

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 เม.ย. 2563 ถึงวันที่ 30 ก.ย. 2563

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	430 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการ				
หน่วยงาน	รวมทุกหน่วยงาน				
เพศ	ชาย (241 ราย ร้อยละ 56.05) หญิง (189 ราย ร้อยละ 43.95)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (1 ราย ร้อยละ 0.23) 20 - 40 ปี (224 ราย ร้อยละ 52.09) 41 - 60 ปี (199 ราย ร้อยละ 46.28) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (6 ราย ร้อยละ 1.4)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (10 ราย ร้อยละ 2.33) มัธยมศึกษา (136 ราย ร้อยละ 31.63) ปริญญาตรี (272 ราย ร้อยละ 63.26) สูงกว่าปริญญาตรี (12 ราย ร้อยละ 2.79)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (12 ราย ร้อยละ 2.79) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (303 ราย ร้อยละ 70.47) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (80 ราย ร้อยละ 18.6) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (32 ราย ร้อยละ 7.44) อื่นๆไปรษณีย์ ร้อยละ (3 ราย ร้อยละ 0.7) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	345 / 80.23	84 / 19.53	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	260 / 60.47	169 / 39.3	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	249 / 57.91	179 / 41.63	2 / 0.47	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	262 / 60.93	167 / 38.84	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	282 / 65.58	147 / 34.19	1 / 0.23	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	301 / 70	129 / 30	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	278 / 64.65	152 / 35.35	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	275 / 63.95	155 / 36.05	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	300 / 69.77	130 / 30.23	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	291 / 67.67	139 / 32.33	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	274 / 63.72	153 / 35.58	3 / 0.7	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	269 / 62.56	157 / 36.51	4 / 0.93	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	273 / 63.49	151 / 35.12	6 / 1.4	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	290 / 67.44	138 / 32.09	2 / 0.47	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	294 / 68.37	133 / 30.93	3 / 0.7	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 เม.ย. 2563 ถึงวันที่ 30 ก.ย. 2563

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	113 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนกลาง (กองต่างๆ ในกรมการค้าภายใน)				
เพศ	ชาย (58 ราย ร้อยละ 51.33) หญิง (55 ราย ร้อยละ 48.67)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (60 ราย ร้อยละ 53.1) 41 - 60 ปี (51 ราย ร้อยละ 45.13) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (2 ราย ร้อยละ 1.77)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (1 ราย ร้อยละ 0.88) มัธยมศึกษา (33 ราย ร้อยละ 29.2) ปริญญาตรี (71 ราย ร้อยละ 62.83) สูงกว่าปริญญาตรี (8 ราย ร้อยละ 7.08)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (1 ราย ร้อยละ 0.88) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (85 ราย ร้อยละ 75.22) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (24 ราย ร้อยละ 21.24) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (3 ราย ร้อยละ 2.65) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	66 / 58.41	46 / 40.71	1 / 0.88	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	58 / 51.33	54 / 47.79	1 / 0.88	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	55 / 48.67	56 / 49.56	2 / 1.77	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	66 / 58.41	46 / 40.71	1 / 0.88	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	74 / 65.49	38 / 33.63	1 / 0.88	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	64 / 56.64	49 / 43.36	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	72 / 63.72	41 / 36.28	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	71 / 62.83	42 / 37.17	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	78 / 69.03	35 / 30.97	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	80 / 70.8	33 / 29.2	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	60 / 53.1	50 / 44.25	3 / 2.65	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	66 / 58.41	44 / 38.94	3 / 2.65	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	67 / 59.29	42 / 37.17	4 / 3.54	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	71 / 62.83	40 / 35.4	2 / 1.77	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	66 / 58.41	44 / 38.94	3 / 2.65	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 เม.ย. 2563 ถึงวันที่ 30 ก.ย. 2563

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	317 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนภูมิภาค (ชว.สาขา/ศูนย์)				
เพศ	ชาย (183 ราย ร้อยละ 57.73) หญิง (134 ราย ร้อยละ 42.27)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (1 ราย ร้อยละ 0.32) 20 - 40 ปี (164 ราย ร้อยละ 51.74) 41 - 60 ปี (148 ราย ร้อยละ 46.69) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (4 ราย ร้อยละ 1.26)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (9 ราย ร้อยละ 2.84) มัธยมศึกษา (103 ราย ร้อยละ 32.49) ปริญญาตรี (201 ราย ร้อยละ 63.41) สูงกว่าปริญญาตรี (4 ราย ร้อยละ 1.26)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (11 ราย ร้อยละ 3.47) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (218 ราย ร้อยละ 68.77) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (56 ราย ร้อยละ 17.67) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (32 ราย ร้อยละ 10.09) อื่นๆไปตระบุ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	279 / 88.01	38 / 11.99	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	202 / 63.72	115 / 36.28	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	194 / 61.2	123 / 38.8	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	196 / 61.83	121 / 38.17	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	208 / 65.62	109 / 34.38	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	237 / 74.76	80 / 25.24	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	206 / 64.98	111 / 35.02	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	204 / 64.35	113 / 35.65	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	222 / 70.03	95 / 29.97	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	211 / 66.56	106 / 33.44	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	214 / 67.51	103 / 32.49	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	203 / 64.04	113 / 35.65	1 / 0.32	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	206 / 64.98	109 / 34.38	2 / 0.63	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	219 / 69.09	98 / 30.91	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	228 / 71.92	89 / 28.08	0 / 0	0 / 0	0 / 0