



สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

รวมทุกกลุ่มงาน

รวมทั้งประเทศ

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562

1. ผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด 37501 ราย

2. ประชาชนมารับบริการที่กลุ่มงาน

- (1) กลุ่ม บก. ร้อยละ 1.48 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ จดทะเบียนธุรกิจ จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
(2) กลุ่ม ยพ. ร้อยละ 7.45 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ จดทะเบียนธุรกิจ จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
(3) กลุ่ม กศ. ร้อยละ 10.95 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ ขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม จดทะเบียนธุรกิจ
(4) กลุ่ม สธ. ร้อยละ 7.65 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จดทะเบียนธุรกิจ
(5) กลุ่ม ทอ. ร้อยละ 72.48 เช่น จดทะเบียนธุรกิจ หนังสือสำคัญส่งออก-นำเข้าสินค้า/ขอมัติบัตรประจำตัวผู้นำเข้าส่งออกสินค้า จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

3. อาชีพของผู้มาติดต่อราชการ

- (1) ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 60.63 (2) เกษตรกรรม ร้อยละ 3.67 (3) หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 4.96
(4) หน่วยงานภาคเอกชน (หอการค้า/สภาอุตสาหกรรม ฯลฯ) ร้อยละ 16.56 (5) ภาคการศึกษา (ครู/อาจารย์/นักศึกษา/นักเรียน) ร้อยละ 2.56 (6) อื่นๆ ร้อยละ 11.62

4. ช่วงอายุ

- (1) ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 24.46 (2) 31 – 50 ปี ร้อยละ 60.53 (3) 51 – 60 ปี ร้อยละ 12.69 (4) 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.31

5. สारวความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ	94
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เช่น ขั้นตอน/ระยะเวลาในการให้บริการ ค่าธรรมเนียม เอกสาร หลักฐานที่ต้องใช้	94
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้	94
1.3 การให้บริการมีความรวดเร็ว และสะดวก	94
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94
2.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	94
2.2 มีความรู้ความกระตือรือร้น และมีจิตใจในการบริการที่ดี (Service Mind) และการแต่งกายเหมาะสม	94
2.3 ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ	95
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	93
3.1 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	93
3.2 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น คอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์)	92
3.3 ความสะอาดของสถานที่	93
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	94
4.1 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	94
4.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อยู่ในระดับใด **	94
5. ด้านความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ในแต่ละด้าน	95
5.1 จดทะเบียนธุรกิจ (เช่น บริษัท/ห้างหุ้นส่วน/นิติบุคคล/ ฯลฯ)	95
5.2 จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (เช่น เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ฯลฯ)	94
5.3 จดทะเบียนค้าข้าว	95
5.4 ขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม	96
5.5 หนังสือสำคัญส่งออก-นำเข้าสินค้า/ขอมัติบัตรประจำตัวผู้นำเข้าส่งออกสินค้า	95
5.6 ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ	94

สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

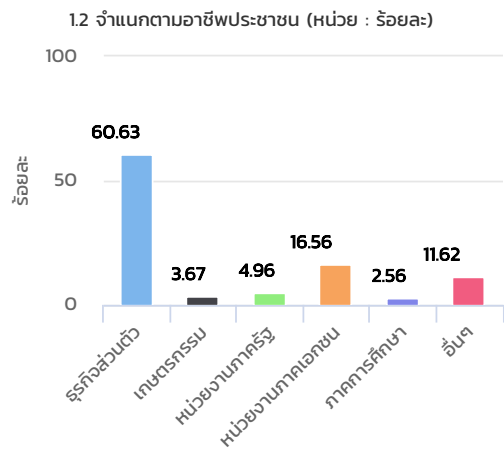
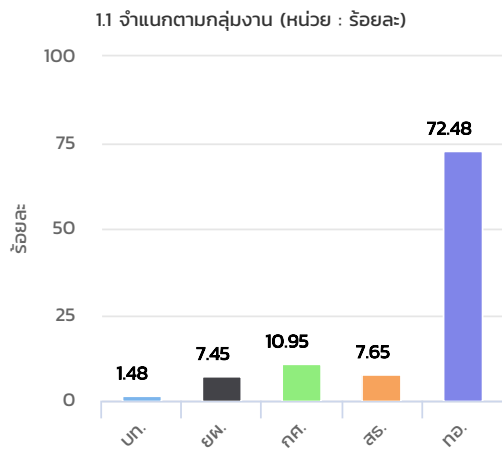
รวมทุกกลุ่มงาน

รวมทั้งประเทศ

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 37501 ราย

1.ลักษณะการมาใช้บริการของประชาชน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

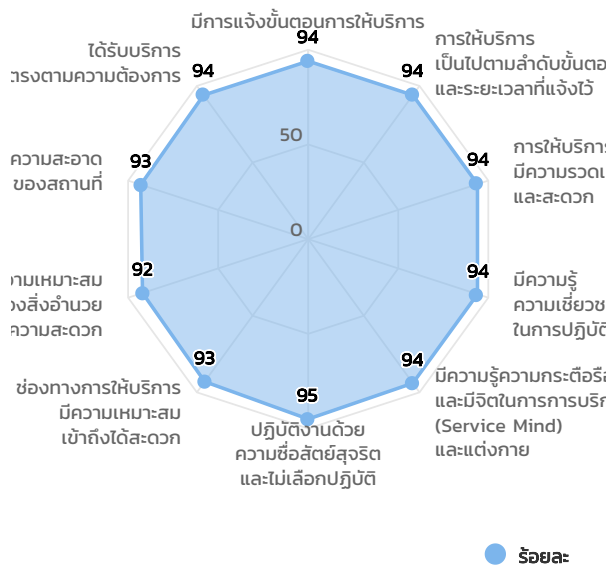


2.ความพึงพอใจ

ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
รวมทุกกลุ่มงาน
รวมทั้งประเทศ

94

2.1 จำแนกในแต่ละด้านความเหมาะสม (หน่วย : ร้อยละ)



2.2 จำแนกตามกระบวนการงานบริการ (หน่วย : ร้อยละ)

