

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลโดยสำนักงาน
เลขานุการกรม กลุ่มบริการสารพันกันใจ ผ่าน
แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ณ
ศูนย์บริการสารพันกันใจ (Single Window)
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 จนถึง วันที่
30 กันยายน พ.ศ. 2565 โดยมีผู้ตอบ
แบบสอบถามทั้งสิ้น 4,449 คน

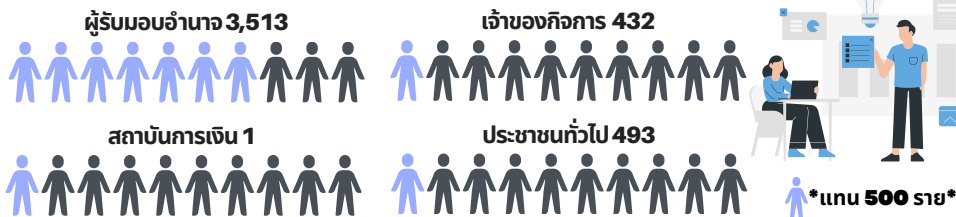
จากแบบสอบถามและสำรวจความพึง
พอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความ
พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ณ ศูนย์
บริการสารพันกันใจ (Single Window) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับดีมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 จาก 5 คะแนน และ
มีค่าความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 93.40

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้ บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจด้าน	ร้อยละ (%)
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.4%
ขั้นตอนการให้บริการ	93.4%
ความรวดเร็วในการบริการ	93.6%
สิ่งอำนวยความสะดวก	93.0%

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของผู้รับบริการ



2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทงานบริการ

ประเภทงานบริการ	จำนวน	แผนภูมิสัดส่วน
วัตถุอันตราย	29	0.6 %
กากอุตสาหกรรม	654	14.7%
ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน	1,682	37.8%
ความปลอดภัย	1,931	43.4%
เครื่องจักร	73	1.6%
สิ่งแวดล้อม	80	1.8%

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามประเภทการให้บริการด้านต่างๆ

ความพึงพอใจตามประเภทการให้บริการ	ร้อยละ (%)
วอ./อก.6 วัตถุอันตราย ใบอนุญาตวัตถุอันตราย	92.4%
อนุญาต/รับแจ้ง วัสดุใช้แล้ว ใบอนุญาตสิ่งปฏิกูล	93.2%
ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน	94.4%
บริการด้านความปลอดภัย	93.0%
จดทะเบียน/นิติกรรมเครื่องจักร	90.6%
บริการด้านสิ่งแวดล้อม	90.2%

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ
สารพันกันใจ เป็นการประเมินความพึงพอใจในด้านบริการของ
เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้
บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิ
เคิร์ท 5 ระดับ (5-Point Likert Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของ
คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ
ผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง ดีมาก
- 3.51 - 4.50 หมายถึง ดี
- 2.51 - 3.50 หมายถึง พอใช้
- 1.51 - 2.50 หมายถึง ต้องปรับปรุง
- ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ			
• วอ. และ อก. วัตถุอันตราย ใบอนุญาตวัตถุอันตราย	4.62	92.4	ดีมาก
• อนุญาต และ รับแจ้ง วัสดุใช้แล้ว ใบอนุญาตสิ่งปฏิกูล	4.66	93.2	ดีมาก
• ใบอนุญาตโรงงาน	4.72	94.4	ดีมาก
• บริการด้านความปลอดภัย	4.65	93	ดีมาก
• จดทะเบียน และ นิติกรรมเครื่องจักร	4.53	90.6	ดีมาก
• บริการด้านสิ่งแวดล้อม	4.51	90.2	ดีมาก
2.2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่			
• การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	93.4	ดีมาก
• ขั้นตอนในการให้บริการ	4.67	93.4	ดีมาก
• ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.68	93.6	ดีมาก
• สิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	93	ดีมาก
2.3 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการสารพันกันใจ กรมโรงงานอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	4.64	92.8	ดีมาก