

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2561 ถึงวันที่ : 31 มี.ค. 2562

| | | | | | |
|---|--|-------------|-----------|---------------------|------------|
| จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด | 713 ฉบับ | | | | |
| กระบวนการ | ทุกกระบวนการ | | | | |
| หน่วยงาน | ส่วนภูมิภาค | | | | |
| เพศ | ชาย (428 ราย ร้อยละ 60.03) หญิง (280 ราย ร้อยละ 39.27) | | | | |
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี (9 ราย ร้อยละ 1.26) 20 - 40 ปี (350 ราย ร้อยละ 49.09) 41 - 60 ปี (327 ราย ร้อยละ 45.86) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (25 ราย ร้อยละ 3.51) | | | | |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | ประถมศึกษา (14 ราย ร้อยละ 1.96) มัธยมศึกษา (272 ราย ร้อยละ 38.15) ปริญญาตรี (401 ราย ร้อยละ 56.24) สูงกว่าปริญญาตรี (24 ราย ร้อยละ 3.37) | | | | |
| สถานภาพของผู้มารับบริการ | เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (33 ราย ร้อยละ 4.63) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (596 ราย ร้อยละ 83.59) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (56 ราย ร้อยละ 7.85) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (26 ราย ร้อยละ 3.65) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0) | | | | |
| ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ระดับความไม่พึงพอใจ | |
| | พอใจมาก | พอใจปานกลาง | พอใจน้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| 1. ด้านเวลา | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 536 / 75.18 | 174 / 24.4 | 3 / 0.42 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 347 / 48.67 | 350 / 49.09 | 16 / 2.24 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 369 / 51.75 | 308 / 43.2 | 36 / 5.05 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 436 / 61.15 | 249 / 34.92 | 28 / 3.93 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน | 388 / 54.42 | 305 / 42.78 | 20 / 2.81 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 408 / 57.22 | 302 / 42.36 | 3 / 0.42 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 394 / 55.26 | 317 / 44.46 | 2 / 0.28 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | 476 / 66.76 | 227 / 31.84 | 10 / 1.4 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 435 / 61.01 | 256 / 35.9 | 22 / 3.09 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 416 / 58.35 | 273 / 38.29 | 24 / 3.37 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์ออกจุดบริการ | 398 / 55.82 | 261 / 36.61 | 54 / 7.57 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 385 / 54 | 306 / 42.92 | 22 / 3.09 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 420 / 58.91 | 281 / 39.41 | 12 / 1.68 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 462 / 64.8 | 248 / 34.78 | 3 / 0.42 | 0 / 0 | 0 / 0 |
| 4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 445 / 62.41 | 264 / 37.03 | 4 / 0.56 | 0 / 0 | 0 / 0 |