

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ

รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เข้ารับบริการขออนุญาตประกอบกิจการ ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 - เดือนกันยายน 2565 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 48 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลสำรวจ ดังนี้

2.1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ ในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.67 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์การให้คะแนนในคำรับรองการปฏิบัติราชการ (กำหนดเป้าหมายไว้ที่ร้อยละ 85) และเมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากระดับมากไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

	สำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ด้านความโปร่งใส / เป็นธรรม / เสมอภาคในการให้บริการ (ได้รับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส)	5.00	100
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี, การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม)	4.56	91.25
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ (บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ, ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์หลังจากเข้ารับบริการ)	4.54	90.83
4	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม, มีป้ายประกาศชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ)	4.45	90.00
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย, อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับให้บริการมีความเหมาะสม, มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย, มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน)	4.56	91.67
รวมเฉลี่ย		4.63	92.67

2.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ดังนี้

2.3.1 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดี

2.3.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง

2.3.3 การติดต่อให้บริการกับเจ้าหน้าที่สะดวกรวดเร็ว ชัดเจน

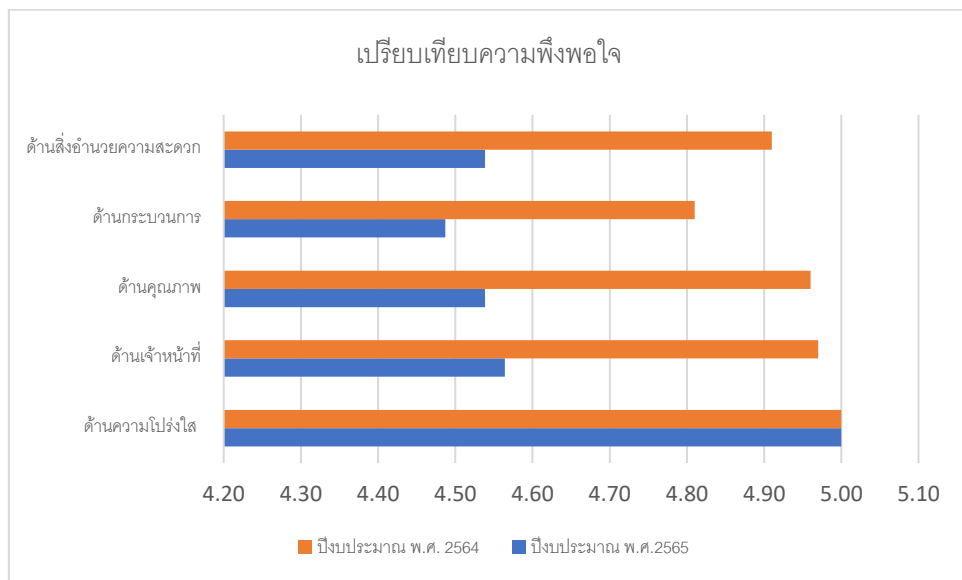
2.3.4 สถานที่จอดรถมีป้ายแจ้งว่าที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

2.3.5 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้เข้าใจและอำนวยความสะดวกดี

2.3.6 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาติดต่อราชการทราบถึงช่องทางการให้บริการ

ออนไลน์

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาต ประกอบกิจการ ลดลง 5.73%



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5. ปัญหา/อุปสรรค

ไม่มี

6. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี