

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองข้อมูลข่าวสาร (กข.)

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

- ประเภทคำขอใช้บริการ จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๔๑๑ ราย แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังนี้
 ๑. เรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนร้อยละ ๑๐
 ๒. เรื่องการประสานงานให้บริการออกของใช้ส่วนตัว ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ เนื่องจากไม่มีผู้ใช้บริการ
 ๓. เรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนร้อยละ ๙๐
- ประเภทกิจการ จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๔๑๑ ราย แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้
 ๑. บริษัทเรือ จำนวน ๑๕ ราย
 ๒. ตัวแทนบริษัทเรือ จำนวน ๑๐ ราย
 ๓. เจ้าของสินค้า จำนวน ๓ ราย
 ๔. ตัวแทนเจ้าของสินค้า จำนวน ๐ ราย
 ๕. อื่น ๆ (นักศึกษา / ประชาชนทั่วไป ฯลฯ) จำนวน ๓๘๓ ราย
- อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๔๑๑ ราย แบ่งเป็น ๓ อาชีพ ดังนี้
 ๑. เจ้าของกิจการ จำนวน ๑๕ ราย
 ๒. พนักงานบริษัท จำนวน ๒๐ ราย
 ๓. อื่น ๆ (นักศึกษา / ประชาชนทั่วไป ฯลฯ) จำนวน ๓๗๖ ราย
- ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จากจำนวน ๔๑๑ ราย แบ่งเป็น ๔ ช่องทาง ดังนี้
 ๑. มาด้วยตนเอง จำนวน ๔๐ ราย
 ๒. โทรศัพท์ จำนวน ๒๔๕ ราย
 ๓. Website ของหน่วยงาน จำนวน ๑๕ ราย
 ๔. อื่น ๆ (จดหมาย / หน่วยงานภาครัฐ / e-mail ฯลฯ) จำนวน ๑๑๑ ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจใน ปี ๒๕๖๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามฯ ทั้งสิ้น จำนวน ๔๑๑ ราย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับคะแนน ๘๔.๗๒ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐๐)

สิ่งที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับที่ ๑ คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การแต่งกาย ความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ คำแนะนำและการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ ลำดับที่ ๒ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย แบบฟอร์มการให้บริการฯ ขั้นตอนในการผ่านเอกสาร ระยะเวลาในการให้บริการ การให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่จะขอให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ป้ายอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ระยะเวลาทำการ (๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.) ที่จอดรถความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีการนำข้อเสนอแนะฯ มาพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้ให้บริการมีความต้องการและเสนอแนะให้ กข. ดำเนินการแก้ไขในส่วนของสถานที่ให้บริการ (ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ) รวมทั้งไม่มีป้ายชี้บ่งที่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ ดังนั้น กข. จึงนำปัญหาดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

กรณีที่ ๑ ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ให้บริการ

การแก้ไข กข. ได้ดำเนินการจัดทำ QR CODE สถานที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาสถานที่ตั้ง ซึ่งสามารถเปิดใช้งานในโทรศัพท์มือถือทุกระบบ โดยเผยแพร่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ และ Website

กรณีที่ ๒ ไม่มีป้ายชี้บ่งที่ชัดเจน

การแก้ไข กข. ดำเนินการประสาน ผช. เพื่อดำเนินการจัดทำป้ายชี้บ่งและติดตั้ง ณ จุดที่ผู้ให้บริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน จำนวน ๘ จุด ทิวอาคาร กทท.

ทั้งนี้ กข. ได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการเรียบร้อยแล้ว