

สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ต.ค. ๒๕๖๒ – ก.ย. ๒๕๖๓)

มีผู้มาใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา และตอบแบบสอบถามความพึงพอใจระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๕๑๓ ราย โดยสามารถสรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** จากการแจ้งกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ ค่าธรรมเนียม เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ และการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** จากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น แต่งการสุภาพ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** จากช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก และสถานที่สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

๔. ด้านความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ในแต่ละด้าน โดยมีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในส่วนของงานบริการด้านการขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม รองลงมาเป็นการให้คำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ จดทะเบียนธุรกิจ และจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ตามลำดับ



สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์
รวมทุกกลุ่มงาน
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

1. ผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด 513 ราย
2. ประชาชนมารับบริการที่กลุ่มงาน
 - (1) กลุ่ม บท. ร้อยละ 0.19 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ
 - (2) กลุ่ม ยผ. ร้อยละ 18.13 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ
 - (3) กลุ่ม กศ. ร้อยละ 13.45 เช่น ขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ
 - (4) กลุ่ม สธ. ร้อยละ 1.17 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ
 - (5) กลุ่ม ทอ. ร้อยละ 67.06 เช่น จดทะเบียนธุรกิจ จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ
3. อาชีพของผู้มาติดต่อราชการ
 - (1) ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 42.88 (2) เกษตรกรรม ร้อยละ 3.51 (3) หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 14.81
 - (4) หน่วยงานภาคเอกชน (หอการค้า/สภาอุตสาหกรรม ฯลฯ) ร้อยละ 13.84 (5) ภาคการศึกษา (ครู/อาจารย์/นักศึกษา/นักเรียน) ร้อยละ 0.78 (6) อื่นๆ ร้อยละ 24.17
4. ช่วงอายุ
 - (1) ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 14.81 (2) 31 – 50 ปี ร้อยละ 76.02 (3) 51 – 60 ปี ร้อยละ 8.19 (4) 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.97
5. สำนวความพึงพอใจ

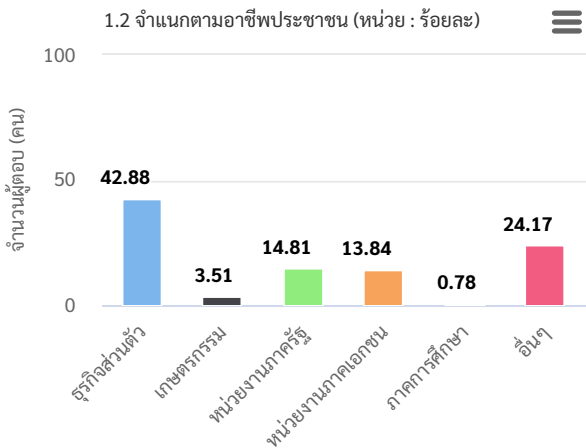
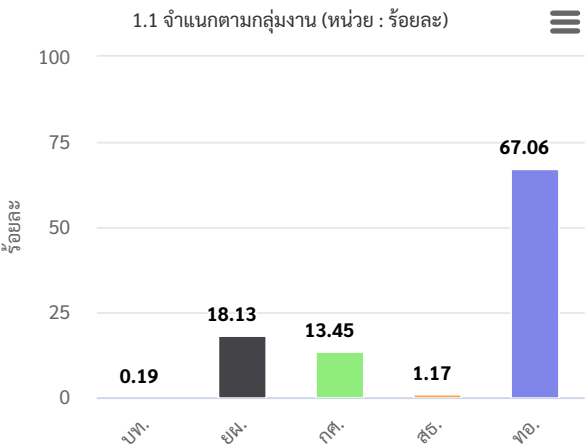
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เกณฑ์ประเมิน
1. ด้านการให้บริการ	97	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ ค่าธรรมเนียม เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้	97	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้	97	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98	มากที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น แต่งการสุภาพ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	98	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	98	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	97	มากที่สุด
3.1 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	97	มากที่สุด
3.2 สถานที่สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96	มากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ในแต่ละด้าน	97	มากที่สุด
4.1 จดทะเบียนธุรกิจ (เช่น บริษัท/ห้างหุ้นส่วน/นิติบุคคล ฯลฯ)	97	มากที่สุด
4.2 จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (เช่น เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ฯลฯ)	96	มากที่สุด
4.3 จดทะเบียนค้าข้าว	0	
4.4 ขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม	99	มากที่สุด
4.5 หนังสือสำคัญส่งออก-นำเข้าสินค้า/ขอมิบัติประจำตัวผู้นำเข้าส่งออกสินค้า	0	
4.6 ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ	98	มากที่สุด

พิมพ์ ปิดหน้านี้

สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์
รวมทุกกลุ่มงาน
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 513 ราย

1.ลักษณะการมาใช้บริการของประชาชน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

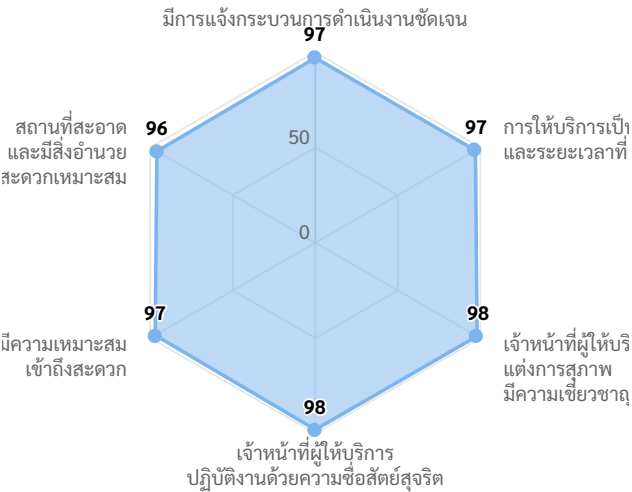


2.ความพึงพอใจ

ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
รวมทุกกลุ่มงาน
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

98

2.1 จำแนกในแต่ละด้านความเหมาะสม (หน่วย : ร้อยละ)



2.2 จำแนกตามกระบวนการงานบริการ (หน่วย : ร้อยละ)

