



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
(นายวัฒนศักดิ์ เสือเอี่ยม)
เลขรับ 7493
วันที่ 7 ต.ค. 2565
เวลา 17.09

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๑

ที่ พณ ๐๔๑๐/๒๓๖๓ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (เมษายน - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (เมษายน - กันยายน ๒๕๖๕) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๒๔๒ ฉบับ และจากระบบออนไลน์ของกรมฯ (ระบบขนย้ายสินค้าควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการด้านชั่งตวงวัดออนไลน์ ระบบขออนุญาตประกอบการค้าข้าว ระบบบริการออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการคลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น) จำนวน ๕๔ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๙๖ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑.๑ รับบริการ ณ สำนักงาน

ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๗๔

- การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๐.๕๐ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๗.๐๒

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๙.๖๗ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๖.๒๘

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๑๕

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๓.๘๘ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๘.๖๘

- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๗.๑๙ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๔.๕๕

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๑๕

- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๔.๖๓ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๓.๗๒

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ/ขอบคุณ

(นายวัฒนศักดิ์ เสือเอี่ยม)
อธิบดีกรมการค้าภายใน
10 ต.ค. 2565

เรื่องรับกลับ 11 ต.ค. 2565
10. 11

- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๐.๕๐ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๗.๘๕
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๒.๙๘ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๔.๕๕
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๐.๕๐ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๗.๘๕
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๙๗
- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๘.๘๔ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๙.๕๐
- จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๗.๑๙ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๑.๙๘
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๘.๐๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๑.๑๖
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๘.๐๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๑.๑๖
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๓๘.๘๔ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๘.๖๘ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๕๒

๑.๒ รับบริการระบบออนไลน์

- ด้านเวลา** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๐
- ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๗.๗๘ พอใจปานกลางร้อยละ ๑๘.๕๒
- ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบที่ติดต่อผ่านสำนักงาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๗.๗๘ พอใจปานกลางร้อยละ ๑๘.๕๒
- ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๙๑
- ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๒.๒๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๒๒.๒๒
- ระบบให้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๒.๒๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๒๒.๒๒
- ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๙.๖๓ พอใจปานกลางร้อยละ ๑๖.๖๗
- กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๕.๙๓ พอใจปานกลางร้อยละ ๑๘.๕๒
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๗๔.๐๗ พอใจปานกลางร้อยละ ๒๐.๓๗ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๔

๒. ปัญหา/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่

ปัญหา

- ระบบยังใหม่ซึ่งทำให้ ผู้รับบริการไม่เข้าใจในขั้นตอน
- พื้นที่สำนักงานค่อนข้างน้อย ไม่เป็นสัดส่วน หากมีการเข้ามาใช้บริการของ

ประชาชนจำนวนมาก

- สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เพียงพอโดยเฉพาะที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการปรับปรุงเรื่องการจัดส่งใบประกาศนียบัตรอบรมซึ่งดวงวัดทางอีเมล
- ควรจัดหาสำนักงานแห่งใหม่ที่มีเนื้อที่กว้างขวางพอสมควรกับการใช้ประโยชน์

บริการต่อประชาชน

- ควรมีจำนวนบุคลากรผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการให้บริการ

รวมถึงจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถรับโทรศัพท์และตอบคำถามแก่ผู้ประกอบการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

(นางมณัฐชวลิต ประเสริฐสุด)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	242 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการ ณ สำนักงาน				
เพศ	ชาย (90 ราย ร้อยละ 37.19) หญิง (152 ราย ร้อยละ 62.81)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (42 ราย ร้อยละ 17.36) 31- 40 ปี (98 ราย ร้อยละ 40.49) 41 - 50 ปี (88 ราย ร้อยละ 36.36) 50 ปีขึ้นไป (14 ราย ร้อยละ 5.79)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (98 ราย ร้อยละ 40.49) ปริญญาตรี (120 ราย ร้อยละ 49.59) สูงกว่าปริญญาตรี (24 ราย ร้อยละ 9.92)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (6 ราย ร้อยละ 2.48) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (206 ราย ร้อยละ 85.12) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (26 ราย ร้อยละ 10.75) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (4 ราย ร้อยละ 1.65) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	98 / 40.50	138 / 57.02	4 / 1.65	2 / 0.83	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	96 / 39.67	112 / 46.28	34 / 14.05	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	82 / 33.88	142 / 58.68	16 / 6.61	2 / 0.83	0
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	90 / 37.19	132 / 54.55	20 / 8.26	0	0

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	108 / 44.63	130 / 53.72	4 / 1.65	0	0
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	98 / 40.50	140 / 57.85	4 / 1.65	0	0
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	104 / 42.98	132 / 54.55	6 / 2.48	0	0
3.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	98 / 40.50	140 / 57.85	8 / 3.31	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	94 / 38.84	144 / 59.50	4 / 1.65	0	0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	90 / 37.19	150 / 61.98	2 / 0.83	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	92 / 38.02	148 / 61.16	2 / 0.83	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	92 / 38.02	148 / 61.16	2 / 0.83	0	0
5. ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	94 / 38.84	142 / 58.68	6 / 2.48	0	0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	54 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการผ่านระบบออนไลน์				
เพศ	ชาย (25 ราย ร้อยละ 46.30) หญิง (29 ราย ร้อยละ 53.70)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (12 ราย ร้อยละ 22.22) 31- 40 ปี (16 ราย ร้อยละ 29.63) 41 - 50 ปี (12 ราย ร้อยละ 22.22) 50 ปีขึ้นไป (14 ราย ร้อยละ 25.93)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (8 ราย ร้อยละ 14.81) ปริญญาตรี (40 ราย ร้อยละ 74.07) สูงกว่าปริญญาตรี (6 ราย ร้อยละ 11.12)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (1 ราย ร้อยละ 1.85) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (42 ราย ร้อยละ 77.78) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (9 ราย ร้อยละ 16.67) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (2 ราย ร้อยละ 3.70)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1.ด้านเวลา					
1.1 ระบบสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	42 / 77.78	10 / 18.52	0	1 / 1.85	1 / 1.85
1.2 ระบบสามารถลดระยะเวลาการให้บริการแบบช่องทางที่ติดต่อผ่านสำนักงาน	42 / 77.78	10 / 18.52	0	1 / 1.85	1 / 1.85
2.ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ					
2.1 ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน	39 / 72.22	12 / 22.22	1 / 1.85	1 / 1.85	1 / 1.85
2.2 ระบบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน	39 / 72.22	12 / 22.22	1 / 1.85	1 / 1.85	1 / 1.85
2.3 ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน	43 / 79.63	9 / 16.67	0	1 / 1.85	1 / 1.85
2.4 กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว	41 / 75.93	10 / 18.52	1 / 1.85	1 / 1.85	1 / 1.85
3. ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	40 / 74.07	11 / 20.37	1 / 1.85	1 / 1.85	1 / 1.85