



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ ความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งผลจากการสำรวจจะนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับและตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา หน่วยงานภาครัฐ เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อประชาชนผู้รับบริการ

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ ผ่าน google form และ QR Code สำรวจ ณ จุดบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ๔ กลุ่ม ตามลักษณะสำคัญขององค์กร ประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของภาครัฐ) กลุ่มผู้ประกอบการ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้มาติดต่องานราชการด้านต่างๆ โดยสำรวจความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งได้กำหนดคำถามในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาอย่างชัดเจน โดยมีผู้ตอบ แบบสำรวจรวม ๑๓๘ ชุด สามารถสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านต่างๆ ได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- การพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน มีความพึงพอใจ เท่ากับ
ร้อยละ ๑๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐	-	-	-	-	-
๑. พุดจาสุภาพ อภัยค้ำยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๓๘ ๑๐๐	-	-	-	-	-
๒. บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๓๘ ๑๐๐	-	-	-	-	-
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๓๘ ๑๐๐	-	-	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๓๘ ๑๐๐	-	-	-	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓๘ ๑๐๐	-	-	-	-	-
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	๑๓๘ ๑๐๐	-	-	-	-	-

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๓

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๘.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีความชัดเจน มีความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	๙๗.๓	๒.๒	๐.๕			
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓๒ ๙๕.๖	๓ ๒.๒	๓ ๒.๒	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๓๖ ๙๘.๕	๒ ๑.๕	-	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีความชัดเจน	๑๓๕ ๙๗.๘	๓ ๒.๒	-	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๓๔ ๙๗.๑	๔ ๒.๙	-	-	-	-

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๐๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำสะอาด มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๑ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๐๑	๒.๗	๑.๒๙	-	-	-
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำสะอาด	๑๓๒ ๙๕.๖	๔ ๒.๙	๒ ๑.๕	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๑๓๔ ๙๗.๑	๓ ๒.๒	๑ ๐.๗	-	-	-
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๓๒ ๙๕.๖	๔ ๒.๙	๒ ๑.๕	-	-	-
๔. อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๓๒ ๙๕.๖	๔ ๒.๙	๒ ๑.๕	-	-	-

๔. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีดัชนีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๘.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สุภาพ เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๘.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ มีความชำนาญเหมาะกับงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๘.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๘.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๘.๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม	๙๘.๕	๑.๕				
๑. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สุภาพ เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓๖ ๙๘.๕	๒ ๑.๕	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ มีความชำนาญเหมาะกับงานที่ให้บริการ	๑๓๖ ๙๘.๕	๒ ๑.๕	-	-	-	-
๓. ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	๑๓๖ ๙๘.๕	๒ ๑.๕	-	-	-	-
๔. การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	๑๓๖ ๙๘.๕	๒ ๑.๕	-	-	-	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ

รวมจำนวน ๑๓๘ คน แบ่งเป็น

เพศ ชาย ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕
หญิง ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕

อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔
๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔
๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔
๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘
๕๑ ปีขึ้นไป ไม่มี

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓
	ปริญญาตรี	จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘
อาชีพ	เกษตร/ประมง	จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑
	พนักงานเอกชน	จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔
	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒
	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒
	อื่นๆ เช่น พระสงฆ์ , ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔

เรื่องที่ได้รับบริการขอรับบริการ จำแนกเป็น

- ขอ/ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑
จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓
- ขอพระราชทานเพลิงศพ/พระราชทานน้ำหลวงอาบศพ/พระราชทานดินฝังศพ
จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓
- ขอข้อมูลด้านวัฒนธรรม จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑
- งานการเงินและบัญชี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒
- งานบริหารงานบุคคล จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒
- อื่นๆ ไม่มี

สรุป :

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจำนวนร้อยละจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ลำดับที่ ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่ ๒) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕ ลำดับที่ ๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ และลำดับที่ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๑ ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามผู้รับบริการยังเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำสะอาด ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย เป็นต้น

แนวทางในการพัฒนา :

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา จะดำเนินการวางแผนและประสานขอความร่วมมือร่วมกับสำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทราและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่เป็นส่วนร่วม อาทิ ที่จอดรถ และห้องน้ำ เนื่องจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายในศาลากลางจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งก็มีหน่วยงานอื่นๆตั้งอยู่ด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีหลายหน่วยงานการที่ประชาชนมาติดต่อราชการหรือขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ปัญหาด้านที่จอดรถ และห้องน้ำที่ต้องใช้ร่วมกันอาจมีจำนวนจำกัด จึงต้องมีการปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในศาลากลางจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ในส่วนของน้ำดื่ม และที่นั่งพักรอ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทราจะดำเนินการจัดเตรียมน้ำดื่มเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการต่อไป สำหรับสถานที่นั่งรอ ซึ่งอาจจะต้องใช้พื้นที่ด้านหน้าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อตั้งโต๊ะ และเก้าอี้ ไว้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนต่อไป เรื่องของความสะอาดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดูแลเรื่องความสะอาดเป็นหลัก และได้มีการจัดกิจกรรม ๕ส. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ช่วยกันดูแลเรื่องของความสะอาดภายในสำนักงานด้วย





ส่วนที่ 1 จาก 2

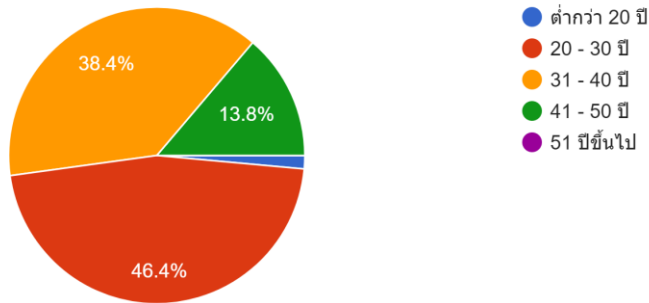
แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทราในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นไปตามหลักการธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งนำไปสู่การพัฒนากระบวนการราชการในภาพรวมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานต่อไป

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

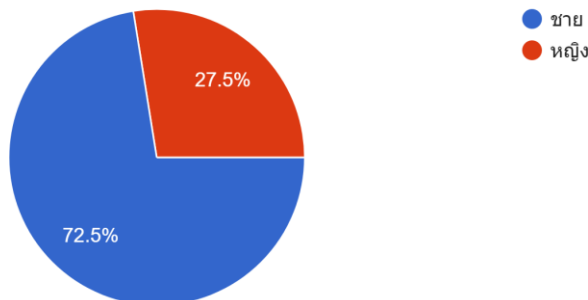
อายุ

คำตอบ 138 ข้อ

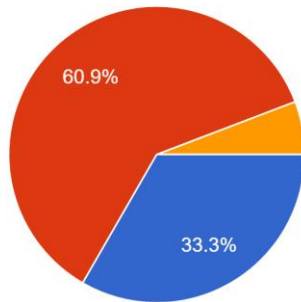


เพศ

คำตอบ 138 ข้อ

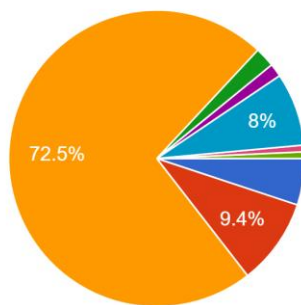


การศึกษา
คำตอบ 138 ข้อ



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

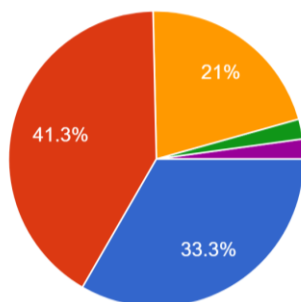
อาชีพ
คำตอบ 138 ข้อ



- ประมง/เกษตรกร
- พนักงานเอกชน
- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- รับจ้าง/ลูกจ้าง
- นักเรียน/นักศึกษา
- พระสงฆ์
- ธุรกิจส่วนตัว
- พระสงฆ์

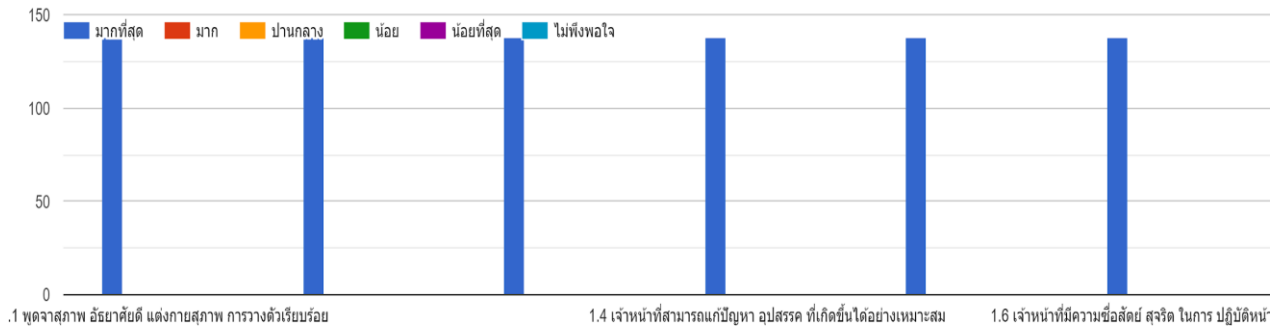
2.เรื่องที่มาขอรับบริการ

คำตอบ 138 ข้อ

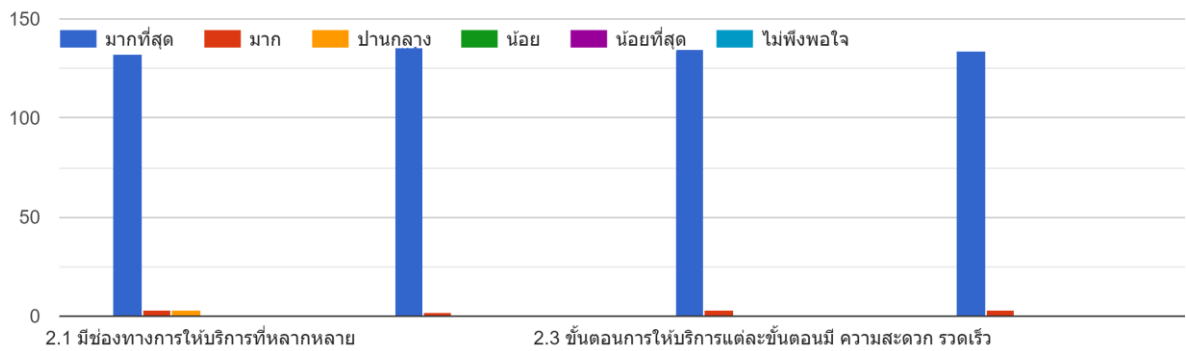


- ขอ/ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑
- ขอพระราชทานเพลิงศพ/พระราชทานน้ำหลวงอาบศพ/พระราชทานดินฝังศพ
- ขอข้อมูลด้านวัฒนธรรม
- งานการเงินและบัญชี
- งานบริหารงานบุคคล

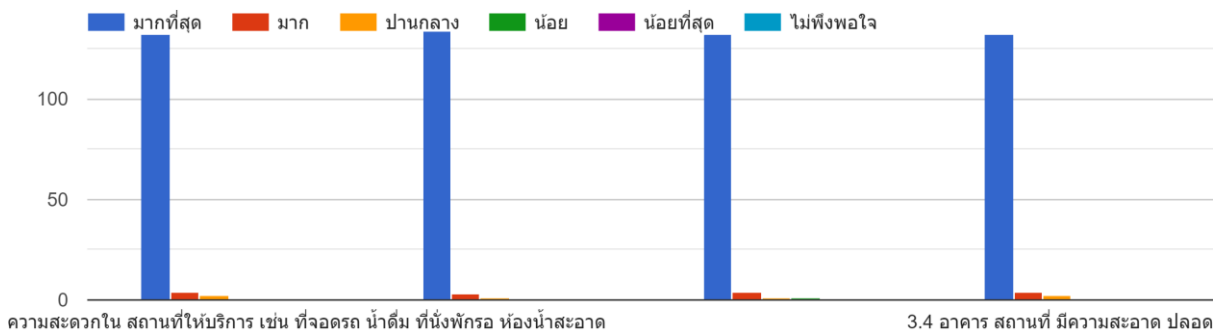
1. ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



2. ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ



3. ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



4. ระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม

