

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าภายใน

ระหว่างวันที่ : 1 ต.ค. 2561 ถึงวันที่ : 31 มี.ค. 2562

จำนวนแบบฟอร์มทั้งหมด	804 ฉบับ				
กระบวนการงาน	ทุกกระบวนการงาน				
หน่วยงาน	รวมทุกหน่วยงาน				
เพศ	ชาย (479 ราย ร้อยละ 59.58) หญิง (320 ราย ร้อยละ 39.8)				
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี (9 ราย ร้อยละ 1.12) 20 – 40 ปี (401 ราย ร้อยละ 49.88) 41 – 60 ปี (366 ราย ร้อยละ 45.52) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (26 ราย ร้อยละ 3.23)				
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา (15 ราย ร้อยละ 1.87) มัธยมศึกษา (308 ราย ร้อยละ 38.31) ปริญญาตรี (449 ราย ร้อยละ 55.85) สูงกว่าปริญญาตรี (30 ราย ร้อยละ 3.73)				
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร (36 ราย ร้อยละ 4.48) ผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน ร้อยละ (651 ราย ร้อยละ 80.97) ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ (85 ราย ร้อยละ 10.57) ข้าราชการ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ (26 ราย ร้อยละ 3.23) อื่นๆโปรดระบุ ร้อยละ (4 ราย ร้อยละ 0.5) รายการอาชีพอื่นๆ				
ประเด็นหลักความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	579 / 72.01	222 / 27.61	3 / 0.37	0 / 0	0 / 0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	389 / 48.38	394 / 49	21 / 2.61	0 / 0	0 / 0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	408 / 50.75	359 / 44.65	37 / 4.6	0 / 0	0 / 0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	480 / 59.7	290 / 36.07	34 / 4.23	0 / 0	0 / 0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	437 / 54.35	347 / 43.16	20 / 2.49	0 / 0	0 / 0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	453 / 56.34	347 / 43.16	4 / 0.5	0 / 0	0 / 0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	442 / 54.98	355 / 44.15	7 / 0.87	0 / 0	0 / 0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	522 / 64.93	272 / 33.83	10 / 1.24	0 / 0	0 / 0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	487 / 60.57	289 / 35.95	28 / 3.48	0 / 0	0 / 0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	461 / 57.34	318 / 39.55	25 / 3.11	0 / 0	0 / 0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	434 / 53.98	305 / 37.94	65 / 8.08	0 / 0	0 / 0
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	423 / 52.61	352 / 43.78	29 / 3.61	0 / 0	0 / 0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	458 / 56.97	323 / 40.17	22 / 2.74	0 / 0	1 / 0.12
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	502 / 62.44	293 / 36.44	9 / 1.12	0 / 0	0 / 0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	489 / 60.82	303 / 37.69	12 / 1.49	0 / 0	0 / 0