



รายงานการวิเคราะห์

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 3

: การให้บริการด้านใบอนุญาตวิทยุคมนาคม

สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจ

สิงหาคม 2550

สารบัญ

		หน้าที่
	บทสรุปผู้บริหาร	(1)-(2)
ส่วนที่ 1	บททั่วไป	1
ส่วนที่ 2	ข้อมูลทางสถิติที่ได้รับจากแบบสอบถามเทียบเคียง รายงานครั้งที่ 2	1
ส่วนที่ 3	การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทียบเคียง รายงานครั้งที่ 2	7
ส่วนที่ 4	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	34
ภาคผนวก		36
ภาคผนวก – ก.	รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 2	
ภาคผนวก – ข.	ตัวอย่างแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 3

: การให้บริการด้านใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจ

สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจได้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการรวบรวมความเห็นที่ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นแผนงานหนึ่งของโครงการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและเผยแพร่ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2549 -2550 และเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อจะได้รับรู้เข้าใจความต้องการที่ผู้ใช้บริการพึงประสงค์ต่อการเข้าใช้บริการที่สำนัก ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อวิจารณ์จากบุคคลภายนอก เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องอันเกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นหลัก

รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้จากการเก็บข้อมูลจากการวางแบบสอบถามความเห็นของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจ ครั้งที่ 3 ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2550 จากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับรายงานครั้งที่ 2 ในด้านต่างๆ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่

ในครั้งนี้นักการอนุญาตกิจการเฉพาะกิจได้รับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 ในด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในระยะที่ผ่าน และช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักให้ดียิ่งขึ้น สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- ◆ **ด้านสถานที่** ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 ได้รับข้อมูลเชิงสถิติ เกี่ยวกับ ท่าเลที่ตั้ง ขนาดของพื้นที่ ความสะอาดสบาย ระบบรักษาความปลอดภัย ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ สภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงห้องน้ำที่สะอาด ผู้ใช้บริการยังคงให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นจากเดิมระดับปานกลาง-มาก เป็น ระดับมาก-มากที่สุด
- ◆ **ด้านการให้บริการ** ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 ได้รับข้อมูลเชิงสถิติ เกี่ยวกับ
 - ความชัดเจนของแบบคำขอ ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล ความเพียงพอในการเผยแพร่ข้อมูล การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ใช้บริการยังคงให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

- ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเหมาะสมของเวลาในการออกใบอนุญาต ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการทำงาน คือ ในเบื้องต้นควรต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงาน ช่วยสร้างทัศนคติในทางบวกต่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่มุ่งเน้น ความรวดเร็ว และความเสมอภาคในการให้บริการ โดยที่ สกทช. ได้ปรับลดระยะเวลาการออกใบอนุญาต วิทยุคมนาคมในระดับหนึ่งแล้ว อย่างไรก็ตาม สกทช. ได้จัดแบบสอบถามเพิ่มเติมให้ผู้ใช้บริการระบุ ประเภทใบอนุญาตที่ควรปรับระยะเวลา เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาปรับลดระยะเวลา และการปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสม และความคล่องตัว ต่อไป

- ◆ ด้านพนักงาน ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 ได้รับข้อมูลเชิงสถิติ เกี่ยวกับ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม องค์กรความรู้ ความเข้าใจ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย อธิบายและมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และการประสานงานของ เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการยังคงให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการทำงาน คือ ในเบื้องต้นควรต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงาน ทุกคนช่วยทุ่มเทการทำงานมากยิ่งขึ้น สร้างทัศนคติในทางบวกต่อการติดต่อประสานงานของพนักงานและ ผู้ใช้บริการ และ สกทช. ได้จัดแบบสอบถามเพิ่มเติมให้ผู้ใช้บริการระบุประเภทใบอนุญาต หรือกิจกรรมงาน ใดที่ต้องการให้ปรับปรุง หรือที่ควรเพิ่ม/ลดจำนวนพนักงานเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาการเกี่ยกำลัง ผลต่อไป

--*-*-*-*-*-*-*-*-*-*

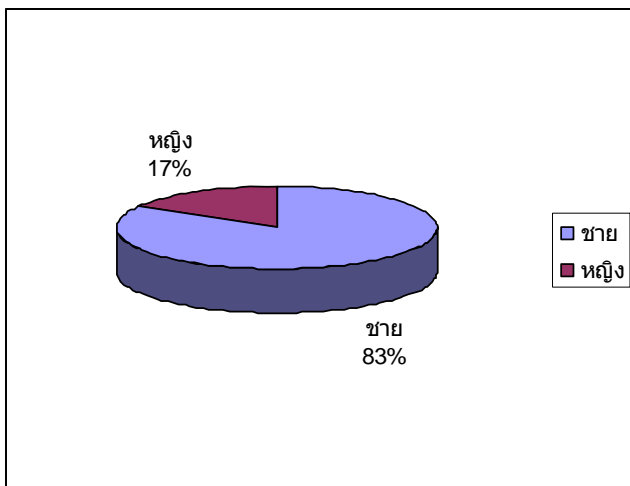
ส่วนที่ 1 บททั่วไป

สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจได้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการรวบรวมความเห็นที่ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นแผนงานหนึ่งของโครงการปรับปรุงขั้นตอนการกิจการปฏิบัติงานและเผยแพร่ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2549 -2550 และเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อจะได้รับรู้เข้าใจความต้องการที่ผู้ใช้บริการพึงประสงค์ต่อการเข้าใช้บริการที่สำนัก ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อวิจารณ์จากบุคคลภายนอก เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องอันเกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นหลัก

รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้จากการเก็บข้อมูลจากการวางแบบสอบถามความเห็นของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจ ครั้งที่ 3 ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2550 จากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับรายงานครั้งที่ 2 ในด้านต่างๆ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางสถิติที่ได้รับจากแบบสอบถามเทียบเคียงรายงานครั้งที่ 2

2.1 ข้อมูลปริมาณชายหญิงของผู้ใช้บริการ

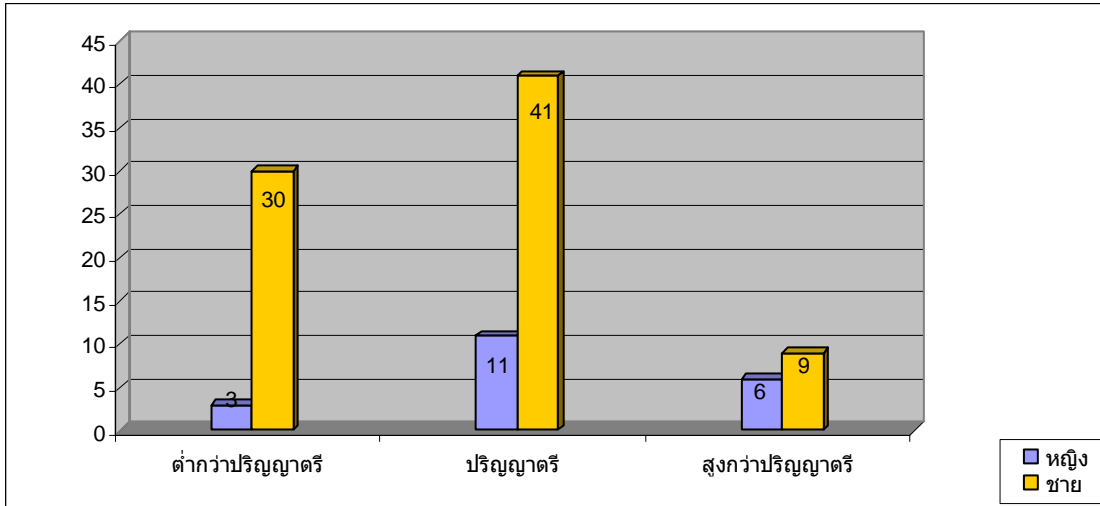


 เพศ

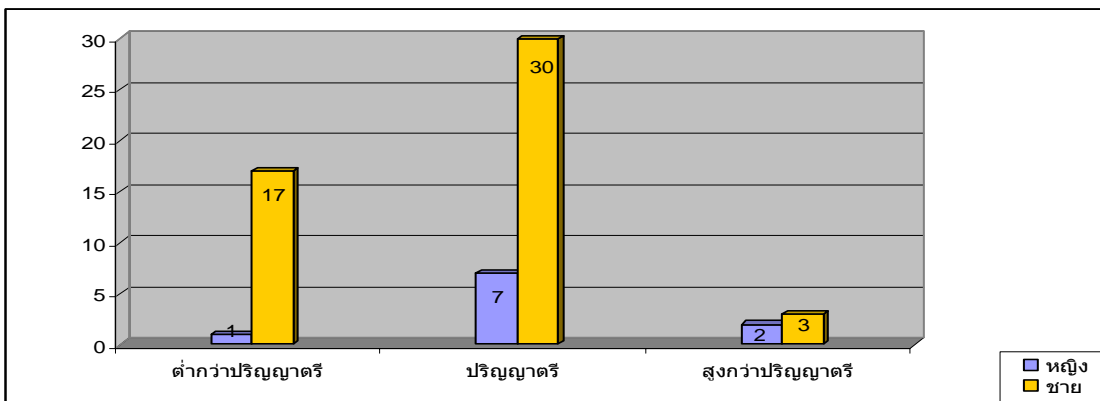
- ปรากฏข้อมูลว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงร้อยละ 17 และเพศชายร้อยละ 83 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด
- เพศชายยังคงเป็นเพศที่ใช้บริการด้านวิทยุคมนาคมมากกว่าเพศหญิง

ในการรายงานครั้งที่ 3 ยังคงสอดคล้องกับรายงานครั้งที่ 2 ที่พบว่ากิจกรรมของสำนักได้รับความสนใจจากเพศชายมากกว่าเพศหญิง และอาจยืนยันได้ว่าค่านิยมทางสังคมเน้นให้กิจกรรมของสำนักเหมาะสมเป็นอาชีพของเพศชาย

2.2 ข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ



กราฟรายงานครั้งที่ 2



กราฟรายงานครั้งที่ 3



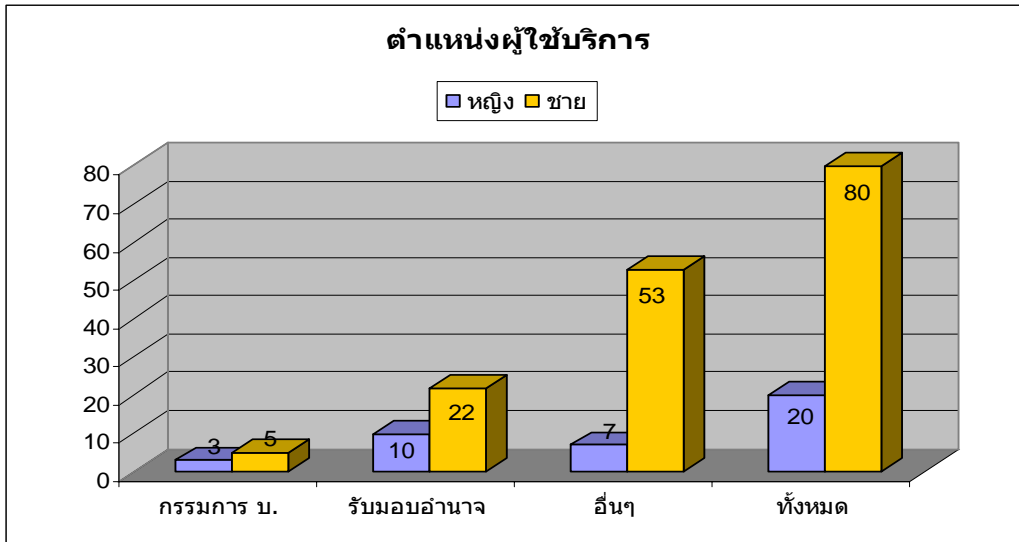
ระดับการศึกษา

- ปรากฏข้อมูลว่าระดับปริญญาตรียังคงมีปริมาณสูงกว่าระดับการศึกษาอื่นพอสมควรเหมือนในครั้งที่ 2
- ปริมาณระดับการศึกษา ป. ตรี และสูงกว่า ป. ตรี ในครั้งที่ 3 มีค่าลดลงกว่าในครั้งที่ 2 ร้อยละ 19.15 และ 18.33
- ระดับการศึกษาต่ำกว่า ป. ตรี ในครั้งที่ 3 มีค่าลดลงกว่าในครั้งที่ 2 ร้อยละ 21.55

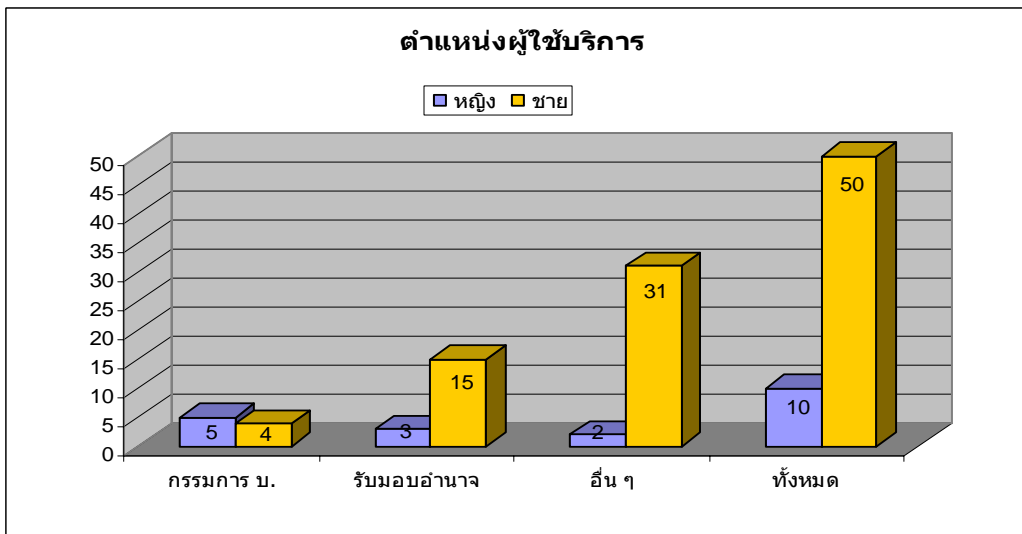
ในการรายงานครั้งที่ 3 ยังคงพบว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย และจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรีมากกว่าร้อยละ 61.7 และอาจเป็นบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไปที่ทำให้ความสนใจกิจกรรมของสำนักมากพอสมควรซึ่งสอดคล้องกับรายงานครั้งที่ 3 ดังนั้นพนักงานที่ปฏิบัติงานควรต้องคำนึงถึงเป้าหมายการให้บริการที่เหมาะสม การส่งเสริมให้พนักงาน สกทช. ทั้งสายงานสนับสนุนและสายงานวิชาชีพเฉพาะเกิดความตื่นตัวต่อการพัฒนาองค์ความรู้รอบด้านใน

ภารกิจที่สำนักได้รับมอบหมาย หรือภารกิจของหน่วยงานอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับสำนัก เพื่อในอนาคตจะช่วย
ให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกัน หรือการหมุนเวียนการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว

2.3 ข้อมูลสถานภาพผู้ยื่นคำขอใบอนุญาต



รายงานครั้งที่ 2



รายงานครั้งที่ 3

สถานภาพผู้ยื่นคำขอใบอนุญาต

-ปรากฏข้อมูลว่าปริมาณผู้ให้บริการในตำแหน่งกรรมการบริษัท ในครั้งที่ 3 เพิ่มขึ้นจากรายงานในครั้งที่ 2 ร้อยละ

11.11

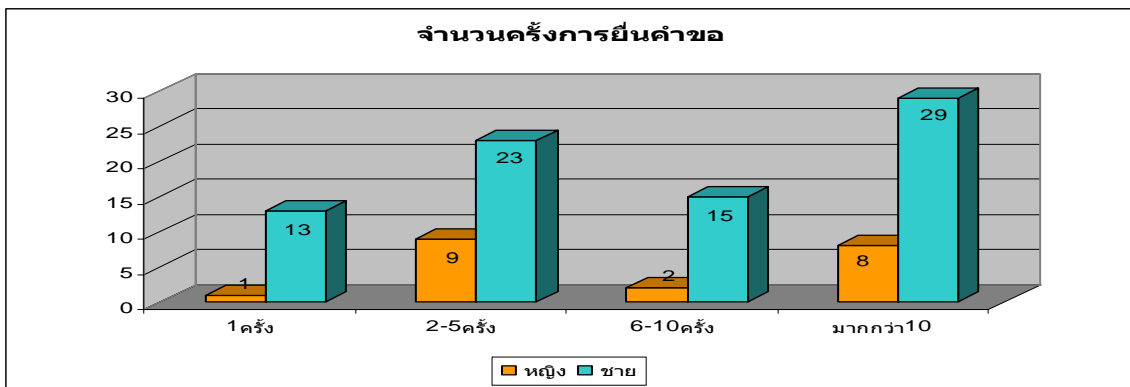
-ปริมาณผู้ให้บริการที่เป็นผู้รับมอบอำนาจในครั้งที่ 3 ลดจากรายงานในครั้งที่ 2 ร้อยละ 24.25

-ปริมาณผู้ให้บริการสถานภาพอื่นๆ ในครั้งที่ 3 มีค่าลดลงกว่าในครั้งที่ 2 ร้อยละ 45

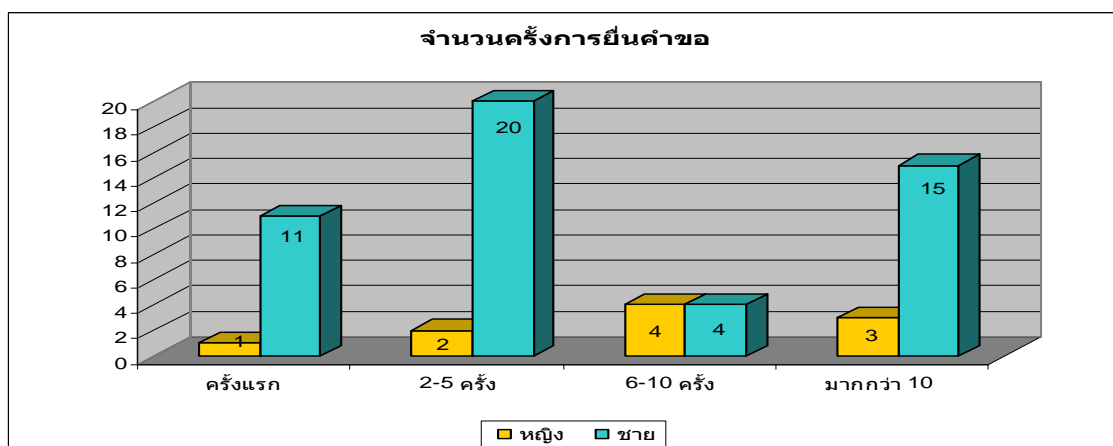
ในการรายงานครั้งที่ 3 ยังคงพบว่าสถานภาพผู้ยื่นคำขอใบอนุญาตที่ติดต่อใช้บริการที่สำนักงาน อนุญาตกิจการเฉพาะกิจเป็นสถานภาพอื่น ๆ จำนวนสูงกว่ากรรมการบริษัท และผู้รับมอบอำนาจ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานครั้งที่ 2 วิเคราะห์ได้ว่ากิจกรรมของสำนักได้รับความสนใจจากบุคคลที่เป็น กรรมการบริษัทในระดับต่ำ และแม้จะทราบโดยทั่วกันว่ากิจกรรมนี้เน้นวิชาชีพเฉพาะ ผู้มีอำนาจในบริษัท ไม่เป็นผู้ดำเนินการเอง แต่ได้ให้ผู้รับมอบอำนาจดำเนินการแทน นั้นบุคคลกลุ่มนี้อาจให้ความสนใจ สำคัญหลักน้อย และจะถูกจำกัดด้านเวลาที่ต้องริบเร่งดำเนินกิจกรรมในสถานที่อื่นๆ ซึ่งจะก่อให้เกิด อุปสรรคด้านเวลาต่อความพยายามให้-รับความรู้เฉพาะด้านกับผู้ได้รับมอบอำนาจ กรณีที่พบปัญหาที่ไม่ ปรากฏตัวอย่างเทียบเคียงได้

เนื่องจากในการรายงานครั้งที่ 3 ใช้แบบสอบถามเพียง 60 ชุด และสำนักได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น ใหม่เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น จึงอาจเป็นข้อกำหนดในการ สํารวจความพึงพอใจในครั้งนี้ สำนักจะได้รายงานผลให้ทราบในโอกาสต่อไป

2.3 ข้อมูลจำนวนครั้งการติดต่อ



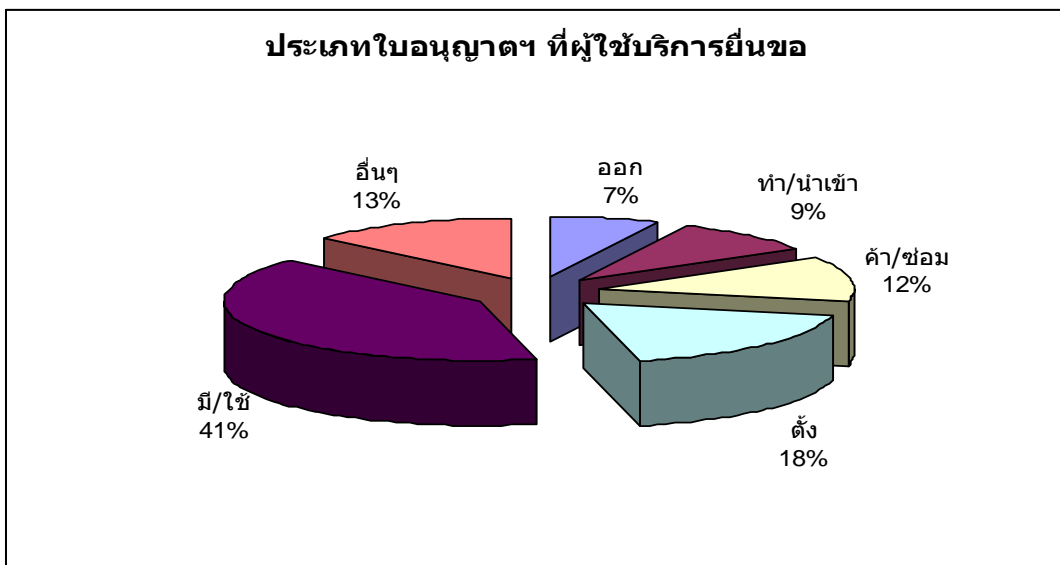
รายงานครั้งที่ 2



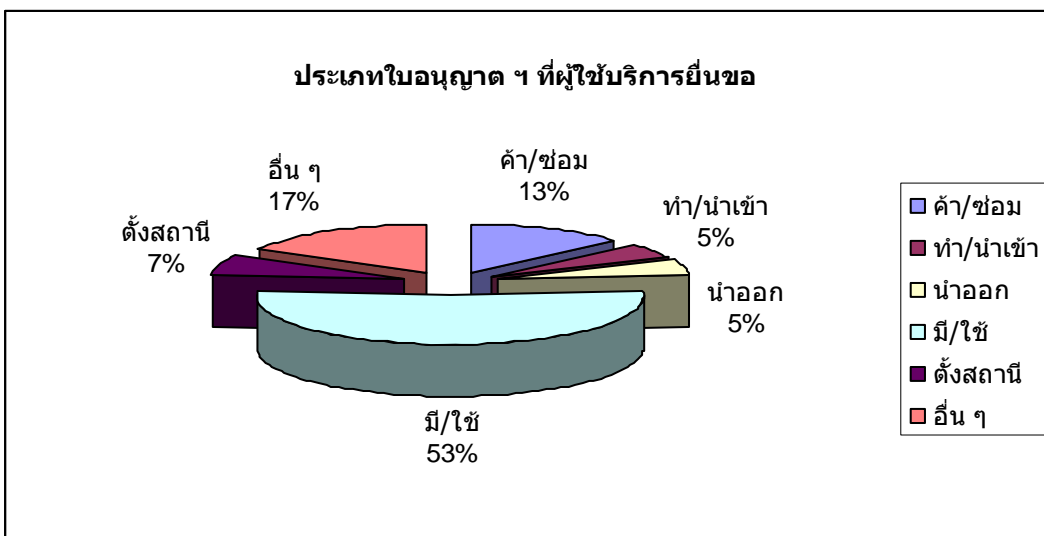
รายงานครั้งที่ 3

ในการรายงานครั้งที่ 3 พบว่าจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการที่สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจของผู้ยื่นคำขอใบอนุญาตที่ติดต่อ จำนวน 2-5 ครั้งสูงสุด ร้อยละ 36.67 อันดับที่สองและสาม ที่ติดต่อกันจำนวนมากกว่า 10 ครั้ง และติดต่อเป็นครั้งแรก ร้อยละ 30 และ 20 ตามลำดับ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง วิเคราะห์ได้ว่ากิจกรรมของสำนักยังคงได้รับความสนใจจากเพศชายมากกว่าเพศหญิง และมีแนวโน้มจำนวนครั้งการยื่นคำขอใช้บริการในกลุ่มที่ติดต่อในครั้งแรก และจำนวน 2-5 ครั้ง จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ และพัฒนาเป็นลูกค้าประจำในอนาคต

ข้อมูลประเภทใบอนุญาตที่ยื่นขอ



รายงานครั้งที่ 2



รายงานครั้งที่ 3

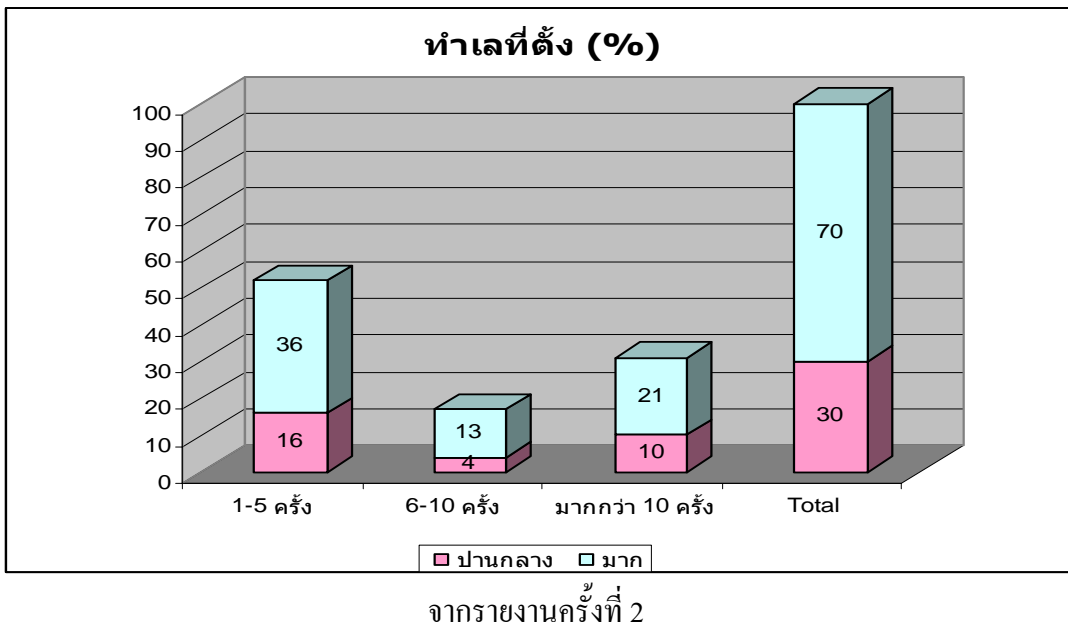
ในการรายงานครั้งที่ 3 พบว่าการยื่นคำขอใบอนุญาตให้มี ใช้ และอื่น ๆ หรือการออกบัตรพนักงานวิทยุคมนาคม มีจำนวนการยื่นขอใบอนุญาตสูงกว่าใบอนุญาตให้ทำ นำเข้า และนำออกฯ ส่วนใบอนุญาตค้า/ซ่อมเครื่องวิทยุคมนาคม มีปริมาณเพิ่มขึ้น วิเคราะห์ได้ว่าในการรายงานครั้งที่ 3 หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งผู้จำหน่ายเครื่องวิทยุฯ เร่งยื่นขอใบอนุญาตให้ทำ นำเข้า และนำออก ได้มีการจัดจำหน่ายสินค้าให้กับอีกหน่วยงานที่มีความต้องการ และสามารถมี หรือใช้เครื่องวิทยุคมนาคมได้

ทั้งนี้ขอเรียนเพิ่มเติมว่าในรายงานครั้งที่ 2 และ 3 นี้ปริมาณการยื่นคำขอรับใบอนุญาตฯ แต่ละประเภท แต่ละฉบับ ยังคงไม่ขึ้นกับจำนวนผู้ใช้บริการแต่อย่างใด เนื่องจากผู้ใช้บริการหนึ่งรายอาจยื่นคำขอรับใบอนุญาตมากกว่าหนึ่งประเภทก็ได้ เช่น ขอใบอนุญาตตั้งและ ใช้ หรือขอนำเข้าและนำออกพร้อมกัน

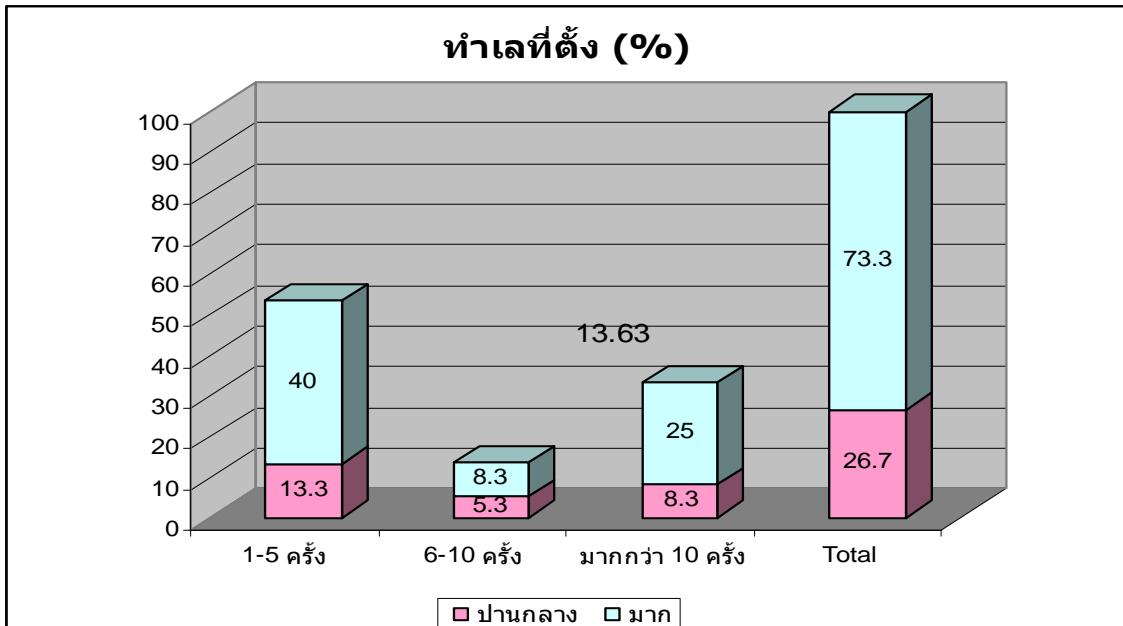
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทียบเคียงรายงานครั้งที่ 2

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ

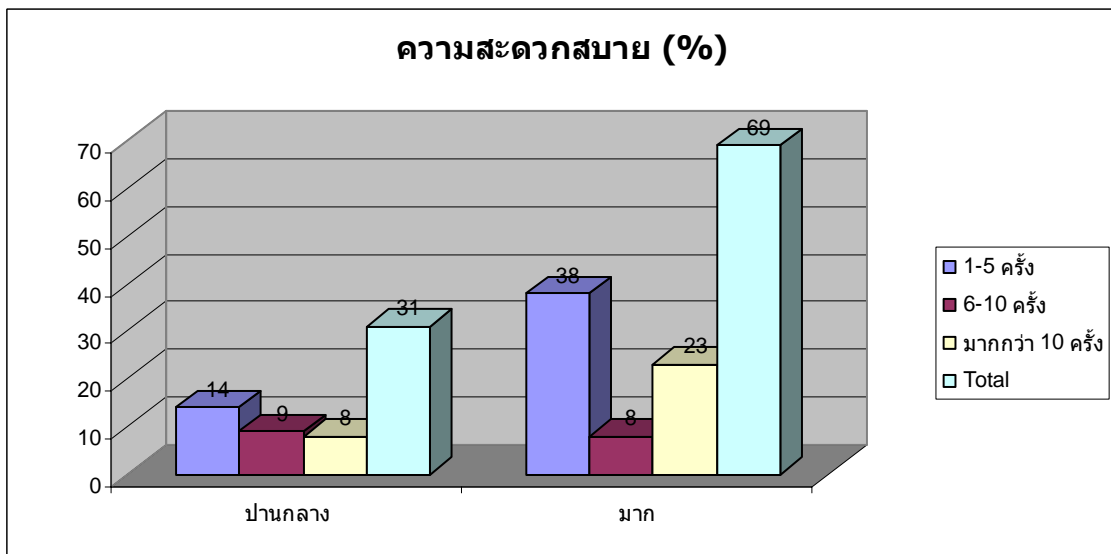
3.1.1 ทำเลที่ตั้ง ความสะดวกสบาย ขนาดของพื้นที่ และระบบรักษาความปลอดภัย



ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ (ต่อ)

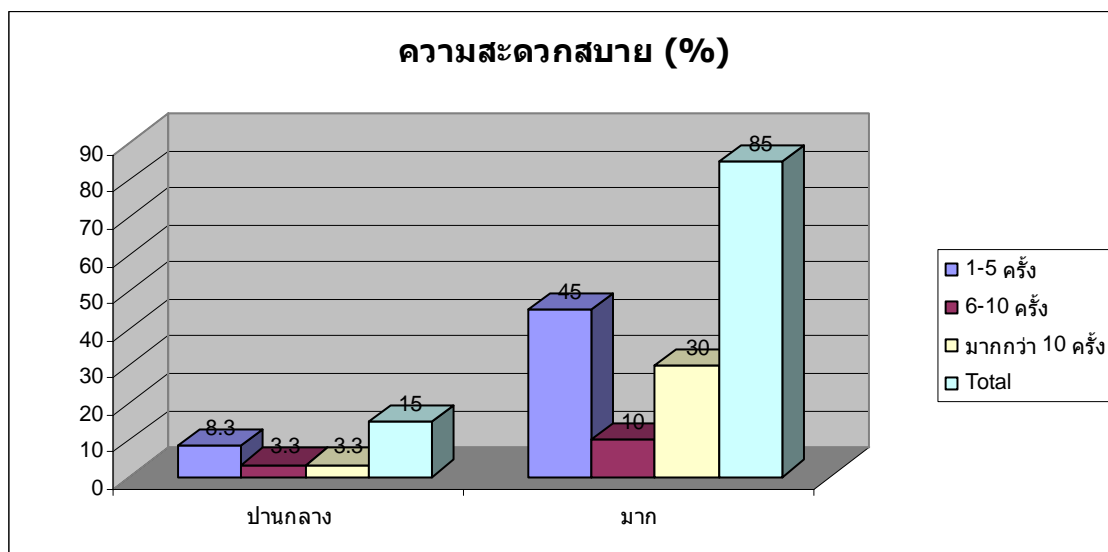


รายงานครั้งที่ 3

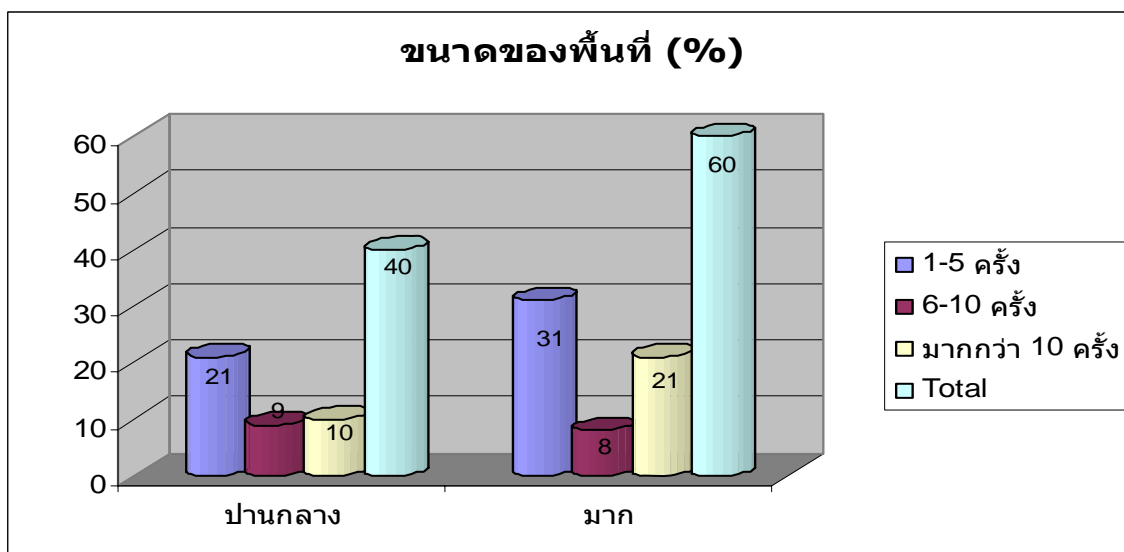


รายงานครั้งที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ (ต่อ)

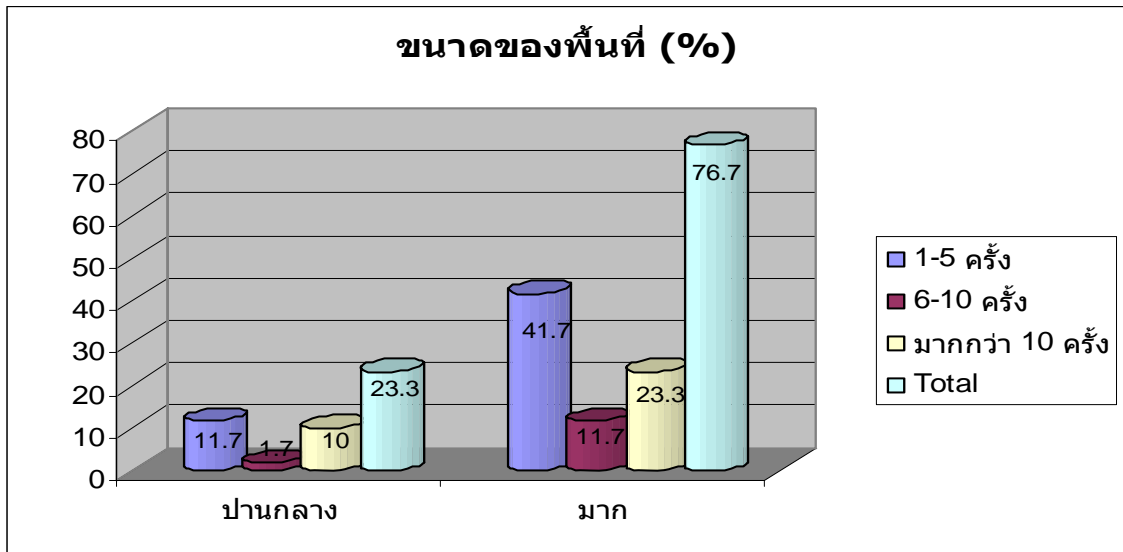


รายงานครั้งที่ 3

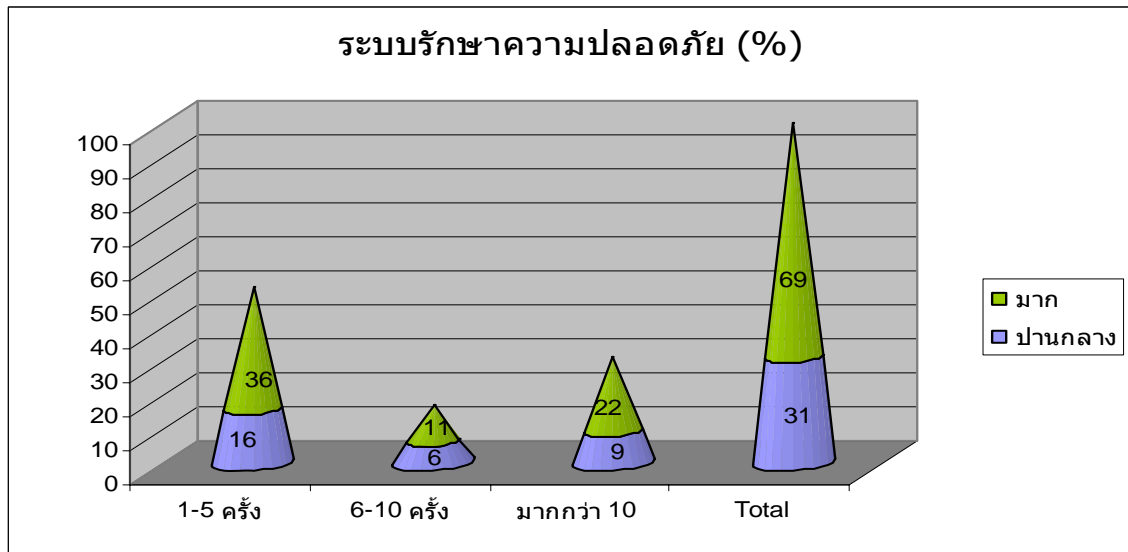


รายงานครั้งที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ (ต่อ)

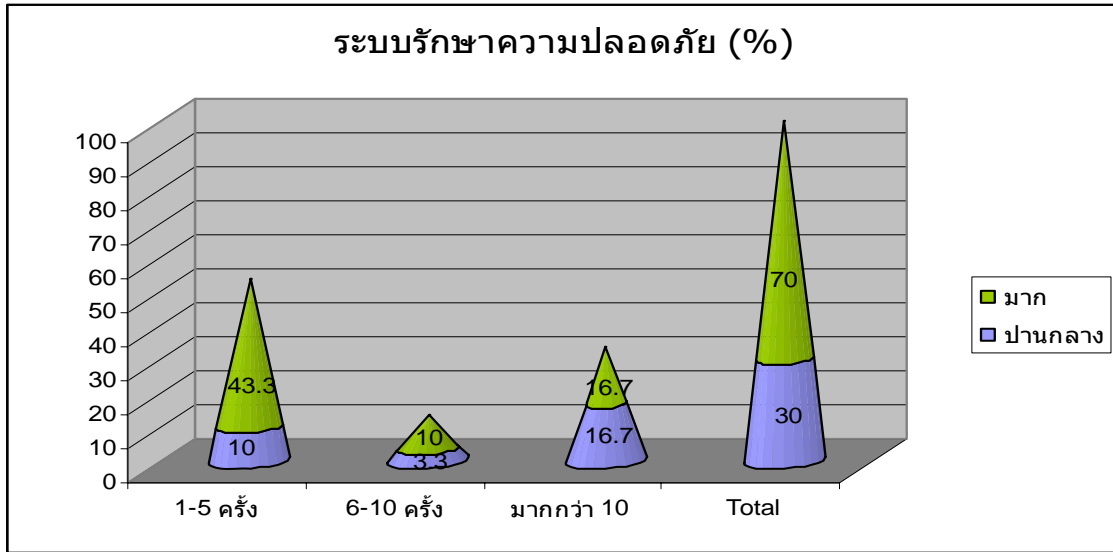


รายงานครั้งที่ 3



รายงานครั้งที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ (ต่อ)



รายงานครั้งที่ 3

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทียบเคียงครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จัดลำดับความพึงพอใจในการวิเคราะห์ ดังนี้

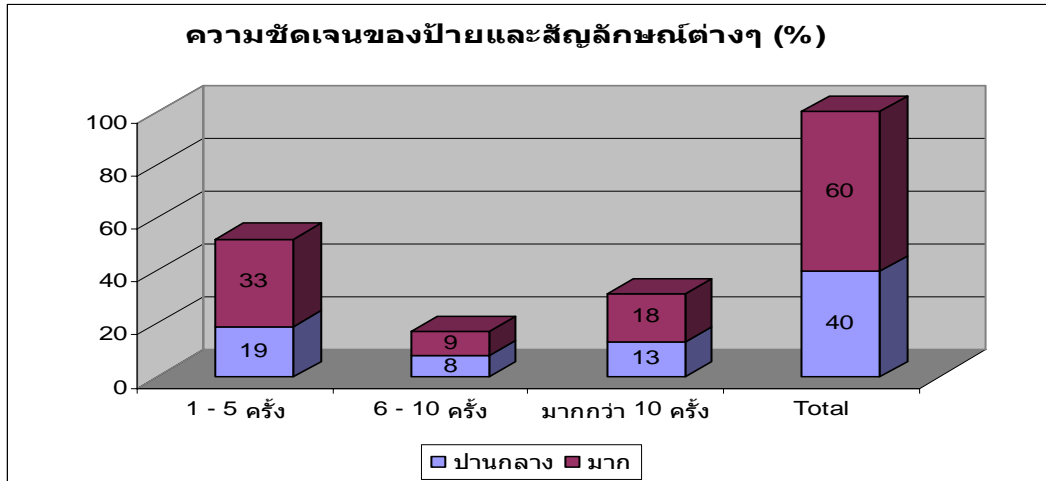
- ระดับ 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับ 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับ 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		ครั้งที่ 3 มีค่าแตกต่าง	ความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับ
	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
1. ทำเลที่ตั้ง	3.90(4)	3.83(4)	๑	มาก
2. ความสะอาดสบาย	3.86(4)	4.03(4)	๒	มาก
3.ขนาดของพื้นที่	3.75(4)	3.90(4)	๒	มาก
4. ระบบรักษาความปลอดภัย	3.76(4)	3.83(4)	๒	มาก

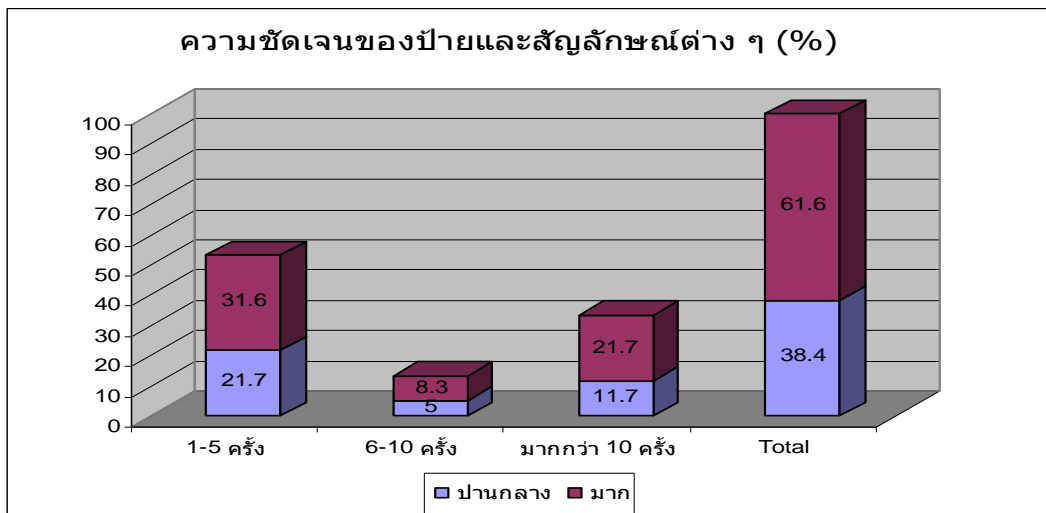
เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 พบว่าในภาพรวมด้านสถานที่ ทำเลที่ตั้ง ขนาดของพื้นที่ ความสะอาดสบาย และระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการยังคงมีความพึงพอใจในระดับมากไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในด้านกายภาพของที่ตั้งสถานที่ที่มีความเหมาะสมสมควรต่อ

กิจกรรมของสำนัก และมีที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ลระยะเวลาทางไม่ทำให้เสียเวลานักในการติดต่อใช้บริการดังที่เคยกล่าวไว้แล้วในรายงานครั้งที่ 2

3.1.2 ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่ดี และห้องน้ำที่สะอาด

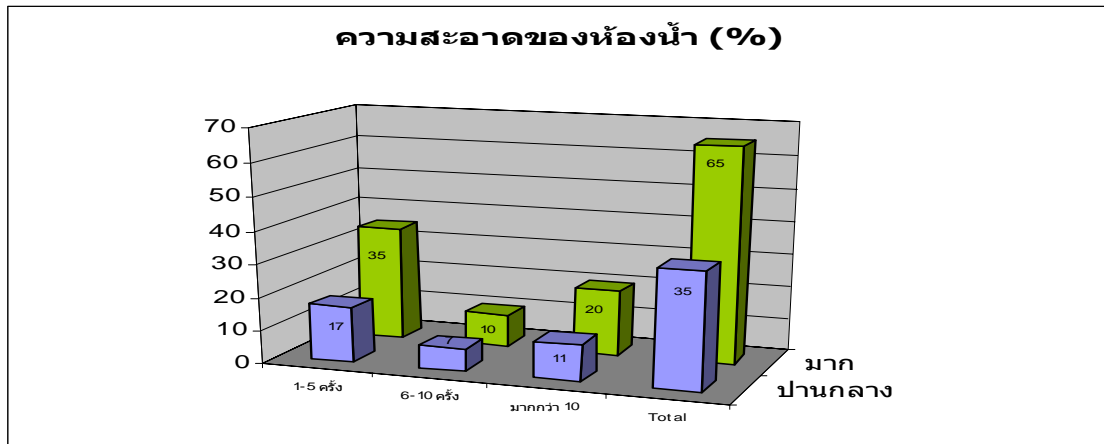


จากรายงานครั้งที่ 2

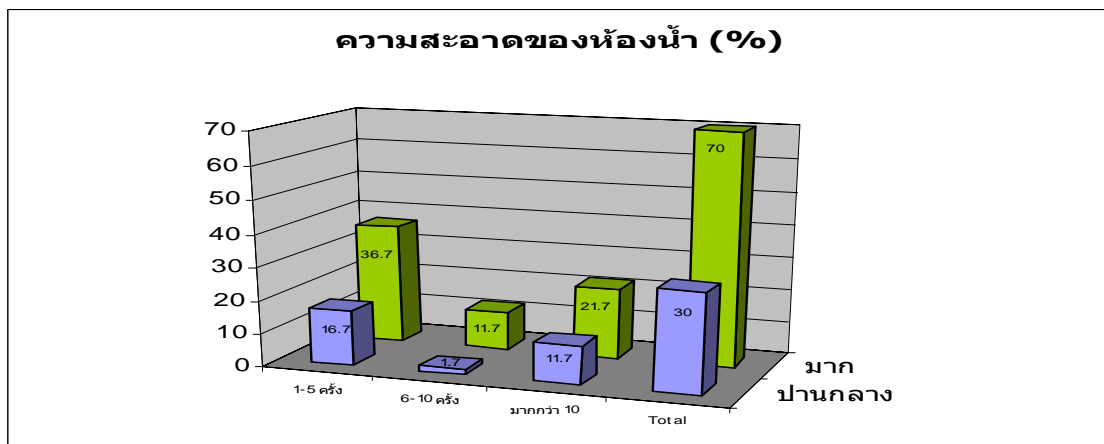


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ (ต่อ)

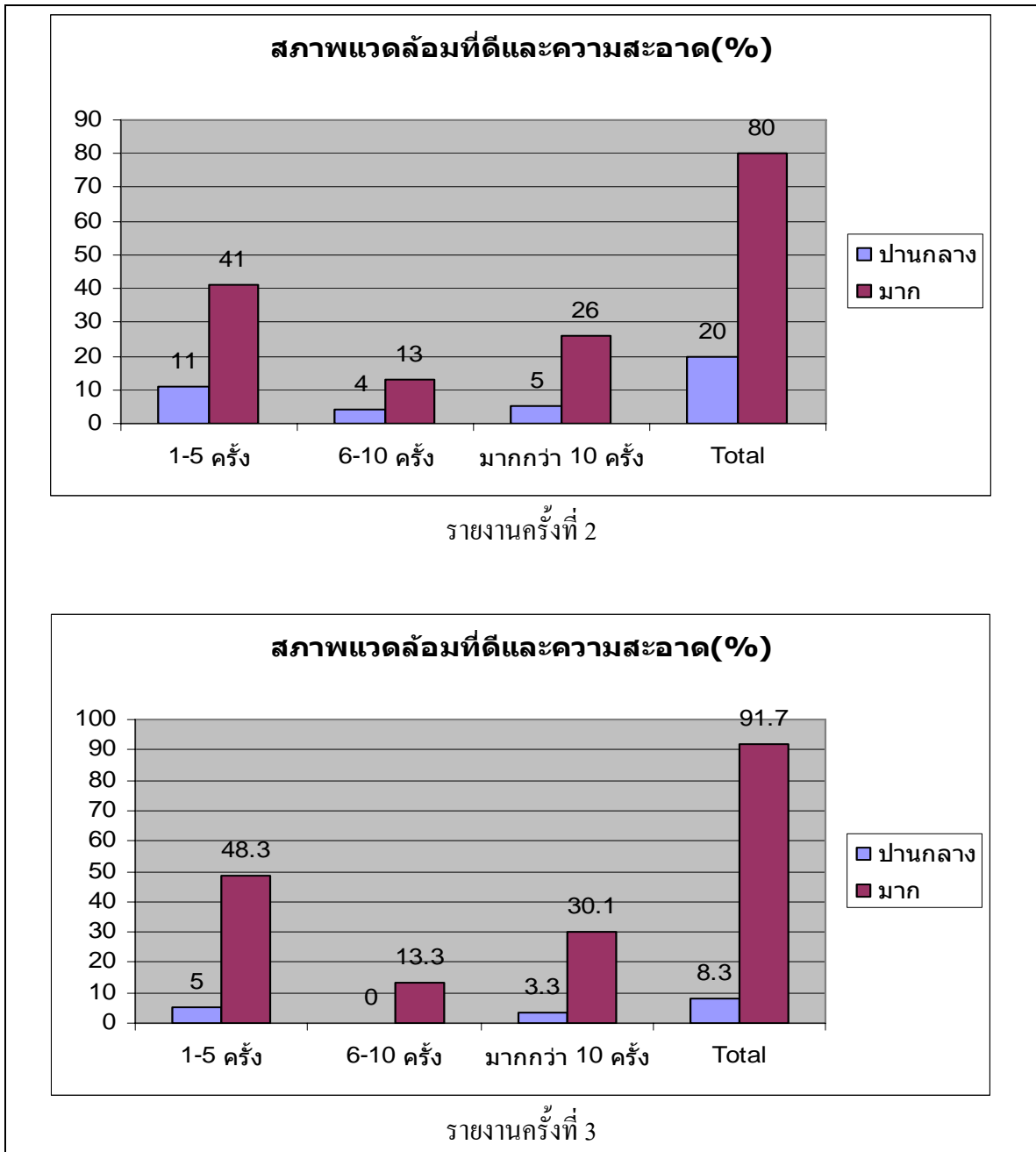


รายงานครั้งที่ 2



รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ (ต่อ)



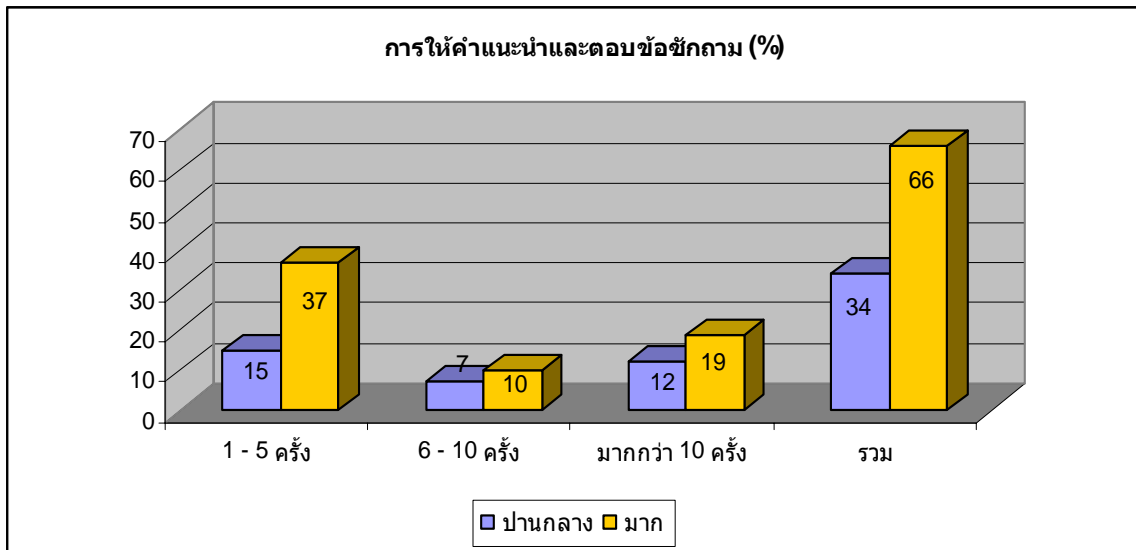
ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		ครั้งที่ 3 มีค่าแตกต่าง	ความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับ
	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์	3.56(4)	3.60(4)	๖	มาก
สภาพแวดล้อมที่ดีและความสะอาด	4.04(4)	4.27(5)	๖	มากที่สุด
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.74(4)	3.80(4)	๖	มาก

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 พบว่าในภาพรวมความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ สภาพแวดล้อมที่ดี และห้องน้ำที่สะอาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด

ทั้งนี้ ฅก. ได้ดำเนินการแก้ไขความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์บางส่วนแล้ว ได้แก่ การจัดท่าและติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ อัตราค่าธรรมเนียมและอายุใบอนุญาต ตารางระยะเวลาดำเนินการในการขอรับใบอนุญาต และตัวอย่างคำขอใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ณ บริเวณชั้น 1 อาคาร 4 และขณะนี้อยู่ระหว่างการรอให้สำนักที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ณ อาคาร 4 ตามที่สำนักได้รับอนุมัติโครงการที่เกี่ยวข้องไว้แล้ว

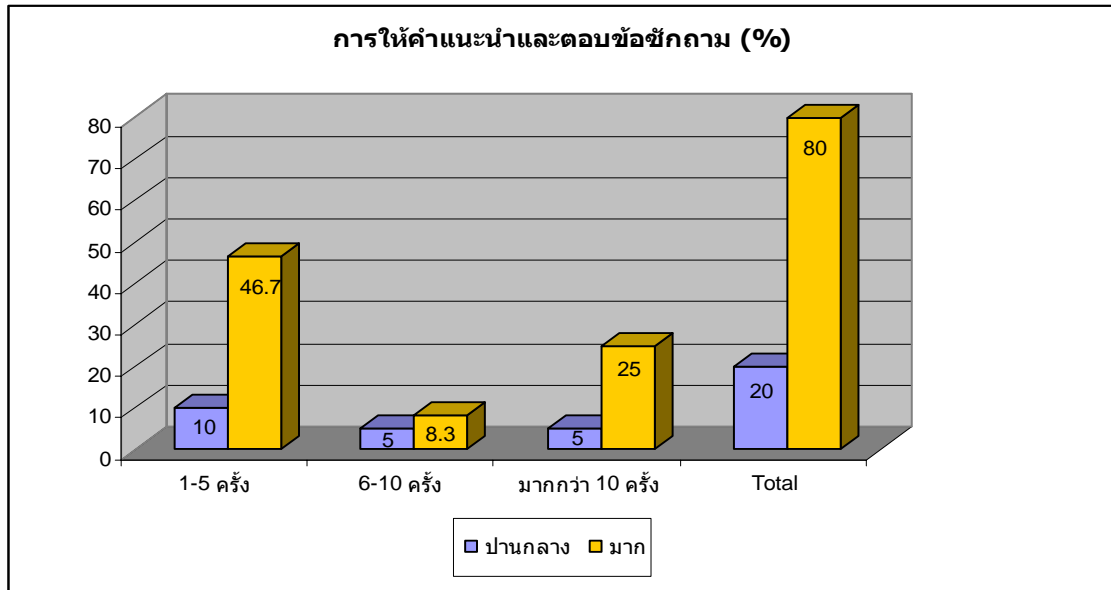
3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (พนักงาน) เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ

3.2.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม อดค์ความรู้ความเข้าใจ และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

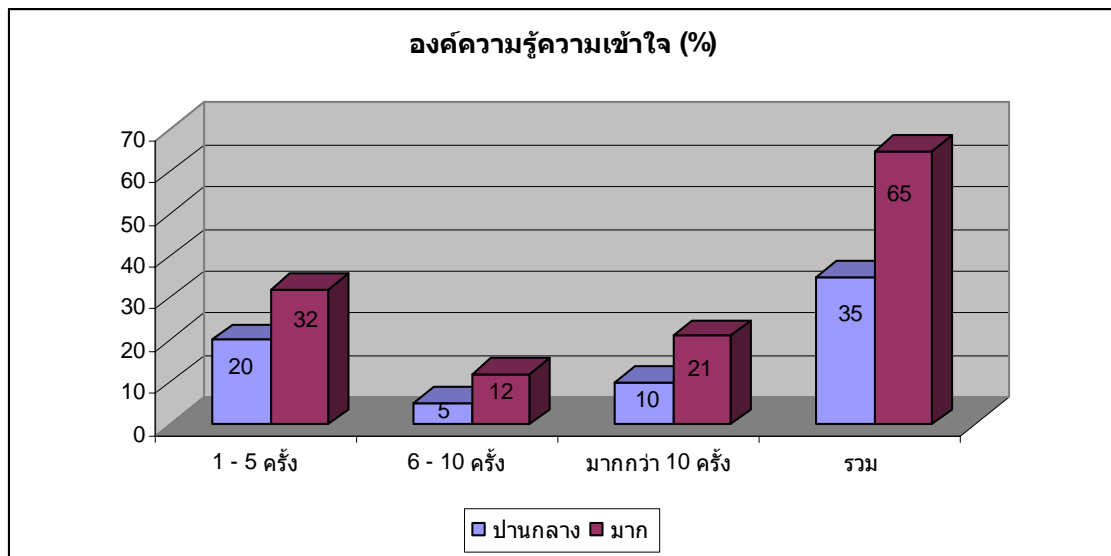


จากรายงานครั้งที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

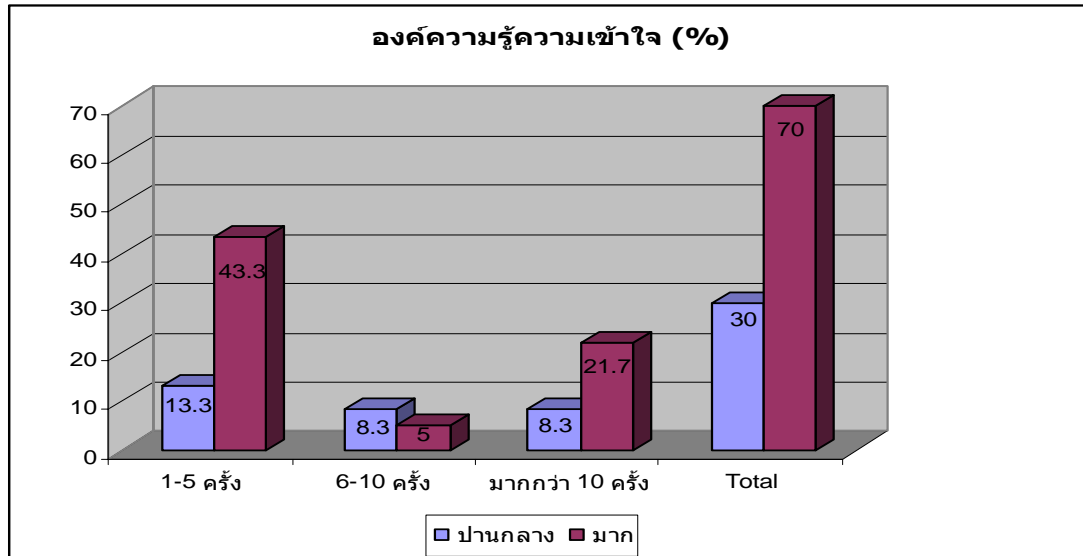


รายงานครั้งที่ 3

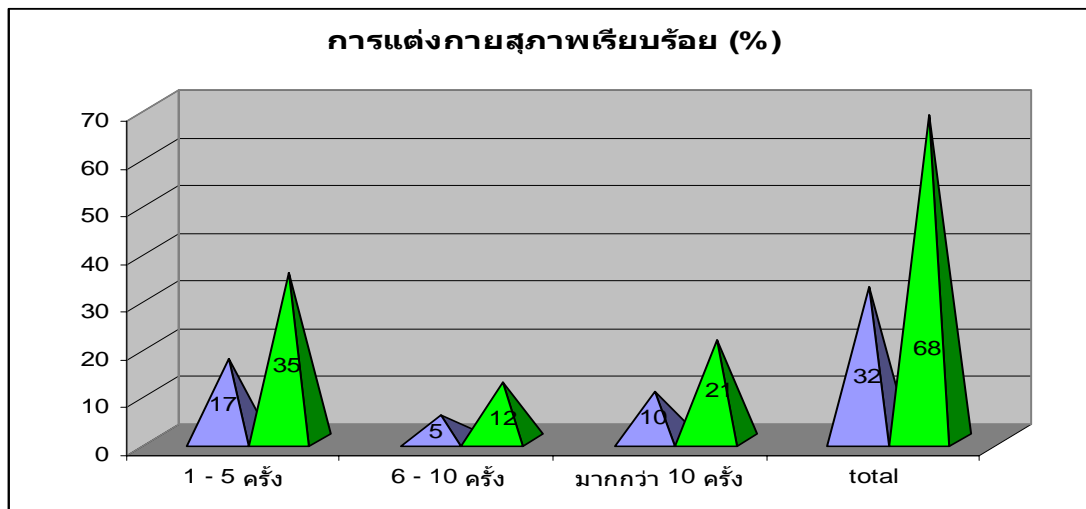


รายงานครั้งที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

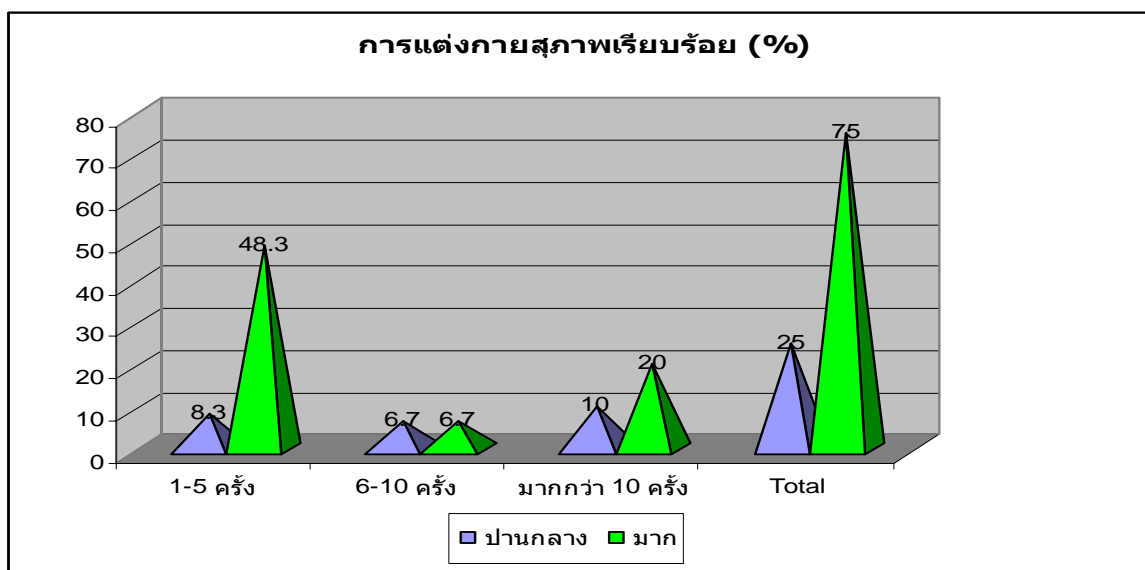


รายงานครั้งที่ 3



รายงานครั้งที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (ต่อ)



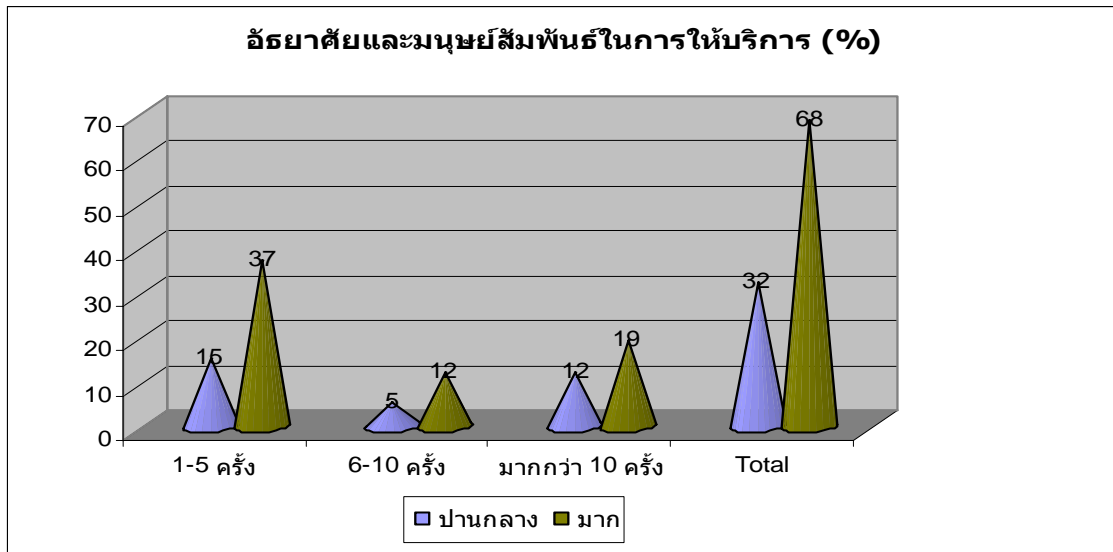
รายงานครั้งที่ 3

ด้านเจ้าหน้าที่ (พนักงาน)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		ครั้งที่ 3 มีค่าแตกต่าง	ความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับ
	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
การให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	3.73(4)	4.02(4)	๖	มาก
องค์ความรู้ความเข้าใจ	3.68(4)	3.88(4)	๖	มาก
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.81(4)	3.92(4)	๖	มาก

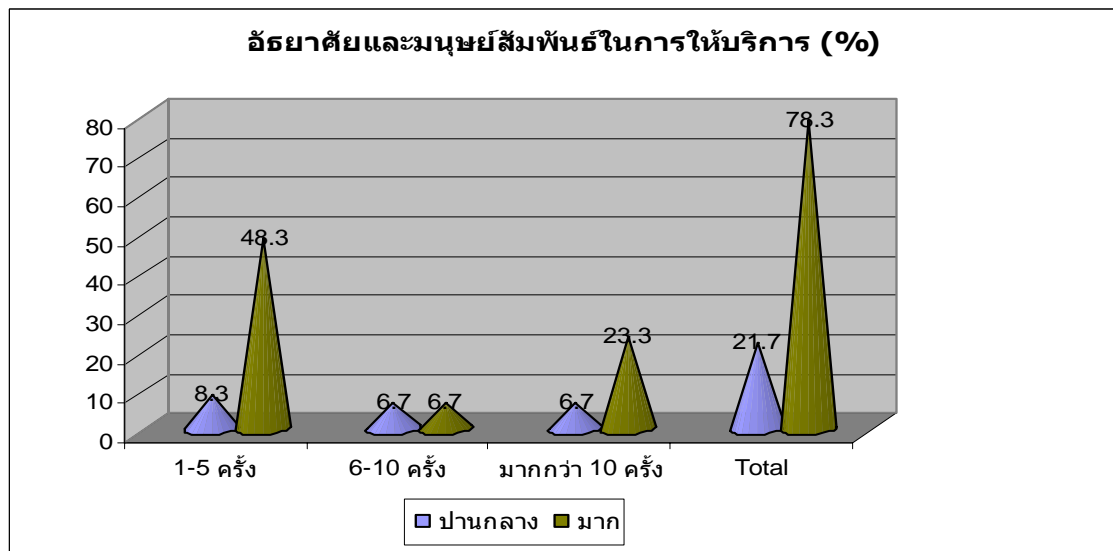
เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม องค์ความรู้ความเข้าใจ และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก และในอัตราที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การพัฒนาองค์ความรู้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงและให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3.2.2 ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความรับผิดชอบความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

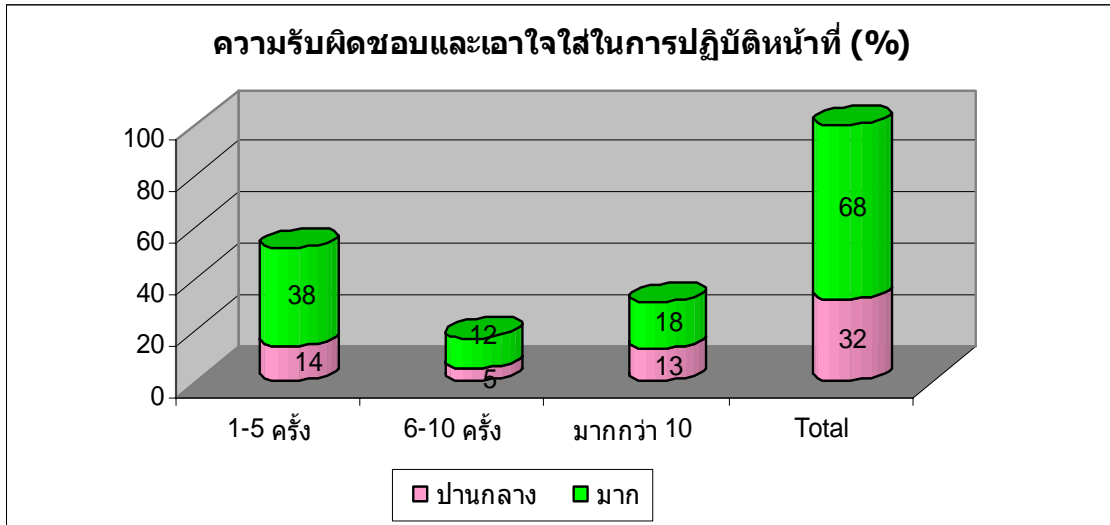


รายงานครั้งที่ 2

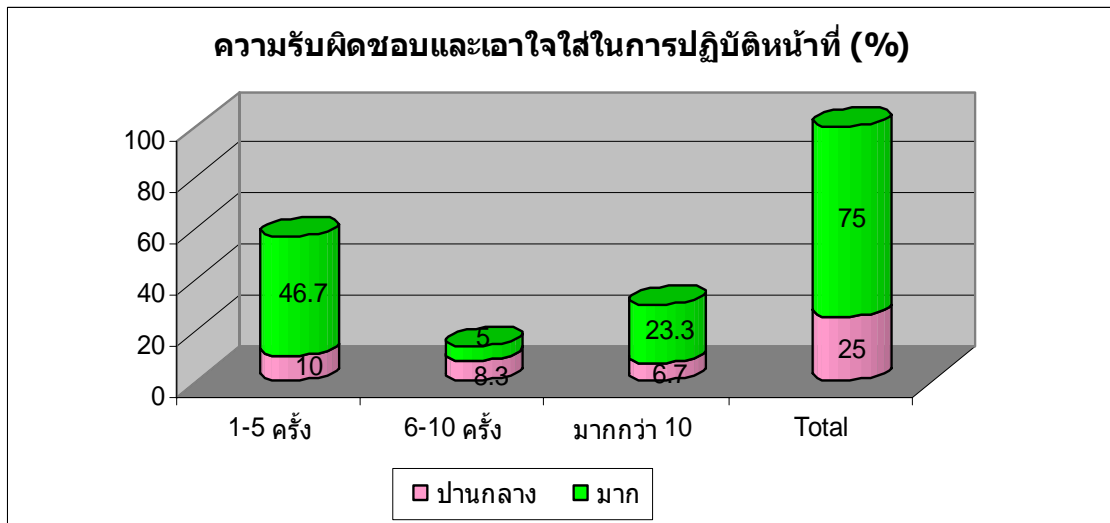


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

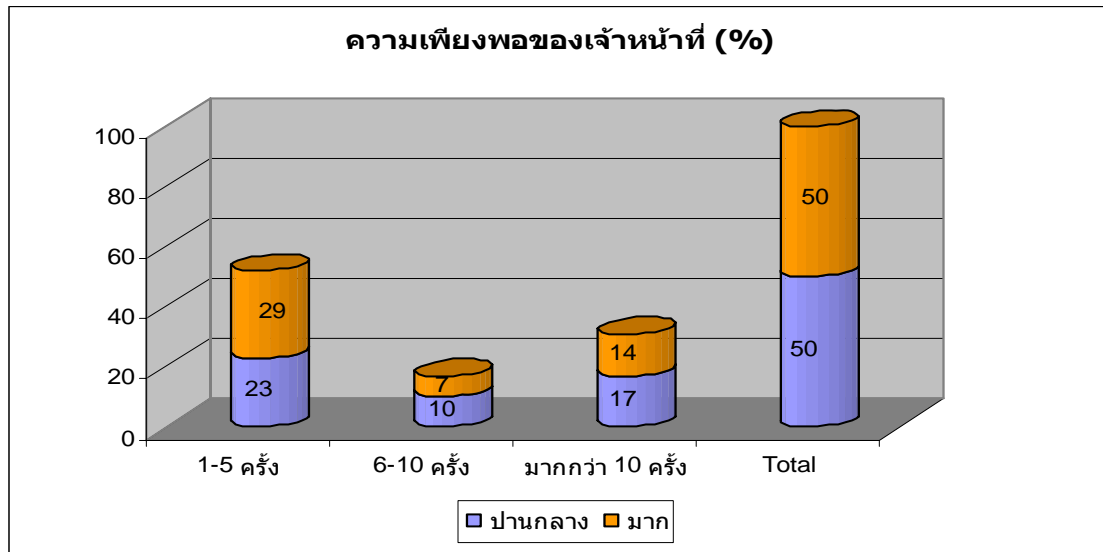


รายงานครั้งที่ 2

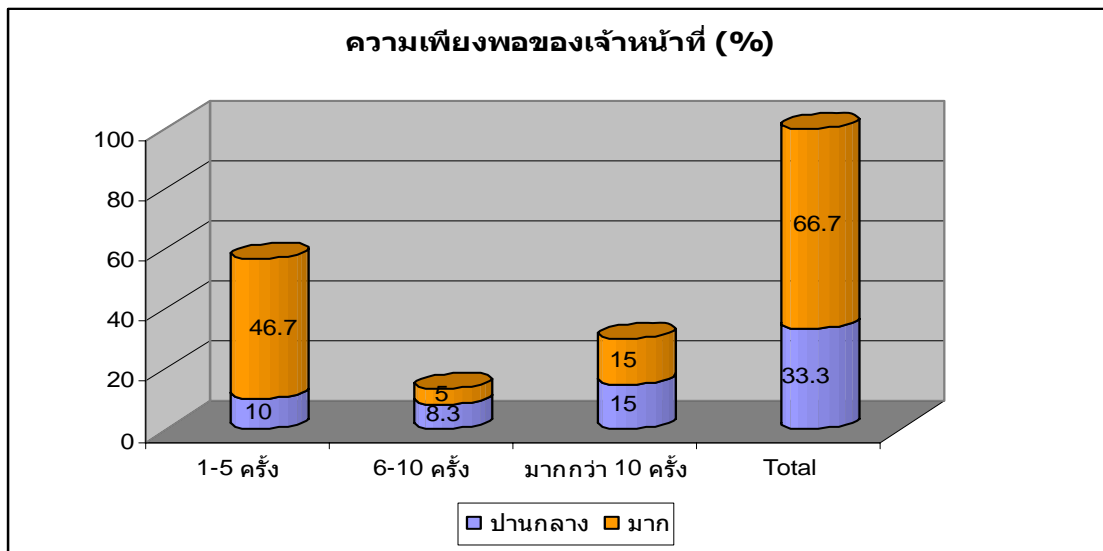


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

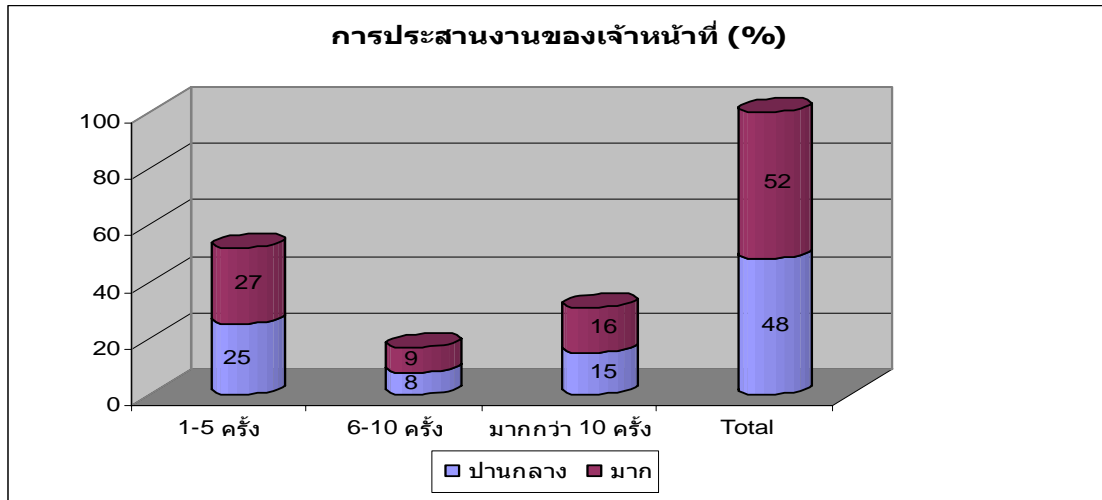


รายงานครั้งที่ 2

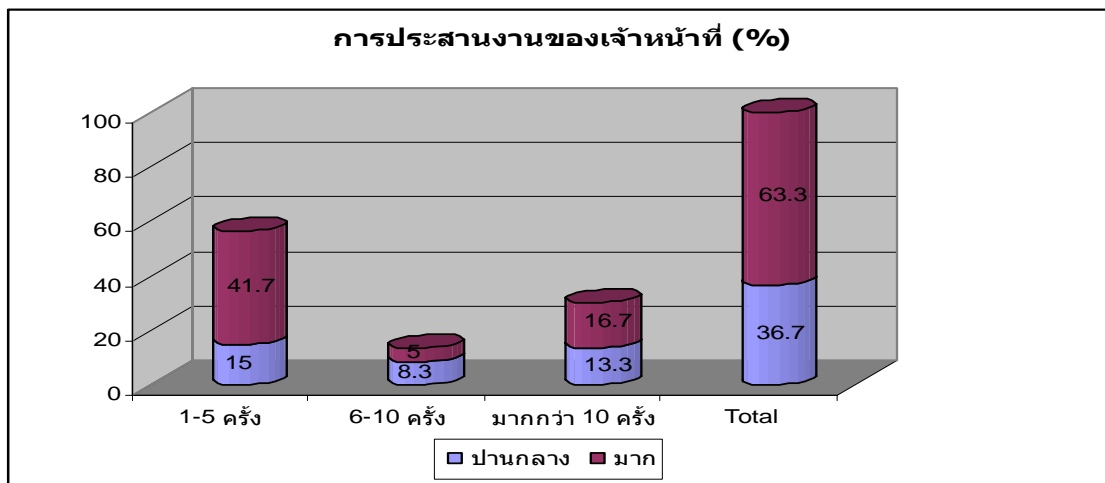


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (ต่อ)



รายงานครั้งที่ 2



รายงานครั้งที่ 3

ด้านเจ้าหน้าที่ (พนักงาน)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		ครั้งที่ 3 มีค่าแตกต่าง	ความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับ
	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
อธาศัยและมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ	3.80(4)	3.93(4)	๖	มาก
ความรับผิดชอบความเอาใจใส่	3.73(4)	3.83(4)	๖	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	3.39(3)	3.77(4)	๖	มาก
การประสานงานของเจ้าหน้าที่	3.45(4)	3.68(4)	๖	มาก

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับอรรถาธิบายและมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ความรับผิดชอบความเอาใจใส่ในการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาถึงจำนวนครั้งของผู้ใช้บริการที่ติดต่อใช้บริการพบว่าผู้ให้บริการครั้งที่ 1-5 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ติดต่อใช้บริการ มากกว่า 6-10 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง ปรากฏค่าทางสถิติของผู้ใช้บริการมีทัศนคติทางลบต่อการประสานงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งโดยพื้นฐานผู้ให้บริการนำที่มีความคุ้นเคยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

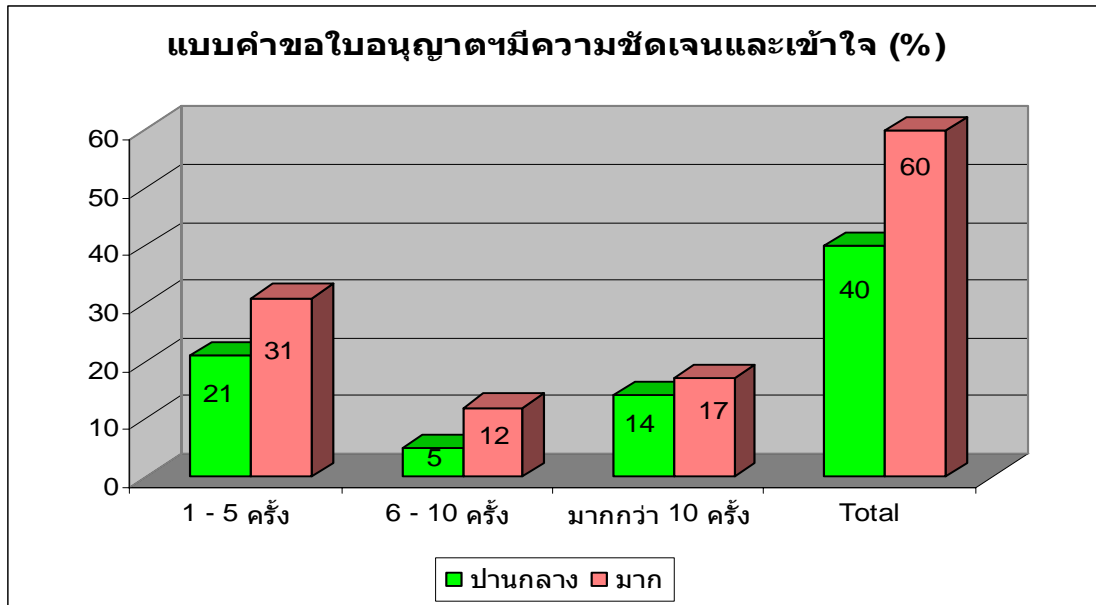
ฉก. มีความเห็นเพิ่มเติมว่า(ไม่ใช้กับผู้ใช้บริการที่มาติดต่อครั้งที่ 1-5) แม้ว่าผู้ให้บริการจะพึงพอใจต่ออรรถาธิบายและมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ความรับผิดชอบความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากก็ตาม แต่ผู้ให้บริการก็ยังคงต้องการมากกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งในรายงานครั้งที่ 3 ข้อมูลเชิงสถิติที่ได้รับสูงกว่ารายงานครั้งที่ 2 แต่ในอัตราที่ไม่สูงนัก และในข้อเท็จจริงว่าด้วยข้อเทคนิคเชิงลึก หรือข้อเทคนิคที่มีความซับซ้อนมาก พนักงานจะตอบข้อซักถามมีจำนวนจำกัด

ในเบื้องต้นนี้เมื่อเทียบเคียงจำนวนพนักงาน ฉก. กับพนักงานในสำนักอื่นพบว่า ฉก. มีจำนวนพนักงานพอสมควร และหากต้องทุ่มเทในการทำงานพนักงานสามารถกระทำได้มากกว่าที่เป็นอยู่ ดังนั้นพนักงาน ฉก. ทุกคน ควรที่จะเร่งพัฒนาฝึกฝนตนเองในการได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างรอบด้าน ต้องมีความเชื่อมั่นกล้าแสดงออกในสิ่งที่พึงกระทำอย่างเหมาะสม โดยไม่จำกัดตนเอง เฉพาะงานที่คุ้นเคย หรือเท่าที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำเท่านั้น อีกทั้งพบว่าในแต่ละส่วนงานมีปริมาณงานต่อจำนวนพนักงานยังไม่สมดุล เช่น ระดับความยุ่งยากซับซ้อนของชิ้นงานต่างกัน ระดับความสามารถทักษะผู้ปฏิบัติงานต่างกัน จึงก่อให้เกิดการกระจุกของงานที่พนักงานบางคน หรืออาจมีปัจจัยข้อจำกัดอื่นหลากหลายที่ยังเป็นอุปสรรคจนยากต่อการบรรยายเป็นลักษณะอักษร เนื่องจากปัจจัยข้อจำกัดบางประการเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และควรพึงระวัง อย่างไรก็ตามการได้รับความร่วมมือจากพนักงานด้วยตนเอง หรือผู้ให้บริการ นำที่จะช่วยให้การปรับทัศนคติการให้บริการ หรือการรับบริการเกิดผลบวกได้ แม้ว่าจะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรเพื่อให้ประจักษ์ก็ตาม

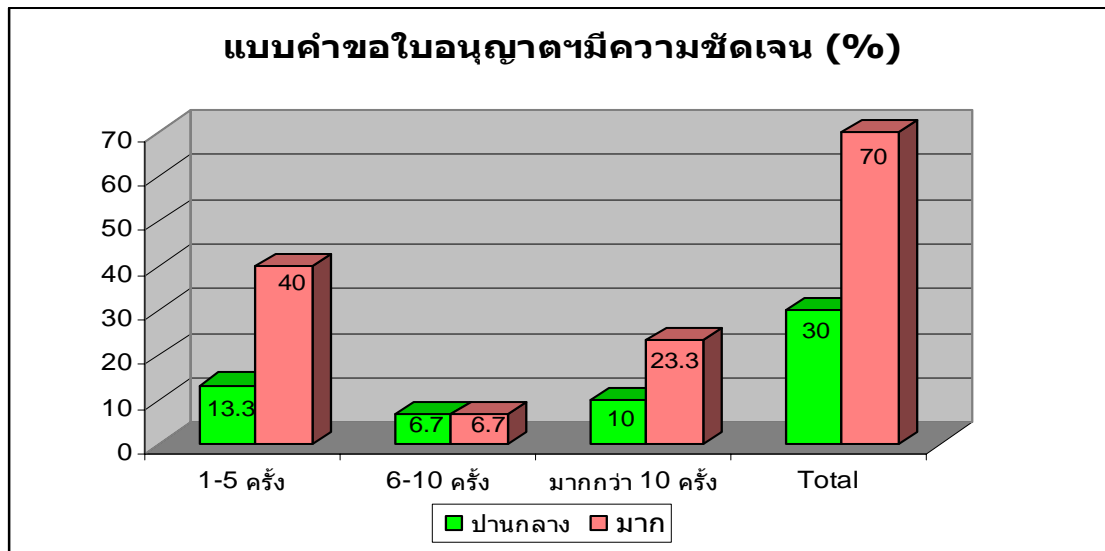
นอกเหนือจากข้อความเห็นของผู้ใช้บริการต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่ได้ระบุงานใดอย่างเด่นชัด ขณะนี้ ฉก. ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ให้บริการระบุงานที่ตนประทับใจ หรืองานที่ต้องการให้ปรับปรุง หรือต้องการให้งานใดเพิ่ม/ลดจำนวนพนักงาน และอื่นๆ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ

3.3.1 แบบคำขอใบอนุญาตมีความชัดเจน ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล ความเพียงพอในการเผยแพร่ข้อมูล และความเสมอภาคในการให้บริการ

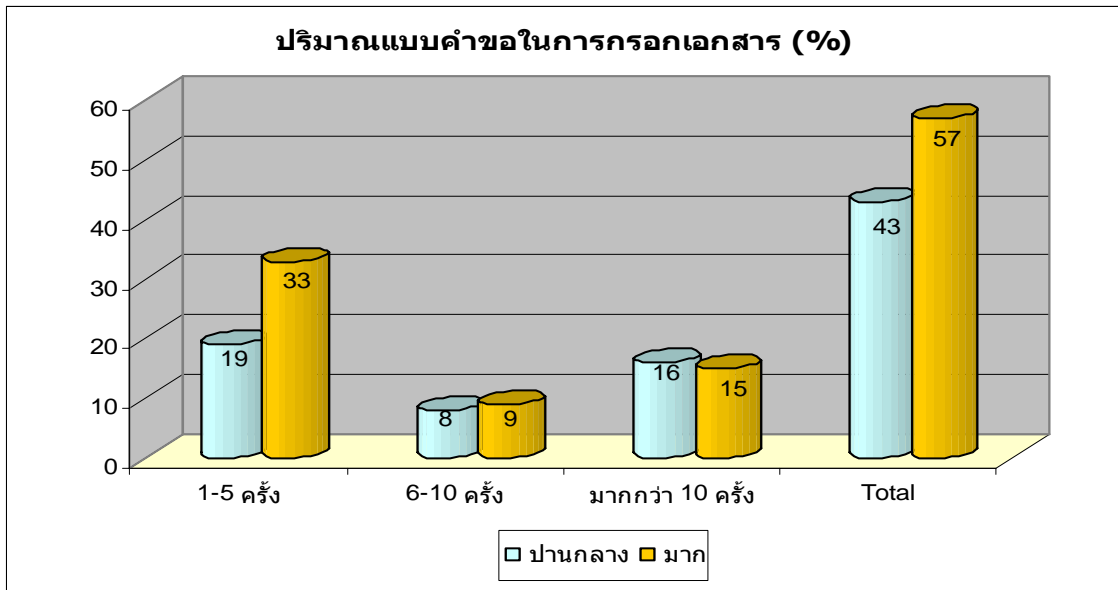


รายงานครั้งที่ 2

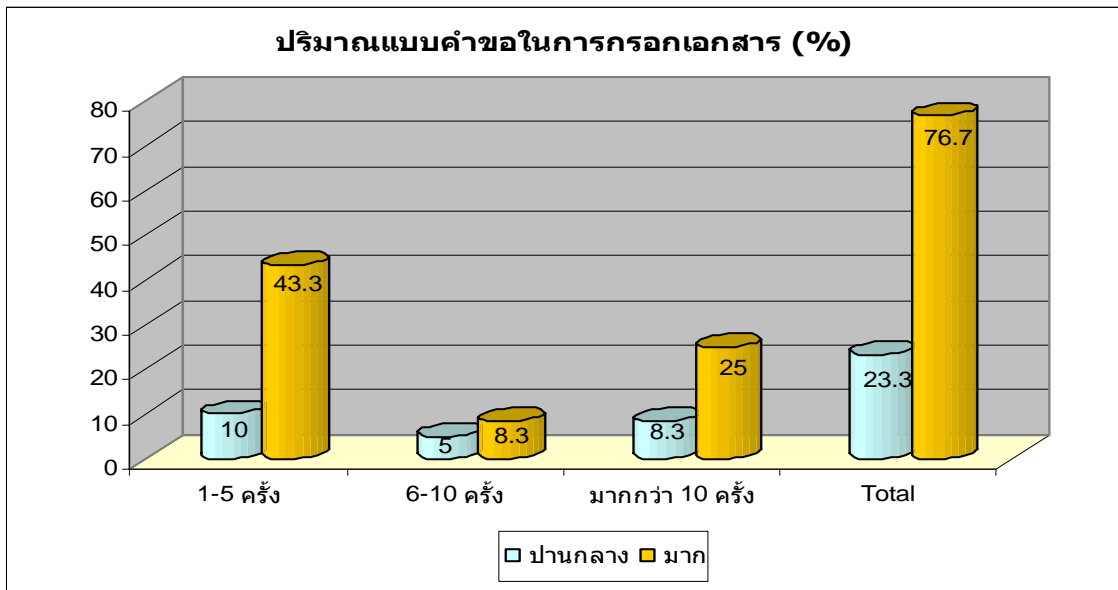


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ (ต่อ)

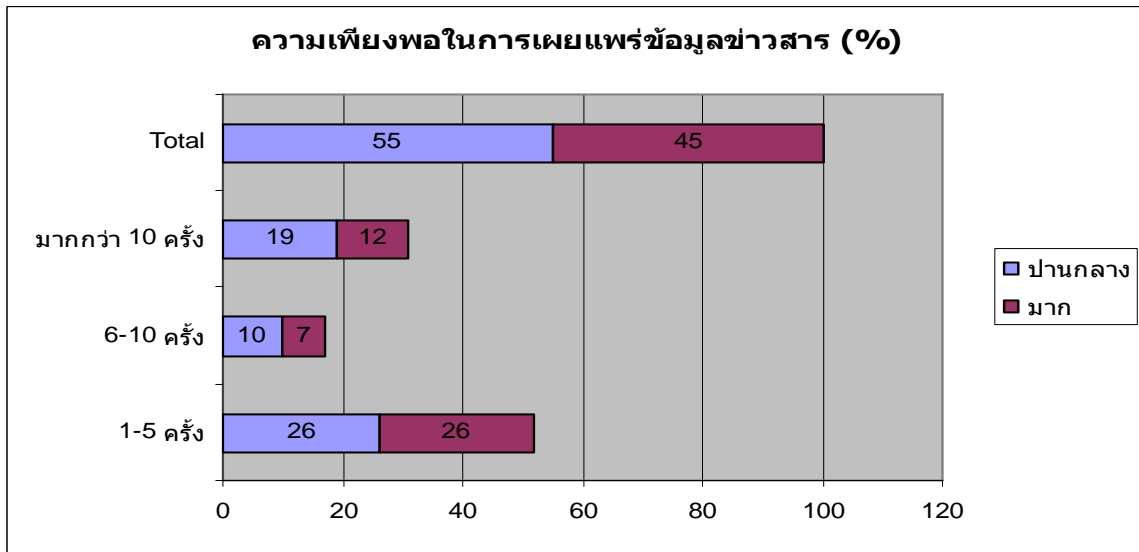


รายงานครั้งที่ 2

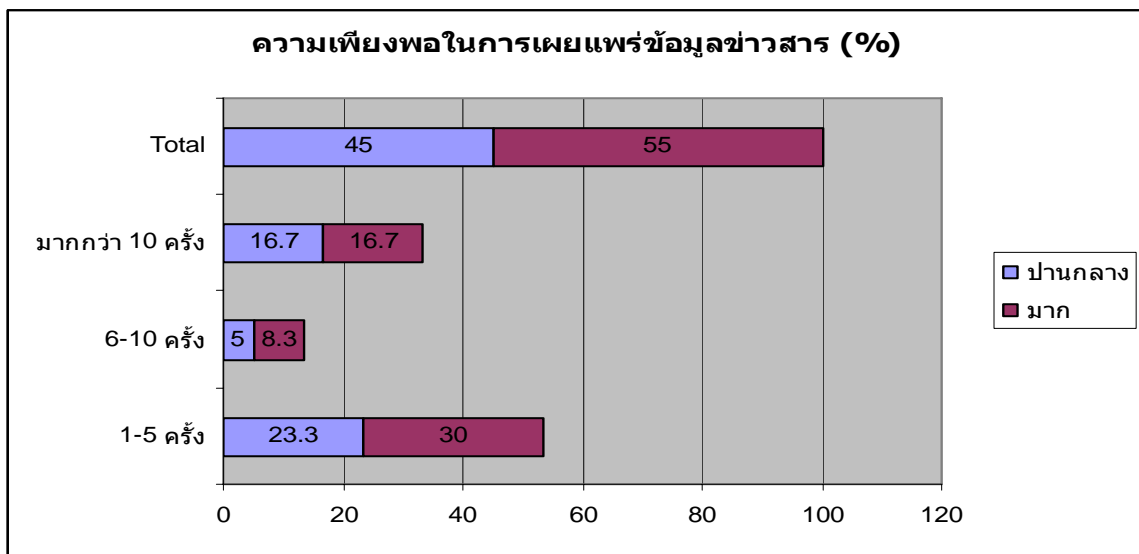


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ (ต่อ)

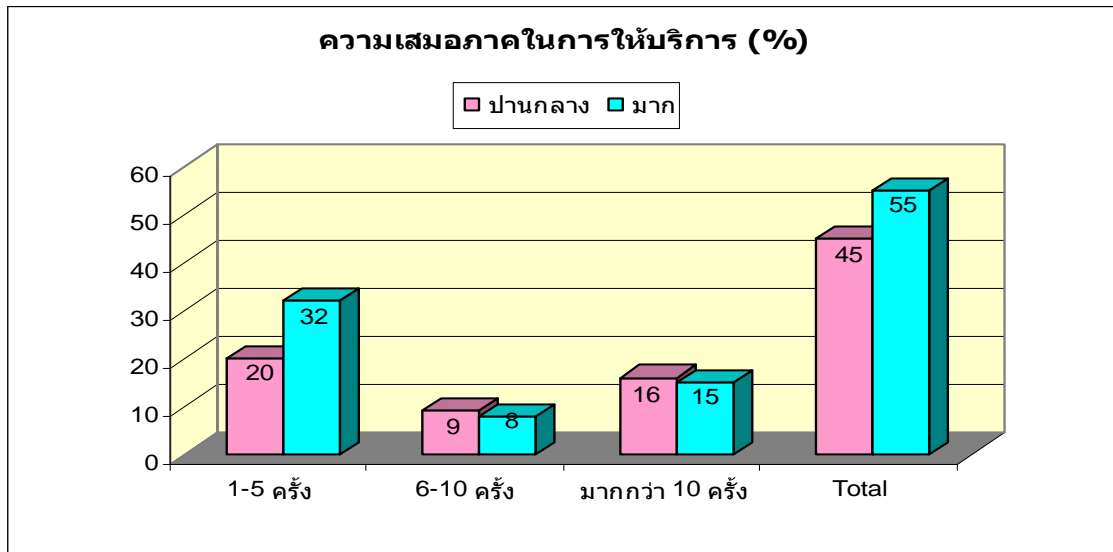


รายงานครั้งที่ 2

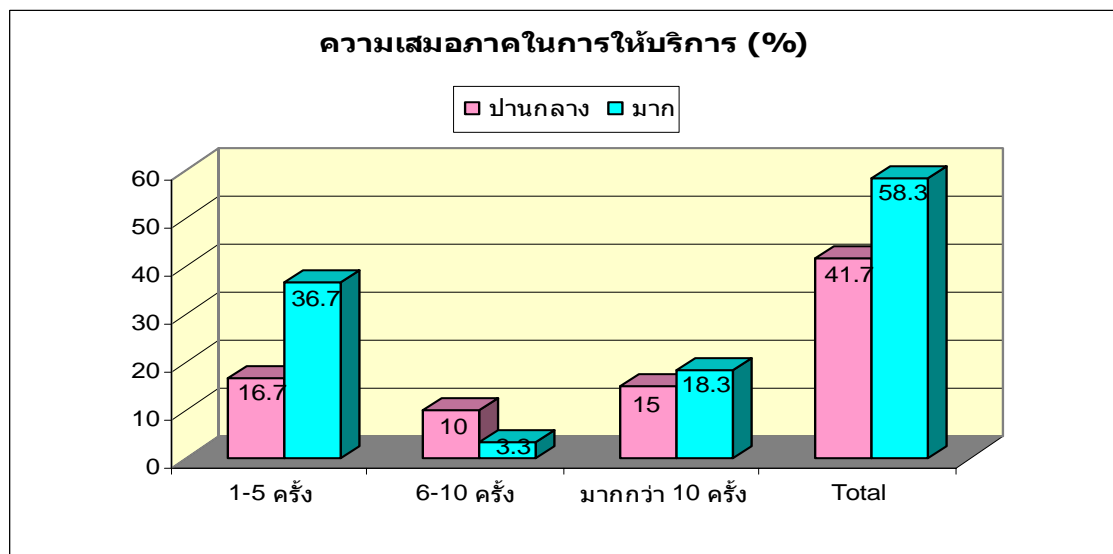


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ (ต่อ)



รายงานครั้งที่ 2



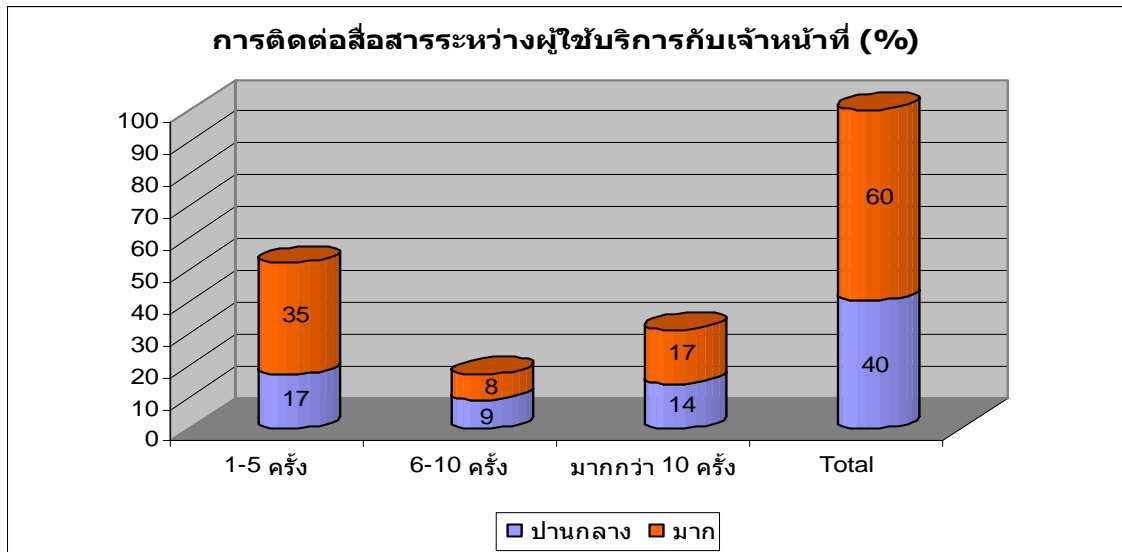
รายงานครั้งที่ 3

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		ครั้งที่ 3 มีค่าแตกต่าง	ความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับ
	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
แบบคำขอใบอนุญาตมีความชัดเจน	3.63(4)	3.88(4)	๖	มาก
ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล	3.60(4)	3.87(4)	๖	มาก
ความเพียงพอในการเผยแพร่ข้อมูล	3.28(3)	3.48(4)	๖	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.60(4)	3.63 (4)	๖	มาก

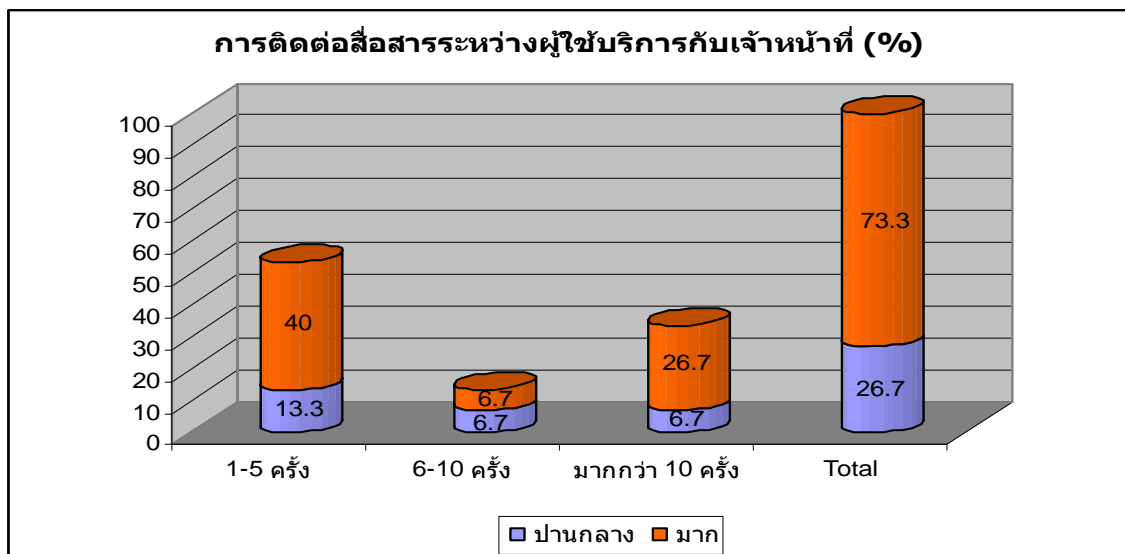
เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 พบว่าความพึงพอใจด้านการให้บริการแบบคำขอใบอนุญาตมีความชัดเจน ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเพียงพอในการเผยแพร่ข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามแม้ว่าปัจจุบัน กก. จะใช้การจัดลำดับก่อนหลังในการออกใบอนุญาตฯ โดยให้พนักงานเป็นจัดลำดับการยื่นคำขอ ก่อนหลัง และได้ดำเนินการดังกล่าวเป็นระยะเวลามากกว่า 6 เดือน ยังไม่อาจแก้ไขข้ออุปสรรคดังกล่าวได้อย่างชัดเจนนัก อย่างไรก็ตามขณะนี้ กก. อยู่ระหว่างการรอให้ บป. เร่งดำเนินการหมวดงานการติดตั้งระบบคิวการให้บริการยื่นขอรับใบอนุญาตโดยระบบคอมพิวเตอร์ ตามที่ กก. ได้รับอนุมัติโครงการที่เกี่ยวข้องไว้แล้ว และในการรายงานครั้งถัดไป กก. จะรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงขึ้นใหม่ ซึ่งผู้บริการสามารถระบุส่วนงานที่ผู้บริการประทับใจ หรือที่ต้องการให้ปรับปรุงระยะเวลาการออกใบอนุญาตในแต่ละประเภท และอื่นๆ

3.3.2 การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเหมาะสมของเวลาในการออกใบอนุญาต

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ (ต่อ)

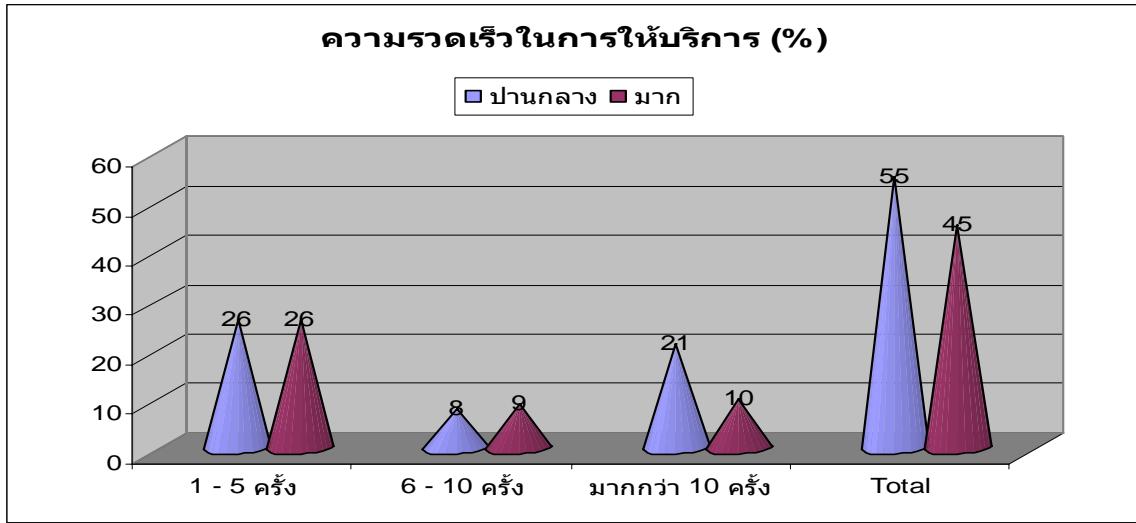


รายงานครั้งที่ 2

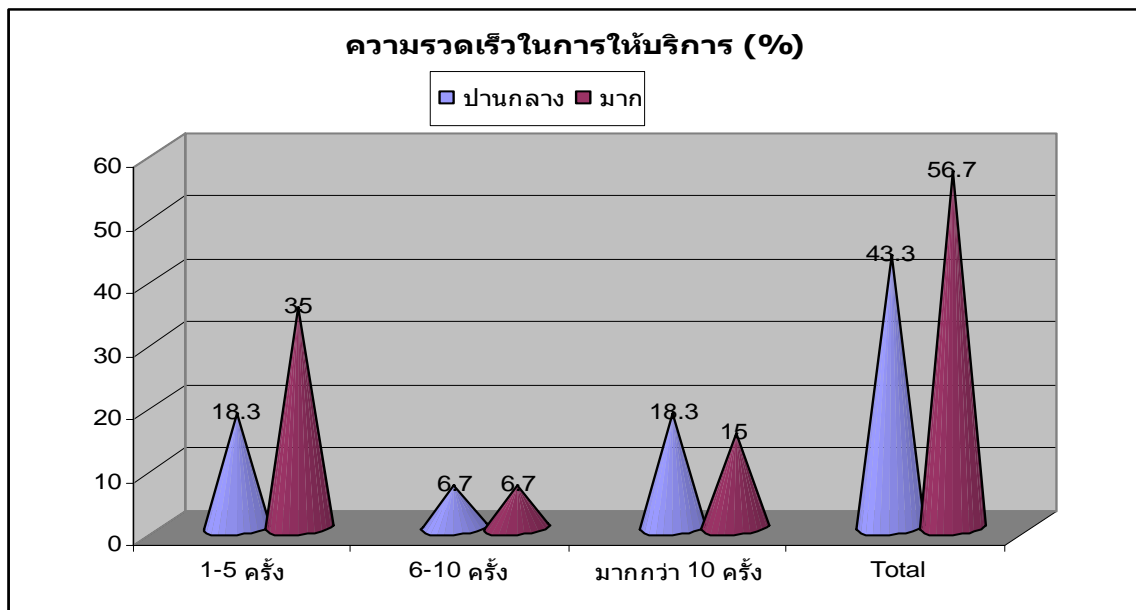


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ (ต่อ)

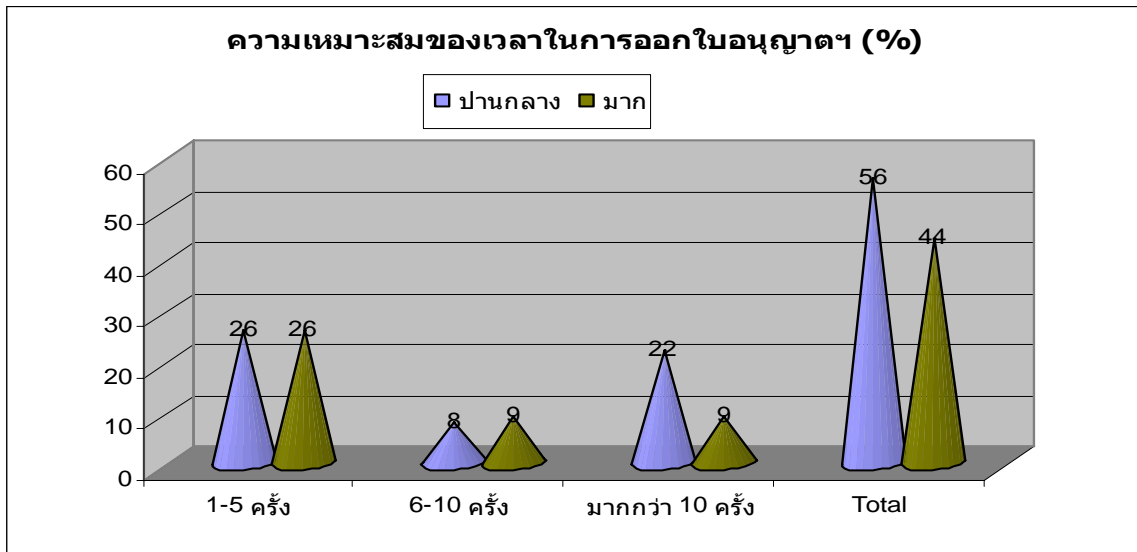


รายงานครั้งที่ 2

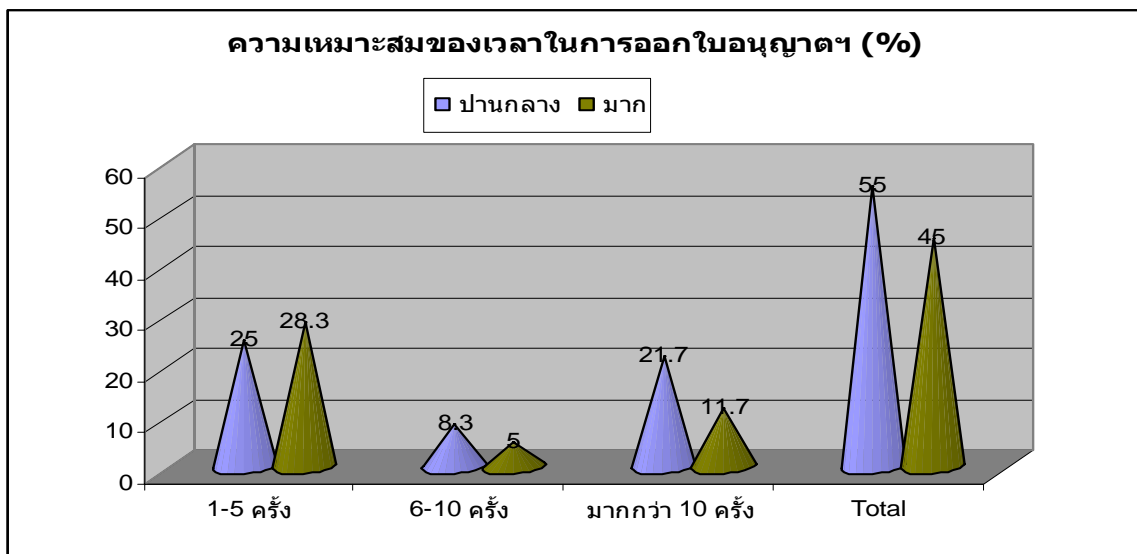


รายงานครั้งที่ 3

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ (ต่อ)



รายงานครั้งที่ 2



รายงานครั้งที่ 3

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		ครั้งที่ 3 มีค่าแตกต่าง	ความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับ
	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3		
การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.60(4)	3.68(4)	๖	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.25(3)	3.33(3)	๖	ปานกลาง
ความเหมาะสมเวลาในการออกใบอนุญาต	3.29(3)	3.18(3)	๑	ปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการในระดับมาก โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่ติดต่อใช้บริการจำนวน 1-5 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการมากกว่า แต่ผู้ใช้บริการที่ติดต่อใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไปปรากฏค่าทางสถิติผกผันจากที่ควรจะมีความคุ้นเคยที่ได้ติดต่อสื่อสารมานาน หรืออาจเพราะข้อมูลที่ได้รับทราบไม่มีความหลากหลายเพิ่มเติม หรือการต้องเอาใจใส่ผู้ใช้บริการรายใหม่ให้เข้าถึงข้อมูลแนวทางวิธีปฏิบัติอยู่ในลำดับความสำคัญต้นๆ ซึ่งอาจต้องตรวจสอบถึงสาเหตุอื่นเพิ่มเติม เพื่อประกอบการแนวทางการปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทุกราย

สำหรับความรวดเร็วในการให้บริการ และความเหมาะสมของเวลาในการออกใบอนุญาต เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ในเบื้องต้นสำนักได้ดำเนินการปรับลดระยะเวลาเฉลี่ยจาก 2-3 วัน เป็น 1 วัน หรือบางกิจกรรมลดหลั่นลงเหลือเป็นชั่วโมง หรือ ไม่เกินชั่วโมง ทั้งนี้ ขึ้นกับตัวแปรต่างๆ ที่อาจเป็นอุปสรรค เช่น ปริมาณความคับคั่งการยื่นคำขอ ระบบคอมพิวเตอร์ ความพร้อมด้านเอกสารหลักฐาน การยื่นคำขอครั้งแรก เป็นต้น ซึ่งค่าระดับปานกลางควรต้องให้ความคำนึงถึงอย่างมีนัย เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้วย

3.4 ประมวลผลข้อมูลที่ใช้บริการบรรยายให้ข้อเสนอแนะต่อ จก. เปรียบเทียบระหว่างรายงานครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 สรุป ดังนี้

รายงานครั้งที่ 2		
ด้าน	ข้อความคิดเห็นผู้ใช้บริการ	ผลการดำเนินการ
สถานที่	<u>ข้อเสนอแนะ</u> (รวมประมาณ 2 ราย) 1.ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน 1 ราย	กำลังดำเนินการ
	2. การแลกบัตร ไม่สม่ำเสมอ รปภ. 1 ราย	บริษัท รปภ.
พนักงาน	<u>ข้อเสนอแนะ</u> (รวมประมาณ 9 ราย) 1.เพิ่มจำนวนพนักงาน 2 ราย	ข้าราชการครั้งที่ 1
	2.พนักงานไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ/ทำงานช้า 4 ราย	ขอความร่วมมือ จนท.
	3.พนักงานการเงินทำงาน/มนุษย์สัมพันธ์/พูดจาต้องปรับปรุง 2 ราย	ต่างสำนัก คง.
	4.พูดไม่เพราะ 1 ราย	ขอความร่วมมือ จนท.
	<u>ข้อสนับสนุน</u> 1.ให้รักษาความดีในการให้บริการพนักงานทุกคน 3 ราย	--
	2.ให้ความเห็นภาพรวมดีแล้ว/เห็นความพยายามพัฒนา 4 ราย	--

รายงานครั้งที่ 2		
ด้าน	ข้อความคิดเห็นผู้ใช้บริการ	ผลการดำเนินการ
การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ (รวมประมาณ 24 ราย)	
	1.ปรับปรุงการติดต่อสื่อสารรับข่าวสาร 1 ราย	ขอความร่วมมือ จนท.
	2.ยึดหยุ่นด้านเอกสาร 1 ราย	ขอความร่วมมือ จนท.
	3.เผยแพร่ข้อมูลขั้นตอนขอใบอนุญาต/ค่าธรรมเนียม ผ่าน web site 1 ราย	รอดำเนินการเพิ่ม
	4.ขอเอกสารกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 1 ราย	รอดำเนินการเพิ่ม
	5.ลดระยะเวลาออกใบอนุญาต/ทำงานให้เร็วขึ้น 7 ราย	รอดำเนินการ
	6.ให้บริการ one stop service 1 ราย	ชำระรายงานครั้งที่ 1
	7.ปรับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เป็นของ กทช. 1 ราย	กำลังดำเนินการ
	8.การทำงานเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานให้ต่อเนื่อง 1 ราย	ขอความร่วมมือ จนท.
	9.แบบคำขอให้ชัดเจน/ไม่เปลี่ยนแปลง/ครอบคลุมเอกสารที่ต้องแนบ 2 ราย	ผ่านมติ กทช.แล้ว
	10.ใบอนุญาตพนักงานให้มีรูปถ่าย/ทำให้เป็นสากล 2 ราย	กำลังดำเนินการ
	11.ให้เปิดอบรมนักวิทยุสมัครเล่น 2 ราย	เป็นเรื่องนโยบาย
	12.ใบอนุญาตพนักงานตลอดอายุ 1 ราย	เป็นข้อกฎหมาย
	13.อายุใบอนุญาตนำเข้า-ออกให้เท่ากัน 1 ราย	เป็นข้อกฎหมาย
	14.ปฏิบัติงานในช่วง 12.00-13.00 น. 1 ราย	เป็นเรื่องนโยบาย
-ไม่มีข้อคิดเห็นที่เป็นข้อความบรรยาย 65 ราย	--	

รายงานครั้งที่ 3		
ด้าน	ข้อความคิดเห็นผู้ใช้บริการ	ผลการดำเนินการ
สถานที่	ข้อเสนอแนะ (รวมประมาณ 3 ราย)	
	1. ป้ายบอกทางและที่เกี่ยวข้องการรับใบอนุญาตไม่ชัดเจน 2 ราย	กำลังดำเนินการ
	2. ไม่มีที่นั่งสำหรับกรอกเอกสาร 1 ราย	กำลังดำเนินการ
พนักงาน	ข้อเสนอแนะ (รวมประมาณ 8 ราย)	
	1. เพิ่มจำนวนพนักงานบางส่วนงาน	กำลังดำเนินการ วิเคราะห์การเกลี่ย กำลังพล
	2. พนักงานการเงินทำงาน/มนุษย์สัมพันธ์/พูดจาต้องปรับปรุง 7 ราย	ต่างสำนัก คง. และ ขอความร่วมมือแล้ว
	ข้อเสนอแนะ (ประมาณ 1 ราย)	
1. ให้รักษาความดีในการให้บริการ	-	
การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ (รวมประมาณ 12 ราย)	
	1. เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่าน Internet หรือทางไปรษณีย์ 1 ราย	เป็นเรื่องนโยบาย
	2. ต้องการให้คิดรูปที่บัตรพนักงานวิทยุ ฯ 1 ราย	กำลังดำเนินการ (บัตรพนักงานวิทยุ สมัครเล่น)
	3. ปฏิบัติงานในช่วง 12.00 – 13.00 น. 1 ราย	เป็นเรื่องนโยบาย
	4. แบบคำขอให้ชัดเจน 1 ราย	กำลังดำเนินการ
	5. เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่จำเป็นต่อการขอใบอนุญาตและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3 ราย	ดำเนินการผ่าน web site NTC แล้ว
	6. ลดระยะเวลาการออกใบอนุญาต/ทำงานให้เร็วขึ้น 4 ราย	ชำระรายงานครั้งที่ 2
	7. ควรยกเลิกการต่อใบอนุญาตจากล่วงหน้าก่อน 2 เดือน เป็นทำล่วงหน้าก่อน 6 เดือน 1 ราย	เป็นเรื่องนโยบาย
	-ไม่มีข้อคิดเห็นที่เป็นข้อความบรรยาย 36 ราย	-

ส่วนที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จัดทำผ่านแบบสอบถามเป็นการดำเนินการเพื่อวัดความพึงพอใจครั้งที่ 3 ด้านต่างๆ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านพนักงาน ในช่วงเวลาประมาณหนึ่งเดือน ได้จากการเก็บข้อมูลจากการวางแบบสอบถามความเห็นของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจแบบสอบถาม ครั้งที่ 3 ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2550 จากผู้ให้บริการ จำนวน 60 ราย และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับรายงานครั้งที่ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไปอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจได้รายงานประเมินผลการปฏิบัติงานจากการรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ให้บริการ เป็นแผนงานหนึ่งของโครงการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและเผยแพร่ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2549 -2550 ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามความต่อเนื่องของการจัดทำแบบสอบถามผู้ให้บริการครั้งที่ 3 และครั้งที่ 2 นี้เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสื่อสารกับผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อจะรับรู้เข้าใจความต้องการที่ผู้ให้บริการพึงประสงค์ต่อการเข้าใช้บริการที่สำนัก ซึ่งจะได้รับความเห็นชอบ ข้อเสนอแนะ ข้อวิจารณ์จากบุคคลภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องอันเกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นหลัก

ในครั้งนี้นักการอนุญาตกิจการเฉพาะกิจได้รับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 ในด้านต่างๆ เช่น ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ สำนักงานอนุญาตกิจการเฉพาะกิจจะได้อาวิเคราะห์ประเมินผลการปฏิบัติงานในระยะที่ผ่าน เพื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนา การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักให้ดียิ่งขึ้น สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้ผลดังนี้

1. ด้านสถานที่ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 จก. ได้รับข้อมูลเชิงสถิติ เกี่ยวกับ ท่าเลที่ตั้ง ขนาดของพื้นที่ ความสะดวกสบาย ระบบรักษาความปลอดภัย ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ สภาพแวดล้อมที่ดี และห้องน้ำที่สะอาด ผู้ใช้บริการยังคงให้ความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด

2. ด้านการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 จก. ได้รับข้อมูลเชิงสถิติ เกี่ยวกับ

- ความชัดเจนของแบบคำขอ ปริมาณแบบคำขอในการกรอกข้อมูล และการเผยแพร่ข้อมูล ผู้ใช้บริการยังคงให้ความ พึงพอใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

- ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเหมาะสมของเวลาในการออกใบอนุญาต ผู้ใช้บริการยังคงให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง – มาก กรณีการลดระยะเวลาในการออกใบอนุญาต จก. ได้ปรับลดเวลาในระดับหนึ่งแล้ว เพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อการปรับปรุงกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน เบื้องต้นควรต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนช่วยในเรื่องดังกล่าวและ จก. จะได้จัดแบบสอบถามเพิ่มเติมให้ผู้ใช้บริการสามารถระบุประเภทใบอนุญาตที่ควรปรับระยะเวลา เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาต่อไป

3. ด้านพนักงาน ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 3 เปรียบเทียบกับครั้งที่ 2 จก. ได้รับข้อมูลเชิงสถิติ เกี่ยวกับ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ทัศนคติของค้ำความรู้ความเข้าใจ การให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม และการประสานงานของเจ้าหน้าที่และมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ และความรับผิดชอบความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการยังคงให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ จก. ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และเริ่มวางแบบสอบถามฉบับใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2550 เพื่อให้การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดประโยชน์สูงสุด ในการดำเนินงานของสำนักต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก – ก.รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 2

ภาคผนวก – ข. ตัวอย่างแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ให้บริการ