

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2563 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	861 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการ				
หน่วยงาน	รวมทุกหน่วยงาน				
เพศ	ชาย (456 ราย ร้อยละ 52.96) หญิง (405 ราย ร้อยละ 47.04)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (2 ราย ร้อยละ 0.23) 20 - 40 ปี (428 ราย ร้อยละ 49.71) 41 - 60 ปี (403 ราย ร้อยละ 46.81) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (28 ราย ร้อยละ 3.25)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (50 ราย ร้อยละ 5.81) มัธยมศึกษา (215 ราย ร้อยละ 24.97) ปริญญาตรี (567 ราย ร้อยละ 65.85) สูงกว่าปริญญาตรี (29 ราย ร้อยละ 3.37)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (49 ราย ร้อยละ 5.69) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (599 ราย ร้อยละ 69.57) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (181 ราย ร้อยละ 21.02) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (10 ราย ร้อยละ 1.16) อื่นๆ/โปรตระกูล ร้อยละ (22 ราย ร้อยละ 2.56) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเมินการให้บริการของกรมการค้าภายใน		ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ
		รวม/ร้อยละ	พอใจ/ร้อยละ	ไม่พอใจ/ร้อยละ	ไม่ตอบ/ร้อยละ
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	670 / 77.82	188 / 21.84	3 / 0.35	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	563 / 65.39	294 / 34.15	4 / 0.46	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	534 / 62.02	315 / 36.59	12 / 1.39	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	597 / 69.34	254 / 29.5	10 / 1.16	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	619 / 71.89	230 / 26.71	12 / 1.39	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	634 / 73.64	224 / 26.02	3 / 0.35	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	590 / 68.52	270 / 31.36	1 / 0.12	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	627 / 72.82	230 / 26.71	4 / 0.46	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	668 / 77.58	186 / 21.6	7 / 0.81	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	637 / 73.98	220 / 25.55	4 / 0.46	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	566 / 65.74	282 / 32.75	13 / 1.51	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	552 / 64.11	299 / 34.73	10 / 1.16	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	570 / 66.2	281 / 32.64	10 / 1.16	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	593 / 68.87	263 / 30.55	5 / 0.58	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	640 / 74.33	216 / 25.09	5 / 0.58	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2563 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	341 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการ				
หน่วยงาน	ส่วนกลาง (กองต่างๆ ในกรมการค้าภายใน)				
เพศ	ชาย (183 ราย ร้อยละ 53.67) หญิง (158 ราย ร้อยละ 46.33)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (1 ราย ร้อยละ 0.29) 20 - 40 ปี (172 ราย ร้อยละ 50.44) 41 - 60 ปี (153 ราย ร้อยละ 44.87) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (15 ราย ร้อยละ 4.4)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (32 ราย ร้อยละ 9.38) มัธยมศึกษา (126 ราย ร้อยละ 36.95) ปริญญาตรี (159 ราย ร้อยละ 46.63) สูงกว่าปริญญาตรี (24 ราย ร้อยละ 7.04)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (6 ราย ร้อยละ 1.76) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (205 ราย ร้อยละ 60.12) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (102 ราย ร้อยละ 29.91) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (6 ราย ร้อยละ 1.76) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (22 ราย ร้อยละ 6.45) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความจำเป็นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความจำเป็นต่อการให้บริการ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่มีความจำเป็น
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	230 / 67.45	109 / 31.96	2 / 0.59	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	229 / 67.16	109 / 31.96	3 / 0.88	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	200 / 58.65	132 / 38.71	9 / 2.64	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	233 / 68.33	99 / 29.03	9 / 2.64	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	253 / 74.19	79 / 23.17	9 / 2.64	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	238 / 69.79	102 / 29.91	1 / 0.29	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	251 / 73.61	90 / 26.39	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	254 / 74.49	86 / 25.22	1 / 0.29	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	268 / 78.59	69 / 20.23	4 / 1.17	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	260 / 76.25	79 / 23.17	2 / 0.59	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	233 / 68.33	103 / 30.21	5 / 1.47	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	235 / 68.91	102 / 29.91	4 / 1.17	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	223 / 65.4	113 / 33.14	5 / 1.47	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	247 / 72.43	94 / 27.57	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	256 / 75.07	85 / 24.93	0 / 0	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2563 ถึงวันที่ 31 มี.ค. 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	520 ฉบับ				
กระบวนการงาน	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนภูมิภาค (ชว.สาขา/ศูนย์)				
เพศ	ชาย (273 ราย ร้อยละ 52.5) หญิง (247 ราย ร้อยละ 47.5)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (1 ราย ร้อยละ 0.19) 20 - 40 ปี (256 ราย ร้อยละ 49.23) 41 - 60 ปี (250 ราย ร้อยละ 48.08) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (13 ราย ร้อยละ 2.5)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (18 ราย ร้อยละ 3.46) มัธยมศึกษา (89 ราย ร้อยละ 17.12) ปริญญาตรี (408 ราย ร้อยละ 78.46) สูงกว่าปริญญาตรี (5 ราย ร้อยละ 0.96)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (43 ราย ร้อยละ 8.27) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (394 ราย ร้อยละ 75.77) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (79 ราย ร้อยละ 15.19) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (4 ราย ร้อยละ 0.77) อื่นๆไปรษณีย์ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0)				
ประชาชนที่แสดงความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความเชื่อมั่น	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	440 / 84.62	79 / 15.19	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	334 / 64.23	185 / 35.58	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	334 / 64.23	183 / 35.19	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	364 / 70	155 / 29.81	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	366 / 70.38	151 / 29.04	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	396 / 76.15	122 / 23.46	2 / 0.38	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	339 / 65.19	180 / 34.62	1 / 0.19	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	373 / 71.73	144 / 27.69	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	400 / 76.92	117 / 22.5	3 / 0.58	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	377 / 72.5	141 / 27.12	2 / 0.38	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	333 / 64.04	179 / 34.42	8 / 1.54	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	317 / 60.96	197 / 37.88	6 / 1.15	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	347 / 66.73	168 / 32.31	5 / 0.96	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	346 / 66.54	169 / 32.5	5 / 0.96	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	384 / 73.85	131 / 25.19	5 / 0.96	0 / 0	0 / 0



แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของกรมการศาสนาภายใน

คำนิยามของกรมการศาสนาภายใน : เป็นธรรม โปร่งใส ใส่ใจบริการ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ อุทิศเพื่อส่วนรวม

หน่วยงานที่มาติดต่อ สำนัก/กอง/ศูนย์.....วันที่.....

เรื่องที่มาติดต่อ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.
- ☐ ๓)ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

/๓. ด้านบุคลากร...

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา/อุปสรรค ๑.

๒.

๓.

ข้อเสนอแนะ ๑.

๒.

๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ๕๖๓ ถนนพหลโยธิน ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

สายด่วน ๑๕๖๙ www.dit.go.th