



# 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 / พลตรี  
วิไลพร อภิบาล / ร.อ.

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

ป.ล.

- 9 พ.ย. 2566

เรื่องรับกลับ... - 9 พ.ย. 2566

10.01

- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๖.๑๐ พอใจร้อยละ ๒๓.๙๐

- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๗.๙๙ พอใจร้อยละ ๒๑.๓๘

- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๗๒.๓๒ พอใจร้อยละ ๒๗.๐๕

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๒๗

- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๖.๖๗ พอใจร้อยละ ๓๑.๔๔

- จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๓.๕๒ พอใจร้อยละ ๓๔.๕๙

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๑.๐๑ พอใจร้อยละ ๓๖.๔๘

- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๖๖.๖๗ พอใจร้อยละ ๓๒.๗๐

**ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๖๙.๑๘ พอใจร้อยละ ๒๗.๖๗ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๕

## ๑.๒ รับบริการระบบออนไลน์

**ด้านเวลา** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๕๘

- ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๙.๓๙ พอใจร้อยละ ๔๓.๙๕

- ระบบสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการแบบที่ติดต่อผ่านสำนักงาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๓๖.๓๗ พอใจร้อยละ ๔๕.๔๕

**ด้านความสะดวกของระบบการให้บริการ** โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๗

- ระบบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ง่ายไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๓.๙๕ พอใจร้อยละ ๔๒.๔๒

- ระบบให้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๓.๙๕ พอใจร้อยละ ๓๔.๘๔

- ระบบมีคำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการใช้ระบบที่ชัดเจน ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๕.๔๕ พอใจร้อยละ ๓๖.๓๗

- กรณีมีปัญหาสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพอใจมากร้อยละ ๔๓.๙๕ พอใจร้อยละ ๓๓.๓๓

**ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๔๖.๙๗ พอใจร้อยละ ๓๑.๘๒ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๘.๗๙

## 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 )<br>หญิง ( 160 ราย ร้อยละ 50.31 )   |             |             |                     |         |
| อายุ  | ต่ำกว่า 20 ปี ( 0 ราย ร้อยละ 0 )<br>21 - 40 ปี ( 68 ราย ร้อยละ 21.38 )<br>31- 40 ปี ( 104 ราย) ร้อยละ 32.71 )<br>41 - 50 ปี ( 96 ราย ร้อยละ 30.19)<br>50 ปีขึ้นไป ( 50 ราย ร้อยละ 15.72 )         |             |             |                     |         |
| ระดับการศึกษาสูงสุด   | ประถมศึกษา ( 0 ราย ร้อยละ 0 )<br>มัธยมศึกษา ( 120 ราย ร้อยละ 37.74 )<br>ปริญญาตรี ( 168 ราย ร้อยละ 52.83 )<br>สูงกว่าปริญญาตรี ( 30 ราย ร้อยละ 9.43 )   |             |             |                     |         |
| สถานภาพของผู้มารับบริการ  | เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ( 10 ราย ร้อยละ 3.14 )<br>ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ( 214 ราย ร้อยละ 67.30)<br>ประชาชนผู้รับบริการ ( 82 ราย ร้อยละ 25.79)<br>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       |

|   |             |             |          |          |   |
|---|-------------|-------------|----------|----------|---|
| <b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>   |             |             |          |          |   |
| 3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ  | 236 / 74.21 | 82 / 25.79  | 0        | 0        | 0 |
| 3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม<br>ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น            | 242 / 76.10 | 76 / 23.90  | 0        | 0        | 0 |
| 3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน, ไม่<br>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 |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |             |             |          |          |   |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด<br>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<br>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 |
| <b>5. ภาพรวม</b>  |             |             |          |          |   |
| ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน<br>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 )<br>หญิง ( 76 ราย ร้อยละ 57.58 )  |            |             |                     |           |
| อายุ  | ต่ำกว่า 20 ปี ( 0 ราย ร้อยละ 0 )<br>20 - 40 ปี ( 16 ราย ร้อยละ 12.12 )<br>31- 40 ปี ( 26 ราย ร้อยละ 19.70 )<br>41 - 50 ปี ( 52 ราย ร้อยละ 39.39 )<br>50 ปีขึ้นไป ( 38 ราย ร้อยละ 28.79 )       |            |             |                     |           |
| ระดับการศึกษาสูงสุด   | ประถมศึกษา ( 0 ราย ร้อยละ 0 )<br>มัธยมศึกษา ( 26 ราย ร้อยละ 19.69 )<br>ปริญญาตรี ( 100 ราย ร้อยละ 75.76 )<br>สูงกว่าปริญญาตรี ( 6 ราย ร้อยละ 4.55 )  |            |             |                     |           |
| สถานภาพของผู้มารับบริการ  | เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ( 0 ราย ร้อยละ 0 )<br>ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ( 110 ราย ร้อยละ 83.33 )<br>ประชาชนผู้รับบริการ ( 18 ราย ร้อยละ 13.64 )<br>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  |