

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	79 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนกลาง (กองต่างๆ ในกรมการค้าภายใน)				
เพศ	ชาย (34 ราย ร้อยละ 43.04) หญิง (45 ราย ร้อยละ 56.96)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (50 ราย ร้อยละ 63.29) 41 - 60 ปี (27 ราย ร้อยละ 34.18) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (2 ราย ร้อยละ 2.53)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (3 ราย ร้อยละ 3.8) มัธยมศึกษา (24 ราย ร้อยละ 30.38) ปริญญาตรี (37 ราย ร้อยละ 46.84) สูงกว่าปริญญาตรี (15 ราย ร้อยละ 18.99)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (5 ราย ร้อยละ 6.33) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (52 ราย ร้อยละ 65.82) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (20 ราย ร้อยละ 25.32) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (2 ราย ร้อยละ 2.53) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (0 ราย ร้อยละ 0)				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	36 / 45.57	43 / 54.43	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	41 / 51.9	38 / 48.1	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	36 / 45.57	43 / 54.43	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	35 / 44.3	44 / 55.7	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	42 / 53.16	37 / 46.84	0 / 0	0 / 0	0 / 0

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	39 / 49.37	40 / 50.63	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	47 / 59.49	32 / 40.51	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	48 / 60.76	31 / 39.24	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	57 / 72.15	22 / 27.85	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50 / 63.29	29 / 36.71	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	42 / 53.16	37 / 46.84	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	43 / 54.43	36 / 45.57	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	39 / 49.37	40 / 50.63	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	44 / 55.7	35 / 44.3	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	44 / 55.7	35 / 44.3	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	478 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	ส่วนภูมิภาค (ชว.ศูนย์/สาขา)				
เพศ	ชาย (249 ราย ร้อยละ 52.09) หญิง (229 ราย ร้อยละ 47.91)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (219 ราย ร้อยละ 45.82) 41 - 60 ปี (236 ราย ร้อยละ 49.37) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (23 ราย ร้อยละ 4.81)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (6 ราย ร้อยละ 1.26) มัธยมศึกษา (153 ราย ร้อยละ 32.01) ปริญญาตรี (308 ราย ร้อยละ 64.44) สูงกว่าปริญญาตรี (11 ราย ร้อยละ 2.3)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (23 ราย ร้อยละ 4.81) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (343 ราย ร้อยละ 71.76) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (104 ราย ร้อยละ 21.76) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (4 ราย ร้อยละ 0.84) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (4 ราย ร้อยละ 0.84) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	427 / 89.33	51 / 10.67	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	388 / 81.17	90 / 18.83	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	381 / 79.71	93 / 19.46	4 / 0.84	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	396 / 82.85	78 / 16.32	4 / 0.84	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	401 / 83.89	77 / 16.11	0 / 0	0 / 0	0 / 0

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	413 / 86.4	65 / 13.6	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	406 / 84.94	72 / 15.06	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	411 / 85.98	67 / 14.02	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	417 / 87.24	61 / 12.76	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	420 / 87.87	58 / 12.13	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	378 / 79.08	96 / 20.08	4 / 0.84	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	388 / 81.17	86 / 17.99	4 / 0.84	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	394 / 82.43	79 / 16.53	5 / 1.05	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	389 / 81.38	89 / 18.62	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	415 / 86.82	63 / 13.18	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	557 ฉบับ				
กระบวนการ	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	รวมทุกหน่วยงาน				
เพศ	ชาย (283 ราย ร้อยละ 50.81) หญิง (274 ราย ร้อยละ 49.19)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (0 ราย ร้อยละ 0) 20 - 40 ปี (269 ราย ร้อยละ 48.29) 41 - 60 ปี (263 ราย ร้อยละ 47.22) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (25 ราย ร้อยละ 4.49)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (9 ราย ร้อยละ 1.62) มัธยมศึกษา (177 ราย ร้อยละ 31.78) ปริญญาตรี (345 ราย ร้อยละ 61.94) สูงกว่าปริญญาตรี (26 ราย ร้อยละ 4.67)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (28 ราย ร้อยละ 5.03) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (395 ราย ร้อยละ 70.92) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (124 ราย ร้อยละ 22.26) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (6 ราย ร้อยละ 1.08) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (4 ราย ร้อยละ 0.72) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	463 / 83.12	94 / 16.88	0 / 0	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	429 / 77.02	128 / 22.98	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	417 / 74.87	136 / 24.42	4 / 0.72	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	431 / 77.38	122 / 21.9	4 / 0.72	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	443 / 79.53	114 / 20.47	0 / 0	0 / 0	0 / 0

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	452 / 81.15	105 / 18.85	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	453 / 81.33	104 / 18.67	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	459 / 82.41	98 / 17.59	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	474 / 85.1	83 / 14.9	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	470 / 84.38	87 / 15.62	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	420 / 75.4	133 / 23.88	4 / 0.72	0 / 0	0 / 0	0 / 0
2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	431 / 77.38	122 / 21.9	4 / 0.72	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	433 / 77.74	119 / 21.36	5 / 0.9	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	433 / 77.74	124 / 22.26	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับใด	459 / 82.41	98 / 17.59	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0