สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553

ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

คณะทำงาน PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตุลาคม 2553

คำนำ

กรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 โดยได้แบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 4 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของ กรอ. และเป็นไปตามหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาระดับความพึงพอใจให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

ทีมงานหมวด 3 PMQA
ตุลาคม 2553

สารบัญ

คำนำ 1

สารบัญ 2

ส่วนที่ 1 บทนำ 3

ส่วนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม 4

ส่วนที่ 3 ภาพรวมของผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม 16

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ กรอ. ในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแนวทางแก้ไข/ปรับปรุง 19

ส่วนที่ 5 บทสรุป 21

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม 23

ภาคผนวก ข แบบการตรวจสอบเอกสารประกอบการพิจารณาคำขอตาม พ.ร.บ.วัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 (ประกอบข้อ 4.2.1.1) 24

ภาคผนวก ค ภาพจุดคัดกรองเอกสารประกอบการพิจารณาในแต่ละกระบวนงาน (ประกอบข้อ 4.2.1.2) 25

ส่วนที่ 1

บทนำ

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2553

กรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้พิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็น 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการ
2. กลุ่มประชาชนทั่วไป
3. กลุ่มสถาบันการเงิน
4. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ชุมชนบริเวณรอบโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

กรอ. ทำการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามกลางของ กรอ. (ภาคผนวก 1) โดยทำการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำแบบสอบถามไปยังทั้ง 4 กลุ่ม ในลักษณะการลงพื้นที่จริง กลุ่มละ 100 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

- มากกว่า ร้อยละ 90 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ร้อยละ 80-89 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ร้อยละ 70-79 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ร้อยละ 60-69 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- น้อยกว่า ร้อยละ 60 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ซึ่งสามารถสรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในแต่ละกลุ่ม ตามรายละเอียดในส่วนต่อไป

ส่วนที่ 2

สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

(แบ่งตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

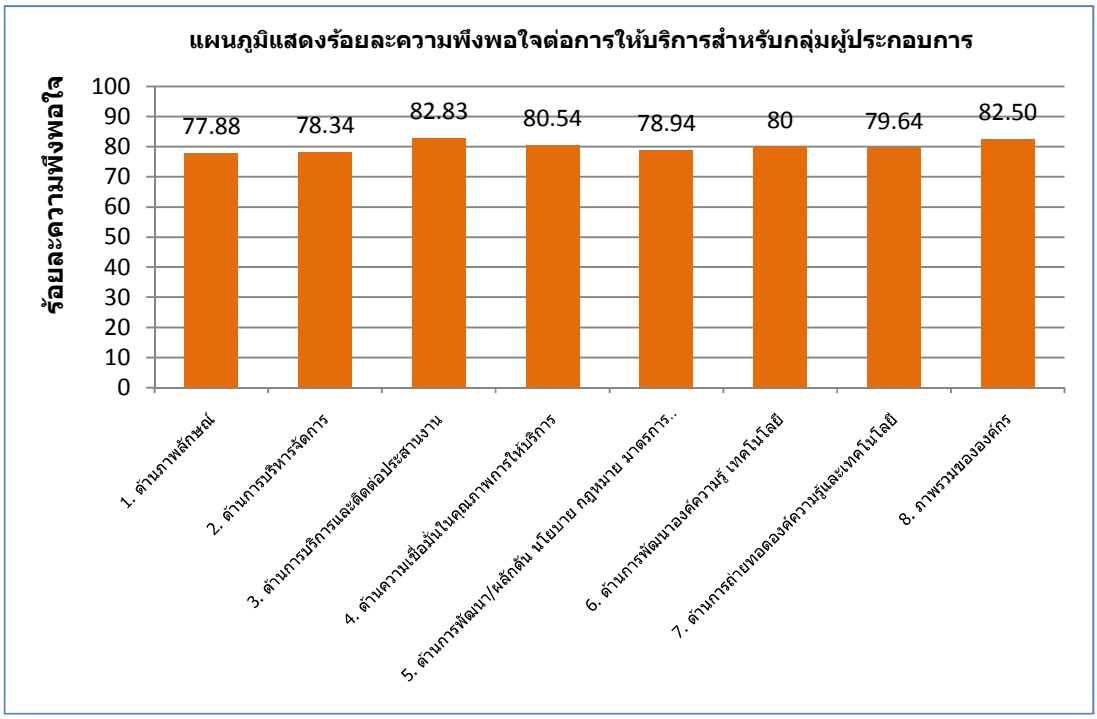
2.1. กลุ่มผู้ประกอบการ

2.1.1 การประเมินผลความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งมีทั้งโรงงานขนาดใหญ่ และขนาดย่อม โดยมีหัวข้อการประเมิน 8 หัวข้อ ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และภาพรวมขององค์กร ได้ผลออกมาโดยรวมอยู่ในระดับ ดี คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.08 รายละเอียดตามตารางที่ 1 และสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ตามรูปที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มผู้ประกอบการ)

หัวข้อ	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ด้านภาพลักษณ์	77.88
2. ด้านการบริหารจัดการ	78.34
3. ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน	82.83
4. ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	80.54
5. ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก	78.94
6. ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี	80
7. ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี	79.64
8. ภาพรวมขององค์กร	82.50
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในกลุ่มผู้ประกอบการ	**80.08**



รูปที่ 1 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ

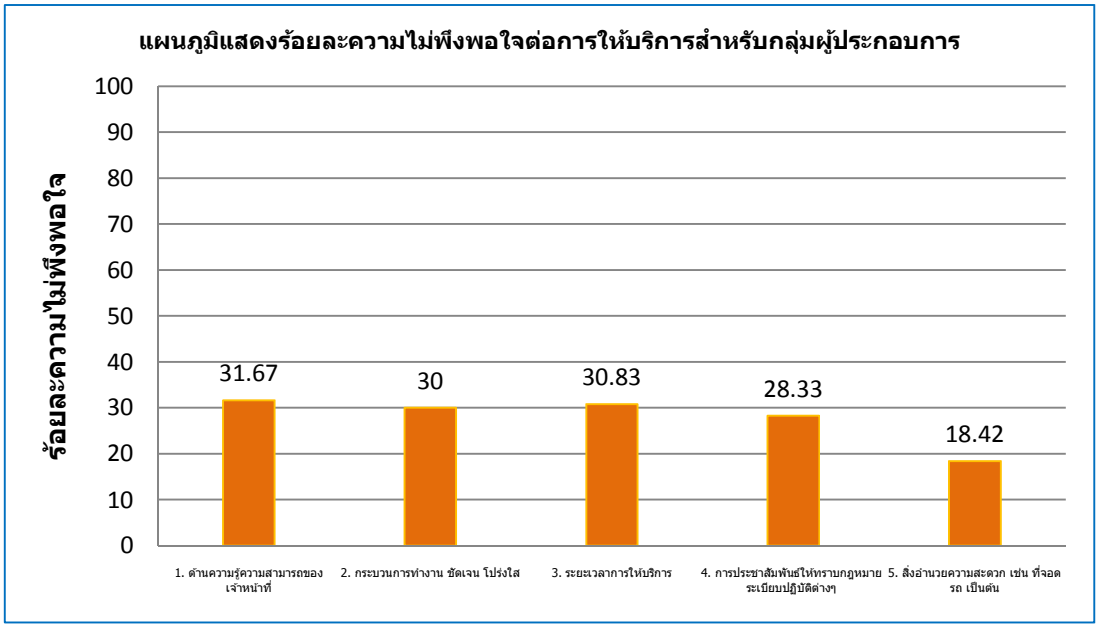
2.1.2 การประเมินผลความไม่พึงพอใจ

จากผลการประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ประกอบการ มีทั้งหมด 5 หัวข้อ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น โดยได้ผลสรุปว่ากลุ่มผู้ประกอบการมีความไม่พึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 27.85 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ น้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 2 และแสดงได้ตามแผนภูมิตามรูปที่ 2

ซึ่งพบว่า 3 อันดับแรกของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ 1. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 31.67 2. ระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 30.83 และ 3. กระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส ร้อยละ 30.0 โดยจะได้นำผลความไม่พึงพอใจนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ต่อไป

ตารางที่ 2 แสดงการสรุปผลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มผู้ประกอบการ)

หัวข้อ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	31.67
2. กระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส	30
3. ระยะเวลาการให้บริการ	30.83
4. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ	28.33
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น	18.42
ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ	**27.85**



รูปที่ 2 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ

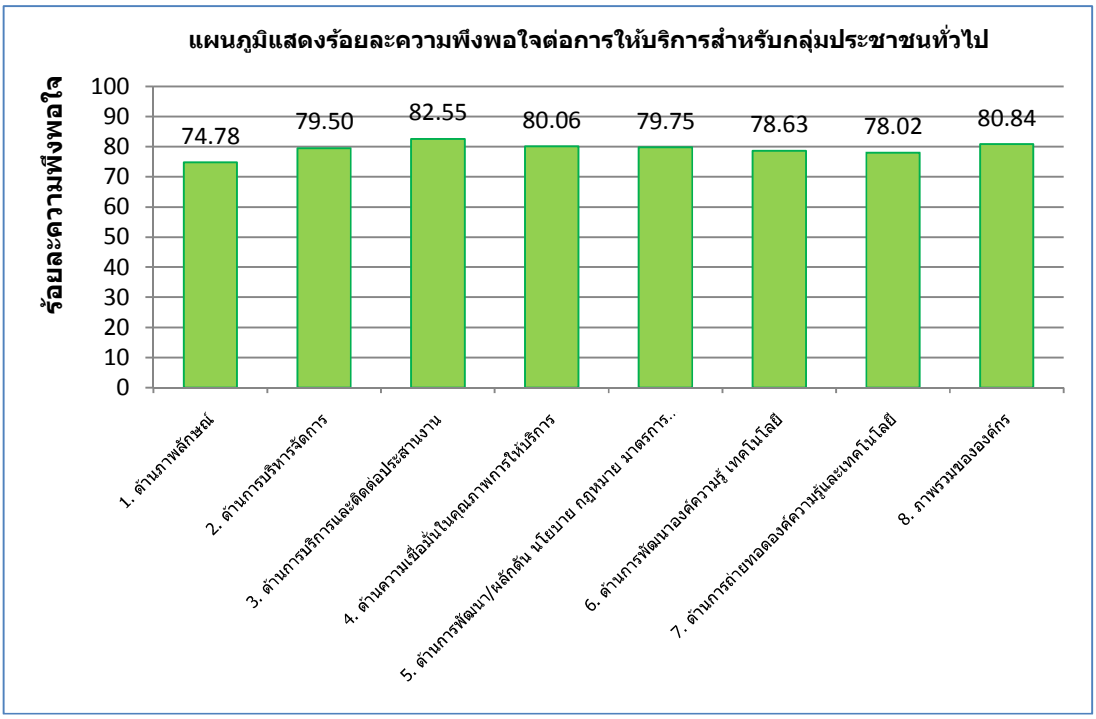
2.2. กลุ่มประชาชนทั่วไป

2.2.1 การประเมินผลความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป จากการจัดนิทรรศการต่างๆ ของ กรอ. โดยมีหัวข้อการประเมิน 8 หัวข้อ ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และภาพรวมขององค์กร ได้ผลออกมาโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 79.27 รายละเอียดตามตารางที่ 3 และสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ตามรูปที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มประชาชนทั่วไป)

หัวข้อ	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ด้านภาพลักษณ์	74.78
2. ด้านการบริหารจัดการ	79.50
3. ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน	82.55
4. ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	80.06
5. ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก	79.75
6. ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี	78.63
7. ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี	78.02
8. ภาพรวมขององค์กร	80.84
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในกลุ่มประชาชนทั่วไป	**79.27**



รูปที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป

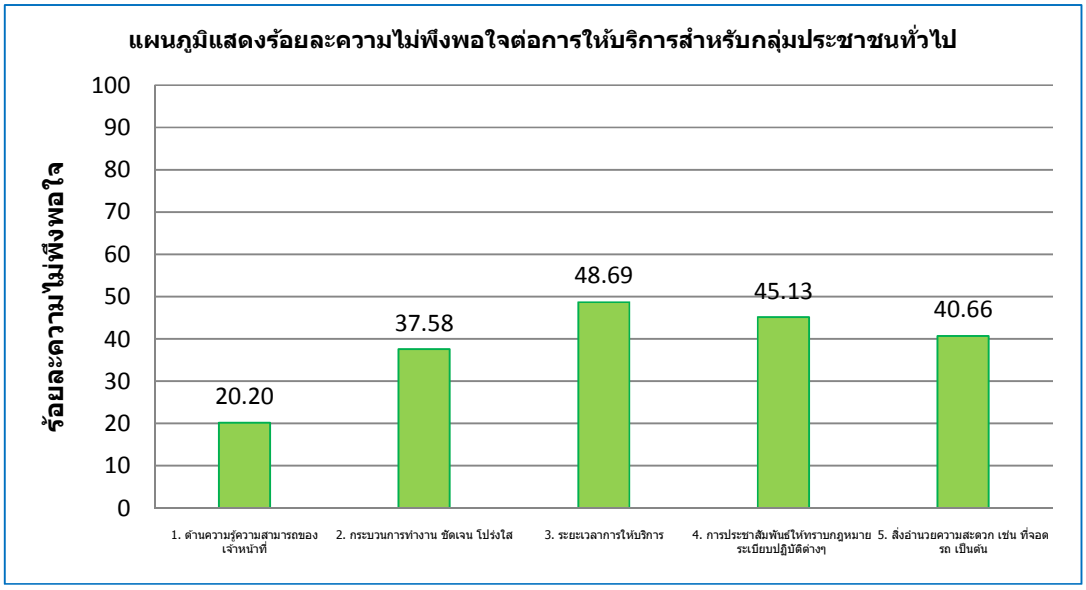
2.2.2 การประเมินผลความไม่พึงพอใจ

จากผลการประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป มีทั้งหมด 5 หัวข้อ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น โดยได้ผลสรุปว่ากลุ่มผู้ประกอบการมีความไม่พึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 38.45 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ น้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 4 และแสดงได้ตามแผนภูมิตามรูปที่ 4

ซึ่งพบว่า 3 อันดับแรกของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ 1. ระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 48.69 2. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ร้อยละ 45.13 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ ร้อยละ 40.66 โดยจะได้นำผลความไม่พึงพอใจนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปรับปรุง ต่อไป

ตารางที่ 4 แสดงการสรุปผลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มประชาชนทั่วไป)

หัวข้อ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	20.20
2. กระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส	37.58
3. ระยะเวลาการให้บริการ	48.69
4. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ	45.13
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น	40.66
ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอสำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป	**38.45**



รูปที่ 4 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป

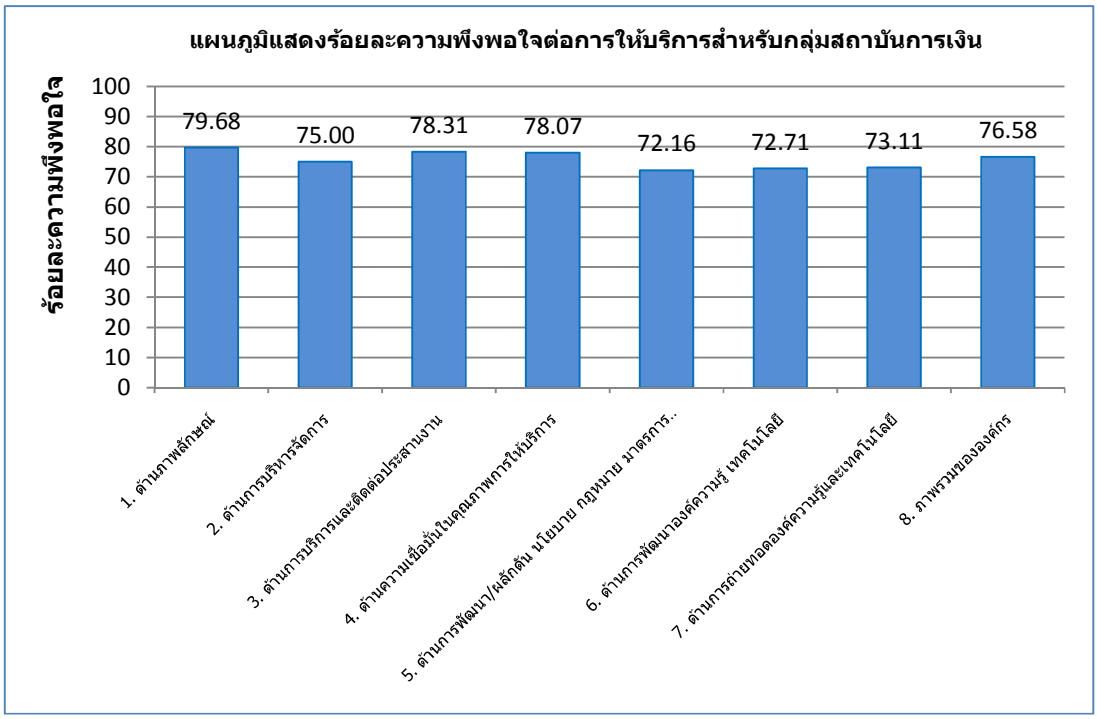
2.3. กลุ่มสถาบันการเงิน

2.3.1 การประเมินผลความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มสถาบันการเงิน จากการทำนิติกรรมกับ กรอ. (สำนักจดทะเบียนเครื่องจักรกลาง, สจก.) โดยมีหัวข้อการประเมิน 8 หัวข้อ ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และภาพรวมขององค์กร ได้ผลออกมาโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.70 รายละเอียดตามตารางที่ 5 และสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ตามรูปที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มสถาบันการเงิน)

หัวข้อ	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ด้านภาพลักษณ์	79.68
2. ด้านการบริหารจัดการ	75.00
3. ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน	78.31
4. ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	78.07
5. ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก	72.16
6. ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี	72.71
7. ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี	73.11
8. ภาพรวมขององค์กร	76.58
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสำหรับกลุ่มสถาบันการเงิน	**75.70**



รูปที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มสถาบันการเงิน

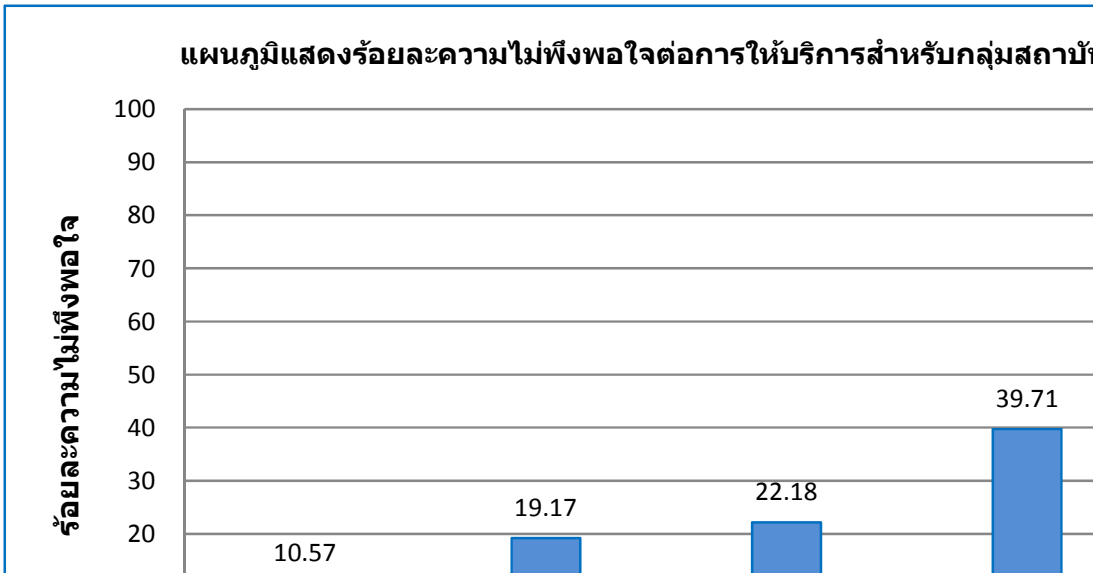
2.3.2 การประเมินผลความไม่พึงพอใจ

จากผลการประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มสถาบันการเงิน จากการทำนิติกรรมกับ กรอ. (สำนักจดทะเบียนเครื่องจักรกลาง) มีทั้งหมด 5 หัวข้อ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น โดยได้ผลสรุปว่ากลุ่มผู้ประกอบการมีความไม่พึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 22.26 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ น้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 6 และแสดงได้ตามแผนภูมิตามรูปที่ 6

ซึ่งพบว่า 3 อันดับแรกของความไม่พึงพอใจของกลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ 1. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ร้อยละ 39.71 2. ระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 22.18 และ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 19.66 โดยจะได้นำผลความไม่พึงพอใจนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ต่อไป

ตารางที่ 6 แสดงการสรุปผลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มสถาบันการเงิน)

หัวข้อ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	10.57
2. กระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส	19.17
3. ระยะเวลาการให้บริการ	22.18
4. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ	39.71
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น	19.66
ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอสำหรับกลุ่มสถาบันการเงิน	**22.26**



รูปที่ 6 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มสถาบันการเงิน

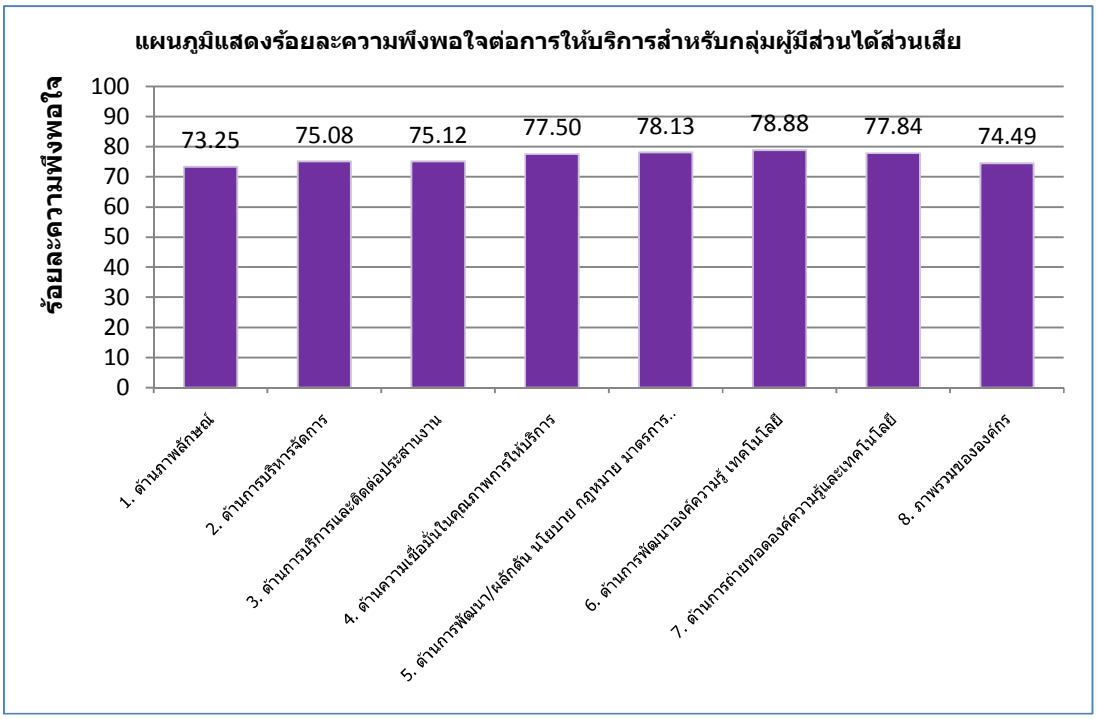
2.4. กลุ่มผู้ส่วนได้ส่วนเสีย

2.4.1 การประเมินผลความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ชุมชนที่อยู่รอบโรงงานอุตสาหกรรม โรงงานอุตสาหกรรมรอบพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น โดยมีหัวข้อการประเมิน 8 หัวข้อ ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และภาพรวมขององค์กร ได้ผลออกมาโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 76.29 รายละเอียดตามตารางที่ 7 และสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ตามรูปที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงการสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หัวข้อ	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ด้านภาพลักษณ์	73.25
2. ด้านการบริหารจัดการ	75.08
3. ด้านการบริการและติดต่อประสานงาน	75.12
4. ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	77.50
5. ด้านการพัฒนา/ผลักดัน นโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก	78.13
6. ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี	78.88
7. ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี	77.84
8. ภาพรวมขององค์กร	74.49
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**76.29**



รูปที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

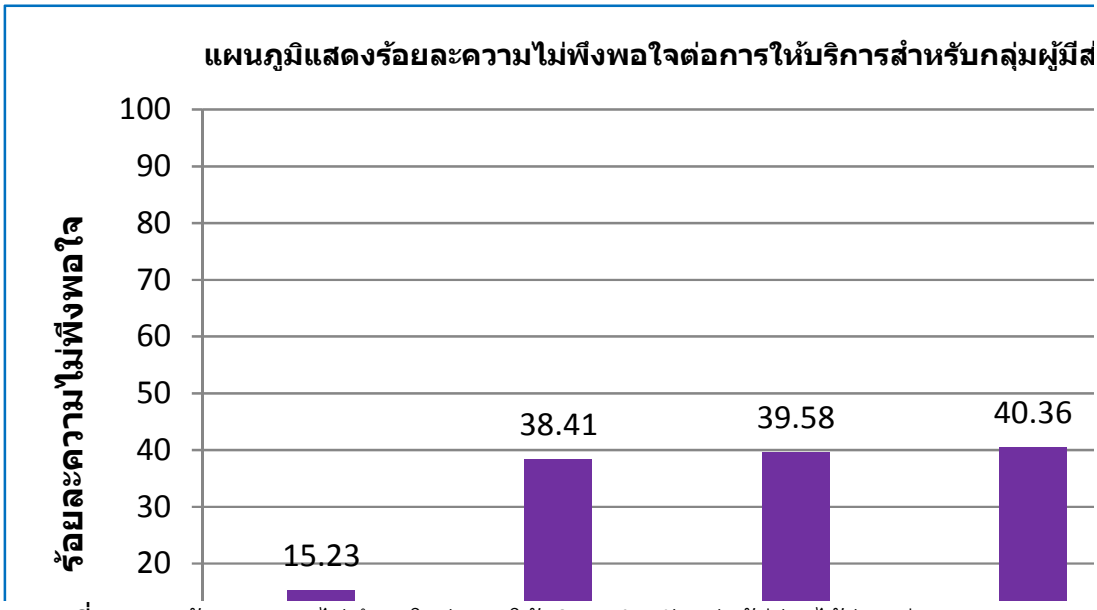
2.4.2 การประเมินผลความไม่พึงพอใจ

จากผลการประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีทั้งหมด 5 หัวข้อ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น โดยได้ผลสรุปว่ากลุ่มผู้ประกอบการมีความไม่พึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 34.43 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ น้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 8 และแสดงได้ตามแผนภูมิตามรูปที่ 8

ซึ่งพบว่า 3 อันดับแรกของความไม่พึงพอใจของกลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ 1. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ร้อยละ 40.36 2. ระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 39.58 และ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 38.56 โดยจะได้นำผลความไม่พึงพอใจนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ต่อไป

ตารางที่ 7 แสดงการสรุปผลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หัวข้อ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	15.23
2. กระบวนการทำงาน ชัดเจน โปร่งใส	38.41
3. ระยะเวลาการให้บริการ	39.58
4. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ	40.36
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น	38.56
ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**34.43**



รูปที่ 8 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 3

ภาพรวมของผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

(แบ่งตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการฯ ของแต่ละกลุ่ม)

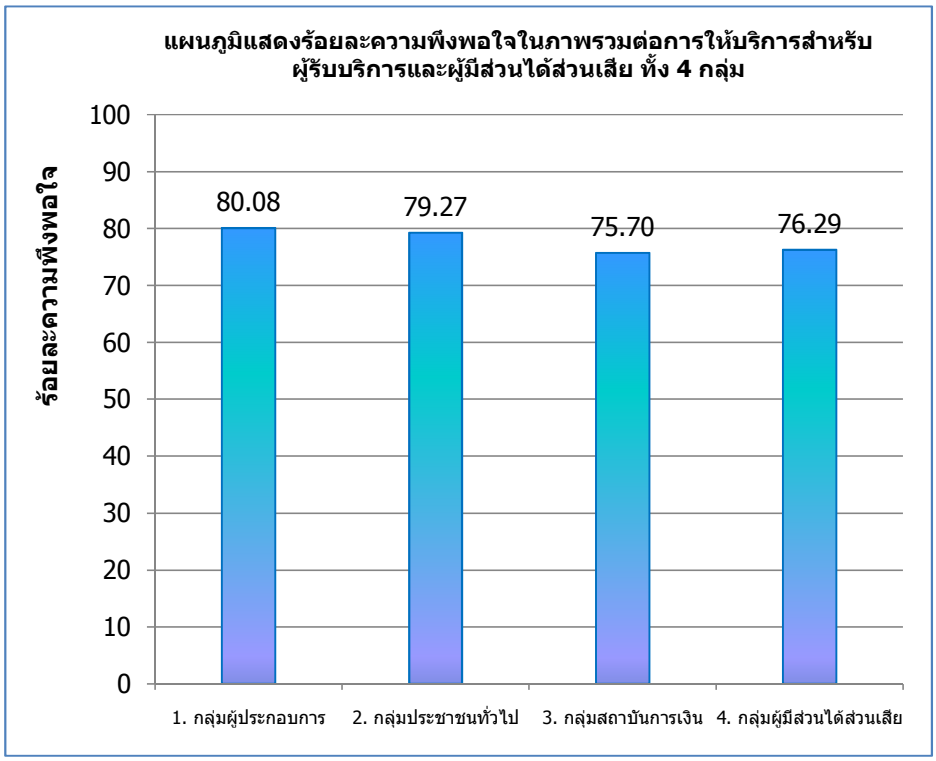
ในส่วนที่ 2 นี้เป็นการนำเอาความพึงพอใจ (8 หัวข้อ) และความไม่พึงพอใจ (5 หัวข้อ) มาหาค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของแต่ละกลุ่ม สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.1.1 ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

เมื่อนำผลสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ของทั้ง 8 หัวข้อที่ทำการประเมินมาทำการหาค่าเฉลี่ย พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ มากที่สุดใน 4 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.08 ซึ่งถือเป็นระดับ ดี ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มสถาบันการเงิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 79.27 76.29 และ 75.70 ตามลำดับ ซึ่งถือเป็นระดับ ปานกลาง และสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 9 และ รูปที่ 9 ด้านล่าง

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในภาพรวมของ กรอ.

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กรอ.	ร้อยละความพึงพอใจ
1. กลุ่มผู้ประกอบการ	80.08
2. กลุ่มประชาชนทั่วไป	79.27
3. กลุ่มสถาบันการเงิน	75.70
4. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	76.29
ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการ	77.84



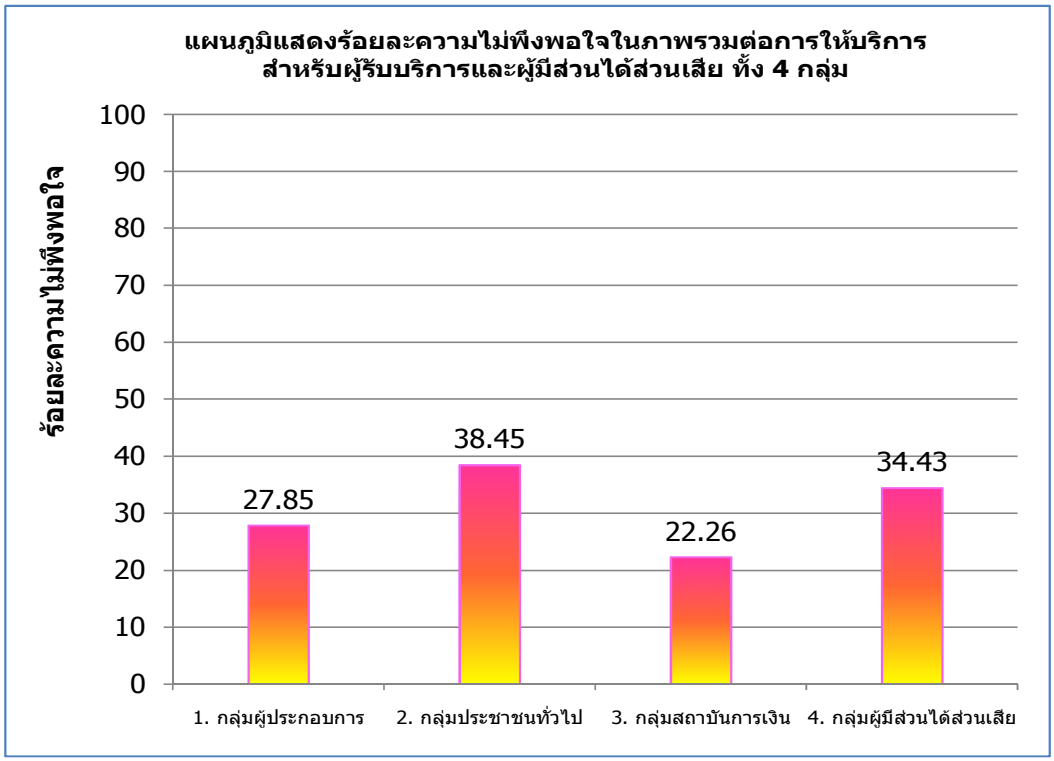
รูปที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กรอ. ในภาพรวม

3.1.2 ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2553 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

เมื่อนำผลสรุปความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการฯ ของทั้ง 5 หัวข้อที่ทำการประเมินมาทำการหาค่าเฉลี่ย พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กรอ. มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 38.45 ส่วนอันดับรองลงมาได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มสถาบันการเงิน มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 34.43 27.85 และ 22.26 ตามลำดับ และสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 10 และ รูปที่ 10 ด้านล่าง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในภาพรวมของ กรอ.

ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กรอ.	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1. กลุ่มผู้ประกอบการ	27.85
2. กลุ่มประชาชนทั่วไป	38.45
3. กลุ่มสถาบันการเงิน	22.26
4. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34.43
ค่าเฉลี่ยรวมของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	30.75



รูปที่ 10 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กรอ. ในภาพรวม

ส่วนที่ 4

การวิเคราะห์ผลความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ กรอ. ในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางแก้ไข/ปรับปรุง

4.1 การวิเคราะห์ผลความไม่พึงพอใจ

กรอ. ได้นำระเด็นที่มีความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรกของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข/ปรับปรุง โดยได้เลือกประเด็นที่มีความจำเป็นเร่งด่วนและเห็นว่ามีความสำคัญควรแก้ไข/ปรับปรุงโดยเร็ว สามารถจำแนกได้ตามตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงการจำแนกความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 อันดับแรก

	กลุ่มผู้ประกอบการ	กุลุ่มประชาชนทั่วไป	กลุ่มสถาบันการเงิน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อันดับที่ 1	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (31.67%)	ระยะเวลาการให้บริการ (48.69%)	การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมายระเบียบปฏิบัติต่างๆ (39.71%)	การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ (40.36%)
อันดับที่ 2	ระยะเวลาการให้บริการ (30.83%)	การประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมายระเบียบปฏิบัติต่างๆ (45.13%)	ระยะเวลาการให้บริการ (22.18%)	ระยะเวลาการให้บริการ (39.58%)
อันดับที่ 3	กระบวนการทำงานชัดเจน โปร่งใส (30.0%)	สิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถไม่เพียงพอ) (40.66%)	สิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถไม่เพียงพอ) (19.66%)	สิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถไม่เพียงพอ) (38.56%)

จากความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการฯ กรอ. ได้พิจารณานำเอาความไม่พึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมาย ระเบียบ ปฏิบัติต่างๆ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถไม่เพียงพอ มาหาแนวทางแก้ไข/ปรับปรุง เป็นอันดับต้นๆ ส่วนเรื่องกระบวนการทำงานชัดเจน โปร่งใส และด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ จะได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขในลำดับต่อไป

4.2 แนวทางแก้ไข/ปรับปรุงจากผลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

4.2.1 แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงด้านระยะเวลาการให้บริการ

4.2.1.1 จัดทำ checklist ประกอบการตรวจเอกสารในการติดต่อขอรับบริการในแต่ละกระบวนงาน (ตามภาคผนวก 2)

4.2.1.2 มีจุดคัดกรองเอกสารในแต่ละกระบวนงาน เพื่อเป็นการคัดกรองเอกสารเบื้องต้นที่ใช้ประกอบการขออนุญาตในแต่ละกระบวนงาน (ตามภาคผนวก 3)

4.2.1.3 จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ติดต่อขอรับบริการไว้ ณ จุดประชาสัมพันธ์และห้องบริการสารพันทันใจ (single window)

4.2.2 แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกฎหมายและระเบียบต่างๆ

จัดให้มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ มากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ การสัมมนา เป็นต้น

4.2.3 แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ

4.2.3.1 การให้บริการในวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.00-12.00 น.

4.2.3.2 กันที่จอดรถด้านหน้า กรอ. ไว้สำหรับผู้ประกอบการ

4.2.3.3 แนะนำให้จอดรถในสถานที่ใกล้เคียง เช่น โรงพยาบาลสงฆ์ และกรมสารวัตรทหารบก

4.2.3.4 จัดทำรถบริการเคลื่อนที่ (mobile unit) เพื่ออำนวยความสะดวกในการต่ออายุใบประกอบกิจการโรงงาน ชำระค่าธรรมเนียมรายปี

ส่วนที่ 5

บทสรุป

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมโรงงานอุตสาหกรรม จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 4 กลุ่ม คิดค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ 77.84 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง

ส่วนภาพรวมความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 30.75 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

โดยจะได้นำผลการประเมินทั้งด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนำไปปรับปรุงพัฒนาในปีต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปี พ.ศ. 2553

กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ภาคผนวก 2

แบบการตรวจสอบเอกสารประกอบการพิจารณาคำขอตาม พ.ร.บ.วัตถุอันตราย พ.ศ. 2535

(ประกอบข้อ 4.2.1.1)

ภาคผนวก 3

ภาพจุดคัดกรองเอกสารประกอบการพิจารณาในแต่ละกระบวนงาน

(ประกอบข้อ 4.2.1.2)