

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ
รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เข้ารับบริการขออนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 – เดือนกันยายน 2564 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 35 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลสำรวจ ดังนี้

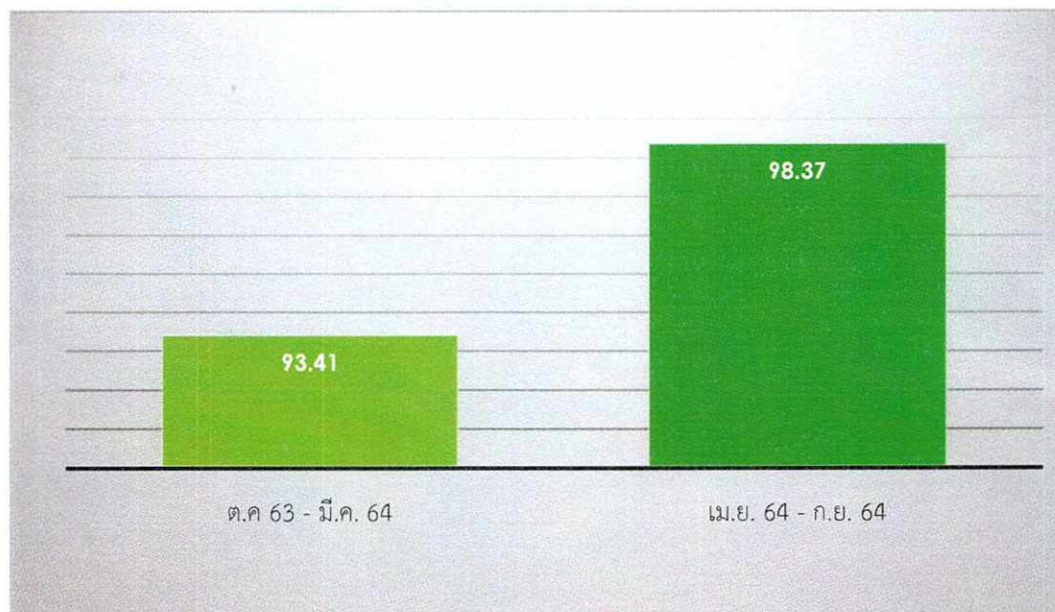
2.1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ ในระดับ **มากที่สุด** มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.37 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์การให้คะแนนในคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กำหนดเป้าหมายไว้ที่ ร้อยละ 85) และเมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของจากระดับมากไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

	การสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ด้านความโปร่งใส / เป็นธรรม / เสมอภาคในการให้บริการ (ได้รับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส)	5.00	100
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี, การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม)	4.97	99.40
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ (บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ, ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์หลังจากเข้ารับบริการ)	4.96	99.10
4	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม, มีป้ายประกาศชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ)	4.81	96.20
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย, อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับให้บริการมีความเหมาะสม, มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย, มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน)	4.91	98.30

2.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ดังนี้

- 2.3.1 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดี
- 2.3.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง
- 2.3.3 การติดต่อให้บริการกับเจ้าหน้าที่สะดวกรวดเร็ว ชัดเจน
- 2.3.4 สถานที่สะดวกสบายมีการปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข
- 2.3.5 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้เข้าใจและอำนวยความสะดวกดี
- 2.3.6 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำดีครับ

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ ในครึ่งปีหลัง (เม.ย. 64 - ก.ย. 64) มากกว่าครึ่งปีแรก (ต.ค. 63 - มี.ค. 64) คือ มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 4.96%



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

