รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

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

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	91 ฉบับ
กระบวนงาน	**ทุกกระบวนงาน**
หน่วยงาน	**ส่วนกลาง**
เพศ	**ชาย** (51 ราย ร้อยละ 56.04) **หญิง** (40 ราย ร้อยละ 43.96)
อายุ	**ต่ำกว่า 20 ปี** (0 ราย ร้อยละ 0) **20 – 40 ปี** (51 ราย ร้อยละ 56.04) **41 – 60 ปี** (39 ราย ร้อยละ 42.86) **มากกว่า 60 ปีขึ้นไป** (1 ราย ร้อยละ 1.1)
ระดับการศึกษาสูงสุด	**ประถมศึกษา** (1 ราย ร้อยละ 1.1) **มัธยมศึกษา** (36 ราย ร้อยละ 39.56) **ปริญญาตรี** (48 ราย ร้อยละ 52.75) **สูงกว่าปริญญาตรี** (6 ราย ร้อยละ 6.59)
สถานภาพของผู้มารับบริการ	**เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร** (3 ราย ร้อยละ 3.3) **ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ** (55 ราย ร้อยละ 60.44) **ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ** (29 ราย ร้อยละ 31.87) **ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ** (0 ราย ร้อยละ 0) **อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ** (4 ราย ร้อยละ 4.4) รายการอาชีพอื่นๆ

ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	43 / 47.25	48 / 52.75	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42 / 46.15	44 / 48.35	5 / 5.49	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	39 / 42.86	51 / 56.04	1 / 1.1	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	44 / 48.35	41 / 45.05	6 / 6.59	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	49 / 53.85	42 / 46.15	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	45 / 49.45	45 / 49.45	1 / 1.1	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	48 / 52.75	38 / 41.76	5 / 5.49	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	46 / 50.55	45 / 49.45	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	52 / 57.14	33 / 36.26	6 / 6.59	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	45 / 49.45	45 / 49.45	1 / 1.1	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	36 / 39.56	44 / 48.35	11 / 12.09	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	38 / 41.76	46 / 50.55	7 / 7.69	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	38 / 41.76	42 / 46.15	10 / 10.99	0 / 0	1 / 1.1
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	40 / 43.96	45 / 49.45	6 / 6.59	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	44 / 48.35	39 / 42.86	8 / 8.79	0 / 0	0 / 0