

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองข้อมูลข่าวสาร (กข.)

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

- ประเภทคำขอใช้บริการ จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๘๖ ราย แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. เรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนร้อยละ ๘
๒. เรื่องการประสานงานให้บริการออกของใช้ส่วนตัว ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ เนื่องจากไม่มีผู้ให้บริการ
๓. เรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ร้อยละ ๙๒

- ประเภทกิจการ จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๘๖ ราย แบ่งเป็น ๕ ประเภท คือ

- | | |
|---|---------------|
| ๑. บริษัทเรือ | จำนวน ๒๐ ราย |
| ๒. ตัวแทนบริษัทเรือ | จำนวน ๓๑ ราย |
| ๓. เจ้าของสินค้า | จำนวน ๑๕ ราย |
| ๔. ตัวแทนเจ้าของสินค้า | จำนวน ๑๐ ราย |
| ๕. อื่น ๆ (นักศึกษา /ประชาชนทั่วไป ฯลฯ) | จำนวน ๑๑๐ ราย |

- อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๘๖ ราย แบ่งเป็น ๓ อาชีพ ดังนี้

- | | |
|---|---------------|
| ๑. เจ้าของกิจการ | จำนวน ๒๕ ราย |
| ๒. พนักงานบริษัท | จำนวน ๕๑ ราย |
| ๓. อื่น ๆ (นักศึกษา /ประชาชนทั่วไป ฯลฯ) | จำนวน ๑๑๐ ราย |

- ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จากจำนวน ๑๘๖ ราย แบ่งเป็น ๔ ช่องทาง ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| ๑. มาด้วยตนเอง | จำนวน ๒๑ ราย |
| ๒. โทรศัพท์ | จำนวน ๖๓ ราย |
| ๓. Website ของหน่วยงาน | จำนวน ๔๕ ราย |
| ๔. อื่น ๆ (จดหมาย / หน่วยงานภาครัฐ / e- mail ฯลฯ) | จำนวน ๕๗ ราย |

ผลการสำรวจความพึงพอใจใน ปี ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามฯ ทั้งสิ้น จำนวน ๑๘๖ ราย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับคะแนน ๘๖.๙๐ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐๐)

สิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับที่ ๑ คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การแต่งกาย ความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ คำแนะนำและการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ ลำดับที่ ๒ คือ ด้านอาคารสำนักงานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ป้ายอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ระยะเวลาทำการ (๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.) ที่จอดรถ ความยาก – ยากในการเข้าถึงจุดบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย แบบฟอร์มการให้บริการฯ ขั้นตอนในการผ่านเอกสาร ระยะเวลาในการให้บริการ การให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่จะขอให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดย กข. ได้นำข้อเสนอแนะฯ มาพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น แบ่งเป็น ๓ กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ ขั้นตอนการบริการ และระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการแจ้งว่า ไม่มีการเปิดเผยกระบวนการให้บริการและเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

แนวทางการแก้ไข กข. จัดทำแผนผังขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ พร้อมทั้งแสดงรายละเอียด เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ณ จุดให้บริการ และมีการนำลงเผยแพร่ใน website เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบข้อมูลในเบื้องต้น

กรณีที่ ๒ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไข กข. ดำเนินการประสาน ผช. เพื่อหาแนวทางฯ ซึ่ง ผช. ได้ดำเนินการจัดสรรพื้นที่บริเวณอาคารที่จอดรถด้านล่าง ทาสี และติดป้ายที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ