

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ
รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)**

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เข้ารับบริการขออนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 46 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลสำรวจ ดังนี้

2.1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ ในระดับ **มากที่สุด** มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.41 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์การให้คะแนนในคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กำหนดเป้าหมายไว้ที่ ร้อยละ 85) และเมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของจากระดับมากไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

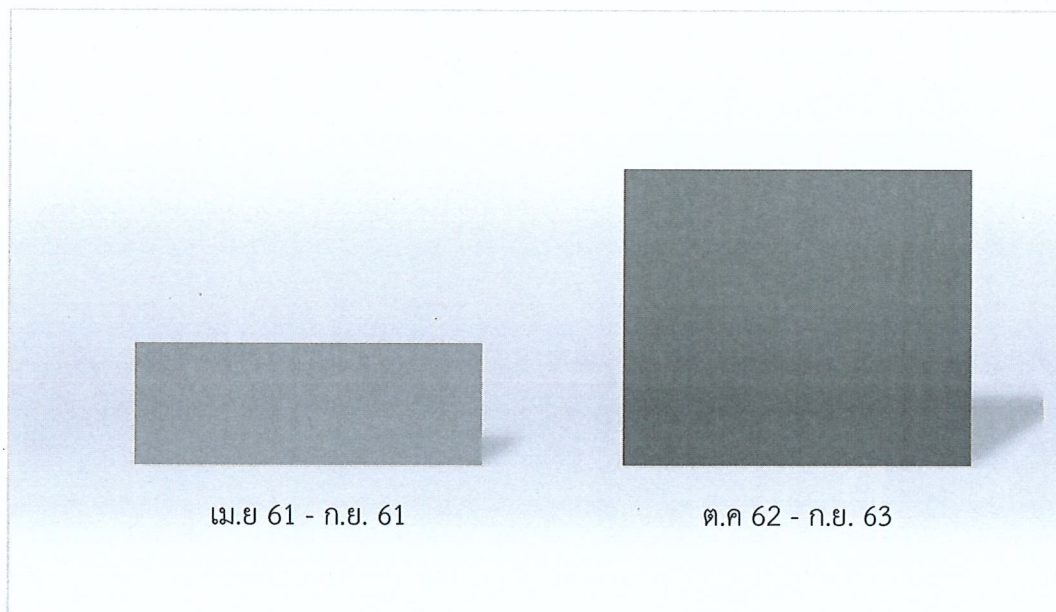
	การสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ด้านความโปร่งใส / เป็นธรรม / เสมอภาคในการให้บริการ (ได้รับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใส)	4.66	93.26
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี, การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม)	4.79	95.87
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ (บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ, ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์หลังจากเข้ารับบริการ)	4.47	94.80
4	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม, มีป้ายประกาศชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ)	4.68	93.62
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย, อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับให้บริการมีความเหมาะสม, มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย, มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน)	4.61	92.17

2.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ดังนี้

2.3.1 บริการดีเยี่ยมทุกท่าน

2.3.2 สามารถพิมพ์ใบอนุญาตทางออนไลน์ได้

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ ในครึ่งปีหลัง (ต.ค 62 - ก.ย 63) มากกว่าครึ่งปีแรก (เม.ย 61 - ก.ย 61) เล็กน้อย คือ มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 0.2%



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

