



บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดี
(นายประโยชน์ เพ็ญสุต)
เลขรับ... 410
วันที่ 14/1/63 เวลา 13:22

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๒

ที่ พณ ๐๔๑๐/ ๘๓๗ วันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากกองต่างๆ ในส่วนกลาง จำนวน ๑๒๑ ฉบับ และจากศูนย์/สำนักงานสาขาซึ่งตั้งวัด ในส่วนภูมิภาค จำนวน ๔๒๘ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๔๙ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑.๑ ด้านเวลา

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๑๗

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐

๑.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๑๘ รองลงมาคือด้านการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๘.๓๕

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๙.๗๗

๑.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ ๙๗.๕๒

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายประโยชน์ เพ็ญสุต)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการค้าภายใน
๑๕ เม.ย. ๒๕๖๓

ปล.

อธิบดี

15 เมย ๖๓

สุพรรณพินิจ
16 เม.ย. 63

/-ส่วนภูมิภาค...

15 เม.ย. 2563

1347

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๗๗

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๓๔ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๖๙

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๗๗

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 และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

- มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

๓. ปัญหา/ข้อเสนอนะของผู้รับบริการ ได้แก่

๓.๑ ส่วนกลาง

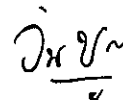
ปัญหา

- ป้ายบอกทางไปยังหน่วยงานที่จะติดต่อไม่ชัดเจน มีน้อย ทำให้หาหน่วยงานไม่พบ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีป้ายบอกทางไปยังหน่วยงานที่ให้บริการต่างๆ บริเวณหน้าตึกทุกตึกอย่างชัดเจน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป



(นางสาววันเพ็ญ บุรณะเวชหลิม)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

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)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	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