



บันทึกข้อความ

สำนักแผนงาน	00954
รับที่	16.12.26
เวลา	
วันที่	F-2 ส.ป. 2554

ส่วนราชการ..... สำนักแผนงาน..... กลุ่มสถิติวิเคราะห์.....

ที่ กค.๐๓๑๔.กส./๗๖)..... วันที่ ๒๙/๑๒/๒๕๕๔.....

- 3 ส.ป. 2554 1๗.๑๐๐๖ -

เรื่อง..... รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมเจ้าท่า ครั้งที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๕๔

กลุ่มเทคโนโลยีและสารสนเทศ	
รับที่	310
เวลา	09.19.26
วันที่	F-7 ส.ป. 2554

เรียน หัวหน้างานวิเคราะห์

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ CS๖ กำหนดให้ส่วนราชการมีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ ในกรณี กส. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการของหน่วยงานของกรมเจ้าท่า ในส่วนกลางและประสานงานให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการของหน่วยงานเจ้าท่าส่วนภูมิภาค รวมทั้งรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากหน่วยงานต่างๆ ของกรมเจ้าท่า ที่ได้มีการสำรวจ และรายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวทั้งหมด

บัดนี้ กส. ได้ดำเนินการสำรวจและรวบรวมผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งหมดที่มีการสำรวจแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการสำรวจ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ (CS๖)

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการทำงาน ของกรมเจ้าท่า ผลการสำรวจ พบว่า โดยรวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของกรมเจ้าท่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๓๗ แยกเป็นระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๕๕ ระดับพอใจ ร้อยละ ๔๘.๖๐ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๑๘.๒๒ ในส่วนความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่พึงพอใจร้อยละ ๕.๖๓ แยกเป็น ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๔.๒๕ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๑.๓๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นผลการสำรวจความพึงพอใจ และผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ได้ผลการสำรวจ ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

๑.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการจากกรมเจ้าท่า โดยรวมมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๙๖ แยกเป็นระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๓๖.๘๑ ระดับพอใจ ๔๘.๘๘ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๑๑.๒๗ และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มย่อย ได้ผลการสำรวจดังนี้

- ๑.๑.๑ กลุ่มผู้มาติดต่อ พบว่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๐๕ แยกเป็นระดับพอใจมากร้อยละ ๔๓.๓๔ ระดับพอใจ ๔๘.๑๘ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๗.๕๓
- ๑.๑.๒ กลุ่มผู้มาขออนุญาต พบว่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๗๓ แยกเป็นระดับพอใจมาก ร้อยละ ๓๔.๕๑ ระดับพอใจ ๕๔.๑๑ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๑๐.๑๑
- ๑.๑.๓ กลุ่มผู้เข้ารับการศึกษา/ฝึกอบรม พบว่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๓๔ แยกเป็นระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๖๐ ระดับพอใจ ๓๖.๐๑ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๒๙.๗๓

๑.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของกรมเจ้าท่า โดยรวมมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๗๗ แยกเป็นระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๑๘.๒๙

ระดับพอใจ ๔๘.๓๑ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๒๕.๑๗ และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มย่อย ได้ผลการสำรวจดังนี้

๑.๒.๑ หน่วยงานของรัฐ พบว่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๘๑ แยกเป็นระดับพอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๖๑ ระดับพอใจ ๔๘.๙๕ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๒๕.๒๕

๑.๒.๒ องค์กรเอกชนในสาขาที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๖๘ แยกเป็นระดับพอใจมาก ร้อยละ ๑๘.๙๕ ระดับพอใจ ๔๗.๗๗ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๒๖.๙๖

๑.๒.๓ เอกชนในสาขาที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๘๑ แยกเป็นระดับพอใจมาก ร้อยละ ๑๘.๓๑ ระดับพอใจ ๔๘.๒๐ และระดับพอใจน้อย ร้อยละ ๒๓.๓๐

๒. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการจากกรมเจ้าท่า โดยรวมมีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๓.๐๔ แยกเป็น ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๒.๑๕ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐.๘๙ และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มย่อย ได้ผลการสำรวจดังนี้

๒.๑.๑ กลุ่มผู้มาติดต่อ พบว่า ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๙๕ แยกเป็น ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๐.๗๔ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐.๒๑

๒.๑.๒ กลุ่มผู้มาขออนุญาต พบว่า ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๒๗ แยกเป็น ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๐.๘๘ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐.๓๙

๒.๑.๓ กลุ่มผู้เข้ารับการศึกษาศึกษา/ฝึกอบรม พบว่า มีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๖.๖๖ แยกเป็นระดับไม่พอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๕๙ และระดับไม่พอใจ ๕.๐๗

๒.๒ ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของกรมเจ้าท่า โดยรวมมีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘.๒๓ แยกเป็นระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๖.๓๖ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๑.๘๗ และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย ได้ผลการสำรวจดังนี้

๒.๒.๑ หน่วยงานของรัฐ พบว่า ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘.๑๙ แยกเป็น ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๖.๖๐ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๑.๕๙

๒.๒.๒ องค์กรเอกชนในสาขาที่เกี่ยวข้อง พบว่า ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๖.๓๒ แยกเป็นระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๔.๙๕ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๑.๓๗

๒.๒.๓ เอกชนในสาขาที่เกี่ยวข้อง พบว่า ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๐.๑๙ แยกเป็น ระดับไม่พอใจ ร้อยละ ๗.๕๓ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๒.๖๖

จากเกณฑ์ที่ กพร. กำหนดเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคือ มีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมเจ้าท่า ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ นี้ สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและนำเสนอ ทกส. เพื่อพิจารณาต่อไป

นายจรูญ ธรรมเจริญ
(นายจ่ารัฐ ธรรมเจริญ)
นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ

เรียน ทกส.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ก่อนจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มต่อไป

(นางสุวิมล ธรรมเรืองทอง)

หัวหน้างานวิเคราะห์

๑ มี.ค. ๕๔