกกระทรวงฯ เนื่องจากจะติดต่อกลับเสมอ และเจ้าหน้าที่ที่ประสานงาน ร่วมกันก็จะมีช่องทางติดต่อส่วนตัวด้วย เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือและ line ใดๆก็ดี เมื่อได้รับข้อเสนอแนะก็ได้ติดต่อกลับ กสทช. เพื่อสอบถามแล้ว

กรมสารนิเทศ

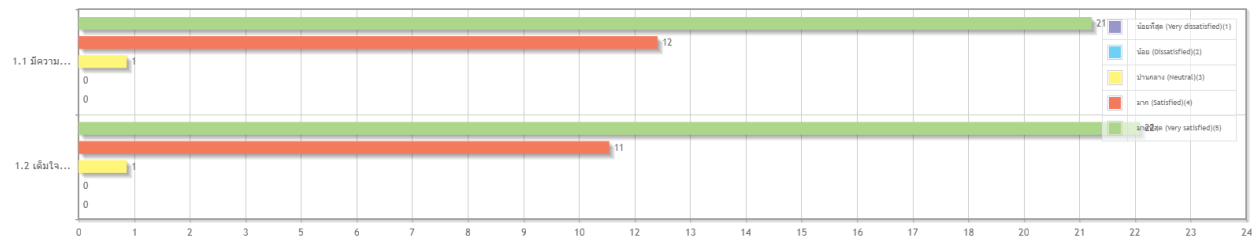
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๓๔ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสารนิเทศ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๙๒.๐๖
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๙๑.๗๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๙๒.๓๕
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๙๐.๗๘
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๙๐.๕๙
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๙๑.๑๘
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๙๐.๕๙
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๙๑.๔๒

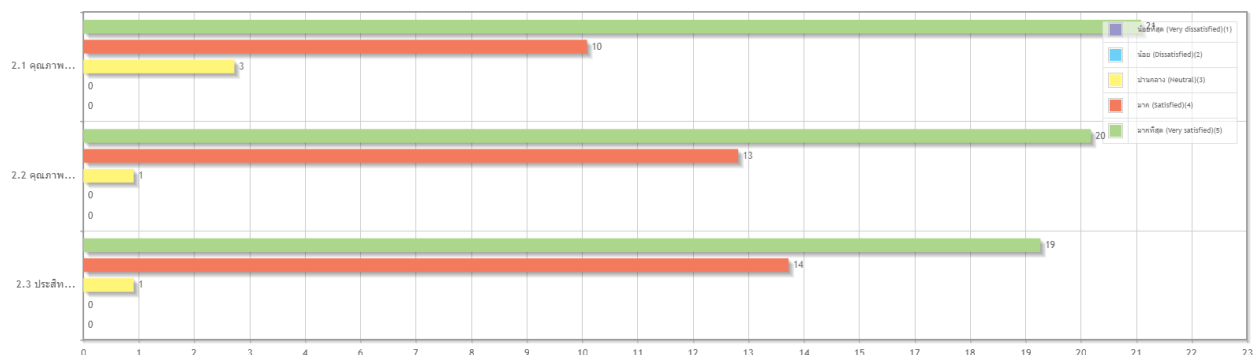
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ตามด้วย คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน , น้อย = ๒ คะแนน , น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสารนิเทศ

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
-	-

กรมองค์การระหว่างประเทศ

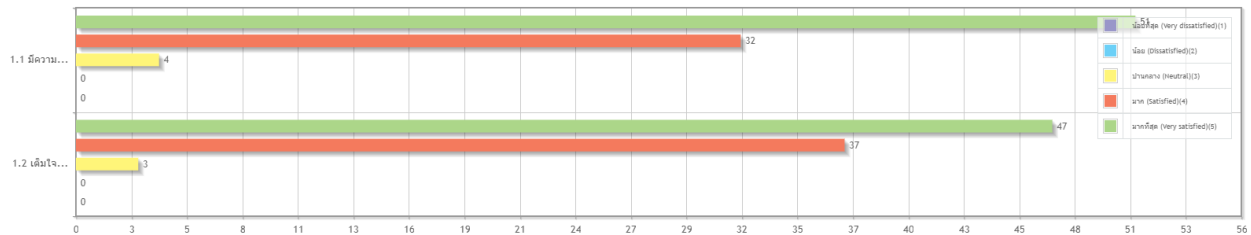
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๘๗ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมองค์การระหว่างประเทศ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๙๐.๕๖
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๙๐.๘๐
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๙๐.๑๑
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๘.๐๗
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๘.๕๑
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๘.๗๔
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๖.๙๘
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๙.๒๗

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

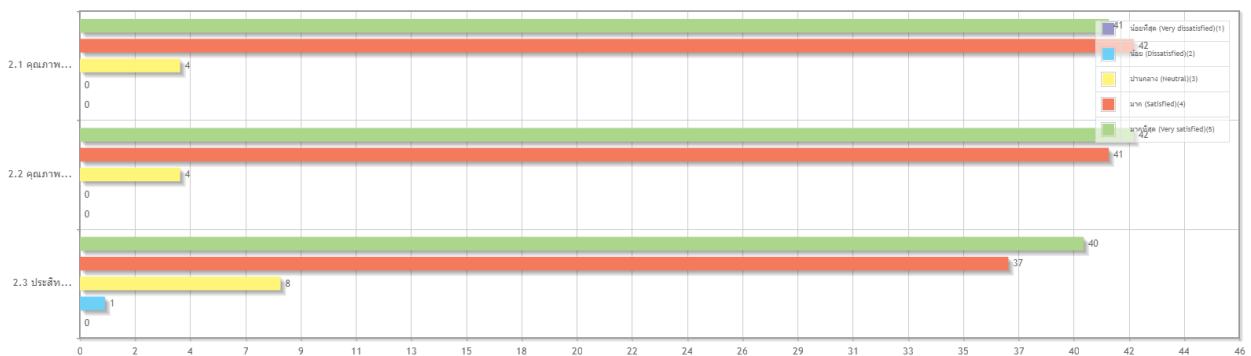
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมองค์การระหว่างประเทศ

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านกระบวนการทำงาน - มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ค่อนข้างบ่อย อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ใหม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ - การประสานงานผ่านอีเมลได้รับคำตอบล่าช้ากว่าที่คาดเล็กน้อย แต่การประสานงานทางข้อความรวดเร็วดี - เนื้อหาการทำงาน มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประสานโดยตรงกับ สอท. ณ กรุงเวียนนา ซึ่งเข้าใจเนื้อหามากกว่าส่วนกลางที่เป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ แต่ทุกส่วนประสานงานกันได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร - ติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก บางครั้งส่งหนังสือแนะนำส่งเท่านั้น ไม่ได้มีการแปลหรือสรุปใจความภาษาอังกฤษ	ด้านกระบวนการทำงาน - กรมองค์การระหว่างประเทศ มีข้าราชการในระดับชำนาญการ (ที่ปรึกษาและเลขานุการเอก) ระดับปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ รวม 24 คน ปฏิบัติงานใน 4 กอง มีหนังสือติดต่อราชการถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่ลงทะเบียนในระบบสารบรรณเฉลี่ยวันละ 80 – 100 ฉบับ สำหรับหนังสือประเภทประสานงานติดต่อราชการที่กรมองค์การฯ ได้ทำไปยังหน่วยงานอื่น ๆ มีเฉลี่ยอย่างน้อยวันละ 50 - 60 ฉบับ โดยที่ผ่านมา ได้สรุปสาระสำคัญของเอกสารภาษาอังกฤษที่นำส่งไปในหนังสือนำ อย่างไรก็ตาม โดยมีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรและเวลาจึงไม่สามารถแปลข้อความได้ทั้งหมด
ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - ประสานงานและให้ความช่วยเหลืออย่างดีเสมอมา - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก - ควรระมัดระวังในการแจ้งที่อยู่อีเมล บางครั้งเจ้าหน้าที่ กต. แจ้งที่อยู่อีเมลผิด ทำให้ส่งข้อมูลไปแล้ว กต. ไม่ได้รับ	ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กรมองค์การระหว่างประเทศได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลอีเมลให้ถูกต้อง

กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้

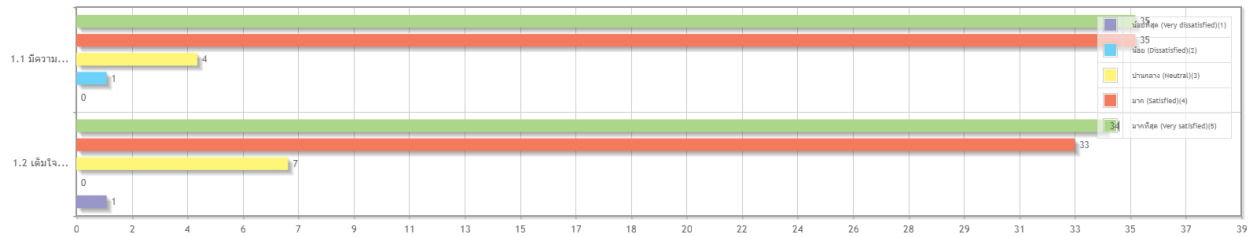
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๗๕ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๗.๐๗
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๗.๗๓
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๖.๔๐
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๕.๗๘
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๕.๘๗
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๖.๙๓
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๔.๕๓
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๖.๔๒

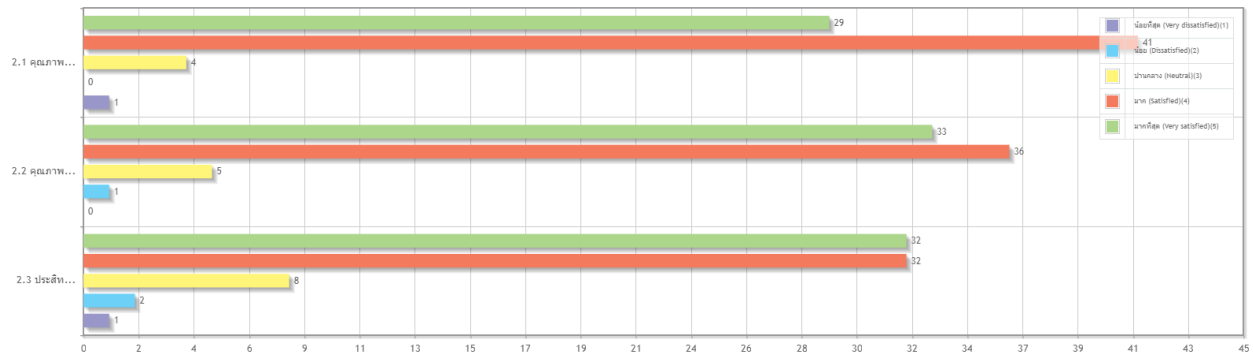
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) และประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านกระบวนการทำงาน - บุคลากรของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเก่ง ขอชมเชยมาก ๆ - ควรประสานงานล่วงหน้าก่อนส่งหนังสือเรื่องด่วนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการรวบรวมข้อมูลได้ทันกำหนดส่ง - การประสานเชิญเข้าร่วมการประชุม หากเป็นไปได้ควรแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๓ วันทำการ และขอให้มีการประสานทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย	-
อื่นๆ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก - Please check fax number if it is functioning well. We would appreciate if MFA Protocol could list both primary and secondary points of contact with direct phone numbers on the documents. There have been a few replies back to our inquiries via email communication. An acknowledgement or reply would be highly appreciated.	-

กรมอาเซียน

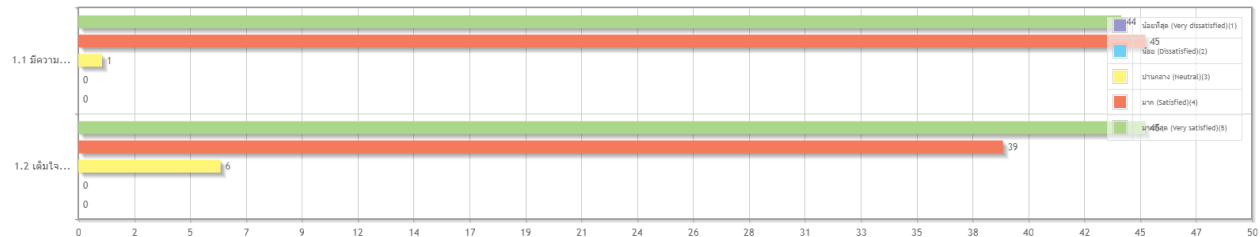
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๐ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอาเซียน

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๙.๑๑
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๙.๕๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๘.๖๗
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๗.๗๐
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๗.๕๖
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๘.๖๗
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๖.๘๙
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๘.๔๑

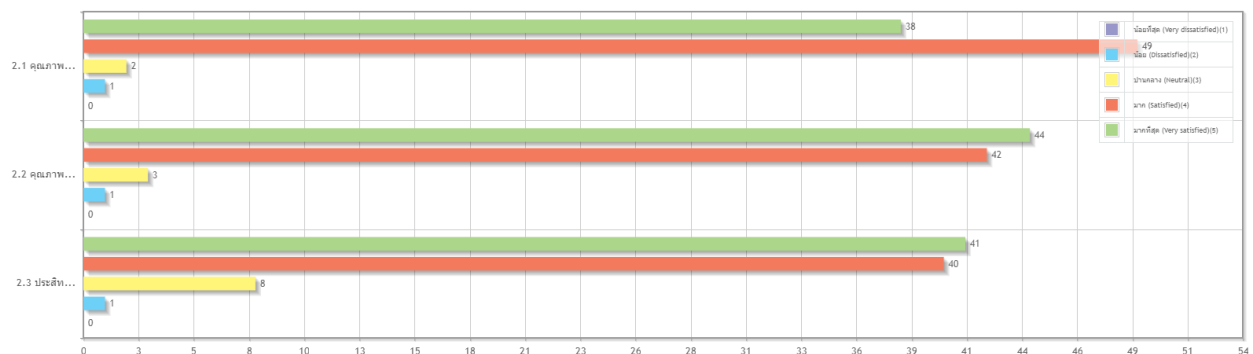
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม
ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)
ตามด้วย คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)
และตามด้วยประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอาเซียน

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านกระบวนการทำงาน - เนื้อหางานระหว่างประเทศซับซ้อนและมีปริมาณมาก ในการประสานอาจส่งข้อมูลให้ล่วงหน้าเพื่อจะได้ทำความเข้าใจก่อนการประชุมหรือตอบข้อหารือ	-
อื่นๆ - ควรสามารถติดต่อกับผู้ประสานงานต้นทางของหนังสือได้ก่อนเวลา ๑๐.๐๐ น.	-

กรมเอเชียตะวันออก

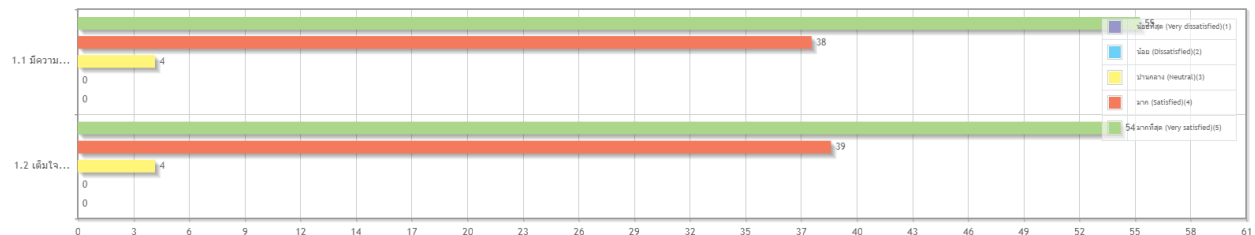
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๗ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียตะวันออก

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๙๐.๔๑
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๙๐.๕๒
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๙๐.๓๑
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๙.๐๐
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๙.๒๘
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๙.๙๐
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๗.๘๔
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๙.๗๑

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

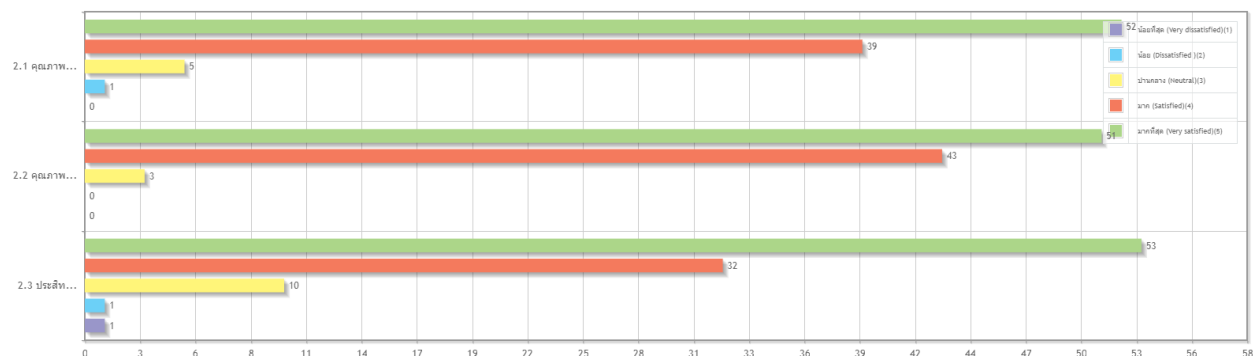
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียตะวันออก

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านกระบวนการทำงาน/ด้านความใส่ใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่อัครราชทูต - บุคลากรของกรมเอเชียตะวันออกเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเก่ง ขอบชมเชยมาก ๆ - ควรประสานงานล่วงหน้าก่อนส่งหนังสือเรื่องตัวไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการรวบรวมข้อมูลได้ทันกำหนดส่ง - เจ้าหน้าที่ทุกคนของกรมเอเชียตะวันออกมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ให้ข้อมูลชัดเจนและพร้อมช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน - ควรเพิ่มความร่วมมือกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมมากขึ้น - บุคลากรของกรมฯ สามารถประสานงานกับประเทศที่พูดคุยด้วยยากหลายๆ ประเทศในภูมิภาคนี้ได้อย่างดีเยี่ยม ขอขอบคุณ - ควรสามารถติดต่อกับผู้ประสานงานต้นทางของหนังสือได้ก่อนเวลา ๑๐.๐๐ น. - ติดต่อประสานงานง่าย งานคืบหน้ารวดเร็ว	- โดยที่กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมเอเชียตะวันออก กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๕ ระบุให้กรมเอเชียตะวันออกมีภารกิจเกี่ยวกับ การเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์ในการดำเนินความสัมพันธ์ทวิภาคีและพหุภาคีกับประเทศ กลุ่มประเทศและดินแดนในภูมิภาคเอเชียตะวันออก เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและปกป้องผลประโยชน์แห่งชาติ กรมเอเชียตะวันออกจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเป็นสื่อกลางในการติดต่อกับส่วนราชการไทยกับตัวแทนของประเทศ กลุ่มประเทศและดินแดนในภูมิภาคฯ ตลอดจนภาคประชาสังคมและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในประเด็นที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยกรมเอเชียตะวันออกได้เปิดช่องทางการติดต่อที่สำคัญ ดังนี้ (๑) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban1300@mfa.go.th (๒) เว็บไซต์ www.eastasia.mfa.go.th (๓) ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ 1 ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจากกรมเอเชียตะวันออกว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ดังรายละเอียดปรากฏตามประกาศกรมเอเชียตะวันออก ที่ ๒/๒๕๖๖ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกรมเอเชียตะวันออก

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
อื่นๆ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	พ.ศ. ๒๕๖๖ แบนมาพร้อมนี้

กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

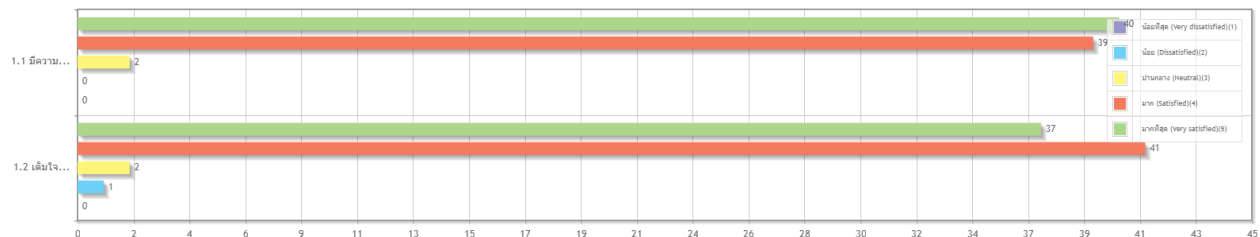
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๘๑ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๘.๗๗
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๙.๓๘
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๘.๑๕
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๖.๒๖
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๖.๖๗
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๖.๑๗
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๕.๙๓
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๗.๕๑

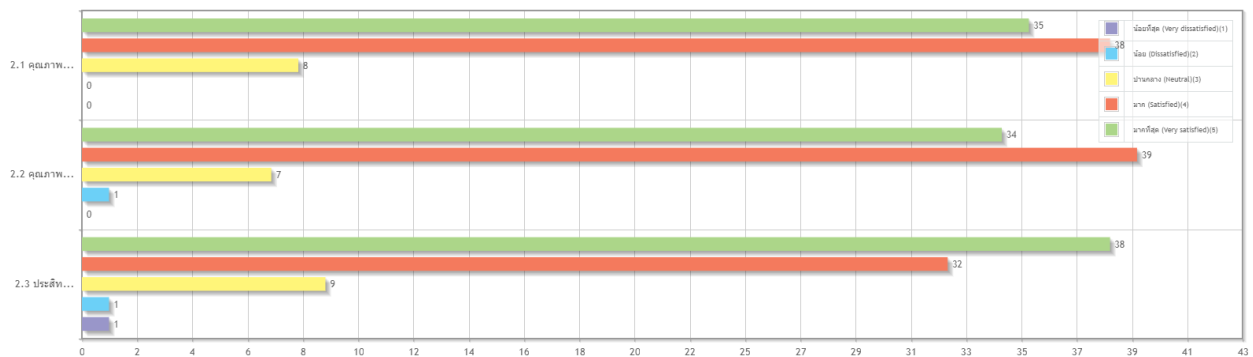
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) ตามด้วย และคุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) และคุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านความใส่ใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ๆ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ฝากเบอร์ไว้ไม่ค่อยโทรกลับ ทั้งเบอร์โต๊ะและเบอร์ส่วนตัว	-
ด้านกระบวนการทำงาน - ควรประสานงานล่วงหน้าก่อนส่งหนังสือเรื่องด่วนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการรวบรวมข้อมูลได้ทันกำหนดส่ง - บุคลากรของกรมฯ สามารถประสานงานกับประเทศที่พูดคุยด้วยยากหลายๆ ประเทศในภูมิภาคนี้ได้อย่างดีเยี่ยม ขอขอบคุณ	-
อื่นๆ - ติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก	-

สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ

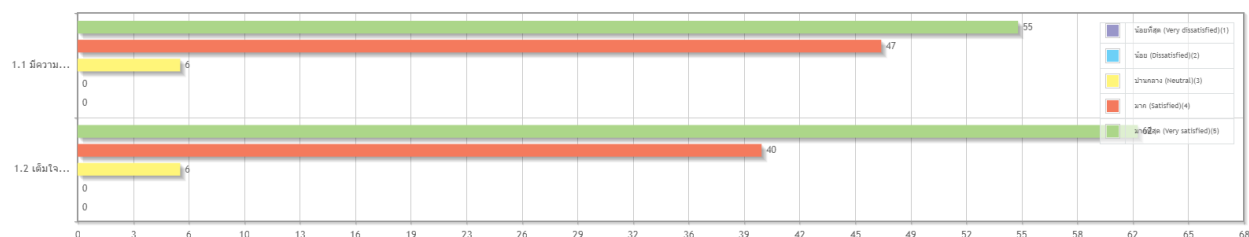
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของสถาบันฯ ๑๐๘ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๙.๗๒
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๙.๐๗
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๙๐.๓๗
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๙.๕๖
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๙.๘๐
๒.๒.๑ งานฝึกอบรม (หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรภาษาอังกฤษ)	๙๐.๐๐
๒.๒.๒ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES	๙๐.๓๔
๒.๒.๓ งานให้บริการทางวิชาการโดยศูนย์ศึกษาการต่างประเทศและงานเผยแพร่ความรู้ด้านการทูตการต่างประเทศ	๘๙.๐๗
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๙.๐๐
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๗.๖๕
๒.๓.๑ งานฝึกอบรมงานฝึกอบรม (หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรภาษาอังกฤษ)	๘๗.๕๐
๒.๓.๒ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES	๘๘.๔๔
๒.๓.๓ งานให้บริการทางวิชาการโดยศูนย์ศึกษาการต่างประเทศและงานเผยแพร่ความรู้ด้านการทูตการต่างประเทศ	๘๗.๕๙
๒.๓.๔ งานบริการวิชาการ (การจัดหาวิทยากรตามความต้องการของหน่วยงาน และการจัดบรรยายพิเศษ)	๘๗.๐๖
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๘.๘๒

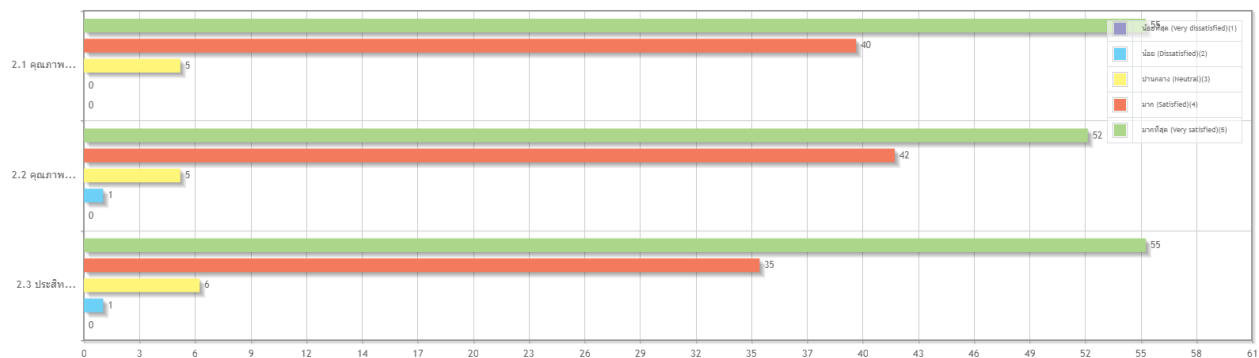
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม
ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์)
ตามด้วย คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์)

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES

ตามด้วย งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรภาษาอังกฤษ} และงานให้บริการทางวิชาการโดยศูนย์ศึกษาการต่างประเทศและงาน ตามลำดับ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์)	
๒.๑.๑ งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรภาษาอังกฤษ}	๙๐.๐๐
๒.๑.๒ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES	๘๙.๐๐
๒.๑.๓ งานให้บริการทางวิชาการโดยศูนย์ศึกษาการต่างประเทศ และ งานเผยแพร่ความรู้ด้านการทูต การต่างประเทศ	๘๙.๖๙
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๙.๕๖

๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ)

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES

ตามด้วย งานให้บริการทางวิชาการโดยศูนย์ศึกษาการต่างประเทศและงานเผยแพร่ความรู้ด้านการทูต การต่างประเทศ งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการใน ต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรภาษาอังกฤษ} และงานบริการวิชาการ (การจัดหา วิทยากรตามความต้องการของหน่วยงานและการจัดบรรยายพิเศษ) ตามลำดับ

ประเด็น	ร้อยละ ความพึงพอใจ
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ)	
๒.๓.๑ งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตร ภาษาอังกฤษ}	๘๗.๕๐
๒.๓.๒ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES	๘๘.๔๔
๒.๓.๓ งานให้บริการทางวิชาการโดยศูนย์ศึกษาการต่างประเทศและงานเผยแพร่ความรู้ด้านการทูตการต่างประเทศ	๘๗.๕๙
๒.๓.๔ งานบริการวิชาการ (การจัดหาวิทยากรตามความต้องการของหน่วยงาน และการจัดบรรยายพิเศษ)	๘๗.๐๖
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๗.๖๕

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานต่อสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านความใส่ใจให้บริการ - ให้บริการสะดวก รวดเร็วดี - เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ มีความเชี่ยวชาญ และอำนวยความสะดวกรวดเร็วเป็นอย่างดี	-
อื่นๆ - ควรพัฒนาระบบการสอบฟังให้มีระบบใส่หูฟังรายบุคคล	- สถาบันการต่างประเทศฯ ติดตั้งชุดหูฟังสำหรับการสอบทักษะการฟัง (Listening) ประจำห้องสอบภาษาทุกห้อง ซึ่งตามปกติการสอบ Listening ส่วนมาตรฐานและประเมินผลจัดให้ผู้สอบฟังเสียงผ่านหูฟังมาโดยตลอด เว้นแต่เป็นช่วงการดำเนินมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-๑๙ เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้อุปกรณ์ที่ต้องสัมผัสร่วมกัน รวมถึงการไปจัดการทดลองใช้ข้อสอบ (Trial test) โดยใช้สถานที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นห้องประชุมทั่วไป อีกทั้งมีความเป็นไปได้ว่า กรณีที่ฝ่ายงานอื่นขอยืมใช้ห้องสอบ จึงอาจไม่ใช้หูฟัง ซึ่งเป็นการตัดสินใจ/การปฏิบัติงานของฝ่ายนั้น ๆ - การประเมินแบบทดสอบเป็นขั้นตอนในการนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองทำข้อสอบไปใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของข้อสอบก่อนนำไปใช้จริง ดังนั้น ข้อสอบที่ยังอยู่ระหว่างการประเมินคุณภาพ จึงไม่สามารถนำไปวัดระดับความสามารถได้ อีกทั้งผลการประเมินข้อสอบเป็นความลับของทางราชการไม่สามารถเปิดเผยได้

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
- ควรมีการแจ้งผลการทดสอบของการประเมินแบบทดสอบ DIFA TES ด้วย - ควรมีสอบรอบเสาร์-อาทิตย์ และมีสวัสดิการสำหรับข้าราชการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรภาครัฐ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	- การทดสอบ DIFA TES เป็นไปตามปฏิทินการสอบประจำปี ซึ่งประกาศใช้กับข้าราชการพลเรือนทั่วประเทศ - ส่วนสวัสดิการสำหรับข้าราชการเป็นหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการในการสนับสนุนบุคลากรของตน - ได้กำชับให้บุคลากรตรวจสอบ VOIP ที่ไม่ได้รับ และให้ติดต่อกลับในโอกาสแรกภายในวันนั้น ๆ

สำนักนโยบายและแผน

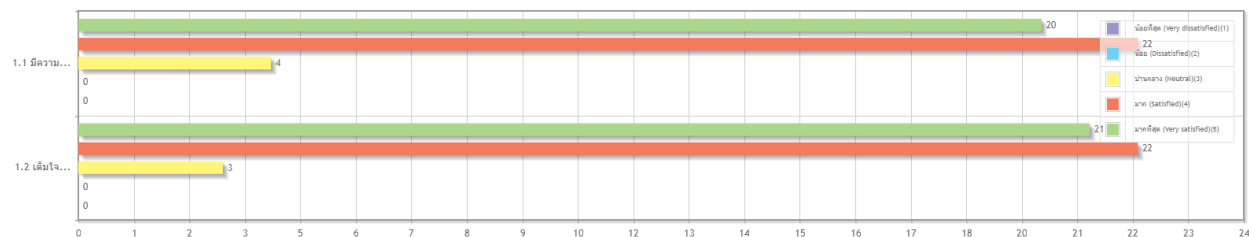
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๔๖ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๐๔ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักนโยบายและแผน

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๗.๓๙
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๖.๙๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๘๓
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๗.๑๐
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๖.๕๒
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๗.๘๓
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๖.๙๖
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๗.๒๕

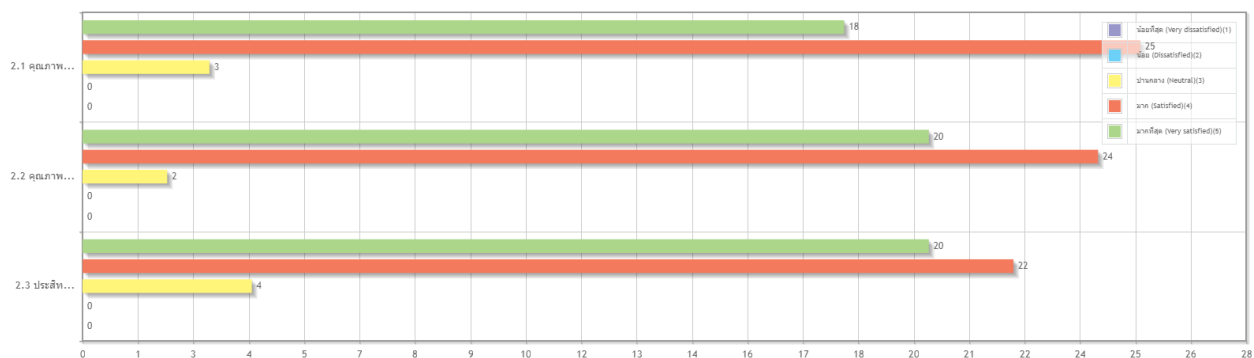
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสมตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) ตามด้วย ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และคุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานต่อสำนักนโยบายและแผน

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
อื่น ๆ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	-

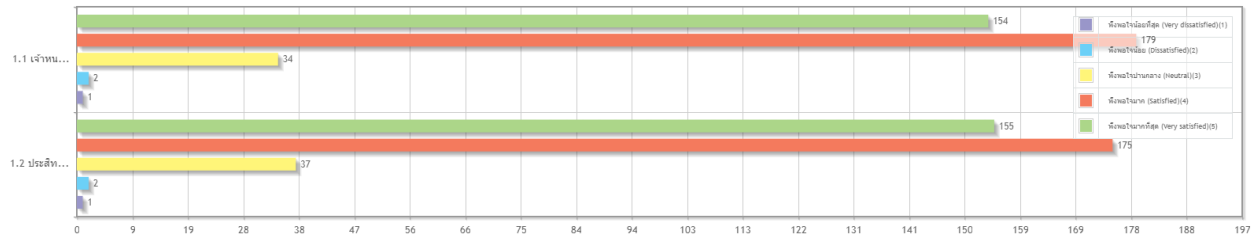
**๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์
ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร**

ตารางแสดงสรุปผลความพึงพอใจฯ ด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เทียบระหว่างปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๑. ฝ่ายประชาสัมพันธ์	๘๕.๗๔	๘๖.๐๕
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยตามความเหมาะสมและมีจิตบริการ	๘๖.๐๓	๘๖.๑๑
๑.๒ ประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ อาทิ การให้คำอธิบาย/การให้คำปรึกษาแนะนำ/ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ถูกต้อง/ชัดเจน/รวดเร็ว)	๘๕.๔๔	๘๖.๐๐
๒. ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	๘๖.๔๔	๘๖.๗๔
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความเหมาะสมและมีจิตบริการ	๘๖.๔๖	๘๖.๘๑
๒.๒ ประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ อาทิ การให้คำอธิบาย/การให้คำปรึกษาแนะนำ/ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ถูกต้อง/ชัดเจน/รวดเร็ว)	๘๖.๔๑	๘๖.๖๗
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๖.๐๙	๘๖.๔๐

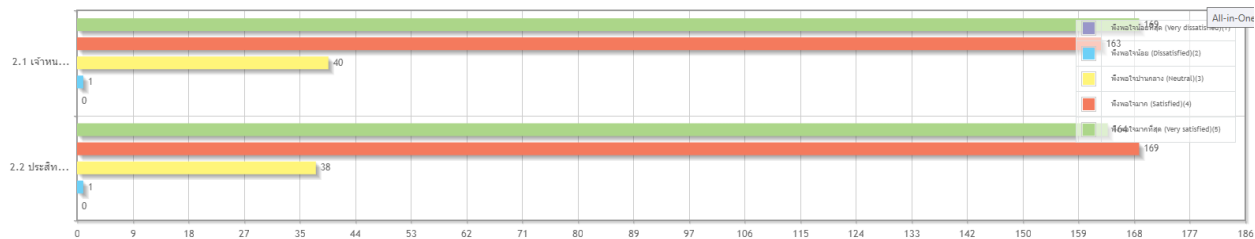
๑. ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยตามความเหมาะสมและมีจิตบริการ
ตามด้วย ประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ อาทิ การให้คำอธิบาย/การให้คำปรึกษา
 แนะนำ/ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ถูกต้อง/ชัดเจน/รวดเร็ว)



๒. ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความเหมาะสมและมีจิตบริการ
ตามด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย อาทิ การแลกบัตรเข้า-ออก การจอดรถ



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

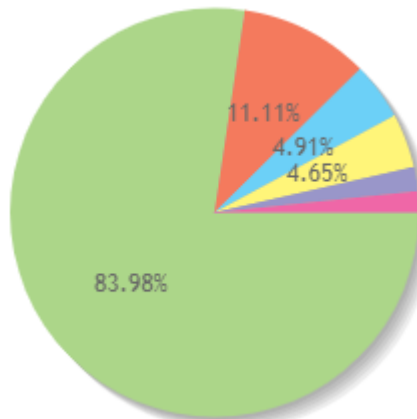
๒.๒.๑ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ **ต๋อกลงกลาง (ฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายรักษาความปลอดภัย)**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
อื่น ๆ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	-

๒.๓ ปัจจัยที่ทำให้เกิด**ความไม่พึงพอใจ**ต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
ของกระทรวงการต่างประเทศ (ภาพรวม)

ผู้ตอบสัดส่วน ๑๖.๐๒ % แสดงข้อมูล**ความไม่พึงพอใจ**การปฏิบัติงาน/การให้บริการของกระทรวงฯ
ทั้งนี้ ผลการเรียงตามลำดับ**ความไม่พึงพอใจ**ที่มีต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของกระทรวงฯ จากมากไปหาน้อย
มีดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ ของกระทรวงฯ ตามด้วย
- ด้านคุณภาพการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ด้านคุณภาพการให้บริการของกรมต่าง ๆ สำนักนโยบายและแผน และสถาบันการต่างประเทศ
เทวะวงศ์วโรปการ
- ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร
- ด้านอื่น ๆ อาทิ
 - ความไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน
 - การจัดทำหนังสือตอบข้อคิดเห็นมีความล่าช้า
 - ข้อมูลที่สื่อสารไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลในเว็บไซต์ เป็นต้น



ไม่มี None	- 83.98%(325)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ MFA personnel / Service personnel	- 11.11%(43)
คุณภาพการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ Service quality of Public Relations	- 4.91%(19)
คุณภาพการให้บริการของกรมต่าง ๆ สำนักนโยบายและแผน และสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ Service quality of Departments under MFA / Policy and Planning Bureau / Devawongse Varopakarn Institute of Foreign Affairs	- 4.65%(18)
คุณภาพการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร Service quality of Security & Traffic Control Unit	- 2.07%(8)
อื่นๆ (โปรดระบุ) Others (Please specify)	- 1.81%(7)

ส่วนที่ ๓ : ผลสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ

ตารางแสดงร้อยละของความเชื่อมั่นที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. การมีความน่าเชื่อถือและการมีภาพลักษณ์ที่ดี	๘๖.๗๘
๒. การดำเนินนโยบายด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ของชาติและประชาชนไทย	๘๙.๐๑
๓. การให้บริการด้วยความยุติธรรม	๘๗.๐๘
๔. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส	๘๗.๗๗
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๗.๖๖

โดยกระทรวงฯ ได้รับคะแนนสูงสุด เรื่อง การมีความน่าเชื่อถือและการมีภาพลักษณ์ที่ดี
รองลงมา เป็นเรื่องการดำเนินนโยบายด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ของชาติและประชาชนไทย
ตามด้วยเรื่อง การให้บริการด้วยความยุติธรรม
 และ เรื่องปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ตามลำดับ



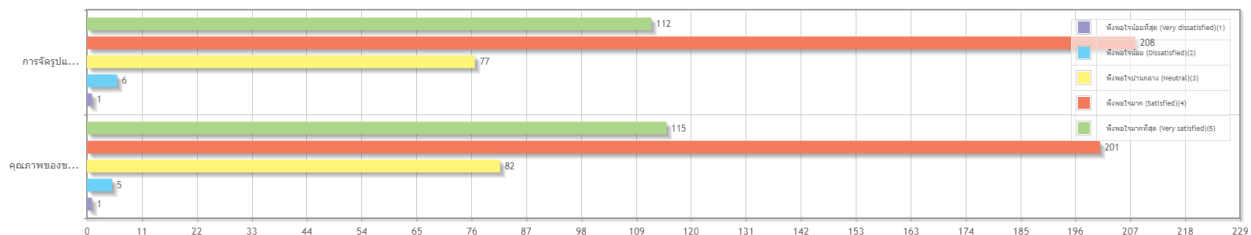
หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ส่วนที่ ๔ : ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ
(www.mfa.go.th)

ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศ (www.mfa.go.th)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. คุณภาพของข้อมูล (มีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้เข้าชมเว็บไซต์)	๘๐.๙๙
๒. การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีความน่าสนใจและง่ายต่อการใช้งาน	๘๐.๙๙
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๐.๙๙

โดยประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ ด้านการจัดรูปแบบของเว็บไซต์ (ความน่าสนใจและง่ายต่อการใช้งาน) ตามด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล (มีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้เข้าชมเว็บไซต์)



หมายเหตุ : มากที่สุด = ๕ คะแนน, มาก = ๔ คะแนน, ปานกลาง = ๓ คะแนน, น้อย = ๒ คะแนน, น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ส่วนพัฒนานวัตกรรม
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

ภาคผนวก ๑ – ๓

