



---

รายงานผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของ  
**กระทรวงการต่างประเทศ**  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

---



# สารบัญ

หน้า

ความเป็นมาของการสำรวจความคิดเห็น (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวง การต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....	๑
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๒
๔. กลุ่มเป้าหมาย.....	๒
๕. ขอบเขตการสำรวจ.....	๒
๖. แบบสำรวจ.....	๓
วิธีการใช้ผลการสำรวจฯ ให้ได้ประโยชน์สูงสุด.....	๕
ผลการสำรวจความคิดเห็น (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง) ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....	๖
<b>ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน.....</b>	<b>๖</b>
๑. ภาครัฐ.....	๗
๒. ภาคเอกชน.....	๑๓
๓. ภาคประชาสังคม.....	๑๕
๔. สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย สถานกงสุลต่างประเทศ ประจำประเทศไทย และองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย.....	๑๗
<b>ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน         ของกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวม.....</b>	<b>๑๙</b>
๒.๑ ผลการสำรวจฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ หน่วยงาน.....	๒๒
กรมการกงสุล.....	๒๒
กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ.....	๓๔
กรมพิธีการทูต.....	๓๘
กรมยุโรป.....	๔๓
กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ.....	๔๗
กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย.....	๕๓
กรมสารนิเทศ.....	๕๗

กรมองค์การระหว่างประเทศ.....	๖๐
กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้.....	๖๔
กรมอาเซียน.....	๖๘
กรมเอเชียตะวันออก.....	๗๑
กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา.....	๗๕
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ.....	๗๘
สำนักนโยบายและแผน.....	๘๔

๒.๒ ผลการสำรวจฯ ด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร.....	๘๗
---	----

๒.๒.๑ <u>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง</u> ด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร.....	๘๙
--	----

๒.๓ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ กระทรวงการต่างประเทศ (ภาพรวม).....	๙๐
--	----

๒.๓.๑ <u>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง</u> ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (ภาพรวม)....	๙๑
---	----

<b>ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ.....</b>	<b>๙๕</b>
---	-----------

๓.๑ <u>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง</u> ในประเด็นความเชื่อมั่นที่มีต่อ กระทรวงการต่างประเทศ.....	๙๖
---	----

<b>ส่วนที่ ๔ การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ ( www.mfa.go.th ).....</b>	<b>๙๗</b>
---	-----------

๔.๑ <u>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง</u> ต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ.....	๙๘
--	----

<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>๑๐๑</b>
---------------------	------------

๑. แบบสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. รายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. รายชื่อหน่วยงานผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกระทรวงต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



### ๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

- ๑) ทบทวนประเด็นคำถามในแบบสำรวจความคิดเห็นฯ และทบทวนรายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของปีงบประมาณปัจจุบัน
- ๒) แปลแบบสำรวจเป็นภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบบางส่วนที่ไม่รู้ภาษาไทย
- ๓) จัดทำแบบสำรวจฯ ผ่านระบบออนไลน์ และมีหนังสือขอความร่วมมือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจฯ ผ่านระบบออนไลน์
- ๔) ประมวลผลสำรวจฯ
- ๕) แจงเวียนผลสำรวจฯ ให้หน่วยงานผู้รับบริการสำรวจฯ พิจารณาเสนอคำชี้แจงและข้อมูลเพิ่มเติม
- ๖) รายงานผลการสำรวจฯ ฉบับสมบูรณ์ เสนอผู้บริหารรับทราบและพิจารณา
- ๗) แจงเวียนผลสำรวจฯ 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 ที่มีการประสานงานกันหรือทำงานร่วมกันในปีงบประมาณที่ทำการสำรวจฯ

**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 ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)
- ๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)
- ๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

### ๓. ข้อมูลเฉพาะที่ต้องการทราบเพิ่มเติม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศและสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการมีคำถามประเด็นเฉพาะเรื่องที่ต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ๔. การให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ๔.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ
- ๔.๒ ประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ อาทิ การให้คำอธิบาย/ การให้คำปรึกษาแนะนำ/ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ถูกต้อง/ชัดเจน/รวดเร็ว)

### ๕. การให้บริการของฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

- ๕.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ
- ๕.๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย อาทิ การแลกบัตรเข้า-ออก การจอดรถ

๖. ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ ในภาพรวม อาทิ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และด้านอื่น ๆ อาทิ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ/ ไม่ได้รับจากการสอบถาม 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](http://www.mfa.go.th))** โดยมีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ

- (๑) ความน่าสนใจและความง่ายต่อการใช้งานของรูปแบบของเว็บไซต์
- (๒) คุณภาพของข้อมูล (มีความถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม เป็นประโยชน์ และตรงความต้องการของผู้เข้าชม)

## วิธีการใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้ได้ประโยชน์สูงสุด

### ข้อคิดเห็นเชิงบวก :

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

### ข้อคิดเห็นเชิงลบ :

(๑) ช่วยให้หน่วยงานที่ถูกพาดพิงมีโอกาสชี้แจงจากมุมมองของตนเอง เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรทั้งกระทรวงฯ ได้ทราบข้อมูลครบถ้วนรอบด้านและสมคดียิ่งขึ้น ลดการด่วนสรุป ลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ลดข่าวลือ ที่จะนำมาสู่ข้อคิดซึ่งจะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและระหว่างหน่วยงาน และมีผลต่อบรรยากาศการทำงานร่วมกัน เนื่องจากแต่ละหน่วยงานที่ได้ตั้งขึ้นมาและแต่ละคนที่ได้เข้ามาทำงาน ต่างก็เป็นฟันเฟืองน้อยใหญ่ที่ช่วยหมุนให้ระบบงานของกระทรวงฯ ดำเนินไปได้

(๒) เป็นโอกาสขอรับการสนับสนุนเชิงนโยบายและเชิงทรัพยากรการปฏิบัติงาน จากผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากข้อจำกัดที่มีซึ่งอาจมีส่วนทำให้เกิดข้อติดขัดในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

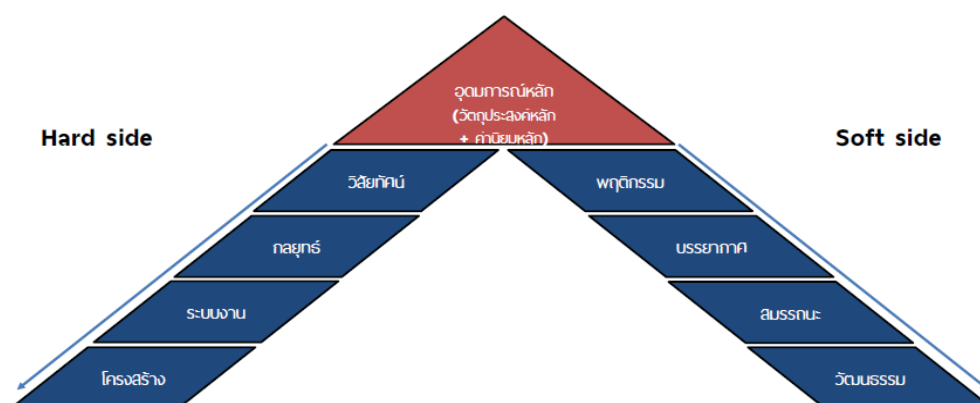
(๓) เป็นโอกาสประชาสัมพันธ์งานประเภท “ปิดทองหลังพระ” ที่ทำหน้าที่เป็นฐานที่แข็งแกร่งให้แก่การสร้างผลงานประเภทที่เห็นผลงานได้ง่ายและเร็ว

(๔) เป็นโอกาสประชาสัมพันธ์งานที่กำลังจะเปิดตัว หรือกำลังทดสอบตลาด เพื่อช่วยลดประเด็นปัญหา (pain points) ของลูกค้า

(๕) เป็นโอกาสนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจฯ มาเป็นเหตุผลสำหรับนำเสนองานที่ตอบโจทย์สำคัญ ที่หน่วยงานผู้ถูกพาดพิงอาจทราบถึงปัญหาอยู่แล้ว แต่ไม่สะดวกที่จะนำเสนอด้วยตนเอง

ทั้งนี้ การนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจฯ มาพัฒนา *soft side management* และ *hard side management* ให้แข็งแกร่งและสมดุลกัน จะช่วยให้องค์กรดำรงอยู่และพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

### สร้างระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน







กระทรวงการต่างประเทศ

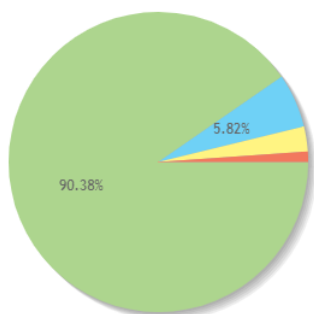
ผลการสำรวจความคิดเห็น  
(ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง)  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



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

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลพื้นฐาน

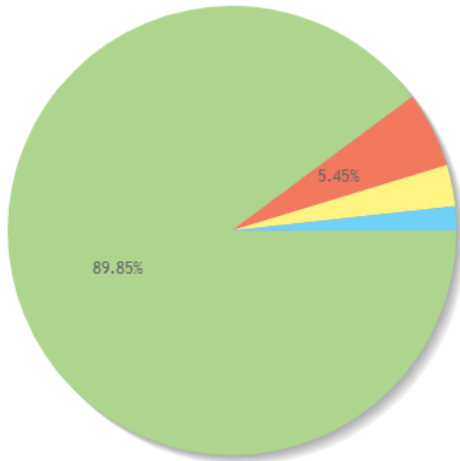
จากผู้ตอบ**ทั้งหมด** ประกอบด้วยผู้ตอบจากภาครัฐ เป็นสัดส่วนสูงสุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๘ (ตามด้วย สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลต่างประเทศประจำประเทศไทย/องค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย ภาคประชาสังคม และ ภาคเอกชน ตามลำดับ)



■	ภาครัฐ (Public Sector) - 90.38%(404)
■	สอท./สกง./องค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย (Embassies, Consulates, International Organizations in Thailand) - 5.82%(26)
■	ภาคประชาสังคม (Civil Society) - 2.68%(12)
■	ภาคเอกชน (Private Sector) - 1.12%(5)

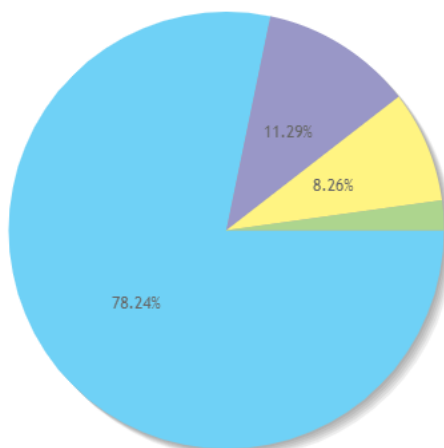
## ๑. ภาครัฐ

ผู้ตอบทั้งหมดในภาครัฐ ประกอบด้วยผู้ตอบจากส่วนราชการ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และองค์กรอิสระของรัฐ ตามลำดับ)



<span style="color: green;">■</span>	ส่วนราชการ (Government Agencies) - 89.85%(363)
<span style="color: red;">■</span>	รัฐวิสาหกิจ (State Enterprises) - 5.45%(22)
<span style="color: yellow;">■</span>	องค์กรมหาชน (Public Organizations) - 2.97%(12)
<span style="color: blue;">■</span>	องค์กรอิสระของรัฐ (Independent State Organization) - 1.73%(7)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดส่วนราชการ ประกอบด้วยผู้ตอบจากกระทรวงต่าง ๆ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง สำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการในพระองค์ ตามลำดับ) ขณะที่รัฐสภาไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

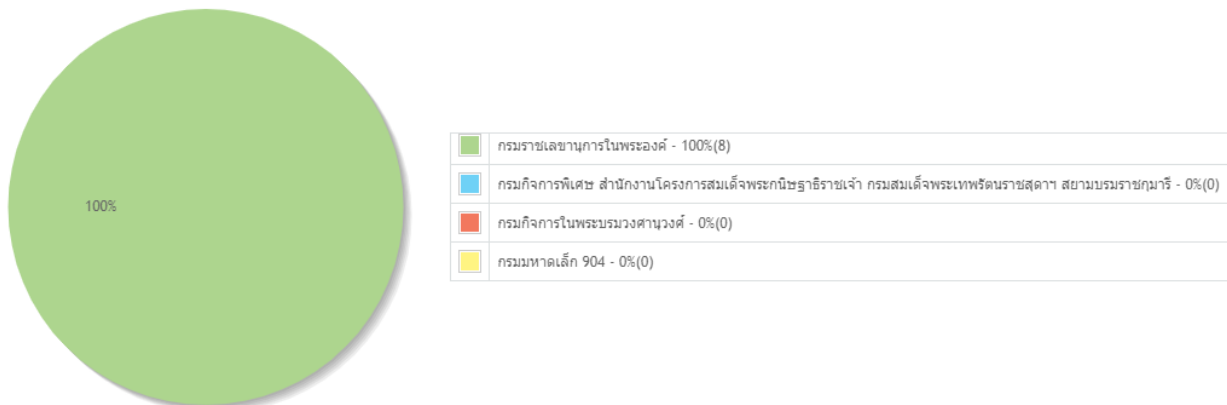


<span style="color: lightblue;">■</span>	กระทรวงต่างๆ - 78.24%(284)
<span style="color: purple;">■</span>	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง - 11.29%(41)
<span style="color: yellow;">■</span>	สำนักนายกรัฐมนตรี - 8.26%(30)
<span style="color: green;">■</span>	ส่วนราชการในพระองค์ - 2.2%(8)
<span style="color: red;">■</span>	รัฐสภา - 0%(0)

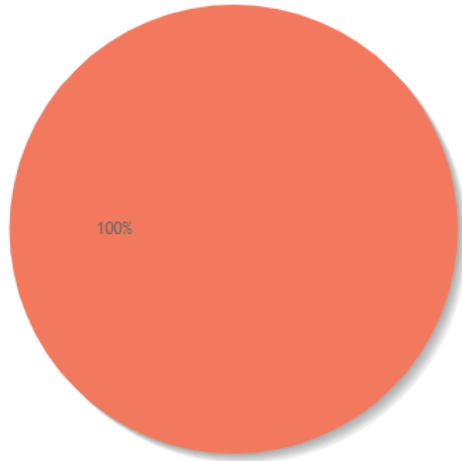
จากผู้ตอบที่สังกัดส่วนราชการในพระองค์ ทั้งหมด อยู่ในสังกัดสำนักพระราชวัง ทุกคน



จากผู้ตอบที่สังกัดสำนักพระราชวัง ทั้งหมด อยู่ในสังกัดกรมราชเลขาณุกการในพระองค์ ทุกคน

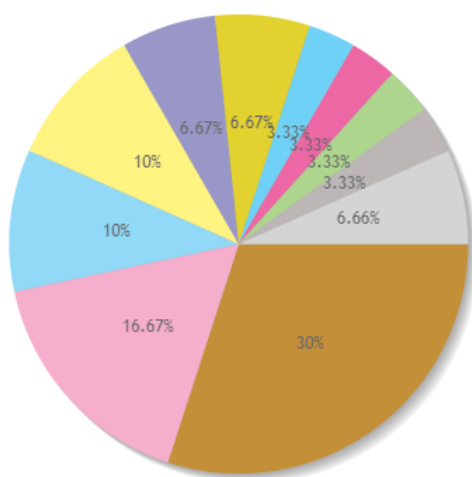


จากผู้ตอบที่สังกัดกรมราชเลขาธิการในพระองค์ ทั้งหมด อยู่ในสังกัดกองการต่างประเทศ ทุกคน



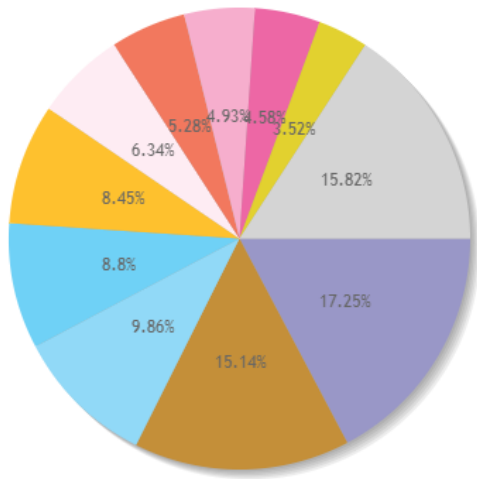
กองการต่างประเทศ - 100%(8)
สำนักงานราชเลขาธิการในพระองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว - 0%(0)
กองเผยแพร่พระราชกรณียกิจ - 0%(0)
กองการในพระองค์ - 0%(0)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วยผู้ตอบจากสำนักข่าวกรองแห่งชาติ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ และกระทรวงอื่น ๆ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ตามลำดับ)



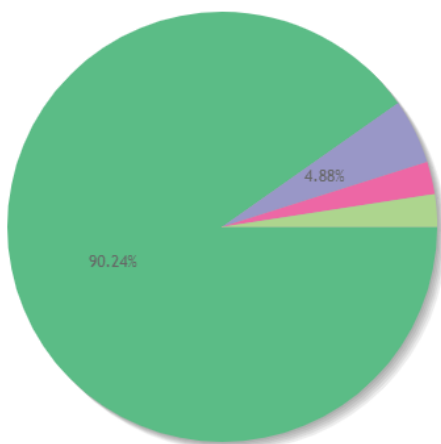
สำนักข่าวกรองแห่งชาติ - 30%(9)
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี - 16.67%(5)
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน - 10%(3)
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา - 10%(3)
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน - 6.67%(2)
สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - 6.67%(2)
สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - 3.33%(1)
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ - 3.33%(1)
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี - 3.33%(1)
กรมประชาสัมพันธ์ - 3.33%(1)
ตัวเลือกอื่น - 6.66%(2)

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



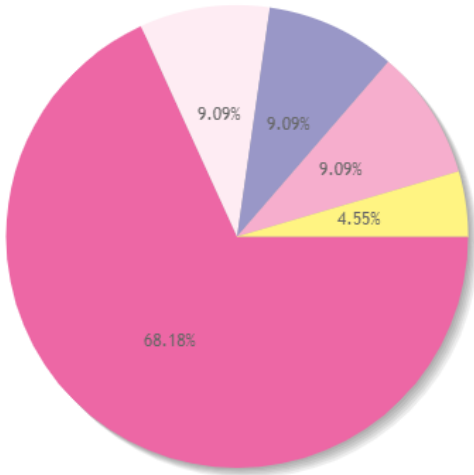
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	17.25%(49)
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	15.14%(43)
กระทรวงพาณิชย์	9.86%(28)
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	8.8%(25)
กระทรวงแรงงาน	8.45%(24)
กระทรวงอุตสาหกรรม	6.34%(18)
กระทรวงการคลัง	5.28%(15)
กระทรวงมหาดไทย	4.93%(14)
กระทรวงคมนาคม	4.58%(13)
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	3.52%(10)
ตัวเลือกอื่น	15.82%(45)

จากผู้ตอบทั้งหมดซึ่งมาจากส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ประกอบด้วยผู้ตอบจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักงานราชบัณฑิตยสภา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และสำนักงานอัยการสูงสุด ตามลำดับ)



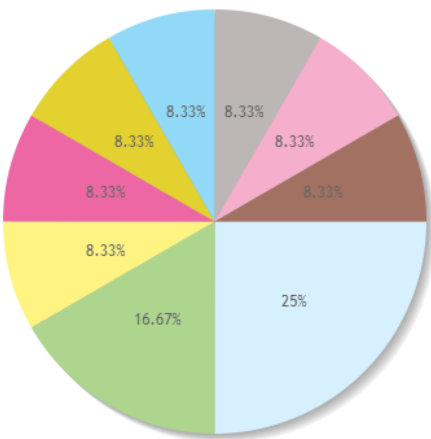
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	90.24%(37)
สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	4.88%(2)
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)	2.44%(1)
สำนักงานอัยการสูงสุด	2.44%(1)
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก	0%(0)
สำนักมิสซังโรมันคาทอลิกกรุงเทพ	0%(0)
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	0%(0)
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	0%(0)
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายกิจการต่างประเทศ 2	0%(0)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยผู้ตอบจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย การกีฬาแห่งประเทศไทย บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ตามลำดับ)



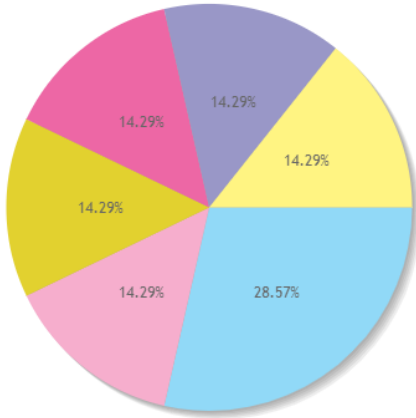
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)	- 68.18%(15)
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	- 9.09%(2)
การกีฬาแห่งประเทศไทย	- 9.09%(2)
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	- 9.09%(2)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)	- 4.55%(1)
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	- 0%(0)
การทำเรือแห่งประเทศไทย	- 0%(0)
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	- 0%(0)
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	- 0%(0)
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	- 0%(0)
ตัวเลือกอื่น	- 0%(0)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดองค์การมหาชน ประกอบด้วยผู้ตอบจากสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ และสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน)



สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)	- 25%(3)
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)	- 16.67%(2)
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)	- 8.33%(1)
องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) (องค์การมหาชน)	- 8.33%(1)
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	- 8.33%(1)
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	- 8.33%(1)
สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน)	- 8.33%(1)
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ (สวท.)	- 8.33%(1)
สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	- 8.33%(1)
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)	- 0%(0)
ตัวเลือกอื่น	- 0%(0)

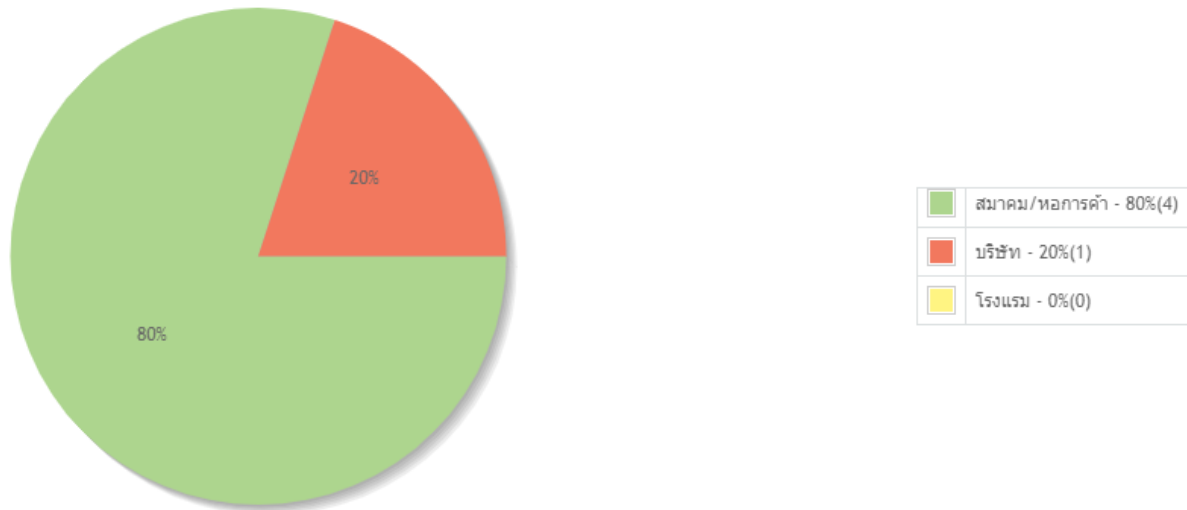
จากผู้ตอบทั้งหมดที่สังกัดองค์กรอิสระของรัฐ ประกอบด้วยผู้ตอบจากสำนักงานศาลปกครอง เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน)



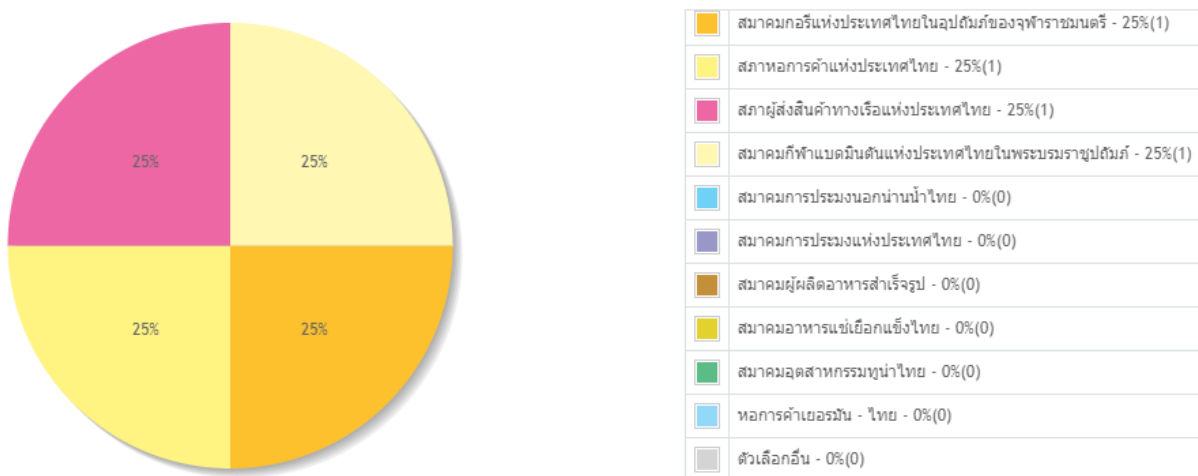
สำนักงานศาลปกครอง	- 28.57%(2)
สำนักงานศาลยุติธรรม	- 14.29%(1)
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	- 14.29%(1)
ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)	- 14.29%(1)
ธนาคารแห่งประเทศไทย	- 14.29%(1)
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)	- 14.29%(1)
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์	- 0%(0)
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	- 0%(0)
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ด.)	- 0%(0)
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	- 0%(0)
ตัวเลือกอื่น	- 0%(0)

## ๒. ภาคเอกชน

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

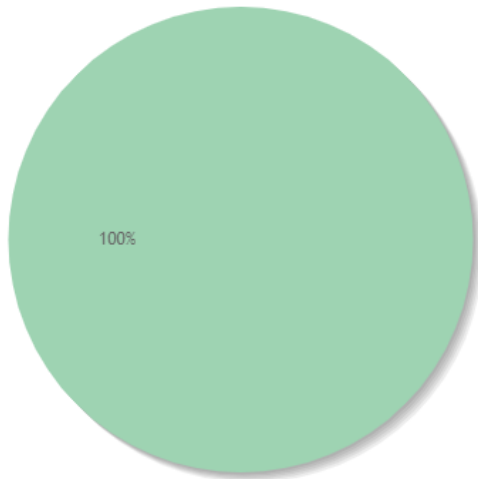













จากผู้ตอบทั้งหมดที่เป็นสมาคม/หอการค้า ประกอบด้วยผู้ตอบจากสมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทยในอุปถัมภ์ของจุฬาราชมนตรี สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย และสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน





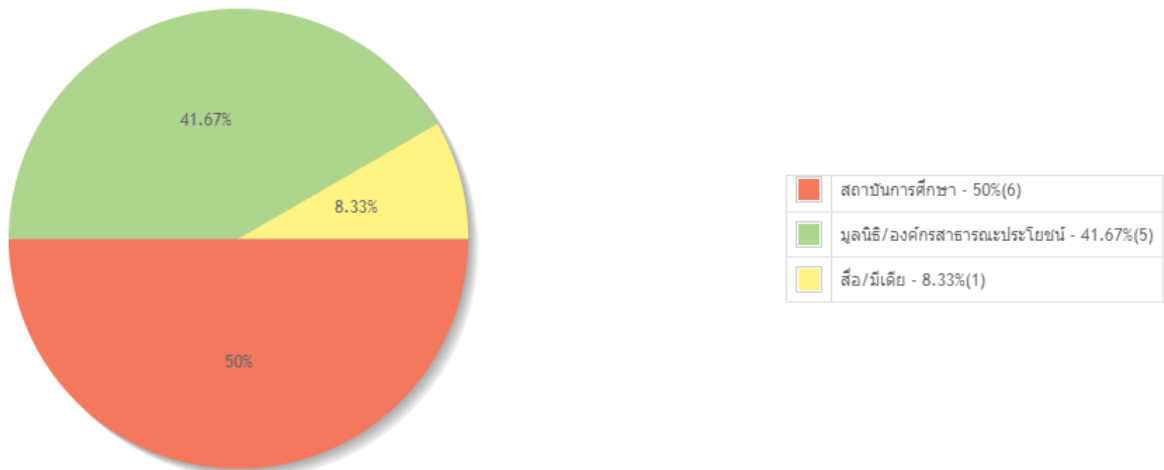
จากผู้ตอบทั้งหมดที่เป็นบริษัท/กลุ่มบริษัท/ห้างหุ้นส่วน มาจากบริษัท ธนวิชัย แทรเวล กรุ๊ป



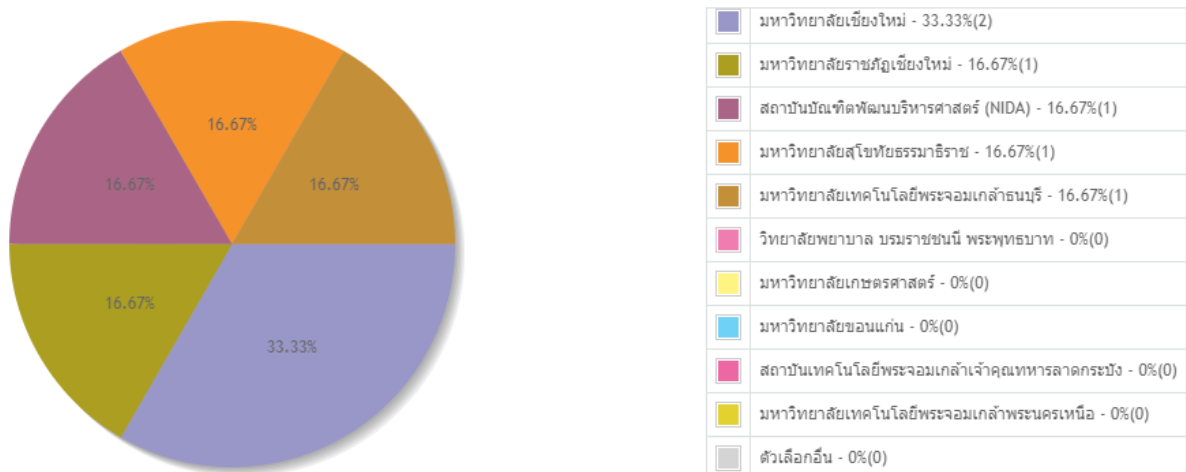
	บริษัท ธนวิชัย แทรเวล กรุ๊ป - 100%(1)
	บริษัท ทีทีที บราเธอร์ส จำกัด - 0%(0)
	บริษัท เทล ออฟ เอเชีย จำกัด - 0%(0)
	บริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด - 0%(0)
	บริษัท ไทยยูเนี่ยน โฟรเซน โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) - 0%(0)
	บริษัท นารายณ์ไถยนต์ จำกัด - 0%(0)
	บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) - 0%(0)
	บริษัท แปซิฟิคแปรรูปสัตว์น้ำ จำกัด - 0%(0)
	บริษัท พีเอ อาร์ดีเทคท์ จำกัด - 0%(0)
	บริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) - 0%(0)
	ตัวเลือกอื่น - 0%(0)

### ๓. ภาคประชาสังคม

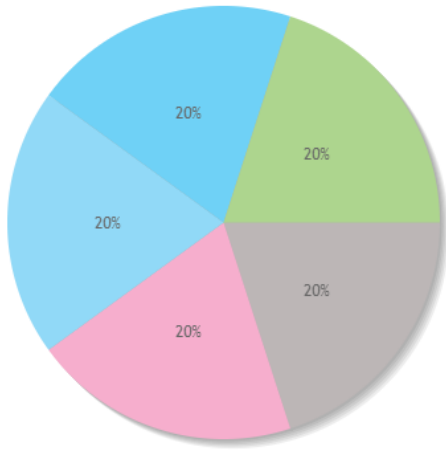
ผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากภาคประชาสังคม ประกอบด้วยผู้ตอบจากสถาบันการศึกษา เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย มูลนิธิ/องค์กรสาธารณะประโยชน์ และสื่อ/มีเดีย ตามลำดับ)



จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากสถาบันการศึกษา ประกอบด้วยผู้ตอบจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน)

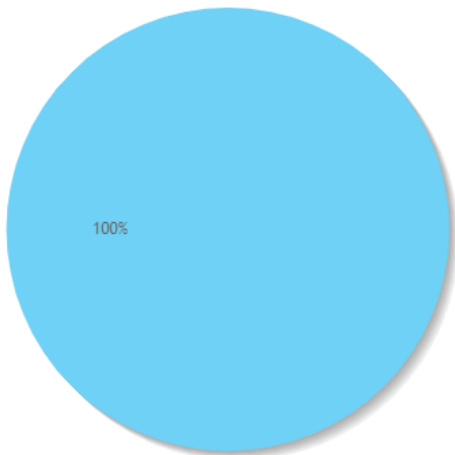


จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากมูลนิธิ/องค์กรสาธารณะประโยชน์ ประกอบด้วยผู้ตอบจากโครงการเยาวชนรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหิดล มูลนิธิโคเออร์ ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก (มูลนิธิ APCD) มูลนิธิรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหาจักรี และสภาอากาศไทย ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน



โครงการเยาวชนรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหิดล	- 20%(1)
มูลนิธิโคเออร์	- 20%(1)
ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก (มูลนิธิ APCD)	- 20%(1)
มูลนิธิรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหาจักรี	- 20%(1)
สภาอากาศไทย	- 20%(1)
มูลนิธิรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหิดลในพระบรมราชูปถัมภ์	- 0%(0)
มูลนิธิรอลด์เบงต์คอกซิมโฟนีอออร์เคสตรา (RBSO)	- 0%(0)
โรงเรียนมีชัยพัฒนา	- 0%(0)
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย	- 0%(0)
มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในพระบรมราชูปถัมภ์	- 0%(0)
ตัวเลือกอื่น	- 0%(0)

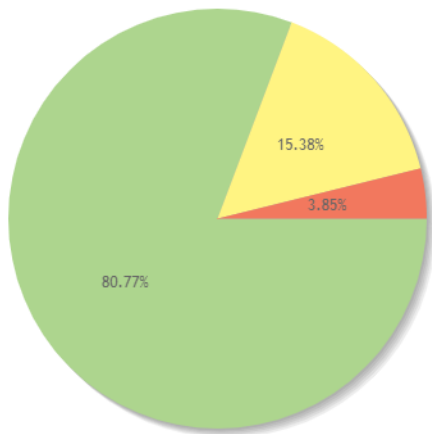
จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากสื่อ/มีเดีย ประกอบด้วยผู้ตอบจากสมาพันธ์สมาคมภาพยนตร์แห่งชาติ ทุกคน



สมาพันธ์สมาคมภาพยนตร์แห่งชาติ	- 100%(1)
บริษัท เซเรนต์ดีดี จำกัด (VOGUE Thailand)	- 0%(0)
บริษัท นาดาว บางกอก จำกัด	- 0%(0)
บริษัท ยูโทเบีย มีเดีย อินเทอร์เน็ตซันแนล (ประเทศไทย) จำกัด	- 0%(0)
หนังสือพิมพ์ Bangkok Post	- 0%(0)
สถานีโทรทัศน์ Thai PBS	- 0%(0)

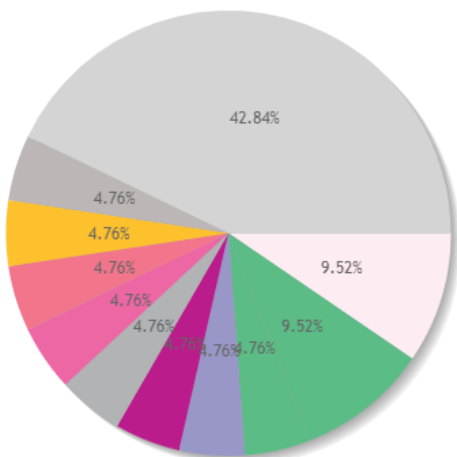
**๔. สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย สถานกงสุลต่างประเทศ  
ประจำประเทศไทย และองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย**

จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจาก **สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย สถานกงสุลต่างประเทศ  
ประจำประเทศไทย และองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย** ประกอบด้วยผู้ตอบจาก  
**สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย องค์การระหว่างประเทศ  
ประจำประเทศไทย และสถานกงสุลต่างประเทศประจำประเทศไทย ตามลำดับ)**



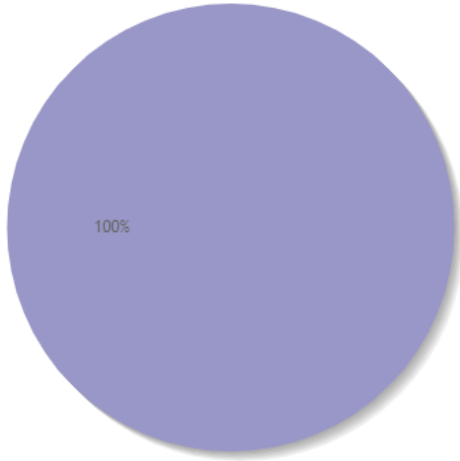
<span style="color: green;">■</span>	สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย (Embassies in Thailand) - 80.77%(21)
<span style="color: yellow;">■</span>	องค์การระหว่างประเทศในประเทศไทย (International Organizations in Thailand) - 15.38%(4)
<span style="color: red;">■</span>	สถานกงสุลต่างประเทศประจำประเทศไทย (Consulates in Thailand) - 3.85%(1)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจาก **สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย** ประกอบด้วยผู้ตอบ  
จากคณะผู้แทนคณะกรรมาธิการยุโรป และสถานเอกอัครราชทูตสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีเป็นสัดส่วนสูงสุด



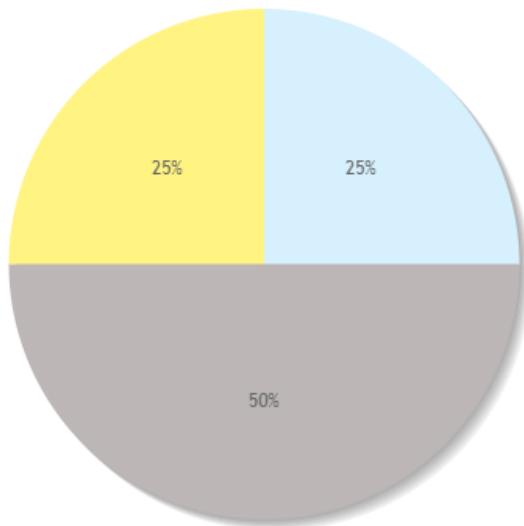
<span style="color: pink;">■</span>	DELEGATION OF THE EUROPEAN UNION - 9.52%(2)
<span style="color: green;">■</span>	The Embassy of the Federal Republic of Germany - 9.52%(2)
<span style="color: darkgreen;">■</span>	The Embassy of the Hellenic Republic - 4.76%(1)
<span style="color: blue;">■</span>	The Embassy of the People's Republic of Bangladesh - 4.76%(1)
<span style="color: purple;">■</span>	The Embassy of Finland - 4.76%(1)
<span style="color: grey;">■</span>	The Embassy of the Republic of Indonesia - 4.76%(1)
<span style="color: magenta;">■</span>	The Embassy of the Republic of the Union of Myanmar - 4.76%(1)
<span style="color: red;">■</span>	The Embassy of the Republic of Panama - 4.76%(1)
<span style="color: orange;">■</span>	The Embassy of the Republic of Peru - 4.76%(1)
<span style="color: darkgrey;">■</span>	The Embassy of the Republic of the Philippines - 4.76%(1)
<span style="color: lightgrey;">■</span>	ตัวเลือกอื่น - 42.84%(9)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากสถานกงสุลต่างประเทศประจำประเทศไทยประกอบด้วยผู้ตอบจาก  
สถานกงสุลตูนิเซีย



The Consulate of the Republic of Tunisia	100%(1)
The Consulate-General of the Republic of Slovenia	0%(0)
The Consulate-General of the Republic of Iceland	0%(0)
The Consul of the Republic of Cote d' Ivoire, Bangkok	0%(0)
The Consulate-General of the Republic of Uzbekistan	0%(0)
The Consulate-General of the Republic of Nauru	0%(0)
The Consulate of the Republic of Poland in Phuket	0%(0)

จากผู้ตอบทั้งหมดที่มาจากองค์กรหว่างประเทศในประเทศไทย ประกอบด้วยผู้ตอบจาก UNDP  
เป็นสัดส่วนสูงสุด (ตามด้วย FAO และ UNFPA ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน)



UNDP	50%(2)
FAO	25%(1)
UNFPA	25%(1)
UNDRR	0%(0)
UNHCR	0%(0)
UNESCO	0%(0)
UNEP	0%(0)
UNAIDS	0%(0)
SEAFDEC	0%(0)
UNICEF	0%(0)
ตัวเลือกอื่น	0%(0)

## ส่วนที่ ๒ : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวม

หน่วยงานภายในกระทรวงฯ ที่มี หน่วยงานภายนอกตอบแบบสำรวจฯ มากที่สุด คือ กรมการกงสุล คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๔ (ตามด้วย กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมอาเซียน กรมเอเชียตะวันออก กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กรมองค์การระหว่างประเทศ กรมยุโรป กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา กรมพิธีการทูต กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ สำนักนโยบายและแผน และกรมสารนิเทศ ตามลำดับ)

หน่วยงาน	ผู้ตอบ (ร้อยละ)	ผู้ตอบ (คน)
กรมการกงสุล (Department of Consular Affairs)	39.24%	175
กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (Thailand International Cooperation Agency (TICA))	24.44%	109
กรมอาเซียน (Department of ASEAN Affairs)	21.75%	97
กรมเอเชียตะวันออก (Department of East Asian Affairs)	21.75%	97
กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (Department of Treaties and Legal Affairs)	21.52%	96
กรมองค์การระหว่างประเทศ (Department of International Organizations)	21.52%	96
กรมยุโรป (Department of European Affairs)	20.63%	92
กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (Department of South Asian, Middle East and African Affairs)	19.73%	88
กรมพิธีการทูต (Department of Protocol)	19.28%	86
กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (Department of International Economic Affairs)	18.83%	84
กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (Department of American and South Pacific Affairs)	16.37%	73
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ (Devawongse Varopakarn Institute of Foreign Affairs)	13%	58
สำนักนโยบายและแผน (Policy and Planning Bureau)	6.95%	31
กรมสารนิเทศ (Department of Information)	6.5%	29

หมายเหตุ : ๑. จำนวนรวมทั้งหมดของการตอบแบบสำรวจฯ ฉบับนี้ รวมเป็น ๑,๒๑๑ ครั้ง

๒. ผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละคนสามารถเลือกประเมินได้หลายหน่วยงานตามที่ได้ประสานงาน/ทำงานร่วมกันในปีงบประมาณ  
ที่ทำการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ **จำแนกรายหน่วยงาน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕**

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ ในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เฉลี่ย เป็นร้อยละ ๘๖.๒๗ ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เฉลี่ย ร้อยละ ๘๗.๑๕)

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ คือ สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ (สูงกว่าร้อยละ ๙๐)

ตารางแสดงสรุปผลความพึงพอใจ **จำแนกรายหน่วยงาน** (โดยเรียงลำดับตามตัวอักษร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับที่	หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ			เพิ่มขึ้น/ ลดลงจาก ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	
๑	กรมการกงสุล	๘๓.๓๗	๘๖.๖๖	๘๖.๔๗	-๐.๑๙
๒	กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ	๘๒.๙๙	๘๕.๙๕	๘๗.๒๐	+๑.๒๕
๓	กรมพิธีการทูต	๘๘.๘๖	๘๖.๘๖	๘๖.๖๙	-๐.๑๗
๔	กรมยุโรป	๘๔.๘๑	๘๗.๒๐	๘๔.๗๓	-๒.๔๗
๕	กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ	๘๔.๖๔	๘๖.๓๒	๘๕.๘๔	-๐.๔๘
๖	กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย	๘๖.๔๔	๘๗.๔๘	๘๖.๓๓	-๑.๑๕
๗	กรมสารนิเทศ	๘๖.๘๔	๘๘.๔๓	๘๙.๖๖	+๑.๒๓
๘	กรมองค์การระหว่างประเทศ	๘๕.๐๔	๘๕.๔๕	๘๕.๗๘	+๐.๓๓
๙	กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้	๘๕.๖๔	๘๗.๔๖	๘๓.๖๓	-๓.๘๓
๑๐	กรมอาเซียน	๘๕.๐๘	๘๗.๖๖	๘๔.๗๒	-๒.๙๔
๑๑	กรมเอเชียตะวันออก	๘๕.๕๐	๘๘.๙๐	๘๗.๓๗	-๑.๕๓
๑๒	กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา	๘๔.๙๑	๘๗.๗๗	๘๔.๗๒	-๓.๐๕
๑๓	สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ	-	๙๐.๕๘	๙๐.๖๒	+๐.๐๔
๑๔	สำนักนโยบายและแผน	๘๒.๕๕	๘๓.๓๙	๘๓.๙๖	+๐.๕๗
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย		๘๕.๑๓	๘๗.๑๕	๘๖.๒๗	-๐.๘๘

หมายเหตุ : สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการเข้ารับการสำรวจฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นปีแรก

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคุณภาพงาน

ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคุณภาพงานของกระทรวงฯ  
ในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๒๙ ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(เฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๑๓)

ตารางแสดงสรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ และคุณภาพของงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและคุณภาพงาน	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๘.๑๔</b>	<b>๘๗.๕๒</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ / ในการให้บริการ	๘๘.๒๓	๘๗.๔๘
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน / ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๘.๐๕	๘๗.๕๖
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๖.๑๓</b>	<b>๘๕.๐๖</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๗.๕๖	๘๖.๐๙
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๗.๙๒	๘๖.๙๐
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๕.๖๗	๘๔.๑๑
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๓.๓๖	๘๓.๑๖
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๗.๑๓</b>	<b>๘๖.๒๙</b>



๒.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของกระทรวงการต่างประเทศ รายหน่วยงาน

กรมการกงสุล

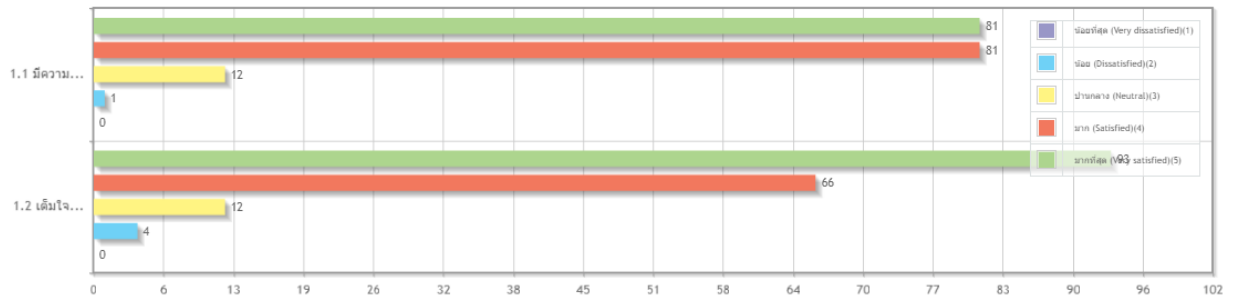
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๑๗๕ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กรมการกงสุล

ประเด็น	ร้อยละ ความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๘.๐๐</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๗.๖๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๘.๓๔
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๔.๙๕</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๕.๘๓
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตาม ความประสงค์)	๘๗.๗๗
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๒.๘๖
๒.๔ ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การ แพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๓.๓๓
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๖.๔๗</b>

## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

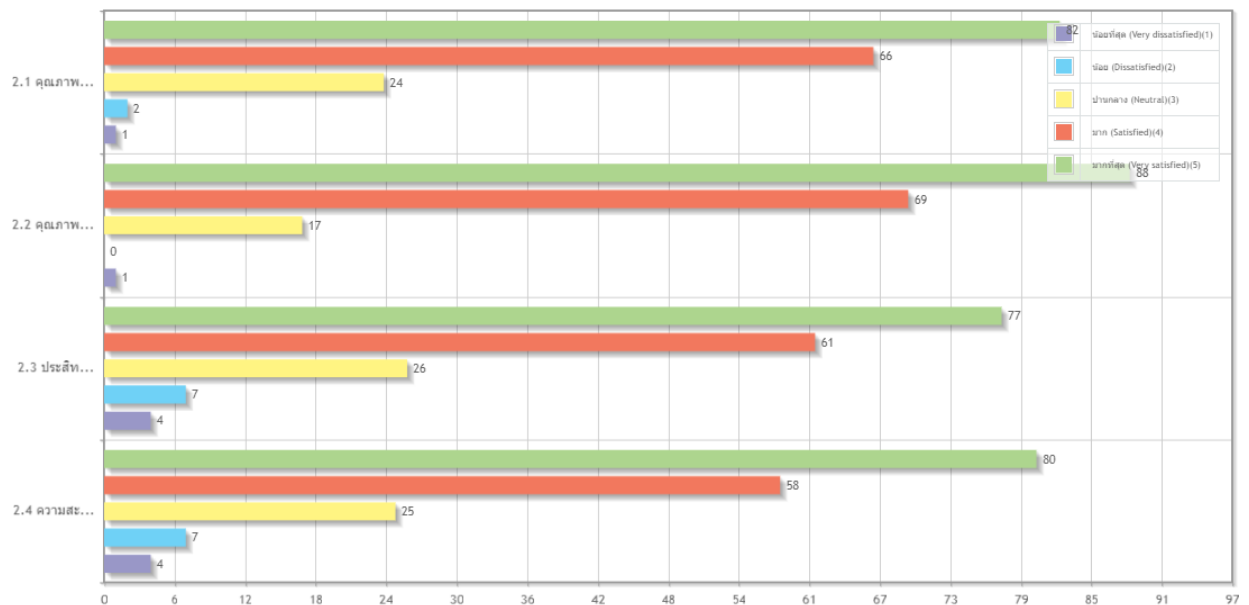
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพและเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์) ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) 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
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการดีมาก รวดเร็ว และสะดวก</li> <li>- ร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด</li> <li>- ได้รับการร่วมมือเป็นอย่างดี</li>   <li>- ขอขอบคุณกระทรวงการต่างประเทศที่ให้การสนับสนุนงานของกรมป่าไม้ มาโดยตลอด</li>   <li>- การบริการของกรมการกงสุล แจ่มวิวัฒนะ และสำนักงานหนังสือเดินทาง ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา บริการประทับใจมาก กรณี หนังสือนำตรวจลงตรากรณีเร่งด่วน ก็ได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีทุกครั้ง</li>   <li>- ขอชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว คุณสิริน พัดเอี่ยม กับคุณปรีชญาพรรณ สายเชื้อ ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ให้กับทาง UNDP เป็นอย่างดีเสมอมา</li>   <li>- บริการดีมาก รวดเร็ว และสะดวก</li> <li>- ผู้ปฏิบัติงานดูเคร่งขรึม ไม่ค่อยยิ้ม แต่ใจดี</li> <li>- ให้ความร่วมมือในการประสานงานเกี่ยวกับ e-Visa เสมอ</li> <li>- การทำหนังสือเดินทางให้บริการดี โดยเฉพาะห้อง vip</li> </ul>	<p align="center">-</p>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>- การทำงานหนังสือเดินทางสำหรับประชาชนทั่วไป จนท. บางรายพูดจาไม่ดีกับประชาชน เข้าใจว่าบางคนอาจจะเป็นพนักงาน out source</p>	
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- เจ้าหน้าที่กองตรวจลงตราทำ emergency certificate ให้บริการและพูดไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่เกือบทั้งหมดไม่มี service mind (คนที่ดีมีแต่น้อยไม่ค่อยเจอ)</p>	<p>- เจ้าหน้าที่กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าวให้บริการโดยยึดหลักปฏิบัติตามระเบียบและบริการด้วยความสุภาพ โดยที่ผ่านมาผู้ร้องบางท่านอาจไม่พึงพอใจที่ทางกองตรวจลงตราฯ ไม่สามารถให้บริการได้ในทันทีตามที่ผู้ร้องต้องการ (ปกติใช้เวลา ๒ วันทำการ) หรือในกรณีที่เอกสารของผู้ร้องไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้ร้องมีปัญหา เจ้าหน้าที่จะชี้แจงและให้ข้อมูล พร้อมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาด้วยความสุภาพ</p>
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ควรให้ความสำคัญกับ service mind ผู้ใช้บริการไม่รู้ข้อมูลจึงถาม แต่เจ้าหน้าที่ /พนักงาน ตอบคำถามแย่ ทำกิริยา ไม่เหมาะสม (เห็นได้เป็นปกติทั่วไป แม้ไม่เจอกับตัว) อยากให้ปรับปรุง</p> <p>- ทีม รปภ. ทั้งด้านในและด้านนอก ลานจอดรถ และแม่บ้านให้บริการดี</p>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บางครั้งโทรติดต่อไม่ค่อยมีคนรับสาย การติดต่อค่อนข้างยาก</li> <li>- ช่องทางติดต่อทางโทรศัพท์ต้องรอสายนานมาก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจุบันมีประชาชนติดต่อสอบถามข้อมูลในแต่ละวันเป็นจำนวนมากและแต่ ละสายใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานในการสนทนา เนื่องจากต้องชี้แจงรายละเอียดของเอกสาร ขั้นตอนในการเตรียมเอกสาร และการยื่นขอนิติกรรม เอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งกองสัญญาและนิติกรรมได้จัดให้มีช่องทางในการสอบถามข้อมูลทั้งเบอร์ติดต่อโดยตรง ในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๕.๐๐ น. และสามารถติดต่อ Call Center ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมทั้งเพิ่มช่องทาง Line Application และ Thai Consular Application เพื่อรองรับการให้บริการ</li> </ul>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเพิ่มช่องทางการรับรองเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนิติกรรมเอกสารจำเป็นต้องประทับตรารับรองในเอกสารฉบับจริง ไม่สามารถทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากต้องนำเอกสารนั้นไปใช้ดำเนินการต่อในต่างประเทศ การรับรองเอกสารของหน่วยงานในต่างประเทศ จะต้องรับรองต่อในเอกสารฉบับเดียวกัน</li> </ul>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คิวบริการ ไม่สะดวกทันการณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จากการผ่อนคลายมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ ของประเทศไทยและต่างประเทศ หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารที่ผ่านการนิติกรรมเอกสาร เพื่อใช้ทำนิติกรรมและธุรกรรมต่าง ๆ ระหว่างประเทศมากขึ้น จึงจัดให้มีระบบการจองคิวออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารเวลาและวางแผนสำหรับกระบวนการนิติกรรม เอกสารกับกรมการกงสุลและสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศได้</li> </ul>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
	<p>- สามารถยื่นขอการนิติกรณ์เอกสารทางไปรษณีย์ได้ และหากไม่สามารถจองคิวหรือไม่สะดวกในการเดินทาง สามารถศึกษาขั้นตอนการยื่นขอนิติกรณ์เอกสารทางไปรษณีย์เพิ่มเติมได้ที่ <a href="http://www.consular.go.th">www.consular.go.th</a></p> <p>- ในปี ๒๕๖๖ กรมการกงสุลจะมีหน่วยให้บริการนิติกรณ์เอกสารทั่วประเทศทั้งหมด ๗ แห่ง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการภาครัฐได้สะดวกมากยิ่งขึ้น</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- หากใช้เบอร์กลาง หรือ Call Center จะไม่ค่อยมีผู้รับสาย ติดต่อกับไม่ค่อยสะดวก หากมีไลน์เจ้าหน้าที่จะสะดวกในการประสานงานมากกว่า หมายถึงในช่วงสถานการณ์โควิด</p> <p>- ช่องทางในการประสานงานทางโทรศัพท์ยังติดต่อโดยตรงยาก และใช้เวลานาน</p> <p>- ไม่เข้าใจระบบการดำเนินการของ กต.</p>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- เจ้าหน้าที่แผนกกงสุลชาติและนิติกรณ์ ไม่อำนวยความสะดวก หรืออนุเคราะห์ ต่อ จนท. รัฐด้วยกันในการรับรองเอกสารแบบเร่งด่วน ซึ่งทางจนท. รัฐได้ทำหนังสือขอความร่วมมือเป็นกรณีพิเศษแล้ว เพราะเป็นกรณีเร่งด่วน แต่เมื่อถึงวันรับรองเอกสาร จนท. รัฐของเรากลับต้องรอเป็นเวลานาน การปฏิบัติเทียบเท่าประชาชนทั่วไป และไม่มีการผ่อนปรนใด ๆ แม้บางครั้งจะ</p>	<p>- ขั้นตอนการนิติกรณ์เอกสารกรณีหน่วยงานราชการประสานขอความอนุเคราะห์ กงสุลชาติฯ จะรับเอกสารของหน่วยงานในวันที่แจ้งประสานมา โดยไม่ต้องจองคิวออนไลน์ขอรับบริการล่วงหน้าเหมือนประชาชนทั่วไป ทั้งนี้การนิติกรณ์เอกสารต้องเป็นไปตามระเบียบฯ ของกงสุลชาติฯ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล</p>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>อธิบายถึงเหตุจำเป็นในการขอความอนุเคราะห์ด่วนแล้วก็ตาม ซึ่งเคยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์แล้ว</p> <p>- เนื่องจากมีประชาชนเข้ามาติดต่อจำนวนมาก โดยเฉพาะในส่วนของ การรับรองเอกสาร การยื่นเอกสารของหน่วยงานราชการด้วยกัน อยากร่วมมือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกมากกว่านี้</p>	<p>หากกองสัญญาฯ ตรวจสอบเอกสารของหน่วยงานรัฐแล้วพบว่า เอกสารไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนหรือไม่เป็นไปตามระเบียบการนิติกรรมเอกสารกองสัญญาฯ จะให้คำแนะนำแก่หน่วยงานรัฐ เพื่อให้ดำเนินการต่อได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ หากเอกสารจัดทำมาไม่ถูกต้องครบถ้วน และทำนิติกรรมไปทั้ง ๆ ที่ยังผิดพลาดอยู่ จะส่งผลให้หน่วยงานปลายทางไม่ยอมรับเอกสารหรือหากยอมรับก็จะส่งผลให้ข้อมูลผิดพลาดต่อเนื่องไปถึงเอกสารอื่น ๆ ได้ เพื่อผลประโยชน์ของผู้ร้องเอง กองสัญญาฯ จึงต้องตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดก่อนทำการนิติกรรม</p> <p>- แม้ว่าจะมีการแจ้งประสานงานเบื้องต้นทางโทรศัพท์ แต่อาจส่งผลให้เกิดการแจ้งข้อมูลบางส่วนที่ไม่ครบถ้วน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องความถูกต้องของเอกสารที่ต้องการให้นิติกรรม เนื่องจากไม่เห็นเอกสารฉบับจริง</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ทางเราได้ขอความกรุณาและแนะนำในการปรับปรุงบริการกับทางกองฯ เช่น การเพิ่ม จนท. ในการตรวจเอกสาร หรือขยายเวลาในการรับและยื่นเอกสารแก่ประชาชนทั่วไป โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มได้ เพื่อการบริการที่รวดเร็ว เพราะประชาชนมาใช้บริการแต่ละวันจำนวนมาก น่าจะมีการปรับปรุงบริการตรงนี้ให้รวดเร็ว ซึ่งสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นในการจัดจ้าง จนท. มาปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและขยายเวลาทำการได้ แต่ทางกองฯ แจ้งว่าทางกองเป็นภาคราชการ ไม่ใช่รัฐวิสาหกิจ และค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บขาดทุนจากต้นทุนไม่สามารถดำเนินการได้ และแจ้งเงื่อนไขในการยื่นเอกสารที่ค่อนข้างเข้มงวด</p>	<p>- ปัจจุบันกองสัญญาฯ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกการให้บริการนิติกรรมเอกสาร จำนวน ๔๕ คน ซึ่งเป็นจำนวนเต็มกรอบอัตรากำลังที่กองสัญญาฯ ได้รับอนุมัติให้มีการจ้างได้ จากสถิติในการรับคำร้องนิติกรรมเอกสารในแต่ละวันกองสัญญาฯ สามารถรับคำร้องจากผู้ร้องขอ พร้อมให้คำแนะนำประชาชนแล้วเสร็จก่อนเวลาปิดทำการทุกวัน หากมีประชาชนมาติดต่อหลังเวลาปิดทำการ กองสัญญาฯ จะมี จนท. อยู่ให้คำแนะนำเรื่องการเตรียมเอกสารเพื่อยื่นขอนิติกรรมเอกสารอีกด้วย ทั้งนี้ ในปี ๒๕๖๖ กองสัญญาฯ ขยายเวลาปิดให้บริการจากเวลา ๑๕.๐๐ น. เป็นเวลา ๑๕.๓๐ น.</p>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
	<p>- อัตราค่าธรรมเนียมในการนิติกรณ์เอกสาร ทั้งบริการแบบด่วนและแบบปกติ กองสัญญาฯ จัดเก็บตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว จนท.บางคน ไม่ค่อยอำนวยความสะดวกแก่ จนท. รัฐด้วยกัน เงื่อนไขการรับเอกสารเข้มงวดเช่นเดียวกัน และการใช้ถ้อยคำ การแสดงออกทางสีหน้าขณะให้บริการ หลาย ๆ ครั้งมีการแสดงอารมณ์ที่ไม่พอใจผู้รับบริการ ไม่นิยมนอมนอบปรนในบางกรณีที่เร่งด่วน และ จนท. รัฐของเราได้ทำหน้าที่สื่อมาขอความอนุเคราะห์แล้ว</p>	<p>- เจ้าหน้าที่กองตรวจลงตราฯ ให้บริการ โดยยึดหลักปฏิบัติตามระเบียบและ บริการด้วยความสุภาพ โดยที่ผ่านมาได้อำนวยความสะดวกหน่วยงานของรัฐ อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ดี เจ้าหน้าที่รัฐบางท่านอาจไม่พึงพอใจที่ทางกองตรวจ ลงตราฯ ไม่สามารถให้บริการได้ทันทีตามที่เจ้าหน้าที่รัฐต้องการ เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านระเบียบและอื่น ๆ หรือในกรณีที่เอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่รัฐ มีปัญหา เจ้าหน้าที่กองตรวจลงตราฯ จะชี้แจงและให้ข้อมูล พร้อมทั้งช่วยแก้ไข ปัญหาด้วยความสุภาพ</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ฝ่ายทำหนังสือเดินทาง (VIP) มีขั้นตอนมากในการขอทำหนังสือเดินทางใน แผนกนี้ คือ จะต้องแจ้งความประสงค์ทางอีเมลล่วงหน้าหลายวันและต้องได้รับการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาก่อน และหากเอกสารการขอความร่วมมือไม่ แนบมาหรือไม่ได้ส่งมาล่วงหน้า จะต้องใช้ระยะเวลาในการรอการอนุมัติ เป็นต้น นอกจากนี้ จนท. บางคนในแผนกนี้ บางครั้งใช้ถ้อยคำ สีหน้าการ ปฏิบัติต่อ จนท. รัฐด้วยกันที่ไม่มีความเอื้ออาทรต่อกัน อาทิเช่น เมื่อ จนท.</p>	-



ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>ทางเรานำเด็กในความอุปการะไปทำหนังสือเดินทาง และเป็นเหตุสุดวิสัยเพราะเด็กร้องไห้ และไม่ให้ความร่วมมือ ทาง จนท. จะไล่ออกจากห้อง หากมีแขก วีไอพีมา ก็จะถูกเชิญออกจากห้องก่อน ด้วยการใช้อำนาจ หรือการปฏิบัติที่ไม่ค่อยเหมาะสม เครื่องคิดและไม่ยืดหยุ่นเท่าใดนัก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปข้อแนะนำและความคาดหวัง ทางเราไม่ได้คาดหวังในการให้บริการต่อ จนท. รัฐของเราแบบดีเลิศ หรือต้องรวดเร็ว เพราะทางเราได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขของทุกฝ่ายอย่างร่วมมือและต่อเนื่อง แต่การให้บริการ ของจนท. การปฏิบัติต่อจนท. ของเรา การใช้ถ้อยคำ การแสดงสีหน้า การปฏิบัติที่ไม่ยืดหยุ่นเหมาะสม</li> <li>- Flexibility to accommodate and support requests with short lead times</li> <li>- รอเจ้าหน้าที่ทั้งแผนกประชุมอยู่เป็นชั่วโมง ตอนที่ไปทำพาสปอร์ต และมีคนรอคิวจำนวนมาก เจ้าหน้าที่เองก็เห็นว่ามีคนรอคิวเยอะ แต่ยังไม่รีบประชุมให้เสร็จ น่าจะดีกว่านี้ถ้าแบ่งเจ้าหน้าที่มาให้บริการบางส่วน</li> <li>- ใช้เวลาในการประสานงานมาก ไม่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้มากขึ้นแต่อย่างใด priority หน่วยงานนอกมาในลำดับหลังสุด</li> <li>- ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควรเมื่อไปทำ official passport ขึ้นตอนที่เพิ่มขึ้นจากแต่ก่อน คือต้องไปส่งเอกสารที่ กต. ถ.ศรีอยุธยา ก่อนใช้เวลานานขึ้น การประสานงานภายในกระทรวงยังไม่ชัดเจน ไม่รู้ว่าจะไปตึก B ได้เมื่อไร ในช่วงแรกไม่มีการแจ้งกลับ และเจ้าหน้าที่ที่ตึก B ที่อาจเป็น outsource</li> </ul>	

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>หน้าตาไม่รับแขก และไม่อำนวยความสะดวก แต่ทำให้เรารู้สึกว่ายากเข้าไว้ก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บางทีจะติดต่อก่อนข้างยาก สายไม่รับ/สายไม่ว่างบ้าง แต่โดยรวม เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดีมาก</li> <li>- ปัญหาเรื่องไม่มีเงินทอนประชาชน ไล้ให้ไปเบิกเงินมาให้พอดี ซึ่งหน่วยงานไม่ควรทำควรมีเงินทอน และควรเป็นมิตร</li> </ul>	
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จ่าย ๔๐๐ เพื่อเอกสารด่วน แต่ได้รับเอกสารวันถัดไปไม่เป็นมืออาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนนี้บางรายให้บริการพูดจาไม่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนิติกรรมเอกสารแบบด่วน ชำระค่าธรรมเนียม ๔๐๐ บาท ต่อ ๑ ตราประทับรับรอง และจะได้รับเอกสารคืนภายในวันที่ยื่น ยกเว้นกรณีเอกสารฉบับดังกล่าว มีค่าแปลแล้ว กองสัญญาฯ ตรวจสอบพบค่าแปลที่ต้องแก้ไข กองสัญญาฯ จะโทรศัพท์แจ้งเจ้าของเอกสารให้นำเอกสารไปแก้ไข หากนำเอกสารที่แก้ไขแล้วมาส่งคืนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาบ่ายซึ่งใกล้เวลาปิดทำการ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการตรวจสอบเอกสาร เสนอผู้มีอำนาจลงนามจัดเก็บข้อมูลในระบบ ฯลฯ ซึ่งเป็นกระบวนการนิติกรรมเอกสารที่จำเป็น ดังนั้น กองสัญญาฯ จึงจำเป็นต้องนัดให้มารับเอกสารคืนในวันถัดไป</li> </ul>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับรองเอกสาร legalized กรณีรับรองเอกสารด่วน ควรได้รับใน ๑ วัน กำหนดยื่นเอกสารควรขยายเวลาออกไปถึงบ่ายโมงหรือบ่ายสอง รวมถึงการรับเอกสาร ควรให้มอบอำนาจรับแทนคนยื่นได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจ่ายเงินเอกสาร จะคืนให้ผู้ยื่นขอนิติกรรมเอกสารที่มีใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานสำหรับใช้รับเอกสารคืน กรณีเจ้าของเอกสารไม่สามารถรับเอกสารคืนได้ด้วยตนเอง เจ้าของเอกสารสามารถทำหนังสือมอบอำนาจและติดอากร</li> </ul>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
	แสตมป์ ๑๐ บาท พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และใบเสร็จรับเงิน เพื่อยื่นขอรับเอกสารแทน
<b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการใส่ใจให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการถ่ายเอกสาร หน้าละ ๔ บาท แพงเกินไป ควรปรับ</li> <li>- ตู้ ATM ร้านค้า ควรมีมากขึ้น การปรับปรุงสถานที่ควรทำให้เสร็จในเร็ววัน คนมาใช้บริการต้องไปอาคาร A แทน</li> <li>- ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ได้ยาก</li> <li>- ในการโทรศัพท์ติดต่อบางครั้งมีการต่อสายนานมากกว่าจะได้รับทราบรายละเอียดต่าง ๆ</li> </ul>	-
<b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ในช่วงที่จัดทำ COE ขอขอบคุณทุกท่านที่ทำงานผ่านช่วงดังกล่าวไปได้ด้วยดี การได้รับประสานงานครอบคลุม มีข่าวสารที่ได้จากเว็บไซต์ครบถ้วน</li> </ul>	-
<b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีการจัดบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมการและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการเดินทางไปประเทศต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลปัจจุบันโดยใช้พาสปอร์ตราชการ</li> </ul>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>- ควรมีชื่อ และเบอร์ติดต่อ ผู้ประสานงานในแต่ละจังหวัดที่มีสำนักงานของกรมการกงสุลอยู่ เพื่อให้สามารถติดต่อได้ในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน / สถานการณ์โควิด ซึ่งบางสำนักงานไม่ได้เปิดทำการในวันราชการทุกวัน</p>	
<p>อื่น ๆ</p> <p>- พิมพ์ให้ละเอียด หวังว่าจะได้รับการมองเห็น และแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ขอขอบคุณจากใจคนใช้บริการกรมการกงสุลบ่อย ๆ</p> <p>- เนื่องจากเคยติดต่อทั้งในนามหน่วยงานและในนามประชาชน รู้สึกว่าทางเจ้าหน้าที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ใด ๆ กลับมาเลย เช่น การจัดสอบนักการทูต หรือ ตำแหน่งอื่น ๆ ควรแจ้งวิธีการขอทราบคะแนนอย่างชัดเจน</p> <p><i>*หมายเหตุ (ความคิดเห็นนี้ได้มีการส่งต่อไปให้แก่สำนักบริหารบุคคลแล้วเนื่องจากเป็นประเด็นเกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักบริหารบุคคล)</i></p>	-

## กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

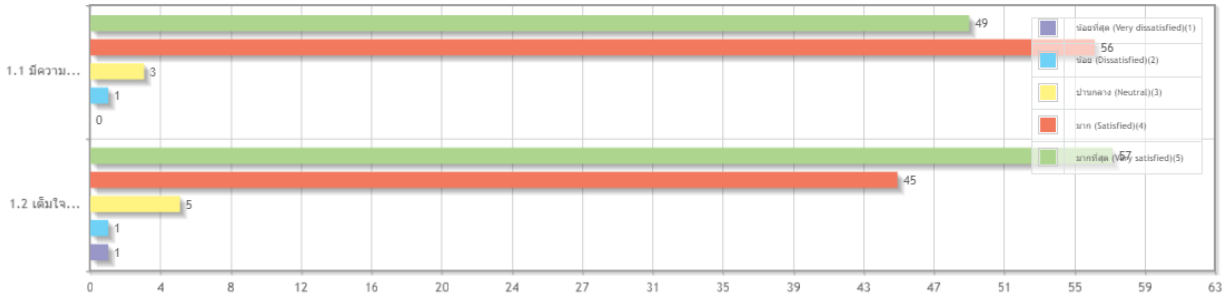
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๑๐๙ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

*ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ*

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๘.๓๕</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๘.๐๗
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๘.๖๒
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๖.๐๕</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๖.๑๑
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๗.๗๑
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๖.๔๘
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๓.๘๙
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๗.๒๐</b>

## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

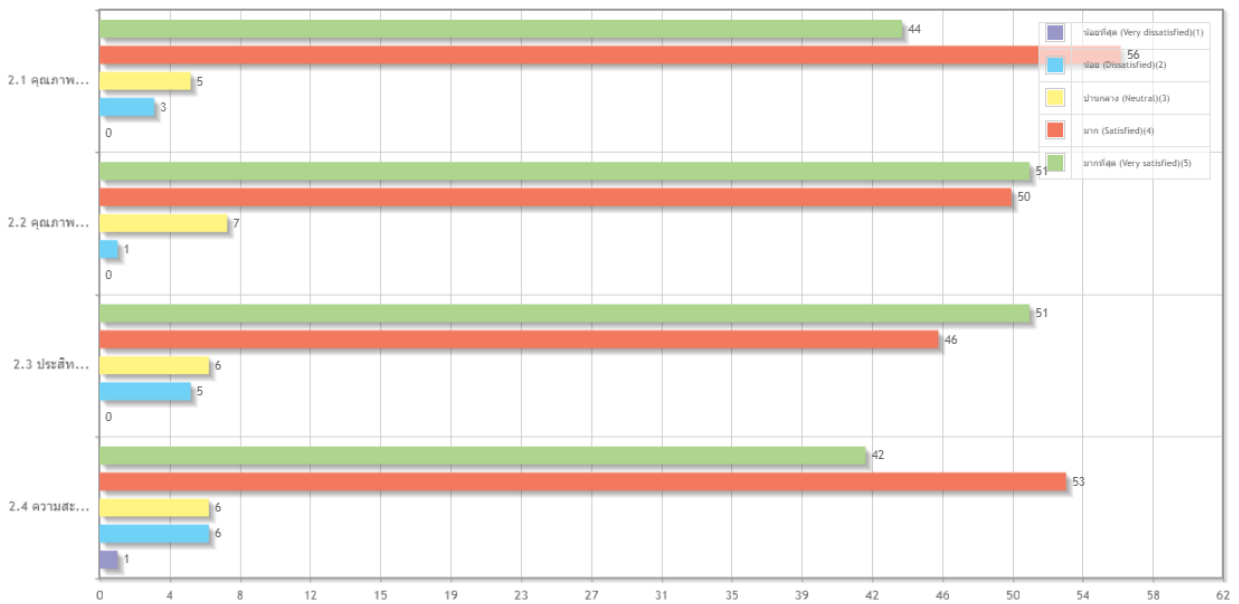
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์) คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) และความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ตามลำดับ



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

**ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- <i>คุณธมาฯ</i> ได้ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี โดยให้ข้อมูลและประสานงานกับ International Atomic Energy Agency (IAEA), UN และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในช่วงการเตรียมการจัดงาน Global South-South Development Expo ๒๐๒๒</p>	-
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ไม่มีการอำนวยความสะดวกใดใดในการทำงาน</p> <p>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</p>	<p>- กรมฯ ยินดีและเต็มใจให้บริการแก่ทุกท่านด้วยความเท่าเทียมกัน หากไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องใด ขอความกรุณาแจ้งให้ชัดเจนเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รวมทั้งกรมจะจัดการอบรมเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ต่อไปด้วย</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</p>	<p>- กรมฯ มีการประชุมหารือภายในเพื่อการปฏิบัติงานและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นประจำ หากพบว่า งานส่วนใดยังมีข้อบกพร่องจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็วเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป</p>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถประสานงานได้ตลอดทุกวันรวมทั้งวันหยุดราชการ ตอบรับรวดเร็ว</li> <li>- ผู้บริหาร ทีมงาน และเจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีในการประสานงาน ทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอขอบคุณความเห็นส่วนใหญ่ที่ชื่นชมและให้กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ จะได้พัฒนาการประสานงานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป</li> </ul>
<p><b>อื่น ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมความร่วมมือระหว่างประเทศทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี</li> <li>- ขอขอบคุณกรมความร่วมมือระหว่างประเทศที่ให้การสนับสนุนงานของกรม ป่าไม้มาโดยตลอด</li> <li>- เยี่ยมมาก</li> </ul>	-



## กรมพิธีการทูต

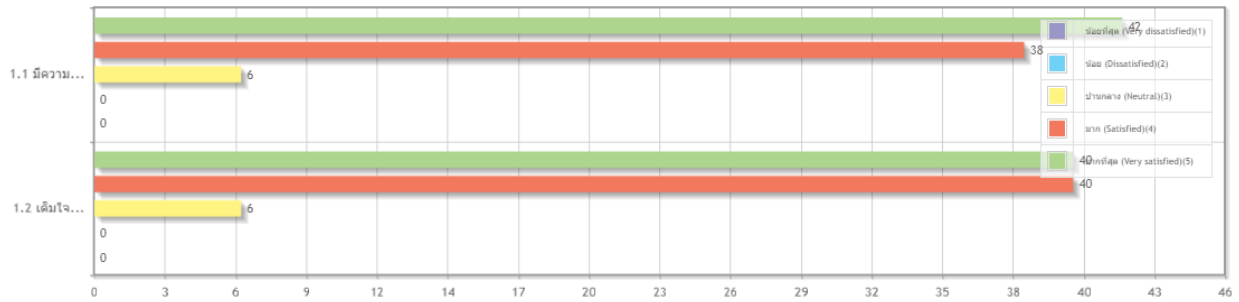
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๘๖ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

*ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมพิธีการทูต*

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๘.๑๔</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๘.๓๗
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๙๑
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๕.๒๓</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๗.๒๑
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๗.๖๗
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๓.๐๒
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๓.๐๒
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๖.๖๙</b>

## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

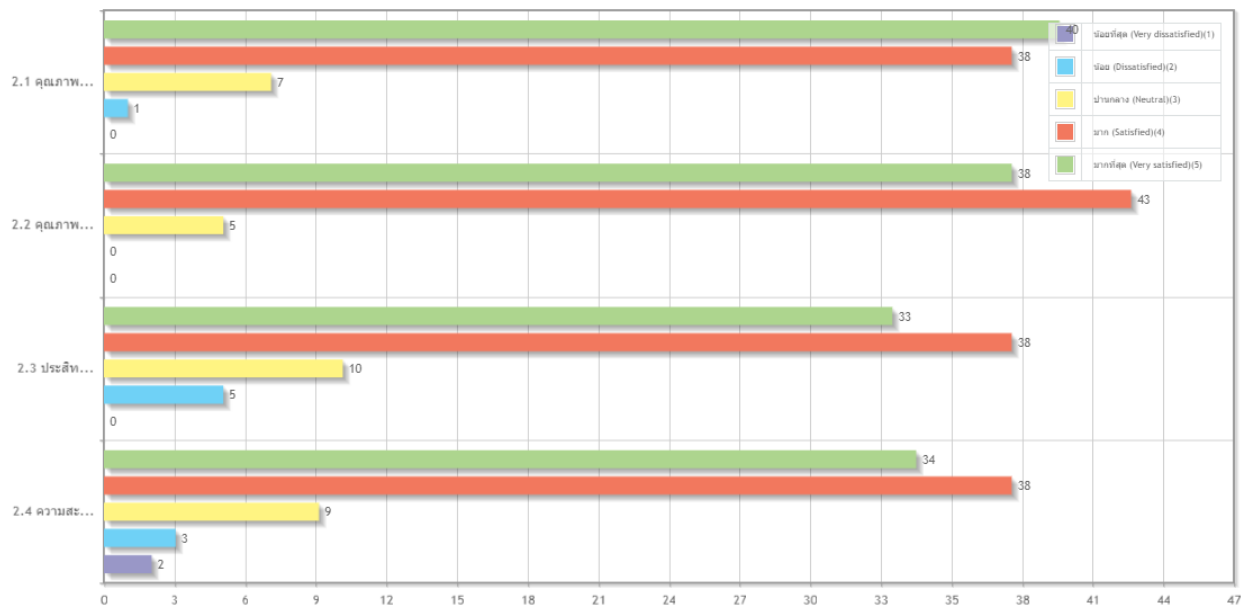
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ขณะที่ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ได้คะแนนเท่ากัน



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

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมพิธีการทูต

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมพิธีการทูตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ทุกครั้งที่ประสานงาน</p>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ทางด้านเอกสิทธิ์ได้พยายามให้บริการและอำนวยความสะดวกเท่าที่สามารถ แต่บางครั้งทาง สอท. ได้ประสบความติดขัดในเรื่องของการสื่อสารทั้งทางอีเมลและโทรศัพท์ ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการขึ้นได้ จึงใคร่ขอให้ทาง กต. พิจารณาเรื่องการติดต่อสื่อสารเพื่อให้สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น</p> <p>- ถ้าทาง กต. สามารถเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ทางกองเอกสิทธิ์ฯ ก็อาจจะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินการได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากได้ทราบว่าเจ้าหน้าที่หนึ่งท่านต้องรับผิดชอบงานของทุกสถานทูตซึ่งมีจำนวนมาก</p> <p>- เจ้าหน้าที่ Airport Pass/Diplomatic ID มีเพียงท่านเดียวทำให้เอกสาร</p>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>ล่าช้าในบางครั้ง และทำให้การติดตามเอกสารค่อนข้างยากด้วยเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ท่านเดียว</p> <p>- อยากให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และเพิ่มช่องทางการติดต่อ ให้มีการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานภายใน และชื่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานนั้น ๆ อยากให้มีการจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแทนเมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักกลางงาน หรือไม่เข้ากระทรวง เพราะจากการที่ได้ติดต่อหน่วยงานช่วงที่มีการ work from home ปรากฏว่าไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานที่บ้าน ต้องรอเจ้าหน้าที่คนนั้นเข้ามาทำงานที่กระทรวง 1 วันต่อสัปดาห์ และการดำเนินงานช้ามากในช่วง COVID-19</p> <p>- มีช่องทาง line ทำให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น แต่ทางเบอร์กลาง 02 ยังต้องใช้ความพยายามในการติดต่อ</p>	
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <p>- อยากให้มีการเผยแพร่คำแนะนำอย่างชัดเจน มีตัวอย่างการกรอกฟอร์มเอกสารและช่วยตรวจสอบเอกสารคร่าว ๆ เพื่อป้องกันการผิดพลาดและเอกสารถูกตีกลับ</p>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
อื่น ๆ - জনত. মীকবমরূকবমসামরসুং	-

## กรมยุโรป

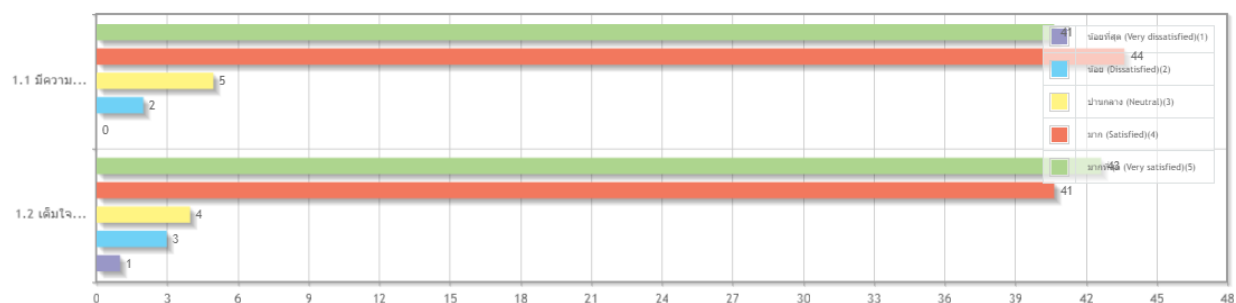
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๒ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

### ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมยุโรป

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๕.๙๘</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๖.๙๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๖.๕๒
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๓.๔๘</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๕.๐๐
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๖.๐๙
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๒.๑๗
๒.๔ ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๐.๖๖
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๔.๗๓</b>

## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ  
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



## 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 และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมยุโรป**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</p>	<p>- กรมฯ ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว โดยที่ผ่านมา กรมยุโรปมีการประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประสานทำที่และเตรียมการประชุมหารือกับประเทศคู่เจรจาในกรอบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง</p> <p>- กรมฯ มีความพร้อมและเต็มใจในการเป็นจุดประสานงานแก่ สอท. ภูมิภาคยุโรปประจำประเทศไทย รวมทั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงาน/องค์กร/สถาบัน และ สอท./สภค. ของไทยในภูมิภาคยุโรปที่ประสงค์จะประสานราชการ การพบหารือหน่วยงานคู่เจรจา และการศึกษาดูงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์และความคาดหวังของหน่วยงานและผลประโยชน์ของไทย</p> <p>- กรมฯ ตระหนักถึงจำนวนบุคลากรที่มีจำกัด ซึ่งกรมฯ พร้อมให้ความร่วมมือกับกระทรวงฯ ในการวางแผนโครงสร้างบุคลากรในระยะยาวต่อไป</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- จนท. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</p>	<p>- กรมฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้ จนท. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงาน/ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องติดต่อ/ประสานงานผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Application ต่าง ๆ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งจะขยายช่องทางการติดต่อ/สอบถามผ่าน Facebook เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการประสานงานและการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>



ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
- มีความเชี่ยวชาญ ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว การแก้ไขปัญหาคล่องได้ดี	
<b>ด้านกระบวนการทำงาน</b> - ติดต่อยากมาก เจ้าหน้าที่มักแจ้งว่า ติดภารกิจอื่น	- กรมฯ จะส่งเสริมการปฏิบัติราชการ ประสานงาน และการติดตามงานในประเด็นต่าง ๆ ผ่านการประชุมหารือ/ประสานงานทั้งภายในกรมและระหว่างกรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดช่องโหว่ของประเด็นคาบเกี่ยว/ภารกิจซึ่งอาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน
<b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b> - ขอให้ส่งข้อมูลคำอ่านออกเสียงชื่อที่สอบถามมาด้วย	- กรมฯ รับทราบ และจะนำประเด็นดังกล่าวไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

## กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

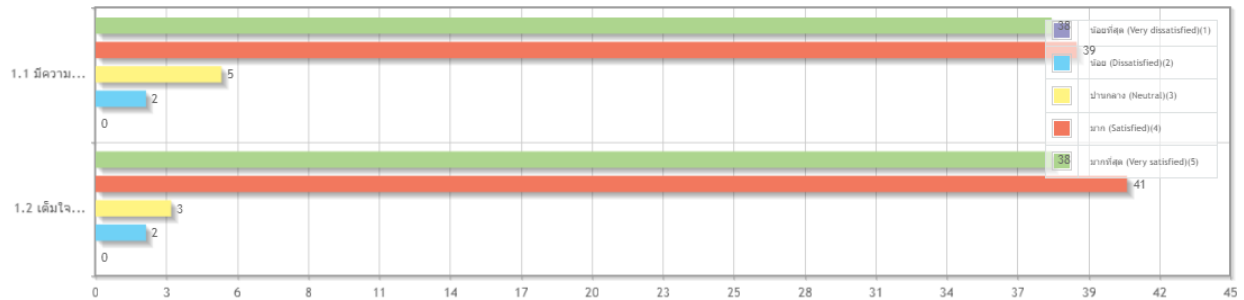
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๘๔ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

*ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ*

ประเด็น	ความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๗.๑๔</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๖.๙๐
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๓๘
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๔.๕๓</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๕.๒๔
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๖.๑๙
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๓.๕๗
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๓.๑๓
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๕.๘๔</b>

## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

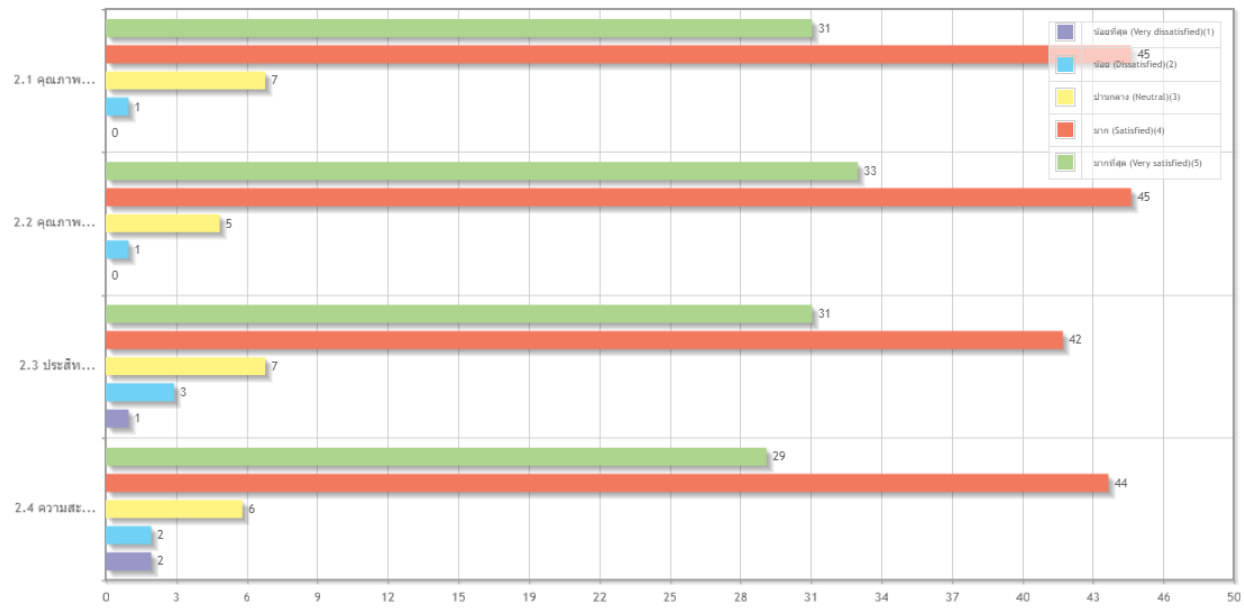
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตาม ความประสงค์)

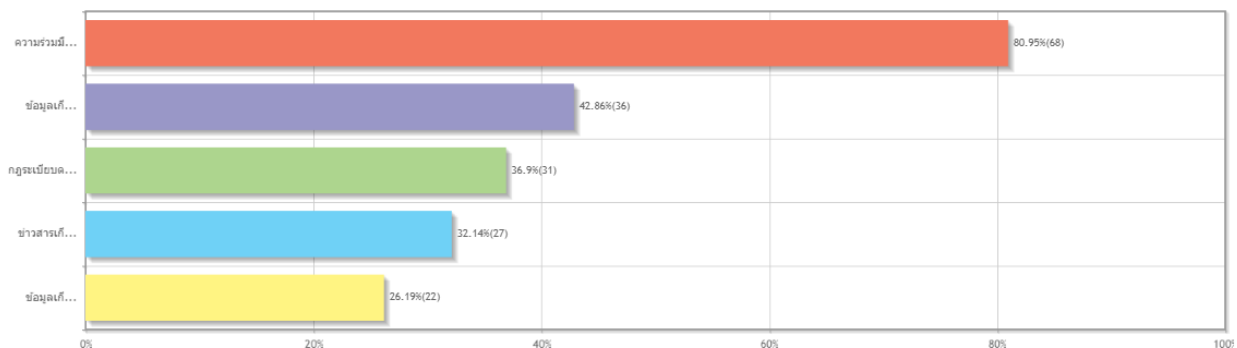
ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/ การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และความสะอาดในการประสานงาน/ การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ตามลำดับ



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

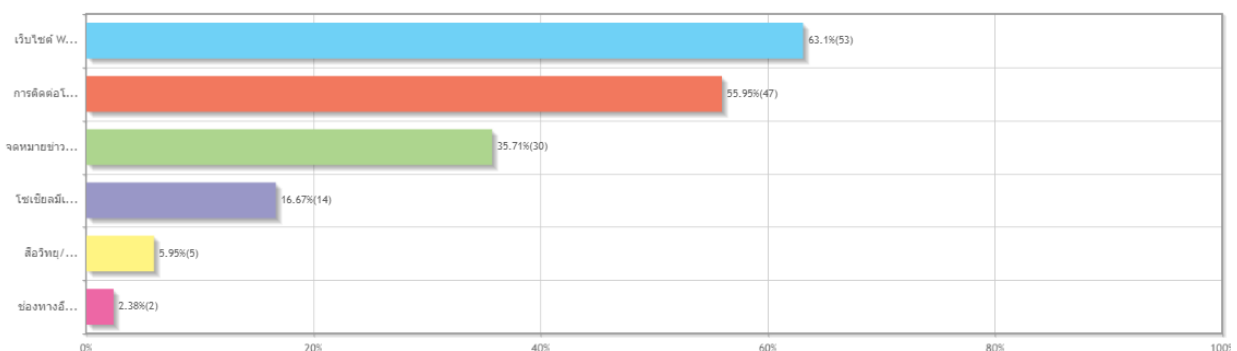
### ๓. ประเภทข้อมูลที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการจากกรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

ประเภทข้อมูลที่ได้รับคะแนนเป็นสัดส่วนสูงสุด คือ ความร่วมมือเศรษฐกิจระหว่างไทยกับต่างประเทศ ในกรอบต่าง ๆ (ตามด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับกรอบความร่วมมือในอนุภูมิภาคต่าง ๆ โดยเฉพาะลุ่มแม่น้ำโขง กฎระเบียบด้านการค้าการลงทุน ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาการทางเศรษฐกิจ วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของประเทศ และข้อมูลเกี่ยวกับคู่ทางและโอกาสทางธุรกิจของไทยในต่างประเทศ ตามลำดับ)



### ๔. ช่องทางที่สะดวกในการรับข้อมูล/สามารถเข้าถึงผู้รับได้ดี

- ช่องทางสื่อสารข้อมูลที่ได้รับคามนิยมจากผู้ตอบเป็นสัดส่วนสูงสุด คือ เว็บไซต์
- ช่องทางที่เป็นที่ต้องการรองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อโดยตรง ซึ่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมมากที่สุด ตามด้วย โทรศัพท์ (อาทิ โทรศัพท์สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือ) Line โทรสาร และหนังสือแจ้งเวียน ตามลำดับ
- ช่องทางที่ได้รับความสนใจมากเช่นกัน คือ จดหมายข่าว/วารสาร/บทความในสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- ตามด้วยโซเชียลมีเดีย 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
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรมเศรษฐกิจมีความกระตือรือร้นและอำนวยความสะดวกประสานเป็นอย่างดี</li> <li>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อประสานงานกรณีจัดประชุมเอเปคในระดับเจ้าหน้าที่ประสานงานมักไม่มีการตอบคำถาม ینگเฉย การประสานงานทำได้ลำบากมากถึงมากที่สุด แต่การประสานงานในในระดับผู้บริหารดีมาก</li> </ul>	<p>- ในส่วนงานด้านสารัตถะ ฝ่ายเอเปค โดย Policy Unit (PU) ได้แบ่งงานและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและเป็นจุดติดต่อสำหรับงานในแต่ละประเด็น (issue) คณะทำงาน/คณะกรรมการในกรอบเอเปค ภาคธุรกิจไทยและเอเปค ภาคประชาสังคมและสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสมาชิกเอเปครายเขตเศรษฐกิจอย่างครบถ้วน โดยส่วนมากจะมีข้อมูลติดต่อของเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบงานในกรอบเดียวกันอยู่แล้วและประสานงานกันเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง (ส่วนมากจะประสานผ่าน Line) นอกจากนี้ ยังมีการวางระบบให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับโทรศัพท์ที่อยู่เสมอเพื่อตอบคำถามเบื้องต้นหรือส่งเรื่องต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการประสานงานทางอีเมล ใช้เวลาไม่เกิน ๒๔ ชม.</p>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
	ในการตอบ ยกเว้นในกรณีที่ต้องสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมหรือประสานงานกับหน่วยงานอื่น อาจใช้เวลาเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและแม่นยำ
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบค่อนข้างยาก</li> <li>- เนื่องจากการติดต่อกระทรวงต่างประเทศทางโทรศัพท์จะเป็นไปได้ยาก บางครั้งมีเรื่องเร่งด่วนที่ต้องการสอบถาม ดังนั้น อยากให้มีการระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องไว้ในเอกสารที่ทางกระทรวงต่างประเทศส่งมาไว้ให้ด้วย</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่ยินยอมให้เบอร์โทรศัพท์มือถือ</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้กระทรวงต่างประเทศ เปิดอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ BITs และกฎหมายคุ้มครองการลงทุนระหว่างประเทศ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นความรู้พื้นฐานในการเข้าร่วมประชุมกับกระทรวงต่างประเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในปี ๒๕๖๕ (๒๐ ก.ค. ๒๕๖๕) กรมเศรษฐกิจฯ ได้จัดการสัมมนา “ไขข้อสงสัยเกี่ยวกับการคุ้มครองการลงทุนระหว่างประเทศ” ผ่านระบบการประชุมทางไกล เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับ BITs และกลไกการระงับข้อพิพาทระหว่างนักลงทุนกับรัฐ (Investor-State Dispute Settlement: ISDS) โดยมีผู้แทนจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรมเศรษฐกิจฯ และกรมสนธิสัญญาและกฎหมายร่วมเป็นวิทยากร ทั้งนี้ มีผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ จาก ๔๐ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น ๑๔๐ คน เข้าร่วมการสัมมนา</li> </ul>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
	<p>ดังกล่าว อนึ่ง กรมเศรษฐกิจฯ ได้มีหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดเข้าร่วม</p> <p>- นอกจากนี้ กรมเศรษฐกิจฯ ยังมีแผนงานที่จะจัดสัมมนาในลักษณะเดียวกันเป็นระยะ โดยมีแผนที่จะขยายกลุ่มผู้เข้าร่วมให้รวมถึงภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ในปี ๒๕๖๖ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจของสิทธิของนักลงทุนภายใต้ BITs และ FTAs ตลอดจนพื้นที่เชิงนโยบายของรัฐในการออกมาตรการเพื่อสาธารณประโยชน์</p>

## กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย

- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๖ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

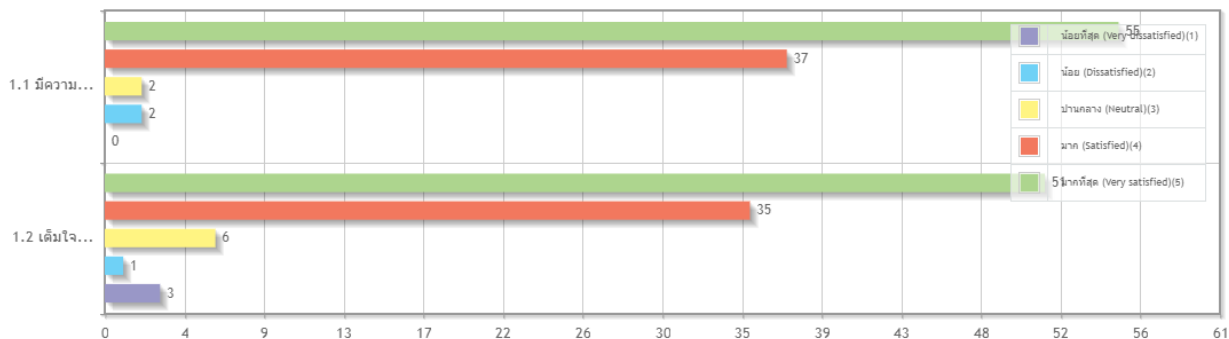
*ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย*

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๘.๖๕</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติในการให้บริการ	๙๐.๒๑
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๗.๐๘
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๔.๐๑</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๖.๔๖
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๘.๑๓
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๑.๖๘
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๗๙.๗๙
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๖.๓๓</b>



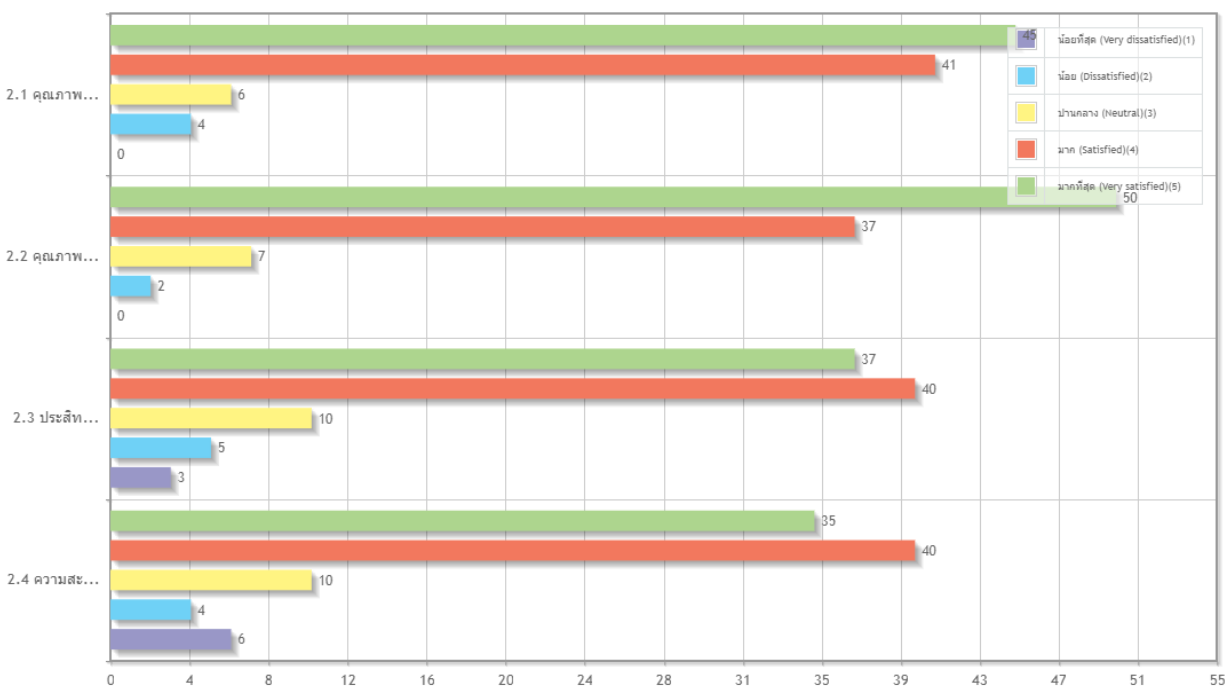
## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ  
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ตามลำดับ



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

**ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประสานเป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือดี</li> <li>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลและคำแนะนำทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการเจรจาทำความตกลงระหว่างประเทศ ทำให้การดำเนินงานของหน่วยราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง</li> <li>- กรมให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากเกี่ยวข้องกับกฎหมาย จึงดำเนินการโดยใช้ระยะเวลาที่นาน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมากเลย</li> <li>- ยังไม่ได้รับความร่วมมือจากกรมสนธิสัญญาและกฎหมายเท่าไรนัก</li> <li>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่นิยมให้เบอร์โทรศัพท์มือถือ</li> </ul>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรไปไม่ค่อยมีคนรับสาย ต้องโทรหลายครั้ง แต่ถ้ามีเจ้าหน้าที่รับสายแล้วเจ้าหน้าที่ให้บริการดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่รับโทรศัพท์ ติดต่อไม่ค่อยได้</li> <li>- การพิจารณาล่าช้า บางครั้งเปลี่ยนไปมา</li> </ul>	
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีการจัดทำฐานข้อมูล และเผยแพร่สนธิสัญญา บันทึกข้อตกลงระหว่างประเทศไทย</li> <li>- หาเบอร์โทรศัพท์ติดต่อค่อนข้างยาก</li> </ul>	-
<p><b>อื่น ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ในบางครั้ง การมอบหมายผู้แทนของกรมสนธิสัญญาและกฎหมายเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ความคิดเห็นต่อการประชุมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศ อาจยังไม่เหมาะสม</li> </ul>	-

## กรมสารนิเทศ

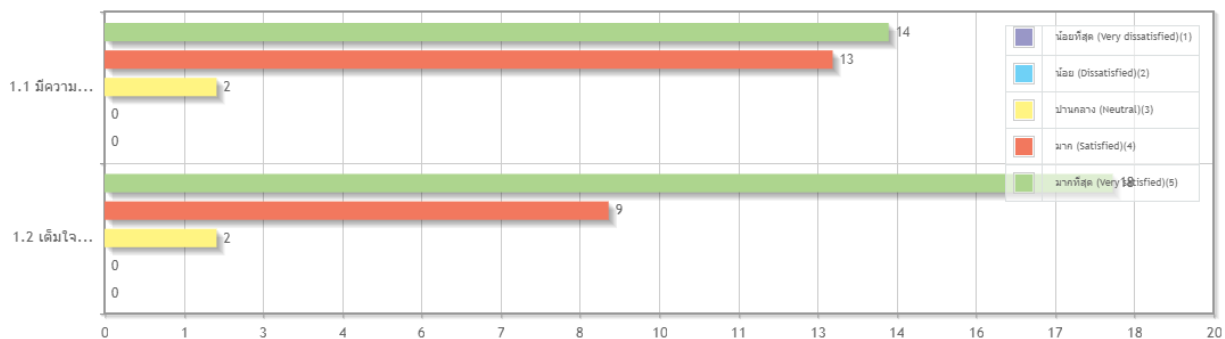
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๒๙ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

*ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสารนิเทศ*

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๙.๖๖</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๘.๒๘
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๙๑.๐๓
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๙.๖๖</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๘.๙๗
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๙๐.๓๔
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๙.๖๖
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๙.๖๖
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๙.๖๖</b>

## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

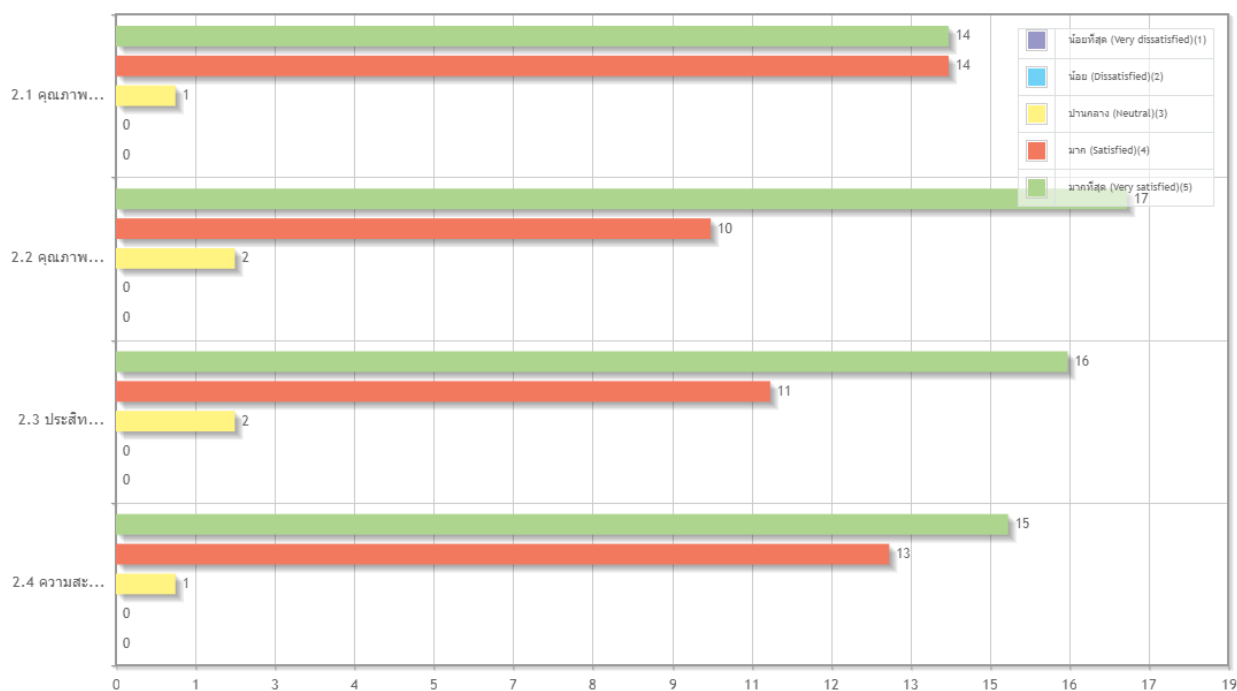
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์) และความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ซึ่งได้คะแนนเท่ากัน และตามด้วยคุณภาพของงาน (ความสะดวก ถูกต้อง ทันการณ์) ตามลำดับ



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

**ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมสารนิเทศ**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <p>- ควรรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และทิศทางนโยบายที่แนะนำกับการดำเนินงานด้านการต่างประเทศเพื่อให้กระทรวงอื่น ๆ ได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ</p>	<p>- กรมสารนิเทศมีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานต่อสื่อมวลชนและสาธารณชน หากเป็นข้อมูลเพื่อกระทรวงอื่น ๆ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจซึ่งมีความลึกหรือมีระดับของชั้นข้อมูล จะเป็นการประสานโดยตรงระหว่างกรม/สำนักที่เกี่ยวข้องของกระทรวงการต่างประเทศกับกระทรวงต่าง ๆ ใด ๆ หนึ่ง กรมสารนิเทศนี้ยอมรับข้อเสนอแนะ และจะพิจารณาเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยราชการให้มากที่สุดด้วย</p>

### กรมองค์การระหว่างประเทศ

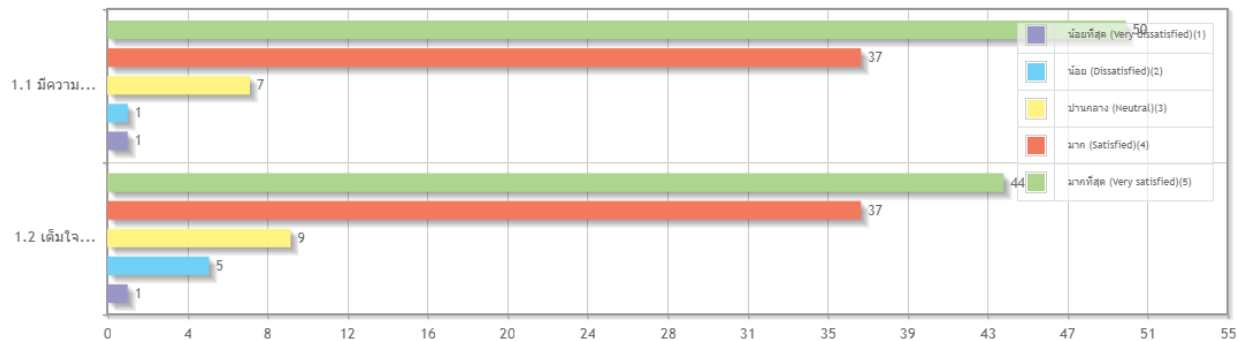
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๖ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมองค์การระหว่างประเทศ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๖.๒๕</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติในการให้บริการ	๘๗.๙๒
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๔.๕๘
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๕.๓๑</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๖.๔๖
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๖.๖๗
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๕.๒๑
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๒.๙๒
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๕.๗๘</b>

### ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

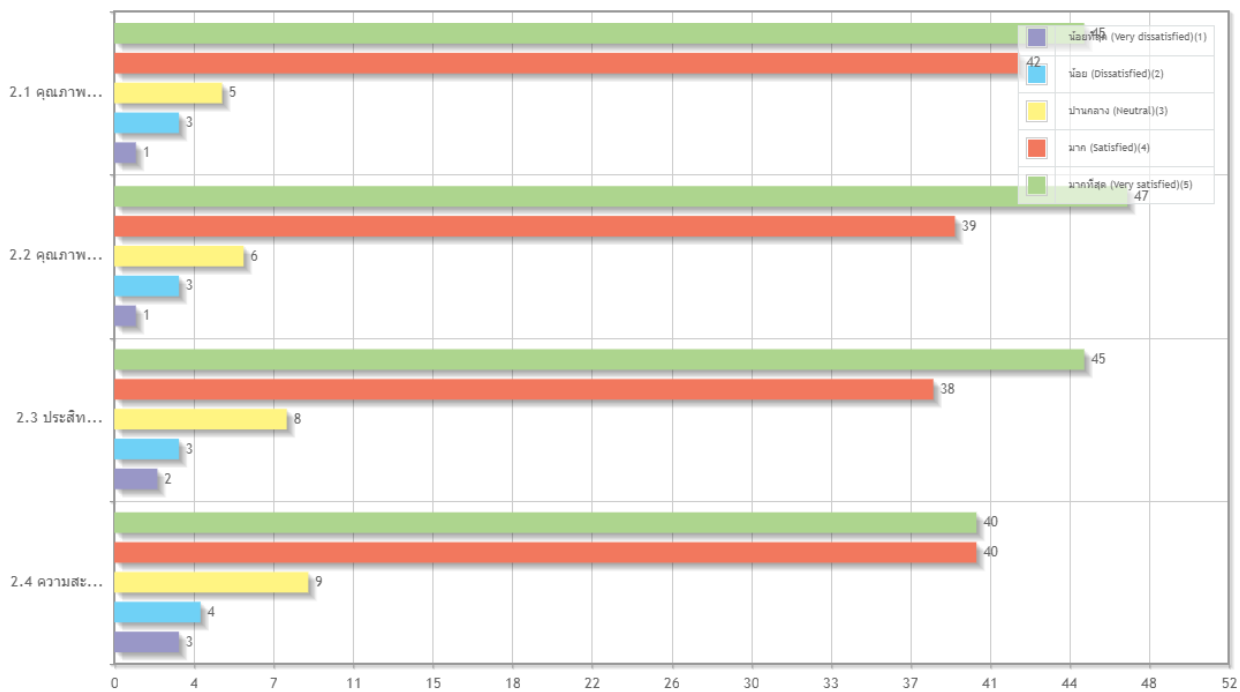
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ  
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



### 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 และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมองค์การระหว่างประเทศ**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรมองค์การระหว่างประเทศ เจ้าหน้าที่ในทุกระดับให้ความร่วมมือกับหน่วยงานค่อนข้างดีมาก ทั้งมีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ เต็มใจปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม คุณภาพของข้อมูล ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์ และการติดต่อประสานงานเข้าถึงง่าย ขอบคุณมาก ๆ</li> <li>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประสานงานควรมีความรวดเร็วมากกว่านี้ ควรมีการประสานงานก่อน ในระยะเวลาที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- การประสานงานยากมาก ส่งไปส่งมาเรื่องตองนานมาก</li> <li>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ควรมีการดำเนินงานและประสานงานให้รวดเร็วกว่านี้ เนื่องจากมีหลายครั้ง ที่มีการประสานงานมาเพียง ๑-๒ วันหรือน้อยกว่า ทำให้เป็นข้อจำกัดสำหรับหน่วยงานปลายทางในการนำเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่นิยมให้เบอร์โทรศัพท์มือถือ</li> </ul>	
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ทำให้การประชุมได้ผลลัพธ์อย่างดียเยี่ยม</li> <li>- ขอให้ส่งข้อมูลคำอ่านออกเสียงชื่อที่สอบถามมาด้วย</li> </ul>	-

## กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้

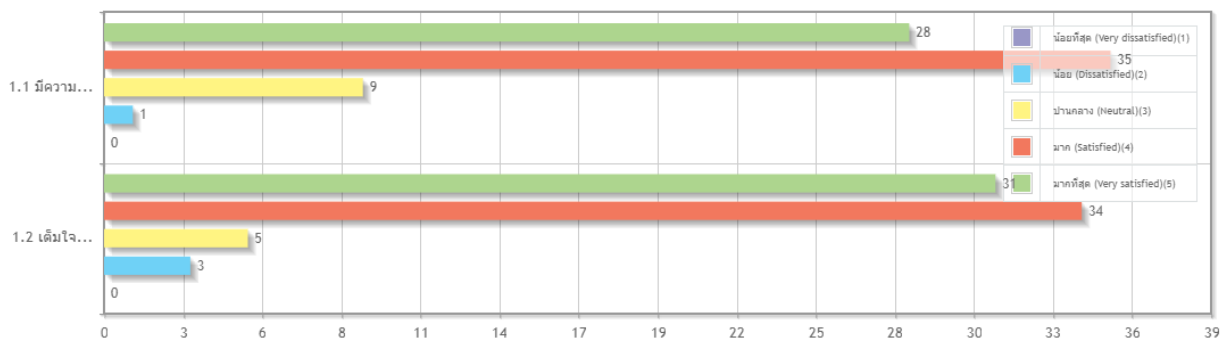
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๗๓ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๕.๐๗</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๔.๖๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๕.๔๘
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๒.๑๙</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๓.๕๖
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๔.๑๑
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๑.๖๔
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๗๙.๔๔
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๓.๖๓</b>

### ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม  
ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



### ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความ  
 ประสงค์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/  
 การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และความสะอาดในการประสานงาน/  
 การขอรับบริการในช่วงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)  
ตามลำดับ



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

**ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี</p>	<p>- กรมฯ รับทราบด้วยความยินดี</p>
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เติมใจบริการ ให้ข้อมูล</p>	<p>- กรมฯ รับที่แจ้งข้อห่วงกังวลดังกล่าวให้ ขรก.และ จนท. ทราบ และปรับปรุงการประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- จนท. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>- กรมฯ รับทราบด้วยความยินดี</p>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</p>	<p>- กรมฯ รับทราบและปรับปรุงการประสานงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ</p>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- กรณีประสานเรื่องเร่งด่วน ขอความอนุเคราะห์ประสานทางอีเมลก่อน ในขั้นต้น สำหรับหนังสือนำเสนอขอให้ประทับตรา "ด่วนที่สุด" เพื่อการ ดำเนินการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น</p>	<p>- กรมฯ รับทราบ และจะแจ้งคำแนะนำดังกล่าวให้ ขรก. และ จนท. พิจารณา ปรับปรุงการจัดส่งข้อมูล/หนังสือราชการต่อไป</p>
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <p>- ขอให้ส่งข้อมูลคำอ่านออกเสียงชื่อที่สอบถามมาด้วย</p>	<p>- กรมฯ รับที่จะตรวจสอบปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารดังกล่าวต่อไป</p>

## กรมอาเซียน

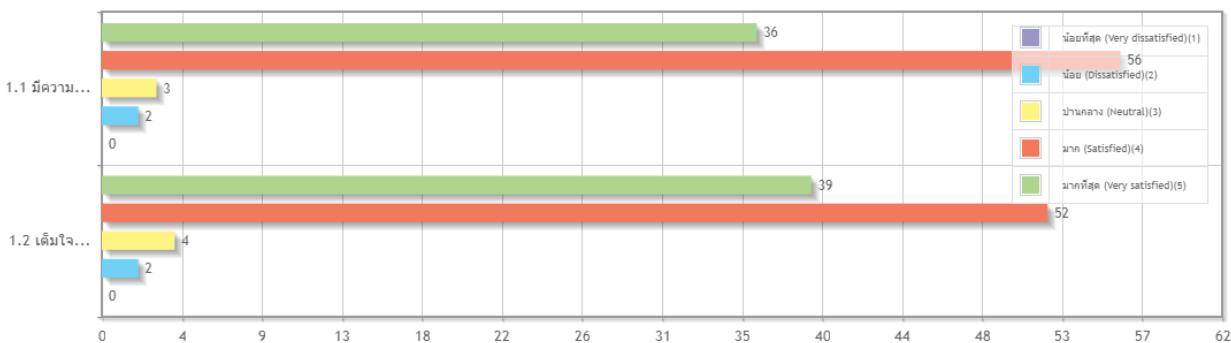
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๗ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๕๗ ราย)

### ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอาเซียน

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๖.๑๙</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๕.๙๘
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๖.๓๙
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๓.๒๕</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๓.๓๐
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๔.๗๔
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๒.๔๗
๒.๔ ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๒.๔๗
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๔.๗๒</b>

## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

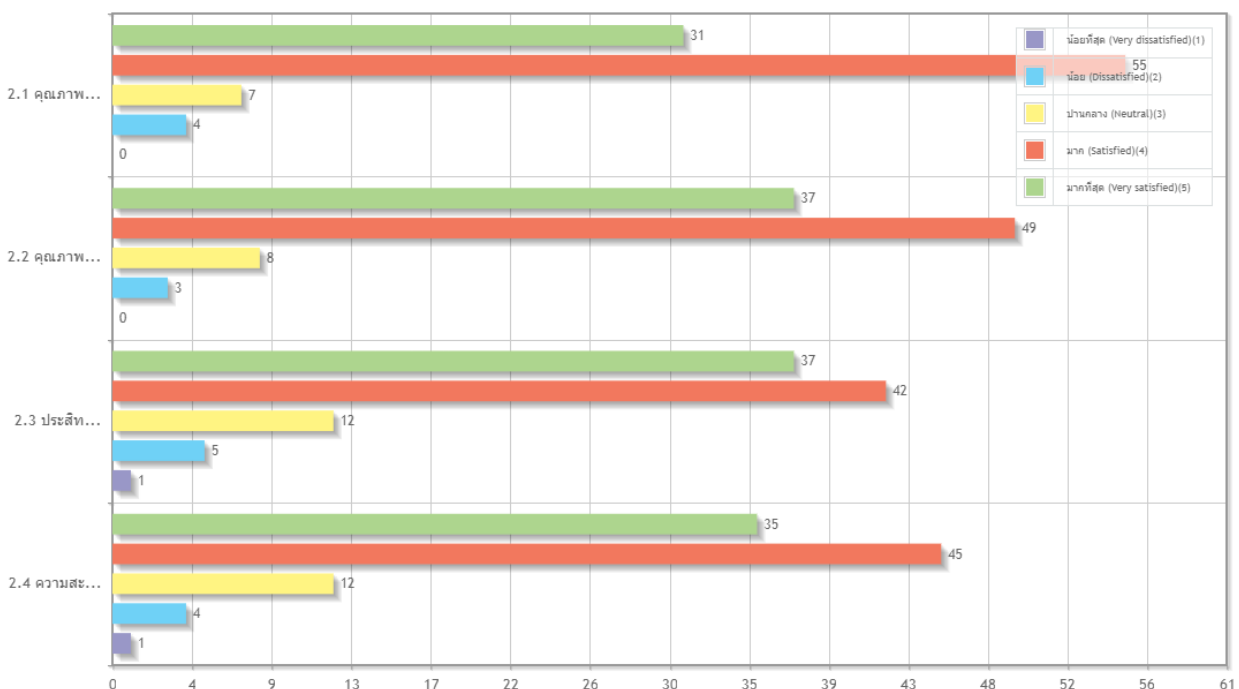
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม  
ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) และตามด้วยประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ที่ได้คะแนนเท่ากัน



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



**ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมอาเซียน**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอบคุนสำหรับข้อมูลต่าง ๆ และความอนุเคราะห์ที่ได้รับด้วยดีตลอดมา</li> <li>- ให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จนท. ทำงานมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ประสานงานยาก วุ่นวาย ซ้ำมากในการตอบกลับ</li> <li>- การใช้โทรศัพท์ติดต่อประสานงานมีการต่อสายไม่ค่อยสะดวก</li> <li>- เรื่องหลักสูตรฝึกอบรม Growing Infrastructure ที่สิงคโปร์ ไม่แน่ใจว่าต้นเรื่องส่งมาช้าหรือว่อย่างไร เป็นเรื่องด่วนที่สุดมีเวลาให้พิจารณาน้อยมาก มีความเห็นว่าอาจมีหนังสือไปถึงต้นเรื่องให้ส่งมาเร็วขึ้น เพื่อเวลาให้พิจารณา มากกว่านี้</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่นิยมให้เบอร์โทรศัพท์มือถือ</li> </ul>	-

### กรมเอเชียตะวันออก

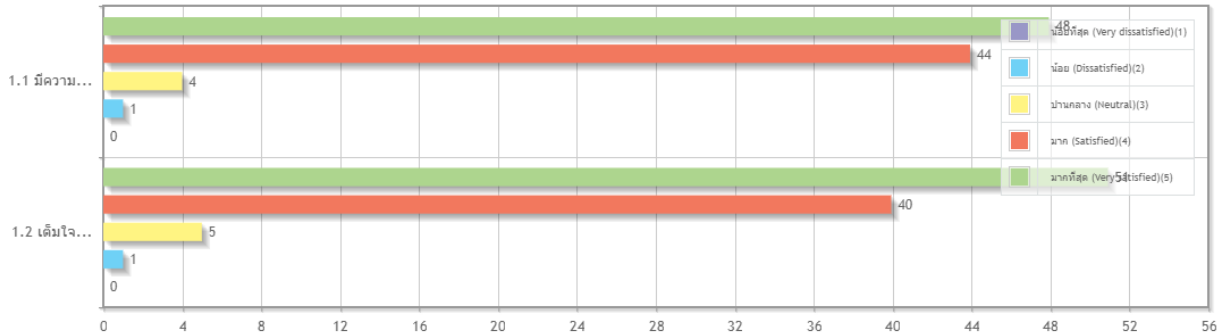
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๙๗ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๕๗ ราย)

*ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียตะวันออก*

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๘.๘๗</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๘.๖๖
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๙.๐๗
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๕.๘๘</b>
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
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๗.๓๗</b>

### ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

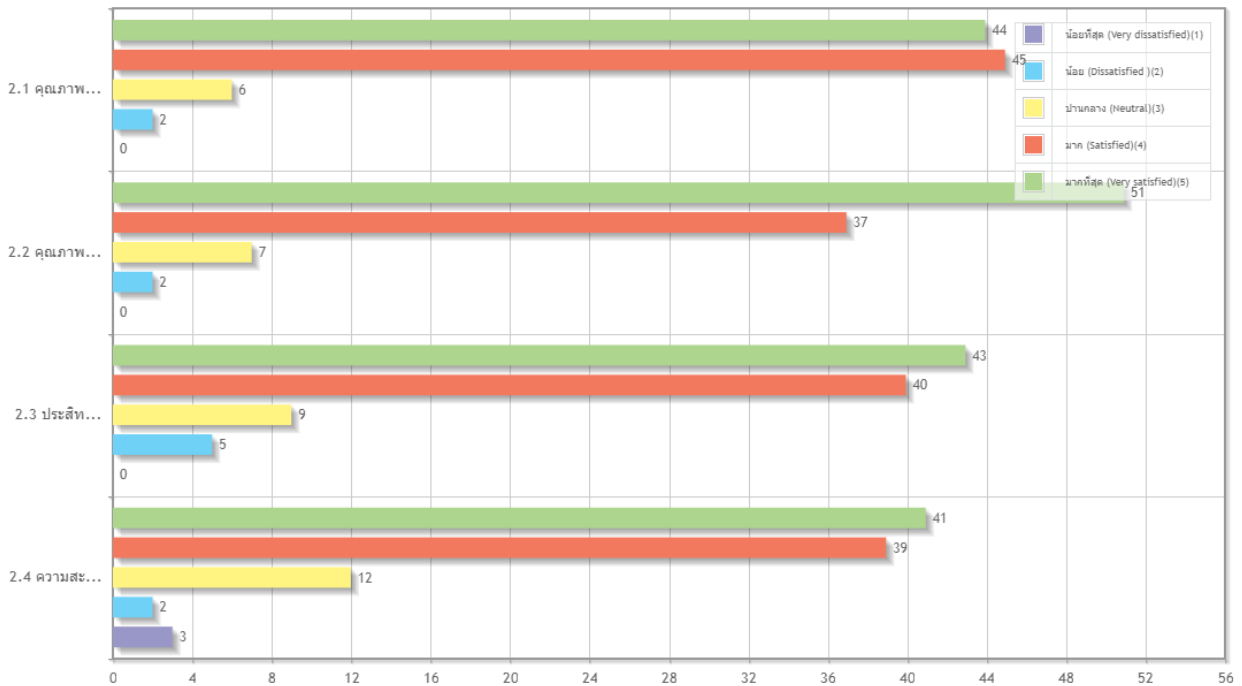
ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม  
ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



### ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)

ตามด้วย คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) และความสะอาดในการประสานงาน/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
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณสมิตา หนูนภักดี เป็นผู้ให้ข้อมูลและให้การช่วยเหลือเรื่องผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เดินทางไปปฏิบัติงาน ณ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ในช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ และช่วยประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงจาการ์ตา เพื่อให้การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่ถูกกักตัวในสนามบิน อย่างเต็มความสามารถ และด้วยความ เต็มใจ จนสามารถเดินทางเข้าไปได้ ซึ่งขณะนั้นเป็นเวลาสองทุ่มจนถึงเที่ยงคืน</li> <li>- ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่ช่วยสนับสนุนข้อมูลและให้ความร่วมมือดี</li> <li>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมเอเชียตะวันออกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี</li> <li>- ขอขอบคุณสำหรับการให้ความอนุเคราะห์</li> <li>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จนท. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ยาก</li> </ul>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้</b></p> <p>- เจ้าหน้าที่ในแผนกเดียวกันไม่สามารถตอบคำถามพื้นฐานแทนกันได้ ต้องรอเจ้าหน้าที่ที่รู้เรื่องมาตอบ</p>	-
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <p>- ขอให้ส่งข้อมูลคำอ่านออกเสียงชื่อที่สอบถามมาด้วย</p>	-

## กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

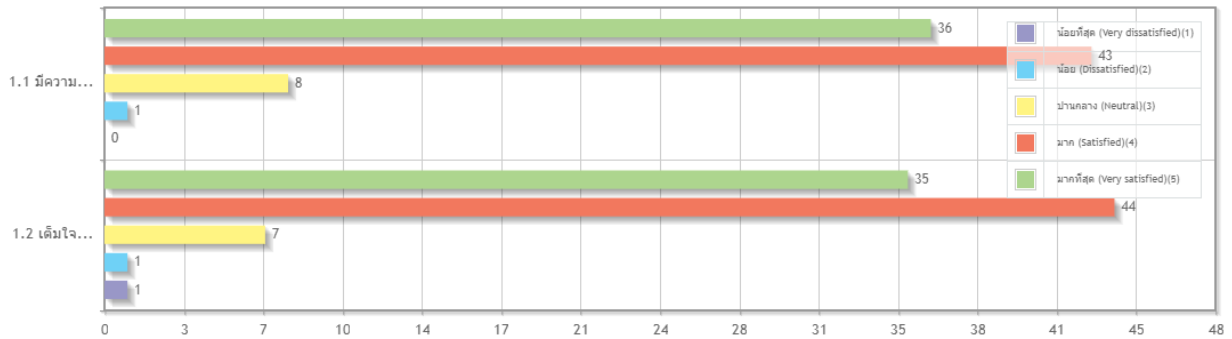
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๘๘ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๕.๕๗</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติในการให้บริการ	๘๕.๙๑
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๕.๒๓
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๓.๘๗</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๕.๒๓
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๕.๒๓
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๓.๔๑
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๑.๖๑
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๔.๗๒</b>

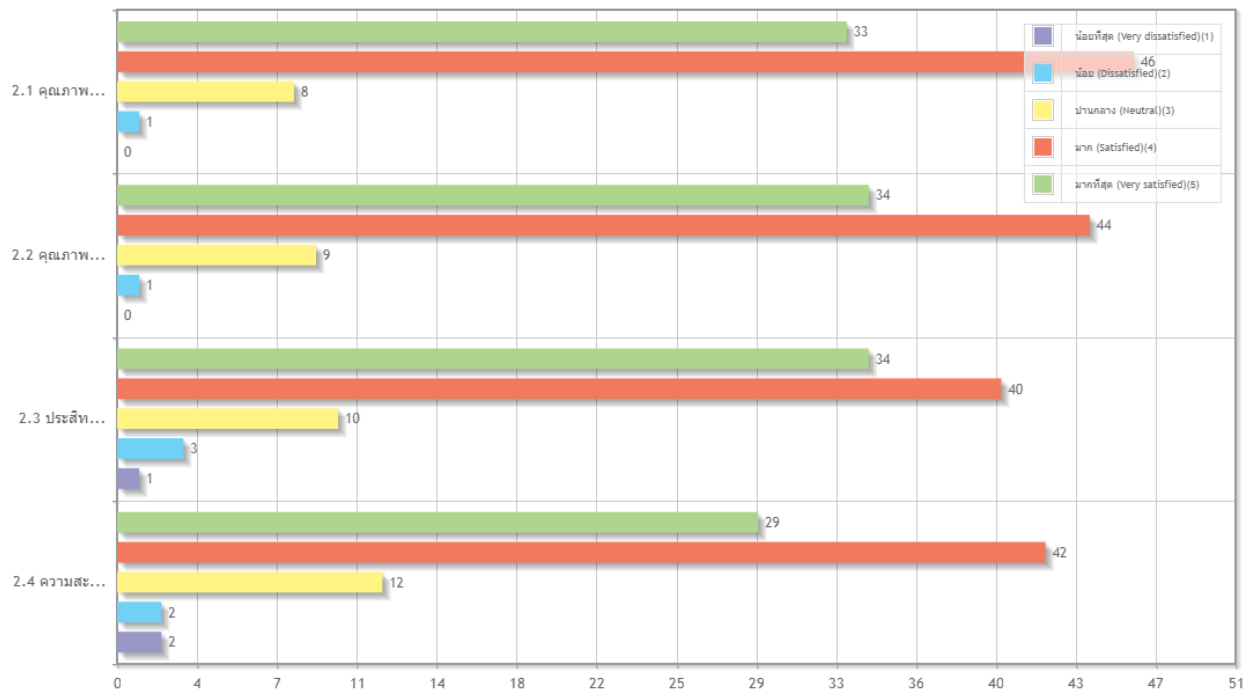
## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ  
ตามด้วย เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูงและคะแนนเท่ากัน คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) และ  
 คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)  
ตามด้วย ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์  
 อีเล็กทรอนิกส์) และความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ  
 โรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ตามลำดับ



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

**ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี</li> <li>- ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานนอกให้มากขึ้น เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรมเอเชียใต้ฯ ให้ความสำคัญในการประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะประเด็นราชการที่ประสานโดยตรง ทั้งนี้ หน่วยงานราชการจะมีเว็บไซต์ของหน่วยงานอยู่แล้ว การได้รับข้อมูลในหลายประเด็นอาจคาบเกี่ยวกับหลายหน่วยงาน ซึ่งกรมฯ จะแนะนำให้ประสานงานกับหน่วยงานนั้นโดยตรงด้วย เพื่อให้ได้เนื้อหาและข้อมูลที่ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการด้วย</li> </ul>
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จนท. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ควรประสานงานให้มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับทราบ และจะนำไปปรับปรุงและแก้ไขต่อไป</li> </ul>
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ๑) ขอให้ส่งข้อมูลคำอ่านออกเสียงชื่อที่สอบถามมาด้วย</li> <li>๒) ขออักษรอาหรับ หรืออักษรเทวนาครี หรืออักษรท้องถิ่นอื่น ๆ ประกอบชื่อที่สอบถามมาด้วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้วยกรมเอเชียใต้ฯ มีภูมิภาคในความดูแลถึง ๔ ภูมิภาค (เอเชียใต้ เอเชียกลาง ตะวันออกกลาง และแอฟริกา) ซึ่งมีความหลากหลายทางภาษา ซึ่งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญภาษาโดยตรงเพื่อให้การออกเสียงถูกต้อง โดยเฉพาะถ้อยคำที่เป็นทางการและภาษาที่ใช้ในงานราชการเป็นสำคัญ (โดยขอรับคำอ่านออกเสียงจากสำนักงานราชบัณฑิตยสภาเป็นหลัก) จึงไม่อาจใช้อักษรท้องถิ่น กำกับกับการอ่านออกเสียงที่ได้ตามความเห็นของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ กรมฯ รับทราบ และจะพิจารณาแนวทางให้บริการดังกล่าวต่อไป</li> </ul>



## สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ

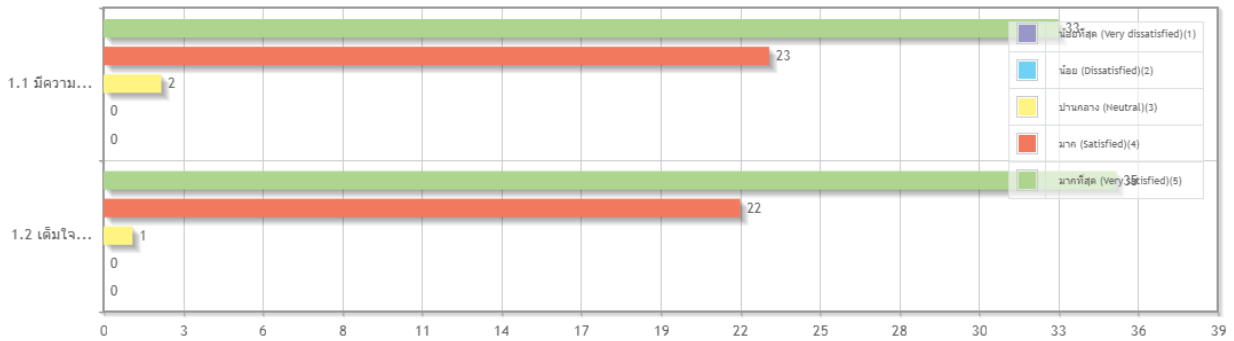
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๕๘ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๙๑.๒๑</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๙๐.๖๙
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๙๑.๗๒
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๙๐.๐๔</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๙๐.๓๔
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๙.๘๒
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๙๐.๓๔
๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๙.๖๖
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๙๐.๖๒</b>

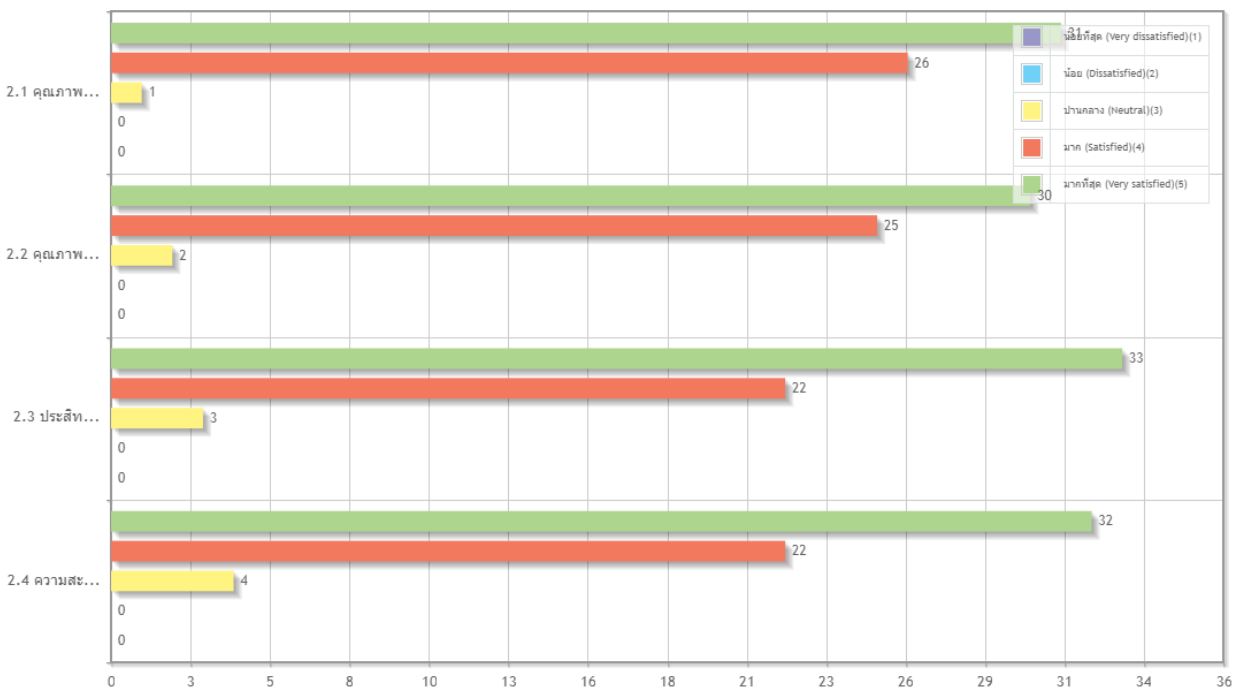
## ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



## ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูงและคะแนนเท่ากัน คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) และ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) ตามด้วย คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) และ ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)



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

## ๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะตวก ถูกต้อง ทันการณ์)

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES

ตามด้วย งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) หลักสูตรภาษาอังกฤษ} และงานเผยแพร่ความรู้ด้านการทูตการต่างประเทศ ตามลำดับ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะตวก ถูกต้อง ทันการณ์)</b>	
๒.๑.๑ งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) หลักสูตรภาษาอังกฤษ}	๘๘.๓๐
๒.๑.๒ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES	๘๘.๓๖
๒.๑.๓ งานเผยแพร่ความรู้ด้านการทูตการต่างประเทศ	๘๖.๖๗
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๗.๗๘</b>

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

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) หลักสูตรภาษาอังกฤษ}

ตามด้วย งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES งานบริการวิชาการ (การจัดหาวิทยากรตามความต้องการของหน่วยงาน) และงานวิจัยและเผยแพร่ความรู้ด้านการทูตการต่างประเทศ ตามลำดับ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ)</b>	
๒.๓.๑ งานฝึกอบรม {หลักสูตรหัวหน้าสำนักงานและรองหัวหน้าสำนักงานที่จะไปประจำการในต่างประเทศ หลักสูตรด้านการทูตการต่างประเทศ หลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) หลักสูตรภาษาอังกฤษ}	๘๙.๔๑
๒.๓.๒ งานทดสอบภาษาอังกฤษ DIFA TES	๘๙.๐๙
๒.๓.๓ งานวิจัยและเผยแพร่ความรู้ด้านการทูตการต่างประเทศ	๔๓.๘๐
๒.๓.๔ งานบริการวิชาการ (การจัดหาวิทยากรตามความต้องการของหน่วยงาน)	๔๔.๒๐
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๖๖.๖๓</b>

## ๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-๑๙ ในการจัดอบรม/ทดสอบในพื้นที่สถาบันฯ

ตามด้วย ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันการต่างประเทศฯ และความสะดวกในการเข้าร่วมอบรม/สัมมนาเผยแพร่/ประชุมแบบออนไลน์ ตามลำดับ

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๒.๔ ความสะดวกในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)</b>	
๒.๔.๑ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-๑๙ ในการจัดอบรม/ทดสอบในพื้นที่สถาบันฯ	๘๗.๓๗
๒.๔.๒ ความสะดวกในการเข้าร่วมอบรม/สัมมนาเผยแพร่/ประชุมแบบออนไลน์	๘๖.๗๙
๒.๔.๓ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันการต่างประเทศฯ	๘๗.๒๗
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๗.๑๔</b>

ความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานต่อสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการดีมาก ชัดเจน และสะดวก</li> <li>- ขอขอบคุณที่อำนวยความสะดวกและดูแลตอนไปอบรมเป็นอย่างดี</li> </ul>	-

## สำนักนโยบายและแผน

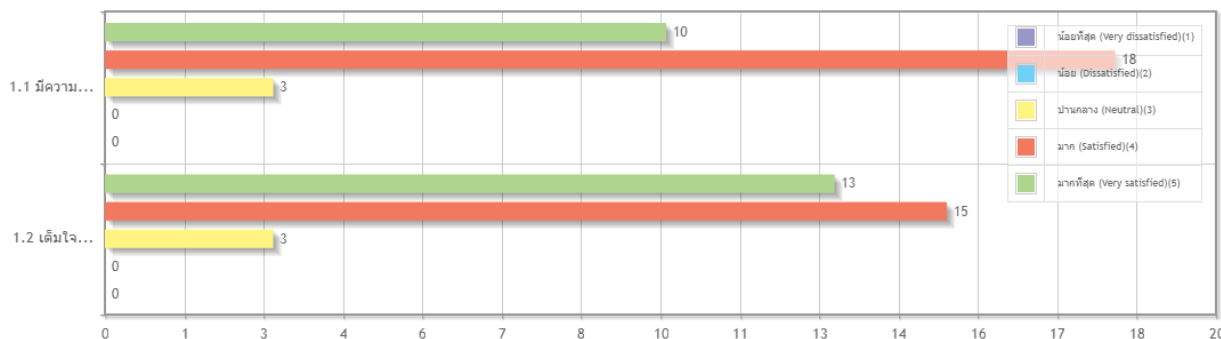
- ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ของกรมฯ ๓๑ ราย  
(คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๕ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งหมด ๔๔๗ ราย)

*ตารางแสดงร้อยละของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักนโยบายและแผน*

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
<b>๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ</b>	<b>๘๕.๔๘</b>
๑.๑ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ	๘๔.๕๒
๑.๒ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม	๘๖.๔๕
<b>๒. คุณภาพของงาน / บริการ</b>	<b>๘๒.๔๓</b>
๒.๑ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์)	๘๔.๕๒
๒.๒ คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์)	๘๓.๘๗
๒.๓ ประสิทธิภาพของช่องทางการประสานงาน/การขอรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)	๘๐.๐๐
๒.๔ ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)	๘๑.๓๓
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๓.๙๖</b>

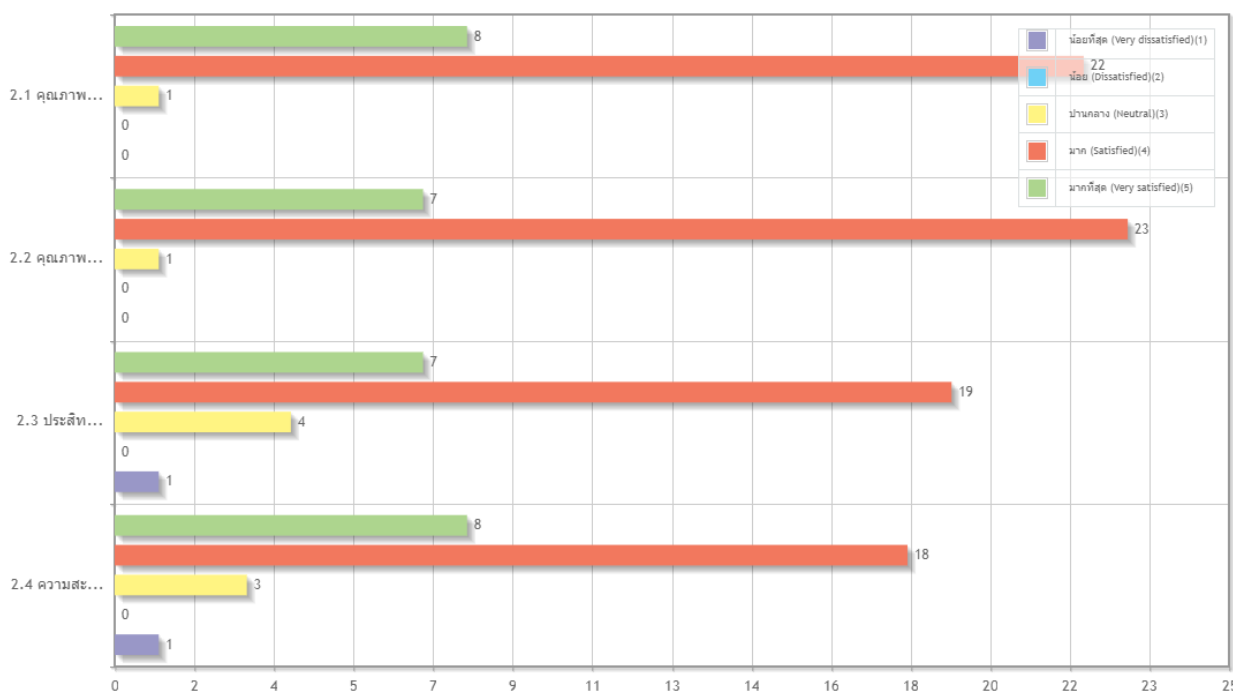
### ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เต็มใจปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเหมาะสม ตามด้วย มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ/ในการให้บริการ



### ๒. คุณภาพของงาน/บริการ

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ คุณภาพของงาน (ความสะอาด ถูกต้อง ทันการณ์) ตามด้วย คุณภาพของข้อมูล (ถูกต้อง ทันสมัย ครบคลุม และใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์) ความสะอาดในการประสานงาน/การขอรับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) 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 และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานต่อสำนักนโยบายและแผน**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทักมาทางไลน์มันก็สะดวกดี แต่คิดว่าช่องทางไลน์ไม่เป็นทางการ บางทีเราให้ไลน์ไอดีส่วนตัวไปเพื่อเขาได้ประสานได้ง่าย แต่กลายเป็นว่า จนท. ส่งต่อให้อีกท่านทักมาขอประสานงานด้วย เห็นว่าไม่ควรติดต่อมาในช่องทางส่วนตัวแบบนี้เลยติดต่อหมายเลข โทร. ราชการกันมาก่อนจะดีกว่ามาก</li> <li>- การประสานงานผ่านบุคคลที่ได้รับมอบหมายได้โดยตรงจะสะดวกมากขึ้น</li> </ul>	-
<p><b>อื่น ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่เคยใช้บริการ</li> </ul>	-

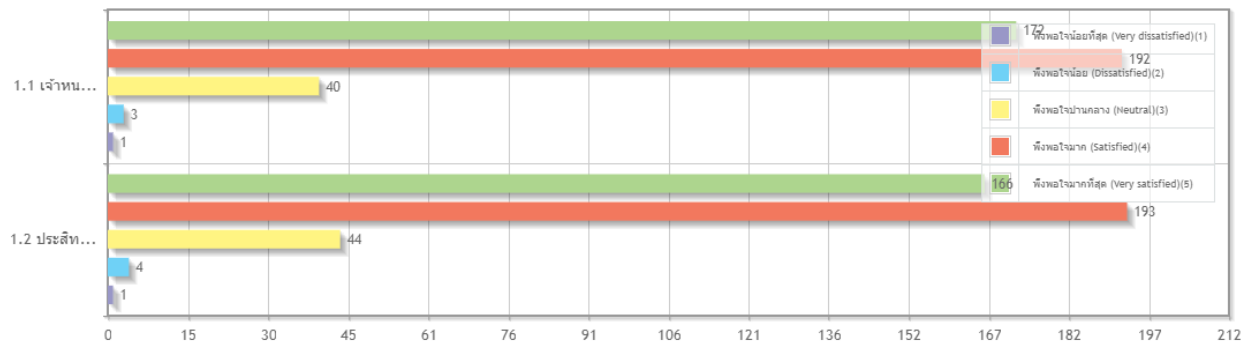
**๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์  
ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร**

ตารางแสดงสรุปผลความพึงพอใจ ด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก  
ด้านการจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เทียบระหว่างปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
<b>๑. ฝ่ายประชาสัมพันธ์</b>	<b>๘๔.๐๖</b>	<b>๘๕.๗๔</b>
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	๘๔.๒๒	๘๖.๐๓
๑.๒ ประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ อาทิ การให้คำอธิบาย/การให้คำปรึกษาแนะนำ/ตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ถูกต้อง/ชัดเจน/รวดเร็ว)	๘๓.๙๑	๘๕.๔๔
<b>๒. ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร</b>	<b>๘๕.๔๘</b>	<b>๘๖.๔๔</b>
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	๘๕.๘๑	๘๖.๔๖
๒.๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย อาทิ การแลกเปลี่ยนเข้า-ออก การจอดรถ	๘๕.๑๖	๘๖.๔๑
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๔.๗๗</b>	<b>๘๖.๐๙</b>

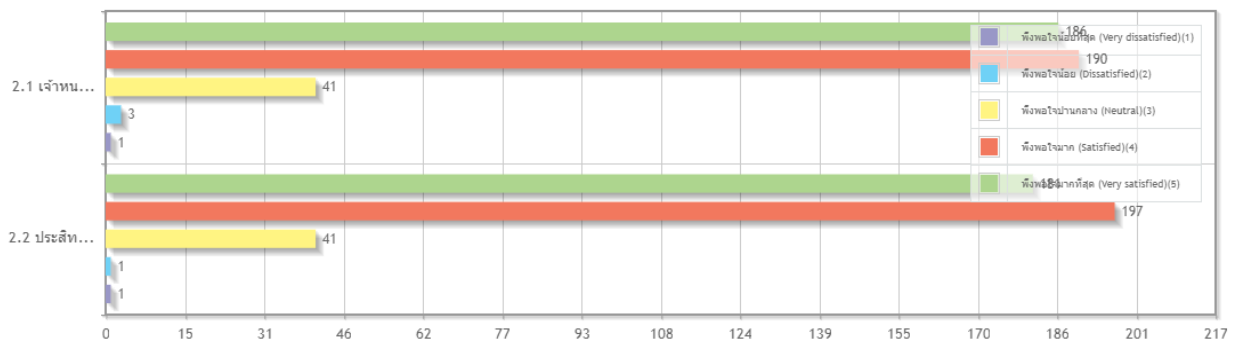
## ๑. ฝ่ายประชาสัมพันธ์

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



## ๒. ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

ประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ  
ตามด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย อาทิ การแลกบัตรเข้า-ออก การจอดรถ



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

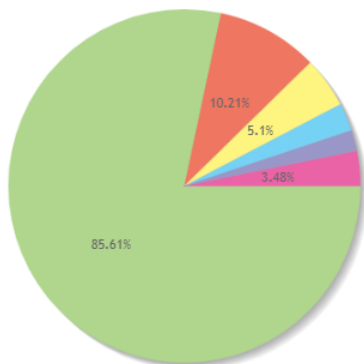
๒.๒.๑ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ **ต๋องกอลง (ฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายรักษาความปลอดภัย)**

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และงานรักษาความปลอดภัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ควรให้บริการด้วยความสุภาพ</li> </ul>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กอลงได้นำคำแนะนำที่ได้รับมาเจ้าหน้าที่ทราบและพัฒนาการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น</li> </ul>
<p><b>อื่น ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื่องจากไม่ได้ไปที่กระทรวงในปีนึ่ จึงใช้ประสบการณ์เินก่อน ๆ</li> <li>- ไม่ค่อยได้สัมผัส</li> <li>- ไม่ได้สัมผัสใกล้ชิดกับการจราจร</li> <li>- ไม่เคยใช้งาน</li> <li>- ไม่เคยใช้บริการ</li> <li>- ยังไม่เคยประสานงานด้วย</li> </ul>	-

### ๒.๓ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ของกระทรวงการต่างประเทศ (ภาพรวม)

ผู้ตอบสัดส่วน ๑๔.๓๙ % แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจการปฏิบัติงาน/การให้บริการของกระทรวงฯ ทั้งนี้ ผลการเรียงตามลำดับความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของกระทรวงฯ จากมากไปหาน้อย มีดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ ของกระทรวงฯ ตามด้วย
- ด้านคุณภาพการให้บริการของกรมต่าง ๆ และสำนักนโยบายและแผน
- ด้านคุณภาพการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร
- ด้านอื่น ๆ อาทิ
  - ความไม่ความสะดวกในการติดต่อ ทั้งในช่วงเวลาปกติและในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙
  - ข้อมูลที่สื่อสารไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลในเว็บไซต์ เป็นต้น
  - ช่องทางให้บริการนิติกรณ์เอกสารไม่เพียงพอ
  - การประชุม และการประสานงานในฐานะหน่วยงานกลางของประเทศไทย (\*ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุรายละเอียด)
  - แนวทางการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ (\*ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุรายละเอียด)



ไม่มี None	- 85.61%(369)
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ MFA personnel / Service personnel	- 10.21%(44)
คุณภาพการให้บริการของกรมต่างๆ และสำนักนโยบายและแผน Service quality of Departments under MFA / Policy and Planning Bureau	- 5.1%(22)
คุณภาพการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ Service quality of Public Relations	- 2.78%(12)
คุณภาพการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร Service quality of Security & Traffic Control Unit	- 2.09%(9)
อื่นๆ (โปรดระบุ) Others (Please specify)	- 3.48%(15)

๒.๓.๑ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (ภาพรวม)

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p><u><b>ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่สำหรับประชาชนทั่วไป จนท. บางรายพูดจาไม่ดีกับประชาชน เข้าใจว่าบางคนอาจจะเป็นพนักงาน out source</li> <li>- เจ้าหน้าที่กองตรวจลงตราทำ emergency certificate ให้บริการแย่</li> <li>- เจ้าหน้าที่เกือบทั้งหมดให้บริการไม่ดี ไม่มี service mind พูดจาไม่ดี (คนที่ดีมีแต่น้อย ไม่ค่อยเจอ)</li> <li>- ประเด็นหลัก service mind คือ อย่าดูถูก ผู้ใช้บริการไม่รู้ข้อมูลจึงถาม แต่เจ้าหน้าที่ /พนักงาน ตอบคำถามแย่ ทำกิริยา ไม่เหมาะสม (เห็นได้เป็นปกติทั่วไป แม้ไม่เจอกับตัว) อยากให้ปรับปรุง</li> </ul> <p><u><b>ประเด็นที่พึงพอใจ</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำหนังสือเดินทางให้บริการดี โดยเฉพาะห้อง vip</li> </ul>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>ด้านความใส่ใจให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นที่พึงพอใจ</u></p> <p>- ทีม รปภ. ทั้งด้านในและด้านนอก ลานจอดรถ และแม่บ้านให้บริการดี</p>	<p>- กองกลางได้นำคำแนะนำที่ได้รับ มาแจ้งและกำชับให้ทีม รปภ. ทราบ และพัฒนาการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น</p>
<p>ด้านกระบวนการทำงาน / ด้านความใส่ใจให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ</u></p> <p>- ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ เมื่อประสานขอข้อมูล</p> <p>- จ่าย ๔๐๐ เพื่อเอกสารด่วน แต่ได้รับเอกสารวันถัดไป ไม่เป็นมืออาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนนี้บางรายให้บริการพูดจาไม่ดี</p> <p>- ปัญหาเรื่องไม่มีเงินทอนประชาชน ไล่ให้ไปเบิกเงินมาให้พอดี ซึ่งหน่วยงานไม่ควรทำ ควรมีเงินทอนและควรเป็นมิตร</p> <p>- ควรให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการประสานงานกับหน่วยงานนอกอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและเต็มใจให้บริการ ตามภาพลักษณ์ที่ควรจะเป็น การประสานงานกับกระทรวง ยังคงเป็นเหมือนที่ผ่านมา ไม่ได้ดีขึ้นแต่อย่างใด</p>	<p>-</p>

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>ด้านข้อมูลทีสื่อสาร / ด้านกระบวนการทำงาน</p> <p><u>ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเผยแพร่รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละงาน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้</li> <li>- ควรให้ข้อมูลที่ครบถ้วนในหนังสือราชการเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ ไม่ต้องประสานงานเพิ่มเติม</li> <li>- เมื่อประสานขอข้อมูล ควรมีเบอร์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการประสานงานโดยตรง</li> </ul>	-
<p>ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่ทราบข้อมูลการให้บริการซึ่งทำงานร่วมกันระหว่างกรม</li> </ul>	-
<p>อื่น ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พิมพ์ให้เยอะ หวังว่าจะได้รับการมองเห็น และแก้ไขปัญหายอย่างจริงจัง ขอขอบคุณจากใจคนใช้บริการกรมการกงสุลบ่อย ๆ</li> <li>- ไม่เคยใช้บริการ</li> <li>- โดยรวมแล้วค่อนข้างพึงพอใจในการให้บริการ</li> </ul>	-



ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี</p> <p>- I don't think there will be any dissatisfaction on the overall performance of the MFA.</p>	

### ส่วนที่ ๓ : ผลสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ

ตารางแสดงร้อยละของความเชื่อมั่นที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. การมีความน่าเชื่อถือและการมีภาพลักษณ์ที่ดี	๘๘.๕๐
๒. การดำเนินนโยบายด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ของชาติและประชาชนไทย	๘๗.๘๗
๓. การให้บริการด้วยความยุติธรรม	๘๗.๐๒
๔. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส	๘๖.๒๒
<b>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๗.๔๐</b>

โดยกระทรวงฯ ได้รับคะแนนสูงสุด เรื่องการมีความน่าเชื่อถือและการมีภาพลักษณ์ที่ดี

รองลงมาเป็นเรื่องการดำเนินนโยบายด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ของชาติและประชาชนไทย

ตามด้วยเรื่องของการให้บริการด้วยความยุติธรรม

และ เรื่องปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ตามลำดับ



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

๓.๑ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังในประเด็น**ความเชื่อมั่น**ที่มีต่อกระทรวงการต่างประเทศ

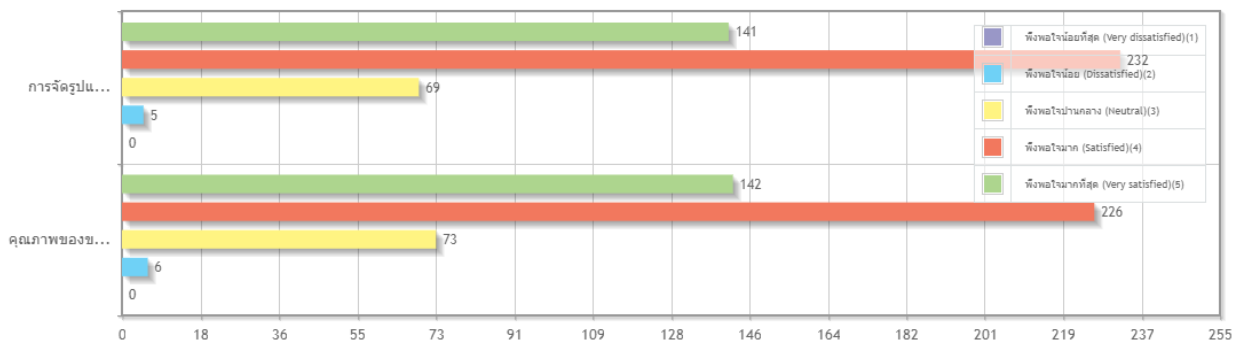
ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านความใส่ใจให้บริการ</b></p> <p>- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี</p>	-
<p><b>ด้านกระบวนการทำงาน</b></p> <p>- เรื่องการแจ้งเรื่องด่วนหรือประสานงานระหว่างกระทรวง หากเป็นเรื่องเร่งด่วน กต. ควรส่งเรื่องทางอื่นๆ นอกเหนือทางไปรษณีย์และเรื่องการออกเลขสารบรรณเพื่อส่งเรื่องด่วน ขอความกรุณาเป็นวันจริง ไม่ออกเลขล่องหน้าจนเกินไป เพราะเรื่องที่มาถึงหน่วยงานจะมีระยะกระชั้นชิด ไม่สามารถรวบรวมหรือปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนด</p> <p>- บางครั้งเจ้าหน้าที่มีการเปลี่ยนหมุนเวียนกัน แต่ข้อมูลไม่สามารถต่อเนื่องกันได้</p>	-
<p><b>ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้</b></p> <p>- เริ่มต้นได้กับการปรับ mindset ของบุคลากร</p>	-
<p><b>อื่นๆ</b></p> <p>- ไม่เคยใช้บริการ</p>	-

ส่วนที่ ๔ : ผลสำรวจความพึงใจที่มีต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ  
([www.mfa.go.th](http://www.mfa.go.th))

ตารางแสดงร้อยละความพึงใจที่มีต่อเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศ ([www.mfa.go.th](http://www.mfa.go.th))  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ประเด็น	ร้อยละความพึงใจ
๑. คุณภาพของข้อมูล (มีความถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้เข้าชมเว็บไซต์)	๘๐.๕๘
๒. การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีความน่าสนใจและง่ายต่อการใช้งาน	๘๐.๓๘
<b>ร้อยละความพึงใจเฉลี่ย</b>	<b>๘๐.๔๘</b>

โดยประเด็นที่ได้คะแนนสูง คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล (มีความถูกต้อง ทันสมัย ครอบคลุม เป็นประโยชน์ และตรงตามความต้องการของผู้เข้าชมเว็บไซต์)  
ตามด้วย ด้านการจัดรูปแบบของเว็บไซต์ (ความน่าสนใจและง่ายต่อการใช้งาน)



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

๔.๑ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ (www.mfa.go.th)

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p><b>ด้านข้อมูลที่สื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดหวังให้มีข้อมูลการบริการครบถ้วน ประเภทการตรวจลงตรา และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบหรือกฎหมาย</li> <li>- ข้อมูลที่นำเสนอในเว็บไซต์ ขอให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน</li> <li>- การขึ้น press release ข่าวสารต่าง ๆ รวดเร็ว ถูกต้อง</li> <li>- มีข้อมูลบางส่วนที่รอการอัปเดต เช่น จำนวนประชากรของประเทศ</li> <li>- เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน ในเว็บไซต์ของกระทรวง ควรระบุรายชื่อและข้อมูลการติดต่อของเจ้าหน้าที่ภายในกระทรวง ตลอดจนของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล ฯลฯ ในต่างประเทศที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงฯ</li> <li>- มีการอัปเดตข้อมูลเสมอ ซึ่งมีประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- เนื้อหาหลายอย่างที่เกี่ยวกับแต่ละประเทศ บางครั้งไม่มีการปรับให้เป็นข้อมูลล่าสุด</li> </ul>	-

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<ul style="list-style-type: none"> <li>- โดยปกติ เมื่อสรุปรายงานที่มีชื่อประเทศแบบทางการ จะใช้ข้อมูลหน้าเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศเป็นตัวอย่าง แต่พบว่าข้อมูลชื่อประเทศบางประเทศยังให้ความสับสน จึงอยากเสนอแนะให้กระทรวงการต่างประเทศตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องทั้งหมด โดยเฉพาะชื่อประเทศอย่างเป็นทางการ</li> <li>- กรณารับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงความถูกต้องของการสะกดคำ เพื่อให้หน่วยงานภายนอกยึดถือเป็นแบบอย่าง</li> <li>- ถ้าเป็นไปได้ขอเสนอให้มีการอัปเดตข้อมูลของ Diplomatic Corps ที่รวดเร็วขึ้นหรือทันทีโดยไม่ต้องรอรระยะเวลาสามเดือน</li> <li>- ข้อมูลประเทศ บางที่ไม่ update</li> <li>- ข้อมูลประเทศบางส่วนยังไม่อัปเดต</li> <li>- ข้อมูลประเทศยังไม่เป็นปัจจุบัน</li> <li>- ข้อมูลบางอย่างไม่ update เท่าที่ควร</li> <li>- ข้อมูลไม่อัปเดต</li> <li>- หากข้อมูลในแต่ละประเทศไม่อัปเดต ควรทำลิงค์อื่นที่สามารถหาข้อมูลในประเทศนั้น ๆ ให้ง่าย</li> <li>- ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยมากขึ้น</li> </ul>	

ประเด็น	คำชี้แจง/ข้อมูลเพิ่มเติม
<p>- อยากขอให้มีการเผยแพร่ข้อมูลจำนวนคนไทยและคนเอเชียในต่างประเทศ เพื่อประโยชน์การดำเนินงานภารกิจด้านเศรษฐกิจ</p> <p>- ส่วนใหญ่ข้อมูลรายชื่อของผู้ใหญ่ในกระทรวงบนเว็บไซต์ update ดีมาก แต่อยากให้มีการเพิ่มเบอร์โทร และอีเมลที่ใช้ในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และเพิ่มตัวอย่างและการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ บนเว็บด้วย และมีการประชาสัมพันธ์วิธีการเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์ด้วย</p>	

ส่วนพัฒนานวัตกรรม  
 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

## ภาคผนวก ๑ - ๓

<https://shorturl.asia/bhKdf>

