



บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดี
(ร้อยตรีจัทรา ยอดมณี)
เลขรับ 2629 /ร. 04
วันที่ 7 เม.ย. 2565

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๑

ที่ พณ ๐๔๑๐/๕๕๘ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน อธิบดี

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๒๗๘ ฉบับ และจากระบบออนไลน์ของกรมฯ (ระบบขนย้ายสินค้าควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการด้านซั้งตวงวัดออนไลน์ ระบบขออนุญาตประกอบการค้าข้าว) จำนวน ๕๖ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๓๔ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑.๑ รับบริการ ณ สำนักงาน

ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐๒

- การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๒.๓๐ พอใจปานกลางร้อยละ ๒๕.๙๐

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๑.๔๔ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๖.๔๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๘๔

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๐.๐๐ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๘.๒๐

- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๒.๕๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๔.๙๖

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐๙

- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๒.๑๕ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๕.๖๕

- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๓.๙๕ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๓.๕๓

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ/ขอขอบคุณ

(ร้อยตรีจัทรา ยอดมณี)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการค้าภายใน
- 7 เม.ย. 2565

เรื่องรับกลับ - ๘ เม.ย. ๒๕๖๕

- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๔.๖๗ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๑.๗๒
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๕.๔๐ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๑.๓๒
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๑๑
- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๓.๙๕ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๔.๒๕
- จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๘.๙๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๙.๒๘
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๙.๖๔ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๘.๕๖
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๒.๕๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๔๕.๓๒
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๕๒.๕๒ พอใจปานกลางร้อยละ ๓๙.๕๗ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๐๙

๑.๒ รับบริการระบบออนไลน์

- ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๘๖
- ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๒๘.๕๗ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๖.๐๗
- ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบที่ติดต่อผ่านสำนักงาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๒๖.๗๙ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๔.๒๙
- ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕๕
- ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๒๖.๗๙ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๑.๗๙
- ระบบให้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๒๕ พอใจปานกลางร้อยละ ๕๕.๓๖
- ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๒๓.๒๑ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๒.๕๐
- กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๒๓.๒๑ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๒.๕๐
- ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๒๕ พอใจปานกลางร้อยละ ๖๖.๐๗ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๗

๒. ปัญหา/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่

ปัญหา

- บ้ายบอกทางไปยังหน่วยงานที่จะติดต่อไม่ชัดเจน มีน้อย ทำให้หาหน่วยงานไม่พบ
- พื้นที่สำนักงานค่อนข้างน้อย ไม่เป็นสัดส่วน หากมีการเข้ามาใช้บริการของ

ประชาชนจำนวนมาก

- สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เพียงพอโดยเฉพาะที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีจำนวนบุคลากรผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการให้บริการ รวมถึงจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถรับโทรศัพท์และตอบคำถามแก่ผู้ประกอบการ

- ควรจัดหาสำนักงานแห่งใหม่ที่มีเนื้อที่กว้างขวางพอสมควรกับการใช้ประโยชน์บริการต่อประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป



(นางมณีนุชสลิล ประเสริฐสุด)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565

| | | | | | |
|---|--|-------------|----------|---------------------|------------|
| จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด | 56 ฉบับ | | | | |
| กระบวนการ | ทุกกระบวนการ | | | | |
| ประเภทการเข้ารับบริการ | รับบริการผ่านระบบออนไลน์ | | | | |
| เพศ | ชาย (38 ราย ร้อยละ 67.86) หญิง (17 ราย ร้อยละ 30.36) | | | | |
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (6 ราย ร้อยละ 10.71) 31- 40 ปี (25 ราย) ร้อยละ 44.64) 41 - 50 ปี (21 ราย ร้อยละ 37.50) 50 ปีขึ้นไป (4 ราย ร้อยละ 7.41) | | | | |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | ประถมศึกษา (1 ราย ร้อยละ 1.79) มัธยมศึกษา (9 ราย ร้อยละ 16.07) ปริญญาตรี (32 ราย ร้อยละ 57.14) สูงกว่าปริญญาตรี (14 ราย ร้อยละ 25.00) | | | | |
| สถานภาพของผู้มารับบริการ | เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (3 ราย ร้อยละ 5.36) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (36 ราย ร้อยละ 64.29) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (17 ราย ร้อยละ 30.36) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0) | | | | |
| ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ระดับความไม่พึงพอใจ | |
| | พอใจมาก | พอใจปานกลาง | พอใจน้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| 1.ด้านเวลา | | | | | |
| 1.1 ระบบสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 16/28.57 | 37/66.07 | 2/3.57 | 0 | 1/1.79 |
| 1.2 ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบช่องทางที่ติดต่อผ่านสำนักงาน | 15/26.79 | 36/64.29 | 4/7.14 | 0 | 1/1.79 |
| 2.ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ | | | | | |
| 2.1 ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน | 15/26.79 | 29/51.79 | 12/21.43 | 0 | 0 |
| 2.2 ระบบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน | 14/25.00 | 31/55.36 | 11/19.64 | 0 | 0 |
| 2.3 ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน | 13/23.21 | 35/62.50 | 8/14.29 | 0 | 0 |
| 2.4 กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว | 13/23.21 | 35/62.50 | 6/10.71 | 0 | 1/1.79 |
| 3. ภาพรวม | | | | | |
| ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด | 14/25.00 | 37/66.07 | 3/5.36 | 0 | 1/1.79 |

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565

| | | | | | |
|---|---|-------------|----------|---------------------|------------|
| จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด | 278 ฉบับ | | | | |
| กระบวนการ | ทุกกระบวนการ | | | | |
| ประเภทการเข้ารับบริการ | รับบริการ ณ สำนักงาน | | | | |
| เพศ | ชาย (94 ราย ร้อยละ 33.79) หญิง (184 ราย ร้อยละ 66.21) | | | | |
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (52 ราย ร้อยละ 18.70) 31- 40 ปี (105 ราย) ร้อยละ 37.77 41 - 50 ปี (105 ราย ร้อยละ 37.77) 50 ปีขึ้นไป (16 ราย ร้อยละ 5.76) | | | | |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | ประถมศึกษา (6 ราย ร้อยละ 2.16) มัธยมศึกษา (115 ราย ร้อยละ 41.36) ปริญญาตรี (140 ราย ร้อยละ 50.36) สูงกว่าปริญญาตรี (17 ราย ร้อยละ 6.12) | | | | |
| สถานภาพของผู้มารับบริการ | เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (17 ราย ร้อยละ 6.12) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (174 ราย ร้อยละ 62.58) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (70 ราย ร้อยละ 25.18) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (17 ราย ร้อยละ 6.12) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0) | | | | |
| ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ระดับความไม่พึงพอใจ | |
| | พอใจมาก | พอใจปานกลาง | พอใจน้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| 1. ด้านเวลา | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 201 / 72.30 | 72 / 25.90 | 2 / 0.72 | 1 / 0.36 | 2 / 0.72 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 143 / 51.44 | 129 / 46.40 | 4 / 1.43 | 0 | 2 / 0.72 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 139 / 50.00 | 134 / 48.20 | 3 / 1.08 | 0 | 2 / 0.72 |
| 2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน | 146 / 52.52 | 125 / 44.96 | 5 / 1.80 | 0 | 2 / 0.72 |

| | | | | | |
|--|-------------|-------------|----------|----------|----------|
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| 3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 145 / 52.15 | 127 / 45.65 | 4 / 1.43 | 0 | 2 / 0.72 |
| 3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | 150 / 53.95 | 121 / 43.53 | 5 / 1.80 | 0 | 2 / 0.72 |
| 3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 152 / 54.67 | 116 / 41.72 | 6 / 2.16 | 2 / 0.72 | 2 / 0.72 |
| 3.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 154 / 55.40 | 115 / 41.32 | 5 / 1.80 | 2 / 0.72 | 2 / 0.72 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ | 150 / 53.95 | 123 / 44.25 | 3 / 1.08 | 0 | 2 / 0.72 |
| 4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 136 / 48.92 | 137 / 49.28 | 3 / 1.08 | 0 | 2 / 0.72 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 138 / 49.64 | 135 / 48.56 | 3 / 1.08 | 0 | 2 / 0.72 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 146 / 52.52 | 126 / 45.32 | 3 / 1.08 | 1 / 0.36 | 2 / 0.72 |
| 5. ภาพรวม | | | | | |
| ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด | 163 / 58.63 | 110 / 39.57 | 3 / 1.08 | 0 | 2 / 0.72 |