



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๑

ที่ พณ ๐๔๑๐/ ๖๕๕๗ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๒๘๕ ฉบับ และจากระบบออนไลน์ของกรมฯ (ระบบขนย้ายสินค้าควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการด้านซิงตวงวัดออนไลน์ ระบบขออนุญาตประกอบการค้าข้าว ระบบบริการออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการคลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น ระบบสมัครสมาชิกร้านธงฟ้า) จำนวน ๑๔๔ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๙ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑.๑ รับบริการ ณ สำนักงาน

ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๓๖

- การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๐.๐๐ พอใจร้อยละ ๑๖.๘๔

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๒.๑๐ พอใจร้อยละ ๑๕.๗๙

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๘

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๖.๘๔ พอใจร้อยละ ๑๖.๘๔

- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๔.๒๑ พอใจร้อยละ ๑๓.๖๘

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๔

- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๓.๑๖ พอใจร้อยละ ๑๓.๖๘

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ/ขอบคุณ

๕๖๖๑ ผอ.ก.ค.ศ.
๖๕

(นายวัฒนศักย์ เสือเอี่ยม)
อธิบดีกรมการค้าภายใน

ส.ก.ค.ศ.
๖๕๖๖ ผอ.ก.ค.ศ.

26 เม.ย. 2567

ส่ง ผ.อ. / ๖๖.

๙

(ร้อยตรีจักรา ขอมณี)
รองอธิบดีกรมการค้าภายใน
29 เม.ย. 2567

๑๐๖/พท.๑๐

ปส.

๒๙/๖๖

29 เม.ย. 2567

เรื่องรับกลับ 29 เม.ย. 2567

- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๒.๑๐ พอใจร้อยละ ๑๔.๗๔
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๓.๑๖ พอใจร้อยละ ๑๓.๖๘
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๔.๒๑ พอใจร้อยละ ๑๒.๖๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๕
- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๑.๐๕ พอใจร้อยละ ๑๕.๗๙
- จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๐.๐๐ พอใจร้อยละ ๑๖.๘๔
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๘.๙๔ พอใจร้อยละ ๑๔.๗๔
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๘๑.๐๕ พอใจร้อยละ ๑๕.๗๙
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๘๑.๐๕ พอใจร้อยละ ๑๓.๖๘ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๓

๑.๒ รับบริการระบบออนไลน์

- ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐.๘๓
- ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๙.๕๘ พอใจร้อยละ ๒๙.๘๖
- ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบที่ติดต่อผ่านสำนักงาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๑.๖๗ พอใจร้อยละ ๓๐.๕๖
- ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๓.๗๑
- ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๐.๕๖ พอใจร้อยละ ๓๐.๕๖
- ระบบให้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๐.๕๖ พอใจร้อยละ ๓๔.๐๒
- ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๑.๒๕ พอใจร้อยละ ๓๒.๖๓
- กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๐.๕๖ พอใจร้อยละ ๓๔.๗๒
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๓๓.๓๓ พอใจร้อยละ ๓๑.๙๔ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๕.๒๗

๒. ปัญหา/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่

ปัญหา

- ระบบการรับสมัครร้านธงฟ้า มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สามารถทำได้ ซึ่งต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ ทำให้ไม่สะดวกและล่าช้า
- การจัดจำหน่ายสินค้าโมบายธงฟ้าในบางจุด ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจ้งประธานชุมชนให้ทราบก่อนทำให้ ชาวบ้านบริเวณนั้นเสียโอกาสในการซื้อสินค้าราคาประหยัด
- ระบบงานช่างตวงวัด ในการขอยื่นตรวจสอบคำรับรองเครื่องชั่ง ค้างและดึงออกจากระบบบ่อย ขั้นตอนในการยื่นเอกสารยังล่าช้า
- ประกาศกรมฉบับใหม่สำหรับผู้นำเข้าสินค้าเข้ามาในไทย บริษัทนำเข้าเครื่องชั่งสินค้าอุตสาหกรรมและไม่บรรทัดที่ใช้ในอุตสาหกรรม ได้รับผลกระทบมาก
- ระบบงานช่างตวงวัด มีขั้นตอนการนำเข้าสินค้าที่ยุ่งยาก และมีการเปลี่ยนแปลงเอกสาร ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงานและล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีการทบทวนเรื่องการผลักดันงานในการกำกับดูแลเครื่องชั่งตวงวัดไปให้หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ตัดสินความเป็นธรรมด้านการรับรองผลการทดสอบของเครื่องชั่งตวงวัด
- อยากให้มีสำนักงานช่างตวงวัดทุกจังหวัดเพื่อสะดวกในการขอรับบริการและกำกับดูแลให้เป็นธรรมแก่ประชาชน
- ควรมีฝ่ายที่คอยรับเรื่องที่สามารถอธิบายและตอบคำถามหรือนำแนะกับผู้รับบริการผ่านระบบงานช่างตวงวัดโดยตรง
- การตอบกลับเวลาส่งเอกสารไม่ครบ ควรตอบทางอีเมล ไม่ควรให้ผู้เข้าไปค้นเองแบบที่เป็นอยู่ หรือมีการโทรแจ้งเพื่อความรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ควรมี Q & A ของการใช้ระบบช่างตวงวัด รวมถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข เพื่อให้ผู้ประกอบการที่มีปัญหาล้ำก้นคลิกเข้าไปดูคำตอบที่เจ้าหน้าที่เคยตอบไว้ เพื่อเจ้าหน้าที่จะไม่ต้องตอบปัญหาซ้ำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

(นางมณัฐชสลิ ประเสริฐสุด)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

26 เม.ย. 2567

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 31 มีนาคม 2567

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	285 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการ				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการ ณ สำนักงาน				
เพศ	ชาย (231 ราย ร้อยละ 81.05) หญิง (54 ราย ร้อยละ 18.95)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 21 – 40 ปี (15 ราย ร้อยละ 5.26) 31– 40 ปี (45 ราย ร้อยละ 15.79) 41 – 50 ปี (180 ราย ร้อยละ 63.16) 50 ปีขึ้นไป (45 ราย ร้อยละ 15.79)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (105 ราย ร้อยละ 36.84) ปริญญาตรี (156 ราย ร้อยละ 54.74) สูงกว่าปริญญาตรี (24 ราย ร้อยละ 8.42)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (12 ราย ร้อยละ 4.21) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน (237 ราย ร้อยละ 83.16) ประชาชนผู้รับบริการ (21 ราย ร้อยละ 7.37) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ (15 ราย ร้อยละ 5.26)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	228 / 80.00	48 / 16.84	3 / 1.05	6 / 2.11	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	234 / 82.10	45 / 15.79	0	6 / 2.11	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	219 / 76.84	48 / 16.84	12 / 4.21	6 / 2.11	0
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	240 / 84.21	39 / 13.68	3 / 1.05	6 / 2.11	0

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	237 / 83.16	39 / 13.68	3 / 1.05	6 / 2.11	0	
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	234 / 82.10	42 / 14.74	3 / 1.05	6 / 2.11	0	
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	237 / 83.16	39 / 13.68	3 / 1.05	6 / 2.11	0	
3.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	240 / 84.21	36 / 12.63	3 / 1.05	6 / 2.11	0	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	231 / 81.05	45 / 15.79	3 / 1.05	6 / 2.11	0	
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	228 / 80.00	48 / 16.84	3 / 1.05	6 / 2.11	0	
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	225 / 78.94	42 / 14.74	12 / 4.21	6 / 2.11	0	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	231 / 81.05	45 / 15.79	3 / 1.05	6 / 2.11	0	
5. ภาพรวม						
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	231 / 81.05	39 / 13.68	9 / 3.16	6 / 2.11	0	

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 31 มีนาคม 2567

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	144 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการ				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการผ่านระบบออนไลน์				
เพศ	ชาย (70 ราย ร้อยละ 48.61) หญิง (74 ราย ร้อยละ 51.39)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (2 ราย ร้อยละ 1.39) 20 – 30 ปี (18 ราย ร้อยละ 12.50) 31– 40 ปี (30 ราย ร้อยละ 20.83) 41 – 50 ปี (60 ราย ร้อยละ 41.67) 50 ปีขึ้นไป (34 ราย ร้อยละ 23.61)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (40 ราย ร้อยละ 27.80) ปริญญาตรี (94 ราย ร้อยละ 65.26) สูงกว่าปริญญาตรี (10 ราย ร้อยละ 6.94)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (4 ราย ร้อยละ 2.77) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน (120 ราย ร้อยละ 83.34) ประชาชนผู้รับบริการ (14 ราย ร้อยละ 9.72) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ (6 ราย ร้อยละ 4.17)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1.ด้านเวลา					
1.1 ระบบสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	57 / 39.58	43 / 29.86	20 / 13.89	8 / 5.56	16 / 11.11
1.2 ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบช่องทางที่ติดต่อผ่านสำนักงาน	60 / 41.67	44 / 30.56	21 / 14.58	3 / 2.08	16 / 11.11
2.ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ					
2.1 ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน	44 / 30.56	44 / 30.56	28 / 19.45	6 / 4.17	22 / 15.28
2.2 ระบบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน	44 / 30.56	49 / 34.02	25 / 17.36	8 / 5.56	18 / 12.50
2.3 ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน	45 / 31.25	47 / 32.63	28 / 19.45	4 / 2.78	20 / 13.89
2.4 กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว	44 / 30.56	50 / 34.72	26 / 18.06	12 / 8.33	12 / 8.33
3. ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	48 / 33.33	46 / 31.94	23 / 15.97	9 / 6.26	18 / 12.50