



สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
TRADE COMPETITION COMMISSION OF THAILAND

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จัดทำขึ้นเพื่อแสดงผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มา รับบริการ ว่าในการให้บริการ ประชาชนที่ขอรับบริการในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจสูงสุด

ผลการสำรวจได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านต่างๆ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ และผลจากการให้บริการโดยรวม และจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ แก่ประชาชน ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน และประชาชน ที่ได้ให้สัมภาษณ์ ในครั้งนี้

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อ สถานการณ์รวมทั้ง ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยน ทัศนคติของข้าราชการใน สังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุก แห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขัน การบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ สูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้ หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุง คุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนเพื่อให้ ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับ หน่วยงาน ของรัฐตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณา ไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา อันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็น การเพิ่ม รายได้และ ผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็น นักธุรกิจ ต้องมีการ พิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงาน ภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มี การปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับ การบริการที่จัดให้อย่างมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของ ราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐ ทุก ด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบ การให้บริการ การอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน และความเป็นนัก วิชาชีพของข้าราชการต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจและให้มีฐานะ เป็นนิติบุคคล มีภารกิจหลักในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจให้มีการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม และรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรกำกับ ดูแลการแข่งขันทางการค้าที่มีความคล่องตัวและมีความเป็นอิสระเพื่อให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบ และพฤติกรรมประกอบธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2 เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

3. ขอบเขตของการสำรวจ

3.1 ศึกษาถึงลักษณะการให้บริการและความพึงพอใจของการมารับการบริการจากสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

3.2 ศึกษาถึงประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

3.3 สถานที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

3.4 การศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาระหว่างปีงบประมาณ 2564 ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง เดือน กันยายน 2564

4. วิธีดำเนินการสำรวจ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูล ทุติภูมิ และขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนา วิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาติดต่องานในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 385 ราย โดยกำหนดการแจก และเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากประชาชนที่มาติดต่อ งานเดือนละ 20 ฉบับ จำนวน 5 เดือน 100 ฉบับ ในปีงบประมาณ 2564 นี้

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ ที่อยู่ ประเภทงานติดต่อขอรับบริการ และสถานะในการขอรับบริการ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่ทำหน้าที่ในการบริการในสำนักงานเป็นคนสัมภาษณ์หรือมอบหมายให้ กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง

4.4 ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความดีและค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

5.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

5.3 สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ได้รับทราบและนำไปแก้ไขปรับปรุง

5.4 ผลของการทราบข้อเท็จจริงของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ให้บริการได้ตรงจุด เพื่อปรับปรุงสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.5 ผลของการศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าจะบ่งชี้ถึงความสามารถของหน่วยงานในการสนองตอบต่อปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

6. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

6.1 สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ทำหน้าที่ในการบริการประชาชน กลุ่มเป้าหมายตามที่ ได้รับมอบหมาย

6.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ปีงบประมาณ 2564

6.3 เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานและผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

6.4 กระบวนการในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่ง ประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้บริการ

วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วของขั้นตอน ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ในการให้บริการ

6.5 การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ ให้บริการ ที่ตื้นนั้นมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การ ให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุข อ่อนโยน กับผู้มาใช้บริการ

6.6 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร คู่มือ จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงการให้บริการคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่

6.7 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อัน เกิด จากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความ แตกต่างกันไป

7. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน คณะกรรมการการ แข่งขันทางการค้า ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมา ประกอบการใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการ แข่งขันทางการค้า
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
5. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า**

1.1 เพศ	ร้อยละ
ชาย	35.5
หญิง	64.5
ไม่ระบุ	-
1.2 อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0.50
20-29 ปี	1.40
30-39 ปี	11.70
40-49 ปี	35.00
50-59 ปี	12.00
60 ปีขึ้นไป	39.40
1.3 การศึกษาสูงสุด	ร้อยละ
ปวช./ปวส.	1.76
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	-
ปริญญาตรี	62.5
สูงกว่าปริญญาตรี	35.74
1.4 อาชีพ	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	24.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	50.25
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9.45
นักเรียน/นักศึกษา	4.00
เกษตรกร	12.30
1.5 ปัจจุบันอาศัยอยู่	ร้อยละ
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	79.35

ส่วนภูมิภาค	20.65
1.6 สถานะในการขอรับบริการ	ร้อยละ
ผู้แทนนิติบุคคล (เอกชน)	45.20
นักกฎหมาย / บริษัทกฎหมาย	12.30
หน่วยงานภาครัฐ	6.50
นักวิชาการ / องค์กรสถาบันการศึกษา	10.24
บุคคลธรรมดา / ประชาชนทั่วไป	25.76

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
คำถาม ท่านมีความพึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?	
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
1. ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	85.00
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	78.50
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	85.50
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	79.50
2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	82.30
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	95.00
3. ให้บริการด้วยความสภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	90.00
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	92.20
2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	81.50
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	93.40
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	87.30
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	96.40
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	

1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	76.00
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	85.60
3. ผลการบริการในภาพรวม	82.20

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
คำถาม ท่านมีความไม่พึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?	
3.1 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	1.50
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	1.35
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	1.20
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่าง-เต็มใจ	1.55
3.2 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2.20
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	1.75
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	2.72
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	1.54
3.3 ความไม่พึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	2.70
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	2.25
3. ผลการบริการในภาพรวม	1.80

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

จุดเด่นในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายอย่างดี

สิ่งควรแก้ไข ปรับปรุง ในการให้บริการ

- การทำคดีค่อนข้างล่าช้า
- บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์
- กระบวนการยื่นเรื่องหรือเอกสารต่าง ๆ ค่อนข้างยุ่งยาก



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1.1 เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> ไม่ระบุ			
1.2 อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20-29 ปี	<input type="checkbox"/> 30-39 ปี	<input type="checkbox"/> 40-49 ปี	<input type="checkbox"/> 50-59 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
1.3 การศึกษาสูงสุด	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า		<input type="checkbox"/> ปวช./ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
1.4 อาชีพ	<input type="checkbox"/> เกษตร	<input type="checkbox"/> ประมง	<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ		
	<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		<input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		<input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน	
	<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา		<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป		<input type="checkbox"/> อื่นๆ	
1.5 ปัจจุบันอาศัยอยู่	เขต/อำเภอ.....		จังหวัด.....			
1.6 ประเภทงานติดต่อ ขอรับบริการ	<input type="checkbox"/> งานบริการข้อมูลข่าวสาร		<input type="checkbox"/> งานยื่นแจ้งการรวมธุรกิจ			
	<input type="checkbox"/> งานรับรองเรียนและชี้แจงข้อเท็จจริง		<input type="checkbox"/> งานยื่นคำร้องขอให้วินิจฉัยล่วงหน้า			
	<input type="checkbox"/> งานอนุญาตการรวมธุรกิจ		<input type="checkbox"/> อื่นๆ			
1.7 สถานที่ในการขอรับบริการ	<input type="checkbox"/> ผู้แทนนิติบุคคล (เอกชน)		<input type="checkbox"/> นักวิชาการ / องค์กรหรือสถาบันการศึกษา			
	<input type="checkbox"/> นักกฎหมาย / บริษัทกฎหมาย		<input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดา / ประชาชนทั่วไป			
	<input type="checkbox"/> หน่วยงานภาครัฐ		<input type="checkbox"/> อื่นๆ			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คำถาม ท่านมีความพึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?					
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3. ผลการบริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คำถาม ท่านมีความไม่พึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?					
3.1 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.2 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
3.3 ความไม่พึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3. ผลการบริการในภาพรวม					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

จุดเด่นในการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

สิ่งควรแก้ไข ปรับปรุง ในการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์สำหรับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ
สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า