



# บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดี  
(นายฉัตรชัย ตักดีศิลป์ชัย)  
เลขรับ 2968  
วันที่ 17 มิ.ย. 2562 เวลา 10.19

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๒

ที่ พณ ๐๔๑๐/๑๑๒๗ วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่าได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากกองต่างๆ ในส่วนกลาง จำนวน ๙๑ ฉบับ และจากศูนย์/สำนักงานสาขาจังหวัด ในส่วนภูมิภาค จำนวน ๗๑๓ ฉบับ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๘๐๔ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

## ๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

### ๑.๑ ด้านเวลา

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๕๐

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๙๙.๕๘ รองลงมาคือด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๗๖

### ๑.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านการติดต่อประสานงานหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๙๐

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาคือด้านการจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๖.๐๗

### ๑.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

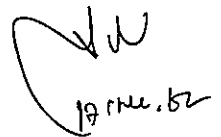
- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้าน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการและด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๘.๙๐

/ส่วนภูมิภาค...

ผู้บริหารยุคใหม่ “ฉลาดซื้อ ประหยัดใช้”

ความเห็น/คำสั่ง

ชม



(นายฉัตรชัย ตักดีศิลป์ชัย)  
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมการค้าภายใน

เรื่องรับกลับ ๗ เม.ย. ๒๕๖๒

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๙๙.๗๒ รองลงมาคือด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๕๘

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๔๑ รองลงมาคือด้านจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ร้อยละ ๙๒.๓๐

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๕๘ รองลงมาคือด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๓๒

๑.๕ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๑.๒๑

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๙.๔๔

๒. จุดเด่นที่ประทับใจ ได้แก่

๒.๑ ส่วนกลาง

- การให้ข้อมูล และคำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วน ตอบคำถามชัดเจน

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ

๒.๒ ส่วนภูมิภาค

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบคำถามชัดเจน

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พร้อมให้บริการ

๓. ปัญหา ข้อเสนอแนะ ได้แก่

๓.๑ ส่วนกลาง

ปัญหา

- สถานที่สำหรับจอดรถของผู้รับบริการมีไม่เพียงพอ หายาก

- สถานที่จอดรถสำหรับนำเครื่องซึ่งดวงวัดมาตรวจสอบหายากมาก ไม่เพียงพอ

- การเดินทางมาที่กระทรวงพาณิชย์ ไกล และรถติด

ข้อเสนอแนะ

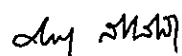
- ควรจัดเตรียมสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ และผู้นำเครื่องซึ่งดวงวัดมาตรวจสอบให้เพียงพอ และเป็นจุดที่ระบุชัดเจน

- ควรให้ผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการ สามารถดำเนินการผ่านทาง Internet ได้ เบ็ดเสร็จทุกรายการ ทุกขั้นตอน

๓.๒ ส่วนภูมิภาค

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป



(นายไพจิตร สิริสากุล)

นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน