



บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๑

ที่ พณ ๐๔๑๐/ ๖๕๕๗ วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (เมษายน - กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (เมษายน - กันยายน ๒๕๖๖) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๓๑๘ ฉบับ และจากระบบออนไลน์ของกรมฯ (ระบบขนย้ายสินค้าควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการด้านซึ่งตวงวัดออนไลน์ ระบบขออนุญาตประกอบการค้าข้าว ระบบบริการออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการคลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น ระบบสมัครสมาชิกร้านธงฟ้า) จำนวน ๑๓๒ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๕๐ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑.๑ รับบริการ ณ สำนักงาน

ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๑๑
- การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๓.๕๘ พอใจร้อยละ ๒๕.๗๙

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๔.๒๑ พอใจร้อยละ ๒๒.๖๔

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๑๑

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๔.๗๘ พอใจร้อยละ ๓๒.๗๐

- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๑.๐๗ พอใจร้อยละ ๒๗.๖๗

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๖๘

- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๔.๒๑ พอใจร้อยละ ๒๕.๗๙

ความเห็น/คำสั่ง

- ทราบ/ขอบคุณ
- ยว. / ร.อ. พลโท
อุบลไพฑูริย์ / พลโท
วิไลพรอม / ร.อ.

(ร้อยตรีจรรยา ยอดมณี)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการค้าภายใน
- 9 พ.ย. 2566

ป.อ.

อ.อ.

- 9 พ.ย. 2566

เรื่องรับกลับ - 9 พ.ย. 2566

10.01

- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๑๐ พอใจ ร้อยละ ๒๓.๙๐
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๙๙ พอใจ ร้อยละ ๒๑.๓๘
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๓๒ พอใจ ร้อยละ ๒๗.๐๕
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๒๗
- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ พอใจ ร้อยละ ๓๑.๔๔
- จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๕๒ พอใจ ร้อยละ ๓๔.๕๙
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๐๑ พอใจ ร้อยละ ๓๖.๔๘
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ พอใจ ร้อยละ ๓๒.๗๐
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๑๘ พอใจ ร้อยละ ๒๗.๖๗ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๘๕

๑.๒ รับบริการระบบออนไลน์

- ด้านเวลา** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ
- ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๓๙ พอใจ ร้อยละ ๔๓.๙๕
- ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบที่ติดต่อผ่านสำนักงาน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๓๗ พอใจ ร้อยละ ๔๕.๔๕
- ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ
- ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๙๕ พอใจ ร้อยละ ๔๒.๔๒
- ระบบให้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๙๕ พอใจ ร้อยละ ๓๔.๘๔
- ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๔๕ พอใจ ร้อยละ ๓๖.๓๗
- กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๙๕ พอใจ ร้อยละ ๓๓.๓๓
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๙๗ พอใจ ร้อยละ ๓๑.๘๒ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ

๒. ปัญหา/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่

ปัญหา

- ระบบการบริการด้านชั่งตวงวัดออนไลน์ ในส่วนของการยื่นใบคำขอตรวจสอบให้คำรับรอง การให้คำยืนยัน แบบชำระค่าธรรมเนียม ยื่นการปรับปรุงข้อมูล หลังจากได้ชำระเงินค่าต่ออายุ มีความยุ่งยาก

- ระบบการสมัครร้านธงฟ้าออนไลน์ มีปัญหาบ่อย ล่มบ่อย ใช้งานยาก ซ้ำซ้อน

- สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เพียงพอโดยเฉพาะที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

- อยากรให้มีการอบรม การเริ่มต้นแบบของระบบการบริการด้านชั่งตวงวัดออนไลน์ อีกครั้ง ซึ่งจะประกาศใช้เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ นี้ การปฏิบัติงานจะได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

- ควรทำระบบให้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ลดความยุ่งยากของข้อมูลในการยื่นใบคำขอตรวจสอบให้คำรับรอง

- ควรจัดหาที่จอดรถสำหรับผู้ไปติดต่อใช้บริการชั่วคราว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

(นางมณีนัฐชสลิล ประเสริฐสุด)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2566

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	318 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการ ณ สำนักงาน				
เพศ	ชาย (158 ราย ร้อยละ 49.69) หญิง (160 ราย ร้อยละ 50.31)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 21 - 40 ปี (68 ราย ร้อยละ 21.38) 31- 40 ปี (104 ราย) ร้อยละ 32.71) 41 - 50 ปี (96 ราย ร้อยละ 30.19) 50 ปีขึ้นไป (50 ราย ร้อยละ 15.72)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (120 ราย ร้อยละ 37.74) ปริญญาตรี (168 ราย ร้อยละ 52.83) สูงกว่าปริญญาตรี (30 ราย ร้อยละ 9.43)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (10 ราย ร้อยละ 3.14) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน (214 ราย ร้อยละ 67.30) ประชาชนผู้รับบริการ (82 ราย ร้อยละ 25.79) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ (12 ราย ร้อยละ 3.77)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	234 / 73.58	82 / 25.79	0	2 / 0.63	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	236 / 74.21	72 / 22.64	10 / 3.15	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	206 / 64.78	104 / 32.70	6 / 1.89	2 / 0.63	0
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	226 / 71.07	88 / 27.67	4 / 1.26	0	0

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	236 / 74.21	82 / 25.79	0	0	0
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	242 / 76.10	76 / 23.90	0	0	0
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	248 / 77.99	68 / 21.38	2 / 0.63	0	0
3.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	230 / 72.32	86 / 27.05	2 / 0.63	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	212 / 66.67	100 / 31.44	6 / 1.89	0	0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	202 / 63.52	110 / 34.59	6 / 1.89	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	194 / 61.01	116 / 36.48	8 / 2.51	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	212 / 66.67	104 / 32.70	2 / 0.63	0	0
5. ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	220 / 69.18	88 / 27.67	4 / 1.26	6 / 1.89	0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2566

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	132 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการผ่านระบบออนไลน์				
เพศ	ชาย (56 ราย ร้อยละ 42.42) หญิง (76 ราย ร้อยละ 57.58)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (16 ราย ร้อยละ 12.12) 31- 40 ปี (26 ราย ร้อยละ 19.70) 41 - 50 ปี (52 ราย ร้อยละ 39.39) 50 ปีขึ้นไป (38 ราย ร้อยละ 28.79)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (26 ราย ร้อยละ 19.69) ปริญญาตรี (100 ราย ร้อยละ 75.76) สูงกว่าปริญญาตรี (6 ราย ร้อยละ 4.55)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (0 ราย ร้อยละ 0) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน (110 ราย ร้อยละ 83.33) ประชาชนผู้รับบริการ (18 ราย ร้อยละ 13.64) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ (4 ราย ร้อยละ 3.03)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1.ด้านเวลา					
1.1 ระบบสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	52 / 39.39	58 / 43.95	14 / 10.60	2 / 1.51	6 / 4.55
1.2 ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบช่องทางที่ติดต่อผ่านสำนักงาน	48 / 36.37	60 / 45.45	16 / 12.12	2 / 1.51	6 / 4.55
2.ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ					
2.1 ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน	58 / 43.95	56 / 42.42	10 / 7.57	2 / 1.51	6 / 4.55
2.2 ระบบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน	58 / 43.95	46 / 34.84	16 / 12.12	0	12 / 9.09
2.3 ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน	60 / 45.45	48 / 36.37	8 / 6.06	6 / 4.55	10 / 7.57
2.4 กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว	58 / 43.95	44 / 33.33	12 / 9.09	10 / 7.57	8 / 6.06
3. ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	62 / 46.97	42 / 31.82	14 / 10.60	6 / 4.55	8 / 6.06