



รายงานผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของ
กรมเอเชียตะวันออก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ



กระทรวงการต่างประเทศ

ผลการสำรวจความคิดเห็น
(ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง)
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



จากจำนวนผู้เข้าชมแบบสำรวจฯ ๑,๔๖๒ คน มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย อัตราการตอบกลับ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๗ % โดยหน่วยงานผู้รับบริการที่กระทรวงฯ ส่งแบบสำรวจฯ ให้ตอบมีจำนวน ๕๔๙ หน่วยงาน

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลพื้นฐาน

กรมเอเชียตะวันออก

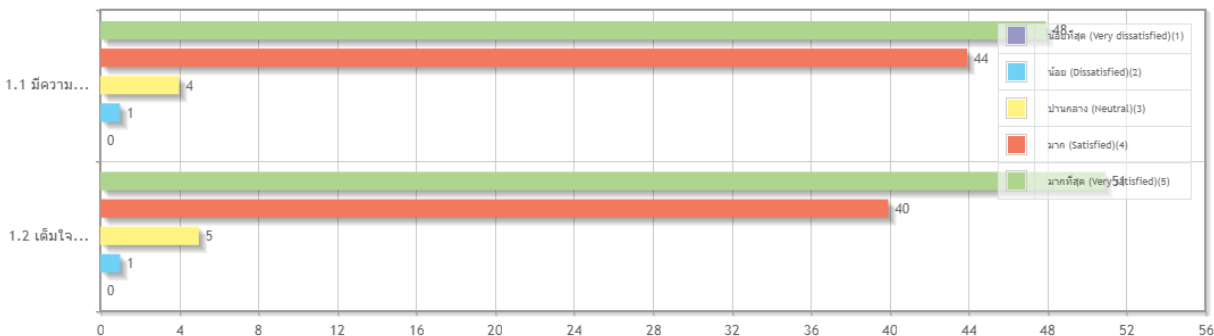
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๗ ราย
(คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๕๗ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียตะวันออก

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ	๘๘.๘๗
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๘.๖๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๙.๐๗
๒. คุณภาพของงาน / บริการ	๘๕.๘๘
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๗.๐๑
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๘.๒๕
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๔.๙๕
๒.๔ ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๓.๓๐
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	๘๗.๓๗

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

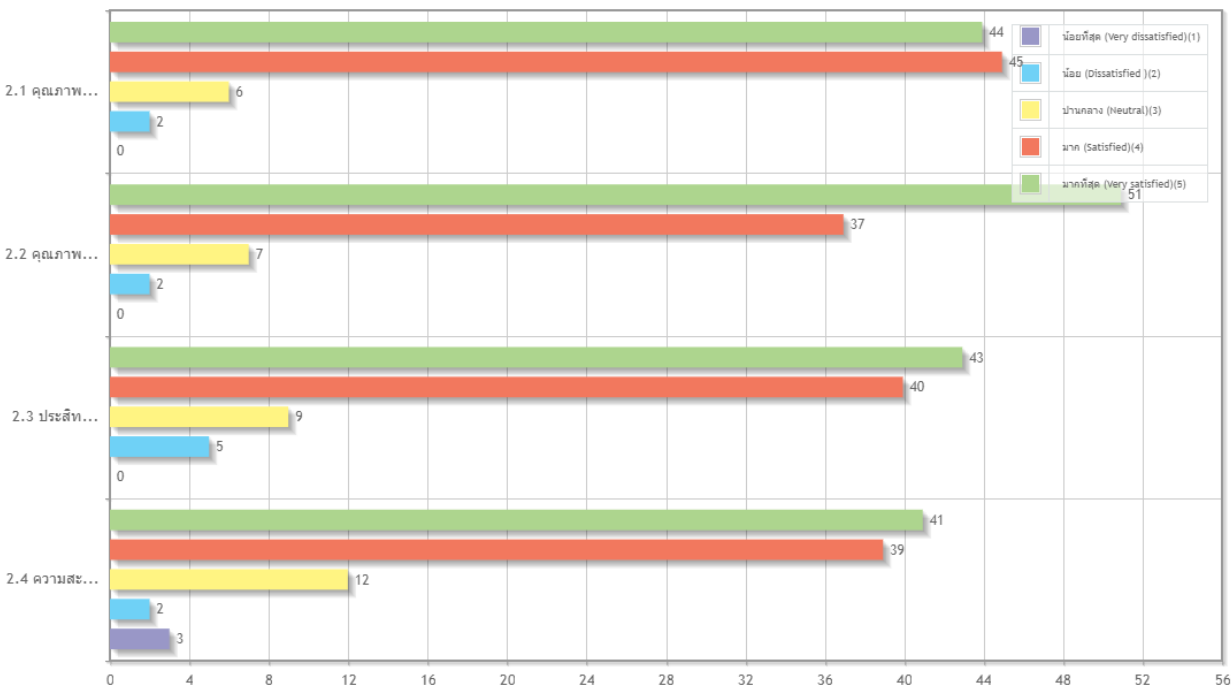
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม
ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)
ตามลำดับ



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

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียตะวันออก

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านความใส่ใจให้บริการ - คุณสมิตา หนูนภักดิ์ เป็นผู้ให้ข้อมูลและให้การช่วยเหลือเรื่องผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เดินทางไปปฏิบัติงาน ณ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ในช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ และช่วยประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงจาการ์ตา เพื่อให้การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่ถูกกักตัวในสนามบิน อย่างเต็มความสามารถ และด้วยความ เต็มใจ จนสามารถเดินทางเข้าไปได้ ซึ่งขณะนั้นเป็นเวลาสองทุ่มจนถึงเที่ยงคืน - ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ช่วยสนับสนุนข้อมูลและให้ความร่วมมือดี - ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมเอเชียตะวันออกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี - ขอขอบคุณสำหรับการให้ความอนุเคราะห์ - ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล	-
ด้านกระบวนการทำงาน - จนท. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ - ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ยาก	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ - เจ้าหน้าที่ในแผนกเดียวกันไม่สามารถตอบคำถามพื้นฐานแทนกันได้ ต้องรอเจ้าหน้าที่ที่รู้เรื่องมาตอบ	-
ด้านข้อมูลที่สื่อสาร - ขอให้ส่งข้อมูลคำอ่านออกเสียงชื่อที่สอบถามมาด้วย	-