



บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดี (นายกรณิจ โนนจ้อย) เลขรับ 1922 เวลา 13.05 วันที่ 26 เม.ย. 2566

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โทร. ๕๖๒๑

ที่ พณ ๐๔๑๐/๒๒๘ วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน อธิบดี.

ตามที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน ในภาพรวม ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกรมการค้าภายใน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) โดยรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๒๘๗ ฉบับ และจากระบบออนไลน์ของกรมฯ (ระบบขนย้ายสินค้าควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการด้านซิงตวงวัดออนไลน์ ระบบขออนุญาตประกอบการค้าข้าว ระบบบริการออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการ คลังสินค้า ไฮโล และห้องเย็น ระบบสมัครสมาชิกร้านธงฟ้า) จำนวน ๑๑๖ ฉบับ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๓ ฉบับ ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑.๑ รับบริการ ณ สำนักงาน

ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๙๔

- การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๓.๔๑ พอใจร้อยละ ๒๙.๒๗

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๖.๒๐ พอใจร้อยละ ๒๓.๐๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๙๘

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๕๗.๘๔ พอใจร้อยละ ๓๒.๗๕

- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๔.๑๑ พอใจร้อยละ ๒๙.๒๗

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๒๕

- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๓.๔๑ พอใจร้อยละ ๓๑.๓๖

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายกรณิจ โนนจ้อย)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการค้าภายใน
๒๖ เม.ย. ๒๕๖๖

ปล.

26 เม.ย. 2566

เรื่องรับกลับ 26 เม.ย. 2566
14.54

- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๐๘ พอใจ ร้อยละ ๒๓.๖๙

- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๙๙ พอใจ ร้อยละ ๒๕.๐๙

- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๒๐ พอใจ ร้อยละ ๒๗.๑๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๙๙

- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๔๔ พอใจ ร้อยละ ๓๕.๕๗

- จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๗๒ พอใจ ร้อยละ ๓๕.๕๗

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๕๗ พอใจ ร้อยละ ๔๐.๔๒

- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๙.๙๓ พอใจ ร้อยละ ๓๒.๗๕

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๘๑ พอใจ ร้อยละ ๒๗.๑๙ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๐๐

๑.๒ รับบริการระบบออนไลน์

ด้านเวลา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๗๙

- ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๙๐ พอใจ ร้อยละ ๓๑.๐๓

- ระบบสามารถลดระยะเวลาการให้บริการแบบที่ติดต่อผ่านสำนักงาน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๓๔ พอใจ ร้อยละ ๒๙.๓๑

ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๙๓

- ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๔๕ พอใจ ร้อยละ ๓๒.๗๕

- ระบบให้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๙๐ พอใจ ร้อยละ ๓๒.๗๕

- ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๑๗ พอใจ ร้อยละ ๓๔.๔๘

- กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๓๔ พอใจ ร้อยละ ๒๕.๘๖

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๙๐ พอใจ ร้อยละ ๓๒.๗๕ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๖๕

๒. ปัญหา/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่

ปัญหา

- ระยะเวลาการอนุมัติเอกสารคำขอย้าย ในระบบระบบขนย้ายสินค้าควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ ล่าช้าไปบ้าง ซึ่งทางบริษัทฯ ต้องทำส่งไปให้บริษัทขนย้าย เพื่อทำการขนย้ายในวันถัดไป ไม่สามารถดำเนินการขนย้ายในวันนั้นได้
- เจ้าหน้าที่ยังขาดความชำนาญในการใช้ระบบบริการด้านชั่งตวงวัดออนไลน์ จึงไม่สามารถตอบคำถามประชาชนได้โดยละเอียด
- สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เพียงพอโดยเฉพาะที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

- การอนุมัติเอกสารใบคำขอย้าย ในระบบใบขนย้ายจะรวดเร็วขึ้น หรือถ้าสามารถปรับระบบให้ยืนยันได้อัตโนมัติ เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการ
- ควรมีการตอบกลับทางอีเมลล์ หากเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารแล้ว หรือแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ผ่านอีเมลล์ ซึ่งจะสะดวกในการติดตามผลการดำเนินการ
- ควรมีจำนวนบุคลากรผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการให้บริการ รวมถึงจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถรับโทรศัพท์และตอบคำถามแก่ผู้ประกอบการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป



(นายปรีย สรรค์นิกร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2566

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	287 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการ ณ สำนักงาน				
เพศ	ชาย (155 ราย ร้อยละ 54.01) หญิง (132 ราย ร้อยละ 45.99)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (50 ราย ร้อยละ 17.42) 31- 40 ปี (92 ราย) ร้อยละ 32.06) 41 - 50 ปี (99 ราย ร้อยละ 34.49) 50 ปีขึ้นไป (46 ราย ร้อยละ 16.03)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (98 ราย ร้อยละ 34.15) ปริญญาตรี (169 ราย ร้อยละ 58.88) สูงกว่าปริญญาตรี (20 ราย ร้อยละ 6.97)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (8 ราย ร้อยละ 2.79) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน (193 ราย ร้อยละ 67.25) ประชาชนผู้รับบริการ (80 ราย ร้อยละ 27.87) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ (6 ราย ร้อยละ 2.09)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	182 / 63.41	84 / 29.27	15 / 5.23	4 / 1.39	2 / 0.70
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	190 / 66.20	66 / 23.00	25 / 8.71	4 / 1.39	2 / 0.70
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	166 / 57.84	94 / 32.75	21 / 7.32	4 / 1.39	2 / 0.70
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	184 / 64.11	84 / 29.27	13 / 4.53	4 / 1.39	2 / 0.70

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	182 / 63.41	90 / 31.36	13 / 4.53	0	2 / 0.70
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	204 / 71.08	68 / 23.69	11 / 3.83	2 / 0.70	2 / 0.70
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	198 / 68.99	72 / 25.09	11 / 3.83	4 / 1.39	2 / 0.70
3.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	190 / 66.20	78 / 27.17	15 / 5.23	2 / 0.70	2 / 0.70
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	162 / 56.44	102 / 35.57	17 / 5.91	6 / 2.08	0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	160 / 55.72	102 / 35.57	21 / 7.32	4 / 1.39	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	148 / 51.57	116 / 40.42	13 / 4.53	10 / 3.48	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	172 / 59.93	94 / 32.75	15 / 5.23	6 / 2.09	0
5. ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	186 / 64.81	78 / 27.19	17 / 5.91	4 / 1.39	2 / 0.70

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2566

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	116 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
ประเภทการเข้ารับบริการ	รับบริการผ่านระบบออนไลน์				
เพศ	ชาย (48 ราย ร้อยละ 41.38) หญิง (68 ราย ร้อยละ 58.62)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (16 ราย ร้อยละ 13.79) 31- 40 ปี (38 ราย ร้อยละ 32.76) 41 - 50 ปี (26 ราย ร้อยละ 22.41) 50 ปีขึ้นไป (36 ราย ร้อยละ 31.04)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (0 ราย ร้อยละ 0) มัธยมศึกษา (28 ราย ร้อยละ 24.14) ปริญญาตรี (78 ราย ร้อยละ 67.24) สูงกว่าปริญญาตรี (10 ราย ร้อยละ 8.62)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (0 ราย ร้อยละ 0) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน (88 ราย ร้อยละ 75.86) ประชาชนผู้มารับบริการ (24 ราย ร้อยละ 20.69) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ (4 ราย ร้อยละ 3.45)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1.ด้านเวลา					
1.1 ระบบสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	66 / 56.90	36 / 31.03	12 / 10.34	0	2 / 1.73
1.2 ระบบสามารถลดระยะเวลาการให้บริการแบบช่องทางที่ติดต่อผ่านสำนักงาน	70 / 60.34	34 / 29.31	10 / 8.62	0	2 / 1.73
2.ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ					
2.1 ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน	62 / 53.45	38 / 32.75	10 / 8.62	2 / 1.73	4 / 3.45
2.2 ระบบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน	66 / 56.90	38 / 32.75	4 / 3.45	4 / 3.45	4 / 3.45
2.3 ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน	64 / 55.17	40 / 34.48	8 / 6.90	0	4 / 3.45
2.4 กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว	70 / 60.34	30 / 25.86	10 / 8.62	4 / 3.45	2 / 1.73
3. ภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	66 / 56.90	38 / 32.75	8 / 6.90	2 / 1.73	2 / 1.73