

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2562 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2563

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	549 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	รวมทุกหน่วยงาน				
เพศ	ชาย (322 ราย ร้อยละ 58.65) หญิง (227 ราย ร้อยละ 41.35)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (3 ราย ร้อยละ 0.55) 20 - 40 ปี (283 ราย ร้อยละ 51.55) 41 - 60 ปี (252 ราย ร้อยละ 45.9) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (11 ราย ร้อยละ 2)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (6 ราย ร้อยละ 1.09) มัธยมศึกษา (172 ราย ร้อยละ 31.33) ปริญญาตรี (358 ราย ร้อยละ 65.21) สูงกว่าปริญญาตรี (13 ราย ร้อยละ 2.37)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (13 ราย ร้อยละ 2.37) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (443 ราย ร้อยละ 80.69) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (41 ราย ร้อยละ 7.47) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (34 ราย ร้อยละ 6.19) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (18 ราย ร้อยละ 3.28) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	462 / 84.15	86 / 15.66	1 / 0.18	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	350 / 63.75	198 / 36.07	1 / 0.18	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	343 / 62.48	205 / 37.34	1 / 0.18	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	376 / 68.49	170 / 30.97	3 / 0.55	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	364 / 66.3	183 / 33.33	2 / 0.36	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	398 / 72.5	150 / 27.32	1 / 0.18	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	354 / 64.48	195 / 35.52	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	357 / 65.03	192 / 34.97	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	411 / 74.86	135 / 24.59	3 / 0.55	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	383 / 69.76	162 / 29.51	4 / 0.73	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	368 / 67.03	174 / 31.69	7 / 1.28	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	357 / 65.03	187 / 34.06	5 / 0.91	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	370 / 67.4	174 / 31.69	5 / 0.91	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	379 / 69.03	167 / 30.42	3 / 0.55	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	416 / 64.4	227 / 35.14	3 / 0.46	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2562 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2563

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	121 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนกลาง (กองต่างๆ ในกรมการค้าภายใน)				
เพศ	ชาย (72 ราย ร้อยละ 59.5) หญิง (49 ราย ร้อยละ 40.5)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (3 ราย ร้อยละ 2.48) 20 - 40 ปี (68 ราย ร้อยละ 56.2) 41 - 60 ปี (45 ราย ร้อยละ 37.19) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (5 ราย ร้อยละ 4.13)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (5 ราย ร้อยละ 4.13) มัธยมศึกษา (51 ราย ร้อยละ 42.15) ปริญญาตรี (58 ราย ร้อยละ 47.93) สูงกว่าปริญญาตรี (7 ราย ร้อยละ 5.79)				
สาขาอาชีพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (5 ราย ร้อยละ 4.13) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (73 ราย ร้อยละ 60.33) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (26 ราย ร้อยละ 21.49) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (14 ราย ร้อยละ 11.57) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (3 ราย ร้อยละ 2.48) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	72 / 59.5	48 / 39.67	1 / 0.83	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	79 / 65.29	41 / 33.88	1 / 0.83	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	66 / 54.55	54 / 44.63	1 / 0.83	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	77 / 63.64	42 / 34.71	2 / 1.65	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	86 / 71.07	33 / 27.27	2 / 1.65	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	66 / 54.55	55 / 45.45	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	68 / 56.2	53 / 43.8	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	69 / 57.02	52 / 42.98	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	85 / 70.25	33 / 27.27	3 / 2.48	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	82 / 67.77	35 / 28.93	4 / 3.31	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	65 / 53.72	50 / 41.32	6 / 4.96	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	76 / 62.81	40 / 33.06	5 / 4.13	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	70 / 57.85	47 / 38.84	4 / 3.31	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	72 / 59.5	47 / 38.84	2 / 1.65	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	91 / 56.88	66 / 41.25	3 / 1.88	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2562 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2563

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	428 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนภูมิภาค (ชว.สาขา/ศูนย์)				
เพศ	ชาย (250 ราย ร้อยละ 58.41) หญิง (178 ราย ร้อยละ 41.59)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (215 ราย ร้อยละ 50.23) 41 - 60 ปี (207 ราย ร้อยละ 48.36) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (6 ราย ร้อยละ 1.4)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (1 ราย ร้อยละ 0.23) มัธยมศึกษา (121 ราย ร้อยละ 28.27) ปริญญาตรี (300 ราย ร้อยละ 70.09) สูงกว่าปริญญาตรี (6 ราย ร้อยละ 1.4)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (8 ราย ร้อยละ 1.87) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (370 ราย ร้อยละ 86.45) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (15 ราย ร้อยละ 3.5) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (20 ราย ร้อยละ 4.67) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (15 ราย ร้อยละ 3.5) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	390 / 91.12	38 / 8.88	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	271 / 63.32	157 / 36.68	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	277 / 64.72	151 / 35.28	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	299 / 69.86	128 / 29.91	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	278 / 64.95	150 / 35.05	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	332 / 77.57	95 / 22.2	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	286 / 66.82	142 / 33.18	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	288 / 67.29	140 / 32.71	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	326 / 76.17	102 / 23.83	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	301 / 70.33	127 / 29.67	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	303 / 70.79	124 / 28.97	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	281 / 65.65	147 / 34.35	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	300 / 70.09	127 / 29.67	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	307 / 71.73	120 / 28.04	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	325 / 66.87	161 / 33.13	0 / 0	0 / 0	0 / 0