

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