



# บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี  
เลขที่ 3997  
วันที่ 26 เม.ย. 2564  
เวลา 08.51

ห้องรองอธิบดี  
(ร้อยตรีจักรา ยอดมณี)  
เลขรับ 41 เวลา 17.31  
วันที่ 23 เม.ย. 2564

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๒

ที่ พณ ๐๔๑๐/ 90๙๙ วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากกองต่างๆ ในส่วนกลาง จำนวน ๓๔๑ ฉบับ และจากศูนย์/สำนักงานสาขาซึ่งตวงวัด ในส่วนภูมิภาค จำนวน ๕๒๐ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๘๖๑ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

## ๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

### ๑.๑ ด้านเวลา

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๙๙.๔๑ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๑๒

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๘๑

### ๑.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๓๖

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๙.๘๑ รองลงมาคือ ด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ ๙๙.๔๒

### ๑.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๗๑

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ/ขอขอบคุณ

(นายวิวัฒน์ศักดิ์ เสือเอี่ยม)

อธิบดีกรมการค้าภายใน

26 เม.ย. 2564

ส่ง ยผ.

(ร้อยตรีจักรา ยอดมณี)

รองอธิบดีกรมการค้าภายใน

26 เม.ย. 2564

ปล.

๒๖ เม.ย. ๒๕๖๔

/-ส่วนภูมิภาค...

เรื่องรับกลับ ๒๖ เม.ย. ๒๕๖๔

13.38

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๙๙.๘๑ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๙.๖๒

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ ด้านจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๙๘.๘๒

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๐๔ รองลงมาคือ ด้านจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๙๘.๘๔

๑.๕ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม

- ส่วนกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

- ส่วนภูมิภาค ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๙.๐๔

๒. จุดเด่นที่ประทับใจของผู้รับบริการ ได้แก่

๒.๑ ส่วนกลาง

- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และมีความรวดเร็วในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดี
- ประทับใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงด้วย

๒.๒ ส่วนภูมิภาค

- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และมีความรวดเร็วในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

๓. ปัญหา/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่

๓.๑ ส่วนกลาง

ปัญหา

- ที่จอดรถไม่เพียงพอ หายาก และไม่ควรจัดตลาดนัดบริเวณที่จอดรถ
- จุดให้บริการของหน่วยงานด้านชั่งตวงวัดมีจำนวนจำกัด และต้องเดินทางมาไกลเพื่อใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

- ควรแก้ไขปัญหาเรื่องที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้สะดวกและเพียงพอ
- ควรเพิ่มจุดให้บริการงานด้านชั่งตวงวัดเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

๓.๒ ส่วนภูมิภาค (ไม่มีปัญหา/ข้อเสนอแนะ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

(นางมณัฐชวลิต ประเสริฐสุด)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2563 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	861 ฉบับ
กระบวนการ	ทุกกระบวนการ
หน่วยงาน	รวมทุกหน่วยงาน
เพศ	ชาย (456 ราย ร้อยละ 52.96) หญิง (405 ราย ร้อยละ 47.04)
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (2 ราย ร้อยละ 0.23) 20 - 40 ปี (428 ราย ร้อยละ 49.71) 41 - 60 ปี (403 ราย ร้อยละ 46.81) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (28 ราย ร้อยละ 3.25)
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (50 ราย ร้อยละ 5.81) มัธยมศึกษา (215 ราย ร้อยละ 24.97) ปริญญาตรี (567 ราย ร้อยละ 65.85) สูงกว่าปริญญาตรี (29 ราย ร้อยละ 3.37)
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (49 ราย ร้อยละ 5.69) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (599 ราย ร้อยละ 69.57) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (181 ราย ร้อยละ 21.02) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (10 ราย ร้อยละ 1.16) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (22 ราย ร้อยละ 2.56) รายการอาชีพอื่นๆ

ประเมินผลตามความพึงพอใจและสถานะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ	
	ดีมาก	พอใช้	น้อย	ไม่พอใช้	ไม่พอใจ

1. ด้านเวลา	ดีมาก	พอใช้	น้อย	ไม่พอใช้	ไม่พอใจ
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	670 / 77.82	188 / 21.84	3 / 0.35	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	563 / 65.39	294 / 34.15	4 / 0.46	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	534 / 62.02	315 / 36.59	12 / 1.39	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	597 / 69.34	254 / 29.5	10 / 1.16	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	619 / 71.89	230 / 26.71	12 / 1.39	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	634 / 73.64	224 / 26.02	3 / 0.35	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	590 / 68.52	270 / 31.36	1 / 0.12	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	627 / 72.82	230 / 26.71	4 / 0.46	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	668 / 77.58	186 / 21.6	7 / 0.81	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	637 / 73.98	220 / 25.55	4 / 0.46	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	566 / 65.74	282 / 32.75	13 / 1.51	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	552 / 64.11	299 / 34.73	10 / 1.16	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	570 / 66.2	281 / 32.64	10 / 1.16	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	593 / 68.87	263 / 30.55	5 / 0.58	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	640 / 74.33	216 / 25.09	5 / 0.58	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2563 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	341 ฉบับ				
กระบวนการงาน	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนกลาง (กองต่างๆ ในกรมการค้าภายใน)				
เพศ	ชาย (183 ราย ร้อยละ 53.67) หญิง (158 ราย ร้อยละ 46.33)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (1 ราย ร้อยละ 0.29) 20 - 40 ปี (172 ราย ร้อยละ 50.44) 41 - 60 ปี (153 ราย ร้อยละ 44.87) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (15 ราย ร้อยละ 4.4)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (32 ราย ร้อยละ 9.38) มัธยมศึกษา (126 ราย ร้อยละ 36.95) ปริญญาตรี (159 ราย ร้อยละ 46.63) สูงกว่าปริญญาตรี (24 ราย ร้อยละ 7.04)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (6 ราย ร้อยละ 1.76) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (205 ราย ร้อยละ 60.12) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (102 ราย ร้อยละ 29.91) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (6 ราย ร้อยละ 1.76) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (22 ราย ร้อยละ 6.45) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักที่ประชาชนพึงพอใจและ ความไม่พอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	230 / 67.45	109 / 31.96	2 / 0.59	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	229 / 67.16	109 / 31.96	3 / 0.88	0 / 0	0 / 0
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	200 / 58.65	132 / 38.71	9 / 2.64	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	233 / 68.33	99 / 29.03	9 / 2.64	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	253 / 74.19	79 / 23.17	9 / 2.64	0 / 0	0 / 0
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	238 / 69.79	102 / 29.91	1 / 0.29	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	251 / 73.61	90 / 26.39	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	254 / 74.49	86 / 25.22	1 / 0.29	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	268 / 78.59	69 / 20.23	4 / 1.17	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	260 / 76.25	79 / 23.17	2 / 0.59	0 / 0	0 / 0
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	233 / 68.33	103 / 30.21	5 / 1.47	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	235 / 68.91	102 / 29.91	4 / 1.17	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	223 / 65.4	113 / 33.14	5 / 1.47	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	247 / 72.43	94 / 27.57	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	256 / 75.07	85 / 24.93	0 / 0	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2563 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	520 ฉบับ				
กระบวนการงาน	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนภูมิภาค (ชว.สาขา/ศูนย์)				
เพศ	ชาย (273 ราย ร้อยละ 52.5) หญิง (247 ราย ร้อยละ 47.5)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (1 ราย ร้อยละ 0.19) 20 - 40 ปี (256 ราย ร้อยละ 49.23) 41 - 60 ปี (250 ราย ร้อยละ 48.08) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (13 ราย ร้อยละ 2.5)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (18 ราย ร้อยละ 3.46) มัธยมศึกษา (89 ราย ร้อยละ 17.12) ปริญญาตรี (408 ราย ร้อยละ 78.46) สูงกว่าปริญญาตรี (5 ราย ร้อยละ 0.96)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (43 ราย ร้อยละ 8.27) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (394 ราย ร้อยละ 75.77) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (79 ราย ร้อยละ 15.19) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (4 ราย ร้อยละ 0.77) อื่นๆไปรษณีย์ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0)				
ประชาชนที่แสดงความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อคอกให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความเชื่อมั่น	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจ	ไม่พอใจ
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	440 / 84.62	79 / 15.19	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	334 / 64.23	185 / 35.58	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	334 / 64.23	183 / 35.19	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	364 / 70	155 / 29.81	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	366 / 70.38	151 / 29.04	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	396 / 76.15	122 / 23.46	2 / 0.38	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	339 / 65.19	180 / 34.62	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	373 / 71.73	144 / 27.69	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	400 / 76.92	117 / 22.5	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	377 / 72.5	141 / 27.12	2 / 0.38	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	333 / 64.04	179 / 34.42	8 / 1.54	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	317 / 60.96	197 / 37.88	6 / 1.15	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	347 / 66.73	168 / 32.31	5 / 0.96	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	346 / 66.54	169 / 32.5	5 / 0.96	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	384 / 73.85	131 / 25.19	5 / 0.96	0 / 0	0 / 0



# แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ค่านิยมของกรมการค้าภายใน : เป็นธรรม โปร่งใส ใส่ใจบริการ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ อุทิศเพื่อส่วนรวม

หน่วยงานที่มาติดต่อ สำนัก/กอง/ศูนย์..... วันที่.....

เรื่องที่มาติดต่อ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.
- ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา/อุปสรรค ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ข้อเสนอแนะ ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

\*\*\*\*\*

กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ๕๖๓ ถนนพหลโยธิน ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

สายด่วน ๑๕๖๙ www.dit.go.th