



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ ๗๑๐๔
วันที่ ๑๗ ต.ค. ๖๒
เวลา ๑๒.๐๑

ห้องรองอธิบดี
(นายวัฒนศักดิ์ เสือเอี่ยม)
๖๖๖๗
๑๖ ต.ค. ๒๕๖๒
เวลา ๑๖:๐๔

ส่วนราชการ กองสารสนเทศการค้าในประเทศ กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๒

ที่ พณ ๐๔๑๙/๔๓ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (เมษายน-กันยายน ๒๕๖๒)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองสารสนเทศการค้าในประเทศ ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองสารสนเทศการค้าในประเทศ ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (เมษายน-กันยายน ๒๕๖๒) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากกองต่างๆ ในส่วนกลาง จำนวน ๑๖๐ ฉบับ และจากศูนย์/สำนักงานสาขาจังหวัด ในส่วนภูมิภาค จำนวน ๔๘๖ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๔๖ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑.๑ ด้านเวลา

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๕๙

๑.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ ๙๘.๗๕ รองลงมาคือด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๑๓

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือด้านการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๙.๕๙

๑.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๙๙.๓๘ รองลงมาคือด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ และด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๘.๑๓

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และด้านการให้บริการ

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ/ขอบคุณ

(นายวิชัย โภชนกิจ)
อธิบดีกรมการค้าภายใน

๑๘ ต.ค. ๒๕๖๒
ป.ส.

วิษ ข

๒๑ ต.ค. ๒๕๖๒

๒๑ ต.ค. ๖๒

ทราบ/เวียนให้กอง
ที่ ๑๕๖๖

๒๑ ต.ค. ๖๒

เรื่องรับกลับ ๑๘ ต.ค. ๒๕๖๒

๑/๑๕.๔๔

เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๘๐

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๗๖ รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๑๓

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๗๙ รองลงมาคือด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ด้านจุด/ช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๙๗

๑.๕ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๘.๑๓

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๒. จุดเด่นที่ประทับใจของผู้รับบริการ ได้แก่

๒.๑ ส่วนกลาง

- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

๒.๒ ส่วนภูมิภาค

- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

- เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

๓. ปัญหา/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่

๓.๑ ส่วนกลาง

ปัญหา

- แบบฟอร์มใน website ที่จะใช้ในการดำเนินการยังคงปะปนกันระหว่างแบบฟอร์มเก่าและใหม่ ทำให้เกิดความสับสนในการใช้งานของประชาชนผู้รับบริการ

- ป้ายบอกทางไปยังหน่วยงานที่ติดต่อไม่ชัดเจน มีน้อย ทำให้หาหน่วยงานไม่พบ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีจุด One Stop Service ของกรมการค้าภายใน

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๒ ส่วนภูมิภาค

ปัญหา

- ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการยังไม่ชัดเจน จุด/ช่องทางการให้บริการไม่สะดวก

- สิ่งอำนวยความสะดวกยังมีไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วิห ขณ.

(นางสาววันเพ็ญ บุรณะเวชหลิม)

ผู้อำนวยการกองสารสนเทศการค้าในประเทศ

16 ต.ค. 2562

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 เม.ย. 2562 ถึงวันที่ : 30 ก.ย. 2562

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	646 ฉบับ				
กระบวนการงาน	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	รวมทุกหน่วยงาน				
เพศ	ชาย (376 ราย ร้อยละ 58.2) หญิง (270 ราย ร้อยละ 41.8)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (9 ราย ร้อยละ 1.39) 20 - 40 ปี (316 ราย ร้อยละ 48.92) 41 - 60 ปี (302 ราย ร้อยละ 46.75) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (19 ราย ร้อยละ 2.94)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (20 ราย ร้อยละ 3.1) มัธยมศึกษา (198 ราย ร้อยละ 30.65) ปริญญาตรี (401 ราย ร้อยละ 62.07) สูงกว่าปริญญาตรี (27 ราย ร้อยละ 4.18)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (38 ราย ร้อยละ 5.88) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (557 ราย ร้อยละ 86.22) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (35 ราย ร้อยละ 5.42) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (14 ราย ร้อยละ 2.17) อื่นๆไปตระบุ ร้อยละ (2 ราย ร้อยละ 0.31) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	477 / 73.84	169 / 26.16	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	256 / 39.63	388 / 60.06	2 / 0.31	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	340 / 52.63	300 / 46.44	6 / 0.93	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	394 / 60.99	246 / 38.08	6 / 0.93	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	371 / 57.43	272 / 42.11	3 / 0.46	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	375 / 58.05	270 / 41.8	1 / 0.15	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	346 / 53.56	299 / 46.28	1 / 0.15	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	391 / 60.53	251 / 38.85	4 / 0.62	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	445 / 68.89	197 / 30.5	4 / 0.62	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	426 / 65.94	217 / 33.59	3 / 0.46	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	364 / 56.35	269 / 41.64	13 / 2.01	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	349 / 54.02	288 / 44.58	9 / 1.39	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	369 / 57.12	270 / 41.8	7 / 1.08	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	391 / 60.53	251 / 38.85	4 / 0.62	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	416 / 64.4	227 / 35.14	3 / 0.46	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ : 1 เม.ย. 2562 ถึงวันที่ : 30 ก.ย. 2562

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	160 ฉบับ				
กระบวนการงาน	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนกลาง (กองต่างๆ ในกรมการค้าภายใน)				
เพศ	ชาย (90 ราย ร้อยละ 56.25) หญิง (70 ราย ร้อยละ 43.75)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (5 ราย ร้อยละ 3.13) 20 - 40 ปี (93 ราย ร้อยละ 58.13) 41 - 60 ปี (60 ราย ร้อยละ 37.5) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (2 ราย ร้อยละ 1.25)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (10 ราย ร้อยละ 6.25) มัธยมศึกษา (44 ราย ร้อยละ 27.5) ปริญญาตรี (85 ราย ร้อยละ 53.13) สูงกว่าปริญญาตรี (21 ราย ร้อยละ 13.13)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (6 ราย ร้อยละ 3.75) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (137 ราย ร้อยละ 85.63) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (13 ราย ร้อยละ 8.13) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (2 ราย ร้อยละ 1.25) อื่นๆไปรตระบุ ร้อยละ (2 ราย ร้อยละ 1.25) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	93 / 58.13	67 / 41.88	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	84 / 52.5	76 / 47.5	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	75 / 46.88	82 / 51.25	3 / 1.88	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	102 / 63.75	54 / 33.75	4 / 2.5	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	106 / 66.25	52 / 32.5	2 / 1.25	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	90 / 56.25	69 / 43.13	1 / 0.63	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	98 / 61.25	61 / 38.13	1 / 0.63	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	100 / 62.5	57 / 35.63	3 / 1.88	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	116 / 72.5	40 / 25	4 / 2.5	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	111 / 69.38	46 / 28.75	3 / 1.88	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	80 / 50	72 / 45	8 / 5	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	95 / 59.38	61 / 38.13	4 / 2.5	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	87 / 54.38	71 / 44.38	2 / 1.25	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	92 / 57.5	65 / 40.63	3 / 1.88	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	91 / 56.88	66 / 41.25	3 / 1.88	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 เม.ย. 2562 ถึงวันที่ : 30 ก.ย. 2562

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	486 ฉบับ				
กระบวนการงาน	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนภูมิภาค (ชว.สาขา/ศูนย์)				
เพศ	ชาย (286 ราย ร้อยละ 58.85) หญิง (200 ราย ร้อยละ 41.15)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (4 ราย ร้อยละ 0.82) 20 - 40 ปี (223 ราย ร้อยละ 45.88) 41 - 60 ปี (242 ราย ร้อยละ 49.79) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (17 ราย ร้อยละ 3.5)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (10 ราย ร้อยละ 2.06) มัธยมศึกษา (154 ราย ร้อยละ 31.69) ปริญญาตรี (316 ราย ร้อยละ 65.02) สูงกว่าปริญญาตรี (6 ราย ร้อยละ 1.23)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (32 ราย ร้อยละ 6.58) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (420 ราย ร้อยละ 86.42) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (22 ราย ร้อยละ 4.53) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (12 ราย ร้อยละ 2.47) อื่นๆไปตระบุ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	384 / 79.01	102 / 20.99	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	172 / 35.39	312 / 64.2	2 / 0.41	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	265 / 54.53	218 / 44.86	3 / 0.62	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	292 / 60.08	192 / 39.51	2 / 0.41	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	265 / 54.53	220 / 45.27	1 / 0.21	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	285 / 58.64	201 / 41.36	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	248 / 51.03	238 / 48.97	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	291 / 59.88	194 / 39.92	1 / 0.21	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	329 / 67.7	157 / 32.3	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	315 / 64.81	171 / 35.19	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	284 / 58.44	197 / 40.53	5 / 1.03	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	254 / 52.26	227 / 46.71	5 / 1.03	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	282 / 58.02	199 / 40.95	5 / 1.03	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	299 / 61.52	186 / 38.27	1 / 0.21	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	325 / 66.87	161 / 33.13	0 / 0	0 / 0	0 / 0