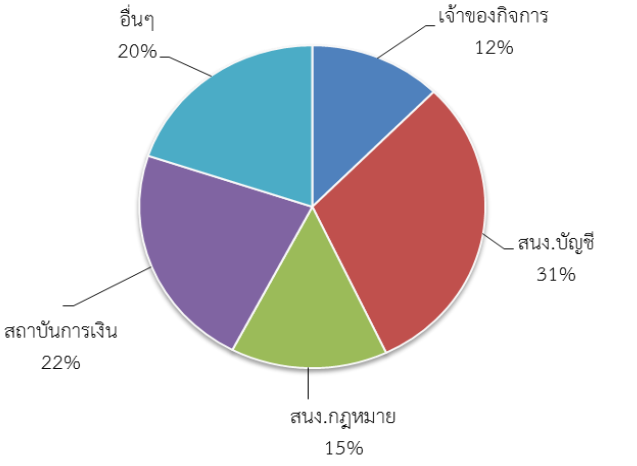
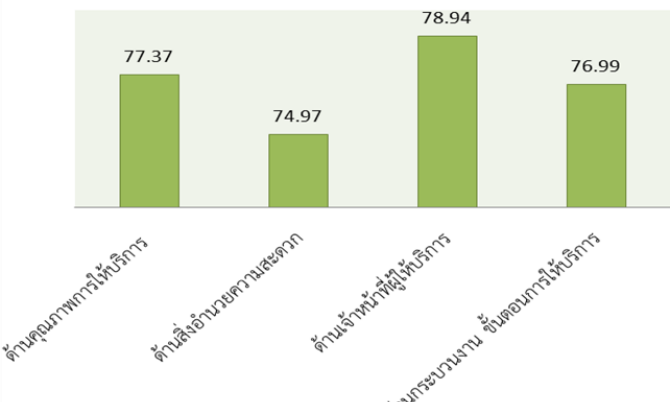
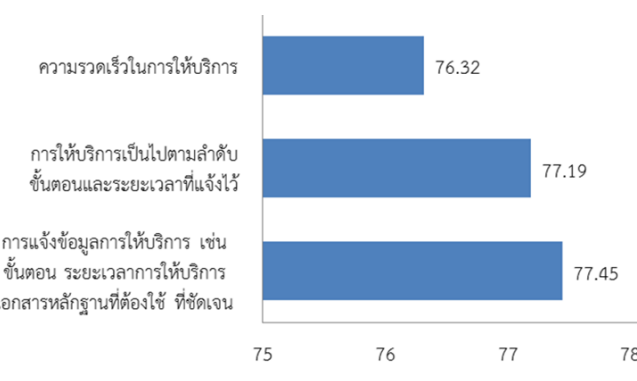
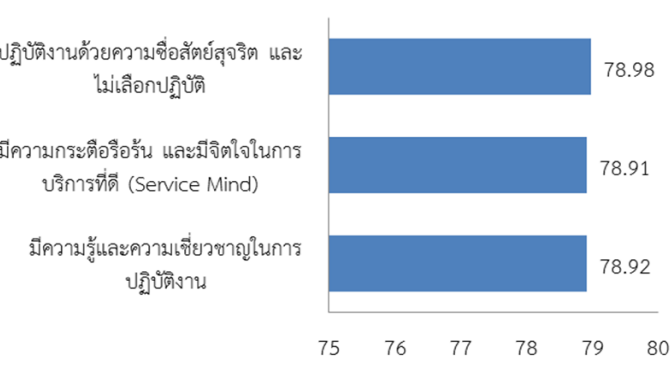
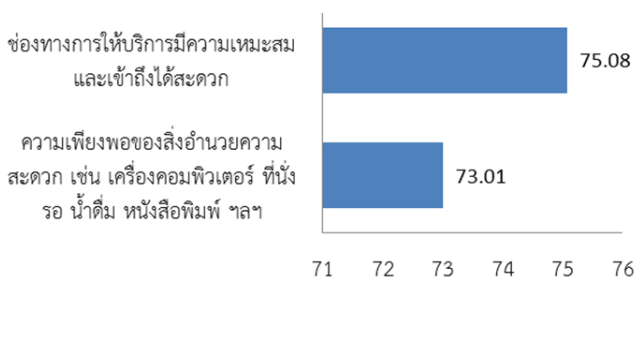
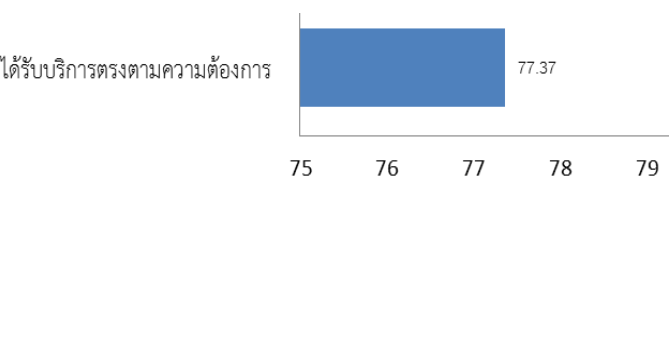


รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประจำปี 2561

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างเดือนมีนาคม – กรกฎาคม 2561 ณ จุดให้บริการสนามบินน้ำ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต และผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 1,409 ราย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84.38

<p>1. สถานภาพของกลุ่มเป้าหมาย</p>	<p>2. ประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน</p>																						
 <table border="1"> <caption>สถานภาพของกลุ่มเป้าหมาย</caption> <thead> <tr> <th>สถานภาพ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>สงง.บัญชี</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>สถาบันการเงิน</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>อื่นๆ</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>สงง.กฎหมาย</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>เจ้าของกิจการ</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>	สถานภาพ	ร้อยละ	สงง.บัญชี	31%	สถาบันการเงิน	22%	อื่นๆ	20%	สงง.กฎหมาย	15%	เจ้าของกิจการ	12%	 <table border="1"> <caption>ประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน</caption> <thead> <tr> <th>ประเด็นการสำรวจ</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ด้านคุณภาพการให้บริการ</td> <td>77.37</td> </tr> <tr> <td>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</td> <td>74.97</td> </tr> <tr> <td>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</td> <td>78.94</td> </tr> <tr> <td>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</td> <td>76.99</td> </tr> </tbody> </table>	ประเด็นการสำรวจ	คะแนน	ด้านคุณภาพการให้บริการ	77.37	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74.97	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78.94	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	76.99
สถานภาพ	ร้อยละ																						
สงง.บัญชี	31%																						
สถาบันการเงิน	22%																						
อื่นๆ	20%																						
สงง.กฎหมาย	15%																						
เจ้าของกิจการ	12%																						
ประเด็นการสำรวจ	คะแนน																						
ด้านคุณภาพการให้บริการ	77.37																						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74.97																						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78.94																						
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	76.99																						
<p>2.1 ด้านกระบวนการงาน ขั้นตอนการให้บริการ</p>	<p>2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p>																						
 <table border="1"> <caption>ด้านกระบวนการงาน ขั้นตอนการให้บริการ</caption> <thead> <tr> <th>ประเด็นการสำรวจ</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ความรวดเร็วในการให้บริการ</td> <td>76.32</td> </tr> <tr> <td>การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้</td> <td>77.19</td> </tr> <tr> <td>การแจ้งข้อมูลการให้บริการ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ ที่ชัดเจน</td> <td>77.45</td> </tr> </tbody> </table>	ประเด็นการสำรวจ	คะแนน	ความรวดเร็วในการให้บริการ	76.32	การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้	77.19	การแจ้งข้อมูลการให้บริการ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ ที่ชัดเจน	77.45	 <table border="1"> <caption>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</caption> <thead> <tr> <th>ประเด็นการสำรวจ</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ</td> <td>78.98</td> </tr> <tr> <td>มีความกระตือรือร้น และมีจิตใจในการบริการที่ดี (Service Mind)</td> <td>78.91</td> </tr> <tr> <td>มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน</td> <td>78.92</td> </tr> </tbody> </table>	ประเด็นการสำรวจ	คะแนน	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ	78.98	มีความกระตือรือร้น และมีจิตใจในการบริการที่ดี (Service Mind)	78.91	มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	78.92						
ประเด็นการสำรวจ	คะแนน																						
ความรวดเร็วในการให้บริการ	76.32																						
การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้	77.19																						
การแจ้งข้อมูลการให้บริการ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ ที่ชัดเจน	77.45																						
ประเด็นการสำรวจ	คะแนน																						
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ	78.98																						
มีความกระตือรือร้น และมีจิตใจในการบริการที่ดี (Service Mind)	78.91																						
มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	78.92																						
<p>2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<p>2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</p>																						
 <table border="1"> <caption>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</caption> <thead> <tr> <th>ประเด็นการสำรวจ</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก</td> <td>75.08</td> </tr> <tr> <td>ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ</td> <td>73.01</td> </tr> </tbody> </table>	ประเด็นการสำรวจ	คะแนน	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	75.08	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	73.01	 <table border="1"> <caption>ด้านคุณภาพการให้บริการ</caption> <thead> <tr> <th>ประเด็นการสำรวจ</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ได้รับบริการตรงตามความต้องการ</td> <td>77.37</td> </tr> </tbody> </table>	ประเด็นการสำรวจ	คะแนน	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	77.37												
ประเด็นการสำรวจ	คะแนน																						
ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	75.08																						
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	73.01																						
ประเด็นการสำรวจ	คะแนน																						
ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	77.37																						