สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดฉะเชิงเทรา

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินและศึกษาถึงความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 ดำเนินการโดยใช้แบบสำรวจ ณ จุดบริการของหน่วยงาน มีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดคำถามเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินการที่ผ่านมาอย่างชัดเจน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด สามารถสรุปผลสำรวจความพึงพอใจให้บริการ ดังนี้

ตารางสรุปผลสำรวจความพึงพอใจให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดฉะเชิงเทรา

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (อธัยาศัยดี การให้บริการดี มีความรู้/ความสามารถ)	81	15	4	-	-	-
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว)	79	20	1	-	-	-
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (มีจุดบริการ มีห้องน้ำ มีเครื่องมือในการให้บริการ)	89	11	-	-	-	-
4. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม (ความพึงพอใจในภาพรวม)	85	10	5	-	-	-

บทวิเคราะห์ :

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แล้วพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (อัธยาศัย การให้บริการ ความรู้ ความสามารถ) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 15 ระดับปานกลาง ร้อยละ 4 ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ (เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20 และ ระดับปานกลาง ร้อยละ 1 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (มีจุดบริการ มีห้องน้ำ มีเครื่องมือในการให้บริการ) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89 และ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

4. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม (ความพึงพอใจในภาพรวม) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10 และระดับปานกลาง ร้อยละ 5 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ :

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. อยากให้บริการติดต่อหน่วยงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. กล่าวชื่นชมและให้รักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

แนวทางในการพัฒนา :

ในปีงบประมาณต่อไป หน่วยงานจะได้เพิ่มช่องทางการให้บริการติดต่อผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้หลากหลายยิ่งขึ้น และจะรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป