



สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
TRADE COMPETITION COMMISSION OF THAILAND

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จัดทำขึ้นเพื่อแสดงผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ว่าในการให้บริการ ประชาชนที่ขอรับบริการในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจสูงสุด ผลการสำรวจได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านต่างๆ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับ บริการ และผลจากการให้บริการโดยรวม และจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ แก่ประชาชน ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน และประชาชน ที่ได้ให้สัมภาษณ์ ในครั้งนี้

ฝ่ายสื่อสารองค์กร
สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้ง ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้าง วิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและ เอกชน ต่างก็แข่งขัน การบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการ ให้บริการ สูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้ หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จาก การที่หน่วยงานภาครัฐเริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับ การบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับ หน่วยงานของรัฐตั้งแต่ เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณา ไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไป ประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่ม รายได้และ ผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชน ที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการ พิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงาน ภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐ ทุก ด้าน โดยมี การปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน และความเป็นนัก วิชาชีพของข้าราชการต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจและให้มีฐานะ เป็นนิติบุคคล มีภารกิจหลักในการ กำกับดูแลการประกอบธุรกิจให้มีการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม และรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ การแข่งขันทางการค้า โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรกำกับ ดูแลการแข่งขันทางการค้าที่มีความคล่องตัวและมีความ เป็นอิสระเพื่อให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบ และพฤติกรรมประกอบธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2.2 เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งชันทางการค้า

3. ขอบเขตของการสำรวจ

- 3.1 ศึกษาถึงลักษณะการให้บริการและความพึงพอใจของการมารับการบริการจากสำนักงานคณะกรรมการการแข่งชันทางการค้า
- 3.2 ศึกษาถึงประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ
- 3.3 สถานที่ใช้ในการศึกษาคือ สำนักงานคณะกรรมการการแข่งชันทางการค้า
- 3.4 การศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาในปีงบประมาณ 2565 ระหว่าง เดือนตุลาคม 2565 ถึง เดือนกันยายน 2565

4. วิธีดำเนินการการสำรวจ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งชันทางการค้าครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้งแบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูล ทุติยภูมิ และขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนา วิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาติดต่องานในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งชันทางการค้า ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 250 ราย โดยกำหนดการแจก และเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน คณะกรรมการการแข่งชันทางการค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- 4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ ที่อยู่ ประเภทงานติดต่อขอรับบริการ และสถานะในการขอรับบริการ
- 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งชันทางการค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
- 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่ทำหน้าที่ในการบริการในสำนักงานเป็นคนสัมภาษณ์หรือมอบหมายให้ กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง
- 4.4 ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
- 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความดีและค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 5.1 ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
- 5.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป
- 5.3 สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ได้รับทราบและนำไปแก้ไขปรับปรุง
- 5.4 ผลของการทราบข้อเท็จจริงของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ให้บริการได้ตรงจุด เพื่อปรับปรุงสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 5.5 ผลของการศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าจะบ่งชี้ถึงความสามารถของหน่วยงานในการสนองตอบต่อปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

6. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

- 6.1 สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ทำหน้าที่ในการบริการประชาชน กลุ่มเป้าหมายตามที่ได้รับมอบหมาย
- 6.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ปีงบประมาณ 2565
- 6.3 เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานและผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
- 6.4 กระบวนการในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่ง ประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้บริการวิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วของขั้นตอน ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ในการให้บริการ
- 6.5 การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ ให้บริการที่ดีนั้นมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุข อ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ
- 6.6 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร คู่มือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงการให้บริการคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่
- 6.7 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

7. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน คณะกรรมการการ
แข่งขันทางการค้า ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมา ประกอบการใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
5. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1.1 เพศ	ร้อยละ
ชาย	37.20
หญิง	62.80
1.2 อายุ	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 21 ปี	5.60
อายุระหว่าง 22-39 ปี	35.60
อายุระหว่าง 40-54 ปี	49.20
อายุระหว่าง 55-73 ปี	9.60
1.3 การศึกษาสูงสุด	ร้อยละ
ปวช./ปวส.	2.40
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	-
ปริญญาตรี	79.60
สูงกว่าปริญญาตรี	18.00
1.4 อาชีพ	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1.20
พนักงานบริษัทเอกชน	65.60
นักเรียน/นักศึกษา	5.60
อาชีพอิสระ	2.40
ข้าราชการบำนาญ	0
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	25.20
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0
1.5 ที่อยู่ปัจจุบัน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	93.20
ส่วนภูมิภาค	6.80

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กชค.

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการสำนักงาน กชค.	
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	83.68
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	86.00
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	82.40
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	79.68
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	82.08
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับคุณภาพของการดำเนินการ	84.56
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	85.28
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	83.36
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	85.20
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	81.76
๒. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	81.60
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	83.92
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าของผู้ที่ให้บริการ	
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	84.80
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	100.00
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	87.36

ตอนที่ ๓ แบบสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กชค.

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการสำนักงาน กชค.	
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	1.81
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1.70

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	1.88
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	2.01
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	1.89
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับคุณภาพของการดำเนินการ	1.77
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	1.73
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	1.83
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	1.74
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	1.91
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	1.92
๓. ภาพรวมจากการรับบริการด้านเรื่องร้องเรียนและการขออนุญาตรวมธุรกิจ (Law Enforcement) และด้านอื่นๆ	1.80
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าของผู้ที่ให้บริการ	
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.76
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	1
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	1.63

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

จุดเด่นในการให้บริการ (ตัวอย่างความคิดเห็น)

- เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่มีความอดทนใจเย็นในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามกฎหมาย ให้คำปรึกษาดี
- สำนักงานสะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งรออย่างสะดวกสบาย

สิ่งควรแก้ไข ปรับปรุง ในการให้บริการ (ตัวอย่างความคิดเห็น)

- ต้องโอนโทรศัพท์หลายครั้ง ถึงจะเจอเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม
- ต้องมายื่นเอกสารเรื่องคดีเองที่สำนักงาน ทำให้เกิดความยุ่งยาก
- กระบวนการทำคดี ค่อนข้างล่าช้า