



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มีต่อ สำนักงานมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม

จัดทำโดย

สำนักงานมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม

สำนักงาน กสทช.

ตุลาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	i
1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. ขอบเขตในการดำเนินงาน	2
5. ผลตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์	3
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	3
ตอนที่ 2 องค์กรความรู้	8
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการ	14
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	20
ภาคผนวก	23
ผนวก ก. หน้าที่ภารกิจของสำนัก	
ผนวก ข. แบบสอบถามและตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม	

บทสรุปผู้บริหาร

โดยที่การปฏิบัติภารกิจของสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคมมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และนิติบุคคลที่ประสงค์จะยื่นคำขอรับบริการทดสอบ รับรอง จดทะเบียน รับรองตนเองของผู้ประกอบการ และขอรับใบอนุญาตจัดตั้งห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ และภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำรายงานความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการดำเนินการครั้งแรกของสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม เพื่อจะได้รับทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมากน้อยเพียงใด ผู้รับบริการมีความรับรู้กฎ ระเบียบ และประกาศมากน้อยเพียงใด เพื่อที่สำนักจะได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการในทุกๆ ด้านให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป

สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม สังกัดสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแบบสอบถาม และจัดส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเผยแพร่แบบสอบถามผ่านเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ตั้งแต่เดือนมกราคม - 15 ตุลาคม 2557 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 150 คน สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม ได้ดำเนินการจัดทำรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคมเสร็จเรียบร้อยแล้วรายงานมีเนื้อหาจำนวน 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 องค์กรความรู้ (กฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนัก) ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามได้ผลสำรวจสรุป ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ผลสำรวจพบว่า

ผู้ที่ให้ความสนใจต่อภารกิจสำนักเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเป็นกลุ่มบุคคลที่มีระดับอายุ 21- 59 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าขึ้นไป สถานภาพของผู้มารับบริการมีจำนวนมากที่เป็นห้าง ร้าน และบริษัทจำกัด ซึ่งเป็นผู้ประกอบการผู้นำเข้าเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์เสียเป็นส่วนใหญ่ ความถี่ของผู้เข้ารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป และผู้รับบริการเน้นความประสงค์พบปะกับพนักงานโดยตรง

ตอนที่ 2 องค์กรความรู้ (กฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนัก) ผลสำรวจพบว่า

มีผู้รับทราบในองค์กรความรู้เกี่ยวกับประกาศ กทช. เรื่องการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ และประกาศ กทช. เรื่องระเบียบสำหรับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของ เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ฯ คิดเป็นร้อยละ 73 และ 66 ตามลำดับ

มีผู้รับทราบในองค์กรความรู้เกี่ยวกับประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 48 และ 52 ตามลำดับ

สรุปโดยที่องค์กรความรู้ด้านกฎ ระเบียบ ประกาศ เป็นสาระสำคัญที่เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และผู้รับบริการพึงตระหนักให้มีความรอบรู้และมีมุมมองสอดคล้องกัน เพื่อจะได้ช่วยทำให้การสื่อสารถูกต้องตรงกัน และช่วยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและคล่องตัว สำนักจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแผ่นพับเผยแพร่ แจกจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการและผู้ที่มีความสนใจ ในเบื้องต้นสำนักได้นำข้อมูลองค์กรความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำนักเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้สืบค้นข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงจัดทำช่องทางให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวต่อไป

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการ ผลสำรวจพบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 33 - 41 ถึงระดับมากร้อยละ 29 - 44 ต่อการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 24 - 33 ถึงระดับมากร้อยละ 37 - 41 ต่อการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความเต็มใจ มีความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล และความเหมาะสมในการแต่งกาย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 24 - 36 ถึงระดับมากร้อยละ 33 - 43 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก รวมถึงความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โนม์เอียงไปทางมากร้อยละ 75 ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินงาน เอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นคำขอ และสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ ความคิดเห็นตามผลสำรวจสำนักได้รับทราบความต้องการของผู้รับบริการ ช่องทางที่จะสามารถเข้าถึงบริการของสำนักได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว ได้อย่างไร สำนักจะได้นำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เป็นข้อเสนอแนะที่เปิดกว้างให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลอื่นๆ ที่ประสงค์ให้สำนักได้มีการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะอันมีประโยชน์อย่างยิ่ง อาทิ 1) ความเห็นต่อบุคลากรและการอธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผลสำรวจพบว่าความเห็นต่อบุคลากรมีข้อเสนอแนะเป็นไปในทิศทางบวก 2) ความเห็นต่อสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผลสำรวจพบว่ามีข้อปรับปรุงเพียง 1 ข้อ คือความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงานยังคงดูรกไปไม่สบายตา และ 3) ความเห็นต่อกฎ ระเบียบ ประกาศ เอกสารและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมผลสำรวจพบว่ามีข้อปรับปรุงมากกว่าข้อสนับสนุนซึ่งเนื้อหารายละเอียดกระทบกับกฎ ระเบียบ ประกาศ ซึ่งอาจต้องใช้เวลาพอสมควรในการพัฒนา กฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักได้ทยอยดำเนินการแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา

1. ความเป็นมา

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27 ให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่อันเกี่ยวข้องกับภารกิจสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม ได้แก่ (10) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม (13) คຸ້ມครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและ คຸ້ມครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

และตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 หมวด 3 มาตรฐานของโครงข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์ มาตรา 32 กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจประกาศกำหนดประเภทของโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคม หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมที่มีผลต่อการให้บริการโทรคมนาคมต้องมีมาตรฐานทางเทคนิคตามที่กำหนดได้คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดให้อุปกรณ์ที่ใช้ในโครงข่ายโทรคมนาคมเครื่องโทรคมนาคม หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมบางประเภทต้องได้รับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานก่อนนำมาใช้ในการให้บริการโทรคมนาคมได้ และมาตรา 35 กำหนดให้สำนักงานมีอำนาจรับทำการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม รวมถึงมาตรา 36 กำหนดให้ผู้ใดประสงค์จะทำการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานให้จัดตั้งเป็นหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม ต้องเป็นนิติบุคคลและต้องได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการด้วย

ปัจจุบันโครงสร้างองค์กรสำนักงาน กสทช. ได้ถูกจัดแบ่งตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. 2557 ซึ่งได้แบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. ออกเป็น 5 สายงาน โดยสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม (ทท.) สังกัดอยู่ในสายงานกิจการโทรคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับให้บริการทดสอบ รับรอง และจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ การรับรองตนเองของผู้ประกอบการ การอนุญาตให้ออกเครื่องหมายด้วยตนเองของผู้ประกอบการ การจัดตั้งให้ปฏิบัติการทดสอบเครื่องโทรคมนาคม การตรวจพิสูจน์เครื่องวิทยุคมนาคม การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีคลื่นความถี่ และการใช้คลื่นความถี่ด้านกิจการวิทยุคมนาคมและกิจการโทรคมนาคม จัดทำและให้ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและลักษณะอันพึงประสงค์ทางด้านเทคนิค ร่วมจัดทำแผนความถี่วิทยุประสานงานการใช้ความถี่วิทยุในการประกอบกิจการวิทยุคมนาคมและกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยที่การปฏิบัติการกิจของสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคมมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และนิติบุคคลที่ประสงค์จะยื่นคำขอรับบริการทดสอบ รับรอง จดทะเบียน รับรองตนเองของผู้ประกอบการ และขอรับใบอนุญาตจัดตั้งห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ และภารกิจอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำรายงานความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นภารกิจครั้งแรกของสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม เพื่อจะได้รับทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมากน้อยเพียงใด ผู้รับบริการมีความรับรู้กฎ ระเบียบ และประกาศมากน้อยเพียงใด เพื่อที่สำนักจะได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการในทุกๆ ด้านให้เหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้องค์ความรู้แก่ผู้ใช้บริการในด้านกฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 เพื่อรับทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2.3 เพื่อการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ได้รับทราบระดับความสนใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 ได้เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการขององค์กรหลากหลายทาง
- 3.3 ได้เข้าถึงความต้องการผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
- 3.4 ได้ประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร

4. ขอบเขตในการดำเนินงาน

4.1 กลุ่มเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

จำนวนกลุ่มเป้าหมาย 150 ราย ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ (เช่น ร้าน ห้างหุ้นส่วน บริษัท เป็นต้น) องค์กรชุมชน หรือเครือข่ายองค์กรชุมชน และหน่วยงานของรัฐ

4.2 พื้นที่บริเวณที่ทำการสำรวจแบบสอบถาม

ดำเนินการสำรวจครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น ในระดับภาค ระดับจังหวัด เป็นต้น

4.3 ช่องทางการจัดส่งแบบสอบถาม

ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ Web Site ของสำนักงานฯ และสอบถามขณะเข้ารับบริการ ณ กลุ่มงาน เป็นต้น

4.4 เนื้อหาสาระที่บรรจุในแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) สถานภาพทางสังคม เช่น เพศ การประกอบอาชีพ
- 2) ช่องทางที่ต้องการติดต่อสอบถาม
- 3) องค์ความรู้ด้านกฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

4.5 รูปแบบการสำรวจ การวิเคราะห์ และการประเมินผล

- 1) จัดทำแบบสอบถามเป็นเอกสาร
- 2) ใช้ข้อมูลทางสถิติ วัดปริมาณเป็นสัดส่วนร้อยละ
- 3) การวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลทางสถิติ ร้อยละ และแปลผลแบบบรรยาย
- 4) การประเมินผล โดยนำข้อเท็จจริงที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วมาประมวลผล เพื่อให้ทราบข้อปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

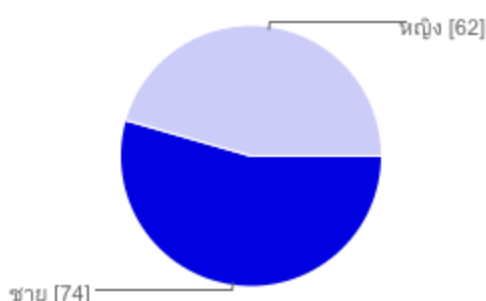
4.6 ระยะเวลาดำเนินการ ในระยะเวลา 3 – 4 เดือน โดยประมาณในการสำรวจข้อมูล

5. ผลตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เป็นผลที่ได้จากการสำรวจผ่านแบบสอบถามที่สำนักจัดทำขึ้นผ่านหลากหลายช่องทาง อาทิ จัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์ หรือตอบแบบสอบถามผ่านการเข้าชมเว็บไซต์ หรือตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน 150 ราย และในการจัดทำรายงานความพึงพอใจครั้งนี้พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 134 รายขึ้นไป หรือคิดเป็นร้อยละ 89.3 สำนักขอให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาจข้ามไม่ตอบคำถามในบางข้อก็ได้ ดังนั้น ข้อมูลเชิงสถิติที่นำมาแปลผลทั้งหมดจะอยู่ที่ตัวเลข 130-140 โดยประมาณ สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

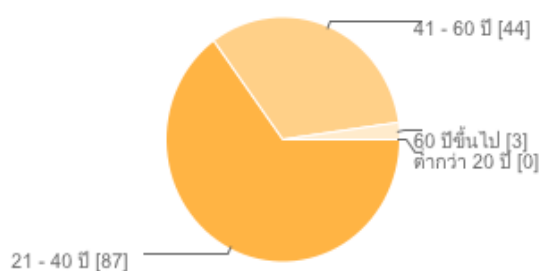
1.1 เพศ



ชาย	74 ราย	คิดเป็น 50%
หญิง	62 ราย	คิดเป็น 42%

ผลสำรวจพบว่า เพศชายให้ความสนใจภารกิจของสำนักคิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนเพศหญิงให้ความสนใจคิดเป็นร้อยละ 42 นอกเหนือจากนั้นจะเป็นลักษณะของผู้เข้าเยี่ยมชมภารกิจสำนักผ่านเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แต่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามจึงทำให้ไม่อาจระบุเพศได้ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าผู้ที่ให้ความสนใจต่อภารกิจสำนักเป็นเพศชายมากกว่าหญิง

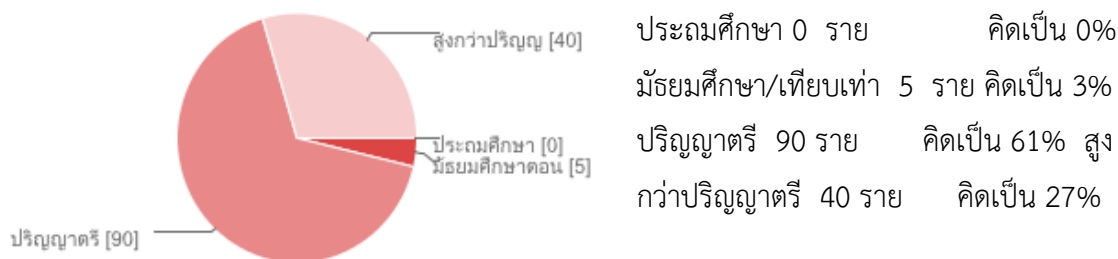
1.2 อายุ



ต่ำกว่า 20 ปี	0 ราย	คิดเป็น 0%
21 - 40 ปี	87 ราย	คิดเป็น 59%
41 - 60 ปี	44 ราย	คิดเป็น 30%
60 ปีขึ้นไป	3 ราย	คิดเป็น 2%

ผลสำรวจพบว่า ผู้ให้ความสนใจภารกิจของสำนักมีระดับอายุหลากหลายได้แก่ ระดับอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 59 ระดับอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 และระดับอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 รายคิดเป็นร้อยละ 2 และไม่พบว่ามีผู้ที่มีระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี เข้าตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า มีผู้ที่ให้ความสนใจต่อภารกิจสำนักเป็นบุคคลที่มีระดับอายุ 21- 59 ปี จำนวนมากถึงร้อยละ 89 ซึ่งถือได้ว่าอาจเป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยชอบการประกอบธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจในด้านกิจการโทรคมนาคมและอุปกรณ์

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด



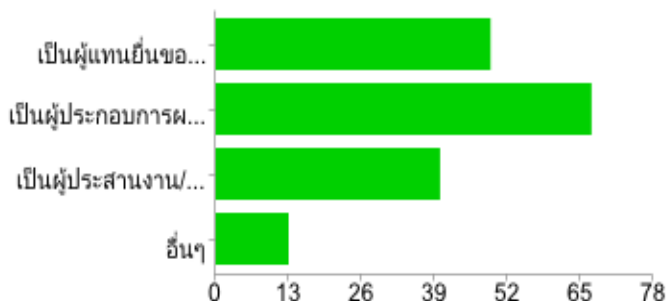
ผลสำรวจพบว่า ผู้ให้ความสนใจภารกิจของสำนักมีระดับการศึกษาหลากหลายเช่นกัน ได้แก่ ระดับปริญญาตรี 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 61 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 และระดับมัธยมศึกษาและเทียบเท่า 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 และไม่พบว่าผู้ที่มีระดับประถมศึกษาเข้าตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ให้ความสนใจต่อภารกิจสำนักมากที่สุดเป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวนสูงมากคิดเป็นร้อยละ 88 ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับสูงที่ให้ความสนใจในการประกอบธุรกิจกิจการโทรคมนาคมและอุปกรณ์อย่างมาก ทั้งนี้เหตุผลหนึ่งอาจเพราะปัจจุบันการโทรคมนาคมมีความล้ำสมัยเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับระบบสื่อสารทางโทรคมนาคมสามารถเข้าถึงได้ง่ายในระดับปัจเจกบุคคล และแทรกซึมอยู่ในทุกวงสังคม

1.4 สถานภาพของผู้มารับบริการ



ผลสำรวจพบว่า สถานภาพของผู้มารับบริการในภารกิจของสำนักเป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 เป็นหน่วยงานของรัฐ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ให้ความสนใจต่อภารกิจสำนักมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มอายุ และระดับการศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพของผู้มารับบริการอาจมีจำนวนมากที่เป็นห้าง ร้าน และบริษัทจำกัด เสียเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจพบว่าหน่วยงานของรัฐและประชาชนทั่วไปมีส่วนให้ความสนใจพอสมควรถึงร้อยละ 38

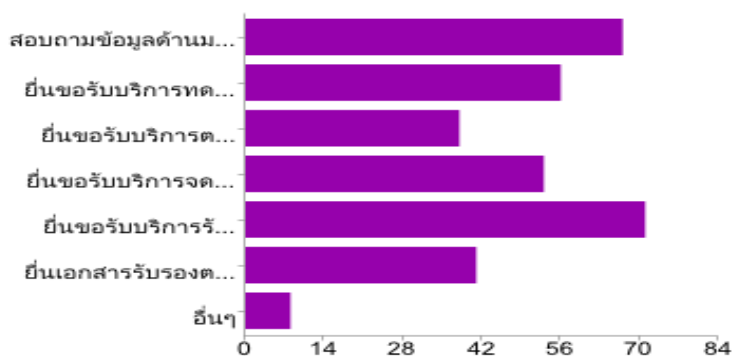
1.5 บทบาทผู้รับบริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)



- เป็นผู้แทนยื่นขอรับบริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ 49 คิดเป็น 33%
- เป็นผู้ประกอบการผู้นำเข้าเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ 67 คิดเป็น 46%
- เป็นผู้ประสานงาน/ที่ปรึกษาด้านกระบวนการตรวจสอบ/รับรองมาตรฐานเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ 40 คิดเป็น 27%
- อื่นๆ 13 คิดเป็น 9%

การสำรวจบทบาทผู้รับบริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คำตอบ จากจำนวนแบบสอบถาม 150 ชุด ซึ่งมากกว่าจำนวนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 19 คำตอบ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้คำตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ ซึ่งผลสำรวจพบว่า บทบาทผู้รับบริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องฯ กับสำนักเป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน 49 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33 เป็นผู้ประกอบการผู้นำเข้าเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ จำนวน 67 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 46 และเป็นผู้ประสานงาน/ที่ปรึกษาด้านกระบวนการตรวจสอบ/รับรองมาตรฐานเครื่องโทรคมนาคมฯ จำนวน 40 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 27 และเป็นบทบาทอื่นๆ จำนวน 13 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 9 จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า บทบาทผู้รับบริการด้านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องฯ เป็นหน่วยงานเอกชน และเป็นผู้ประกอบการนำเข้าเครื่องฯ รวมกันมีมากถึงร้อยละ 77 ผลสำรวจสอดคล้องกับภารกิจของสำนักแล้ว เพราะเป็นจุดให้บริการที่เน้นกลุ่มลูกค้าภาคเอกชนเป็นหลัก และโดยส่วนใหญ่อาจเป็นผู้ประกอบการรายย่อย

1.6 ประเภทของการรับบริการ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

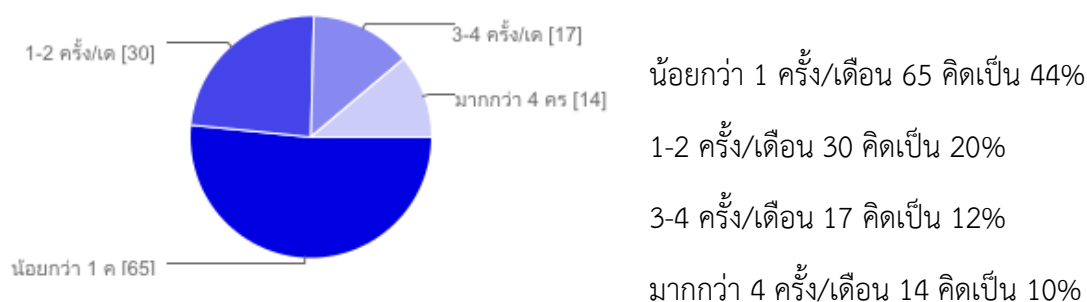


การสำรวจประเภทของการรับบริการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คำตอบ จากจำนวนแบบสอบถาม 150 ชุด ซึ่งมากกว่าจำนวนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 19 คำตอบเช่นกัน ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้คำตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ ผลสำรวจพบว่า เป็นผู้สนใจสอบถามข้อมูลด้านมาตรฐานการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องฯ จำนวน 67 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 46 และเป็นผู้ประกอบการที่ยื่นขอรับบริการต่างๆ ได้แก่

- (1) รับรองเครื่องฯ จำนวน 71 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 48
- (2) ทดสอบเครื่องฯ จำนวน 56 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 38
- (3) จัดทะเบียนเครื่องฯ จำนวน 53 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 36
- (4) รับรองตนเองของผู้ประกอบการ (SDoC) จำนวน 41 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28
- (5) ตรวจสอบลักษณะทางเทคนิคของเครื่องฯ จำนวน 38 คิดเป็นร้อยละ 26
- (๖) สอบถามเรื่องอื่นๆ จำนวน 8 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5

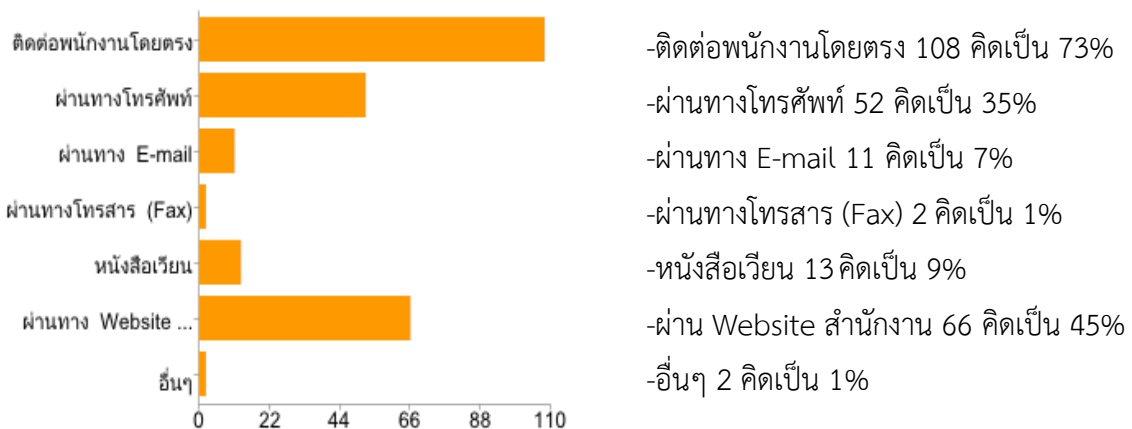
จากข้อมูลสถิติดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่ติดต่อภารกิจกับสำนักประสงค์ที่จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานของการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องฯ ในภาพรวมอย่างสูง ลำดับรองลงมาคือการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์เกือบร้อยละ 50

1.7 ความถี่ในการเข้ารับบริการ



การสำรวจความถี่ในการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 65 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 44 ความถี่ที่มีผู้เข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนผู้เข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และผู้เข้ารับบริการที่มีความถี่มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 อย่างไรก็ตาม จากผลการสำรวจสรุปได้ว่าความถี่ของผู้เข้ารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไปจนถึงมากกว่า 4 ครั้ง รวมจำนวน 61 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42 มีแนวโน้มติดต่อเข้ารับบริการจากสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคมถี่มากขึ้น

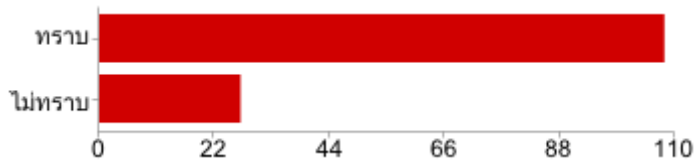
1.8 ท่านรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องหมายและอุปกรณ์ผ่านทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)



การสำรวจว่าผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องหมายและอุปกรณ์ผ่านทางช่องทางใด นั้นจากผลการรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 252 คำตอบ มีจำนวนแบบสอบถาม 150 ชุด ผู้ตอบแบบหนึ่งคนสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ซึ่งปรากฏข้อมูลว่ามีจำนวน 102 คำตอบที่ตอบแบบสอบถามมากกว่า 1 คำตอบ ผลสำรวจพบว่า ผู้รับบริการประสงค์พบปะกับพนักงานโดยตรง มากถึง 108 คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ 73 ช่องทางอันดับรองลงมาคือประสงค์ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่าน Website สำนักงาน จำนวน 66 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 45 ช่องทางที่ 3 ที่ผู้รับบริการนิยมคือผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 52 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 35 ผลสำรวจสรุปได้ว่าแนวโน้มที่ผู้รับบริการติดต่อกับสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีเครื่องหมายและอุปกรณ์ประสงค์ให้เป็นช่องทางที่สามารถทำให้พบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการพูดคุยสนทนาแต่ละเรื่องนั้นมีรายละเอียดที่จำเป็นต้องได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่จึงจะทำให้เกิดความเข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน อย่างไรก็ตาม จากผลสำรวจยังพบว่าผู้รับบริการมีความสนใจในการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเครื่องหมายและอุปกรณ์ผ่าน Website สำนักงานมากเช่นกัน ดังนั้น เพื่อตอบสนองให้การเข้าถึงของผู้รับบริการให้มีจำนวนมากขึ้นการทำให้ข้อมูลบน Website สำนักงาน จึงควรมีความเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

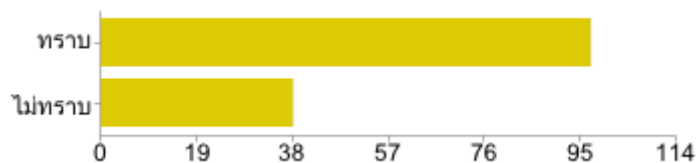
ตอนที่ 2 องค์ความรู้ (กฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนัก)

2.1 ท่านทราบข้อมูล ประกาศ กทช. เรื่องการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์หรือไม่



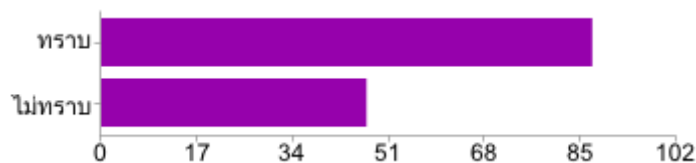
ผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับประกาศ กทช. เรื่องการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 73 และยังไม่ทราบ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 แม้ประกาศดังกล่าวจะมีผู้ที่ยังไม่ทราบจำนวนน้อย แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องควรที่เผยแพร่แนะนำประกาศให้กว้างขวางมากขึ้น อย่างไรก็ตามประกาศดังกล่าวควรได้รับการปรับปรุงให้มีความเป็นปัจจุบันต่อไป

2.2 ท่านทราบข้อมูล ประกาศ กทช. เรื่องระเบียบสำหรับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ โดยสำนักงาน กทช. หรือไม่



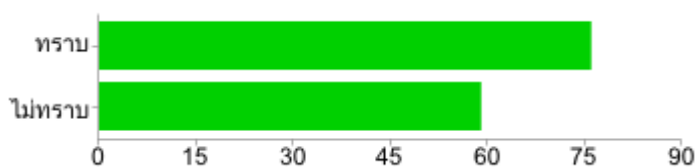
ผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับประกาศ กทช. เรื่องระเบียบสำหรับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของ เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ โดยสำนักงาน กทช. จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 66 และยังไม่ทราบ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 จะเห็นว่าสัดส่วนการผู้ไม่ทราบถึงประกาศดังกล่าว แม้ยังคงมีจำนวนน้อยแต่ก็ยังมีจำนวนไม่ทราบเพิ่มขึ้นกว่าประกาศในข้อ 2.1 ซึ่งที่ผู้เกี่ยวข้องต้องเผยแพร่แนะนำประกาศให้กว้างขวางมากขึ้นเพราะประกาศดังกล่าวมีความสำคัญใกล้ชิดกับผู้รับบริการอย่างยิ่ง เนื่องจากมีเนื้อหารายละเอียดลำดับขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมขอรับบริการทุกประเภทของการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ และอย่างไรก็ตามประกาศดังกล่าวควรได้รับการปรับปรุงให้มีความเป็นปัจจุบันต่อไป

2.3 ท่านทราบขั้นตอน การยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการ (Supplier's Declaration of Conformity : SDoC) หรือไม่



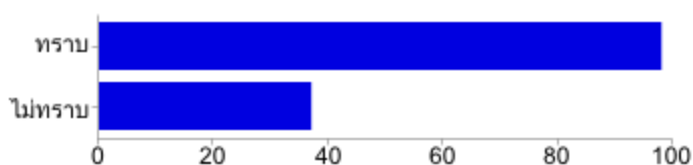
ผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการ (Supplier's Declaration of Conformity : SDoC) พบว่า จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 และยังไม่ทราบ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ไม่ทราบมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นมาก โดยที่การยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับประกาศ กทช. เรื่องการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของ เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ และประกาศ กทช. เรื่องระเบียบสำหรับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของ เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ โดยสำนักงาน กทช. จึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องเร่งเผยแพร่แนะนำเนื้อหาขั้นตอนการยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ เป็นต้น และอย่างไรก็ตามประกาศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวควรได้รับการปรับปรุงให้มีความเป็นปัจจุบัน

2.4 ท่านทราบขั้นตอน การยื่นขอรับบริการทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์หรือไม่



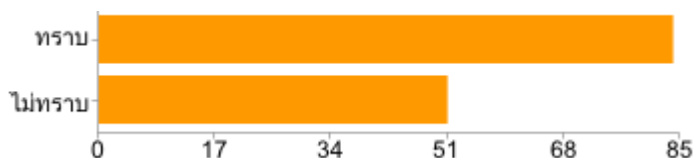
ผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นขอรับบริการทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 59 และยังไม่ทราบ จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 32 ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ไม่ทราบมีจำนวนมาก โดยที่การยื่นขอรับบริการทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์เกี่ยวข้องกับประกาศ กทช. เรื่องการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ และประกาศ กทช. เรื่องระเบียบสำหรับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของ เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ฯ เช่นเดียวกันเหมือนข้อ 2.3 ควรเร่งเผยแพร่แนะนำขั้นตอนการยื่นขอรับบริการทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ให้มากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงประกาศที่เกี่ยวข้องให้มีความเป็นปัจจุบันด้วย

2.5 ท่านทราบขั้นตอน การยื่นขอรับบริการรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์หรือไม่



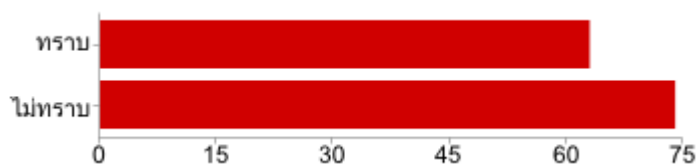
ผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นขอรับบริการรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 67 และยังไม่ทราบ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ทราบมีจำนวนมาก แม้จำนวนผู้ที่ไม่ทราบจะน้อยแต่ควรได้รับการเอาใจใส่ เนื่องจากงานดังกล่าวถือเป็นงานหลักที่สำคัญที่ควรให้บริการอย่างเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ งานการยื่นขอรับบริการรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์เกี่ยวข้องกับประกาศ กทช. ทั้งสองฉบับเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องควรเร่งเผยแพร่แนะนำขั้นตอนการยื่นขอรับบริการรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงประกาศที่เกี่ยวข้องให้มีความเป็นปัจจุบัน

2.6 ท่านทราบขั้นตอน การยื่นขอรับบริการจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์หรือไม่



ผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นขอรับบริการจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 57 และยังไม่ทราบ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ทราบมีจำนวนมาก แม้จำนวนผู้ที่ไม่ทราบจะน้อยแต่ควรได้รับการเอาใจใส่ เนื่องจากงานดังกล่าวถือเป็นงานหลักที่สำคัญที่ควรให้บริการอย่างเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ งานการยื่นขอรับบริการรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์เกี่ยวข้องกับประกาศ กทช. ทั้งสองฉบับเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องควรเร่งเผยแพร่แนะนำขั้นตอนการยื่นขอรับบริการจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงประกาศที่เกี่ยวข้องให้มีความเป็นปัจจุบันด้วย

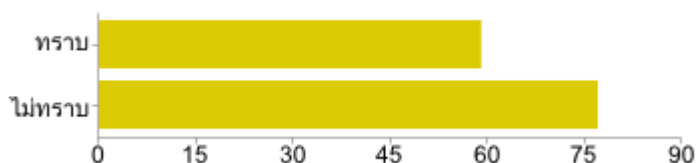
2.7 ท่านทราบระยะเวลาดำเนินการ การยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการ (Supplier's Declaration of Conformity : SDoC) หรือไม่ : หากเอกสารถูกต้องครบถ้วนสามารถรับสำเนาแบบ SDoC ได้ทันที



ผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการ จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 และยังไม่ทราบ จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ไม่ทราบมีจำนวนมากควรที่ผู้เกี่ยวข้องต้องเอาใจใส่ เพื่อให้ผู้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ เนื่องจากงานดังกล่าวถือเป็นงานหลักที่สำคัญที่ควรให้บริการอย่างเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ งานการยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับประกาศ กทช. ทั้งสองฉบับ ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องควรเร่งเผยแพร่แนะนำขั้นตอนการยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงประกาศที่เกี่ยวข้องให้มีความเป็นปัจจุบัน

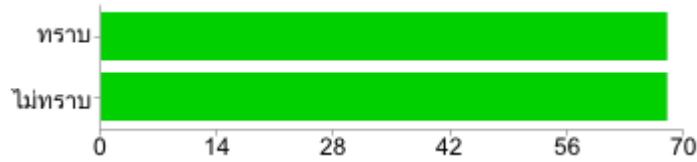
2.8 ถึง 2.10 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับทราบระยะเวลาดำเนินการ หรือไม่ ดังนี้

1) ข้อ 2.8 การทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ : ในกรณีปกติ ใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 10 วันทำการตามลำดับก่อนหลัง (ข้อ 2.8)



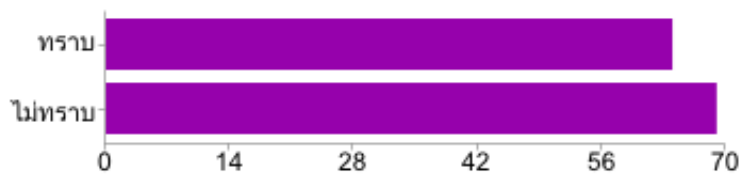
ทราบ 59 ราย คิดเป็น 40% ไม่ทราบ 77 ราย คิดเป็น 52%

2) ข้อ 2.9 การรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ ในกรณีปกติ ใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 5 วันทำการตามลำดับก่อนหลัง (ข้อ 2.9)



ทราบ 68 ราย คิดเป็น 46% ไม่ทราบ 68 ราย คิดเป็น 46%

3) ข้อ 2.10 การจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ : ในกรณีปกติ ใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 3 วันทำการตามลำดับก่อนหลัง (ข้อ 2.10)

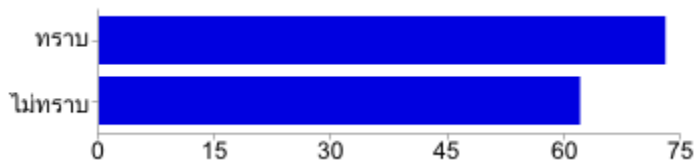


ทราบ 64 ราย คิดเป็น 44% ไม่ทราบ 69 ราย คิดเป็น 47%

ผลสำรวจจำนวนผู้รับทราบเกี่ยวกับรับทราบระยะเวลาดำเนินการทดสอบ รับรอง และจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ ในกรณีปกติ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตามลำดับก่อนหลัง 10 วัน 5 วัน และ 3 วันทำการ พบว่า การทดสอบฯ มีผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 ไม่ทราบ จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 การรับรองฯ มีผู้รับทราบระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 68 ราย ซึ่งเท่ากับกับผู้ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 46 และการจดทะเบียนฯ มีผู้รับทราบระยะเวลา จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 และไม่ทราบ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 47 ซึ่งในภาพรวมร้อยละ 40 – 50 ของผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบและไม่รับทราบระยะเวลาดำเนินการ จึงเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องเร่งทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้ได้รับทราบระยะเวลาดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา อาทิ ปริมาณคำขอที่ผู้รับบริการยื่นแบบไว้ในแต่ละวันจำนวนมากหรือน้อย กว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตาม ในแต่ละวันไม่อาจคาดการณ์ได้ว่าปริมาณงานที่รับเข้ามาจะมากน้อยเพียงใด แต่ข้อเท็จจริงคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล้วนแต่เป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานมานาน ควรที่จะสามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่รับเข้ามาในแต่ละวันให้คงเหลือน้อยที่สุดในแต่ละวัน หรือไม่มีงานค้างดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบ ความสามัคคี ความทุ่มเทต่อการทำงาน โดยให้คำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้รับบริการเป็นสำคัญว่ามีความจำเป็นต้องนำผลลัพธ์ของงานที่ได้รับจากสำนักงาน กสทช. ไปประกอบการดำเนินธุรกิจต่อไป

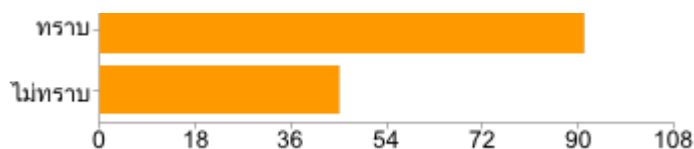
2.11 – 2.14 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับทราบอัตราค่าธรรมเนียมของการยื่นแบบคำขอต่างๆ กับสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม ดังนี้

1) ข้อ 2.11 ทราบอัตราค่าธรรมเนียมการยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการ (Supplier's Declaration of Conformity : SDoC) หรือไม่ : ไม่มีค่าธรรมเนียม



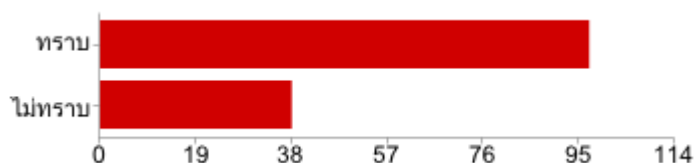
ทราบ 73 รายการ คิดเป็น 50% ไม่ทราบ 62 รายการ คิดเป็น 42%

2) ข้อ 2.12 ทราบอัตราค่าธรรมเนียมการทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์หรือไม่ : ค่าธรรมเนียม 20,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



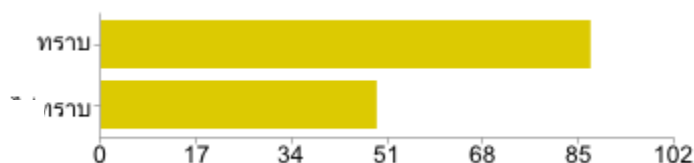
ทราบ 91 รายการ คิดเป็น 62% ไม่ทราบ 45 รายการ คิดเป็น 31%

3) ข้อ 2.13 ท่านทราบอัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์หรือไม่ : ค่าธรรมเนียม 5,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



ทราบ 97 รายการ คิดเป็น 66% ไม่ทราบ 38 รายการ คิดเป็น 26%

4) ข้อ 2.14 ท่านทราบอัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์หรือไม่ : ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



ทราบ 87 รายการ คิดเป็น 59% ไม่ทราบ 49 รายการ คิดเป็น 33%

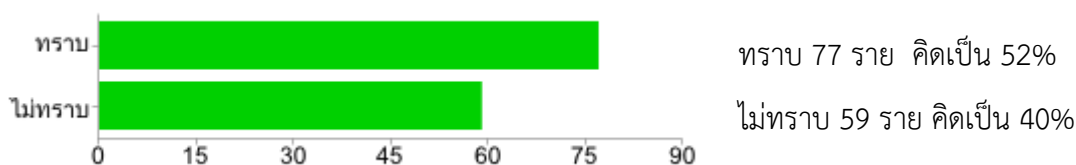
การสำรวจจำนวนผู้รับทราบอัตราค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการทดสอบ การรับรอง การจดทะเบียน เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ รวมถึงรับทราบว่ากรยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการ (SDoC) ไม่มี ค่าธรรมเนียมใดๆ นั้น ผลสำรวจพบข้อมูล ดังนี้

การยื่นแบบ	ผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ทราบ		ไม่ทราบ	
ทดสอบ	91 ราย	62%	45 ราย	31%
รับรอง	97 ราย	66%	38 ราย	26%
จดทะเบียน	87 ราย	59%	49 ราย	33%
SDoC	73 ราย	50%	62 ราย	42%

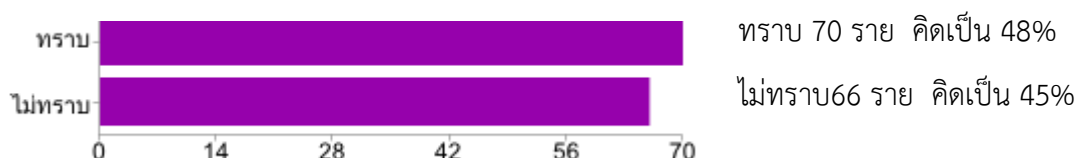
ในภาพรวมร้อยละ 50-66 ของผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบอัตราค่าธรรมเนียมของการยื่นแบบต่างๆ และร้อยละ 20-40 ไม่รับทราบเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมการยื่นแบบ เป็นค่าร้อยละที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ควรมั่นทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้ได้รับทราบอัตราค่าธรรมเนียมของการยื่นแบบต่างๆ เมื่อมีโอกาส และพิจารณาเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์แจ้งอัตราค่าธรรมเนียมของการยื่นแบบต่างๆ ให้มากขึ้นด้วย โดยเฉพาะ การเร่งย้ำให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการว่าการยื่นแบบรับรองตนเองของผู้ประกอบการ (SDoC) การ ให้บริการดังกล่าวไม่มีค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมใดๆ

2.15 และ 2.16 เกี่ยวกับการทราบข้อมูลประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของ มนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคมหรือไม่ ตามลำดับ

ประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม



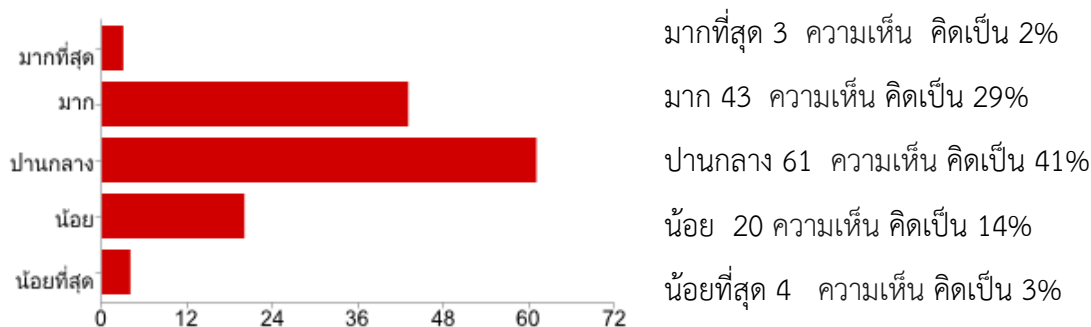
ประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้ เครื่องวิทยุคมนาคม



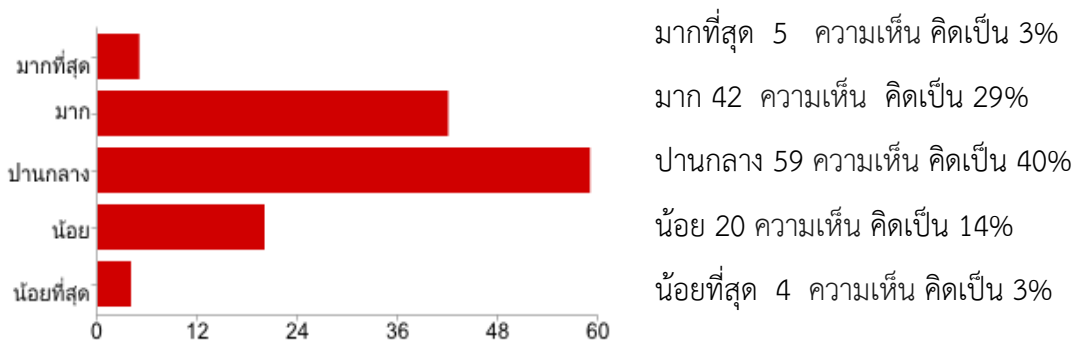
ในภาพรวมร้อยละ 48-52 ของผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบเกี่ยวกับประกาศทั้งสองฉบับดังกล่าว ใกล้เคียงกับจำนวนผู้ที่ไม่รับทราบในประกาศทั้งสองร้อยละ 40-45 ซึ่งอาจเป็นเพราะประกาศทั้งสอง อยู่ในความสนใจเฉพาะบางกลุ่ม เช่น ผู้ให้บริการโทรคมนาคม บางกลุ่มของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เป็นต้น ควรที่ผู้เกี่ยวข้องทำการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น พร้อมปรับปรุงประกาศให้เป็นปัจจุบันต่อไป

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการ

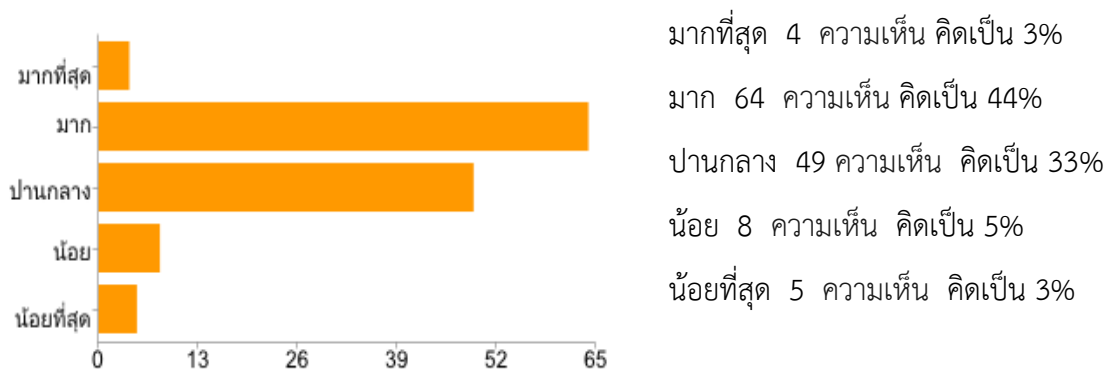
3.1 ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด



3.2 ความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ

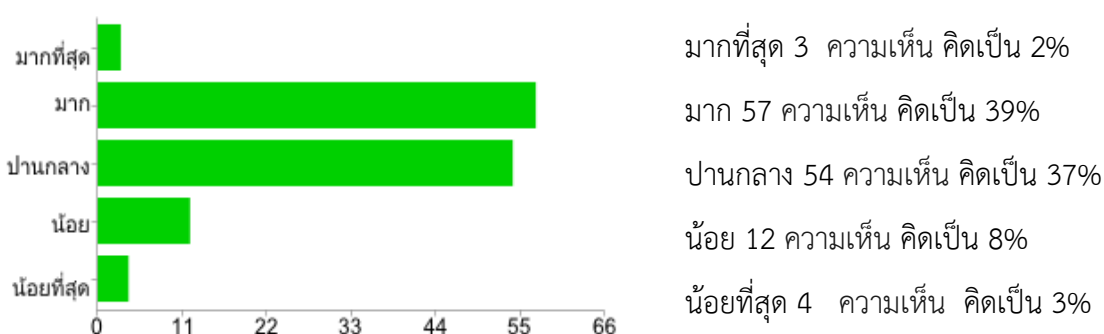


3.3 ความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

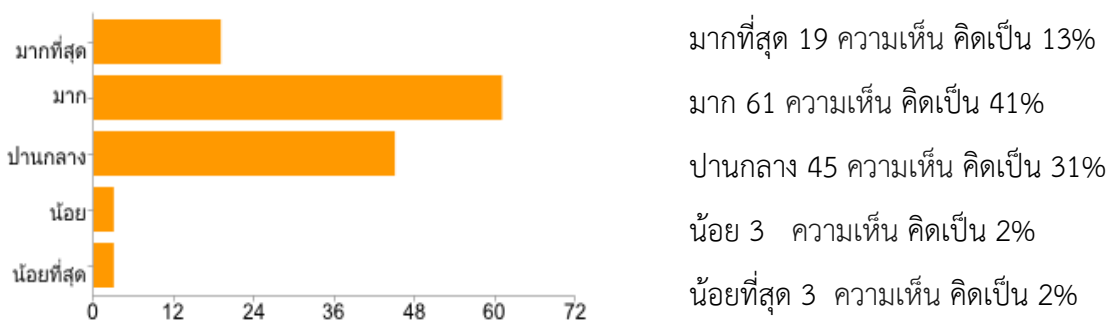


ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง :ซึ่งเป็นการสอบถามผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมในด้านระยะเวลา ความรวดเร็ว และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 33 - 41 ถึงระดับมากร้อยละ 29 - 44 และระดับน้อยที่สุดถึงน้อยอยู่ที่ร้อยละ 3 ถึง 14 ซึ่งหากนำมารวมเข้ากับระดับปานกลางจะทำให้ระดับความพึงพอใจจากน้อยที่สุดถึงระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 30 - 40 โดยประมาณค่าดังกล่าวจึงมีจำนวนสูงพอที่จะกระตุ้นเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องปรับปรุงการให้บริการในด้านระยะเวลา หรือหากจำเป็นต้องอธิบายสาเหตุของความล่าช้า หรือทำความเข้าใจในข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจนทำให้งานที่ให้บริการนั้นไม่แล้วในเวลาที่เหมาะสม ในความเห็นของผู้จัดทำรายงานพบว่าอาจด้วยสาเหตุที่ผู้รับบริการนิยมการติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งบางครั้งในบางลักษณะงานที่ควรต้องทำหนังสือแจ้งผู้รับบริการอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรถูกละเลย จึงทำให้การทำงานถูกมองว่าใช้เวลาดำเนินการนาน แต่ในบางกรณีพบว่าปริมาณงานที่เข้าต่อวันมีจำนวนมากกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงควรที่มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิตจำนวนมากด้วยโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ของงานมากกว่าการคำนึงถึงเวลาเข้า-ออกในที่ทำงานเป็นหลัก

3.4 ความพึงพอใจในขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ

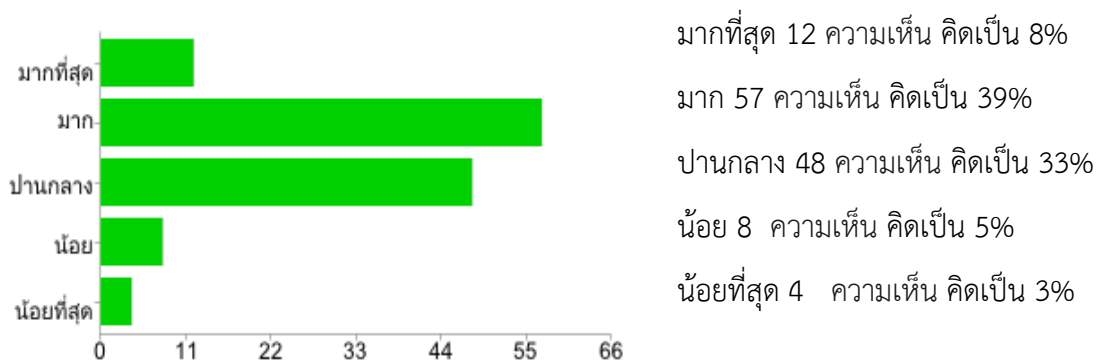


3.5 ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

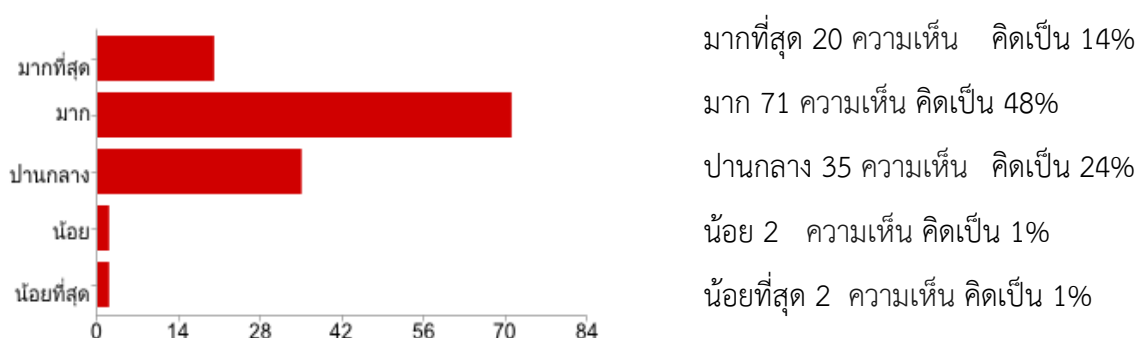


ผลสำรวจความพึงพอใจในขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ การให้บริการและการให้ความรู้ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น :ซึ่งเป็นการสอบถามผู้รับบริการในด้านองค์ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 31 - 37 ถึงระดับมากร้อยละ 39 - 41 และระดับน้อยที่สุดถึงน้อยอยู่ที่ร้อยละ 3 ถึง 8 ซึ่งหากระดับปานกลาง มาก และมากที่สุดนำมารวมเข้ากันจะทำให้ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 70-80 โดยประมาณค่าดังกล่าวจึงมีจำนวนสูงพอที่จะได้รับทราบแล้วว่าเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความรอบรู้ในองค์ความรู้ที่ต้องนำไปอธิบายให้แก่ผู้รับบริการได้ทราบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในแต่ละประเภท แต่อย่างไรก็ตาม การสะสมองค์ความรู้และความรอบรู้ในภารกิจขององค์กรเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมั่นพัฒนาให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3.6 ความพึงพอใจในความโปร่งใสในการให้บริการ

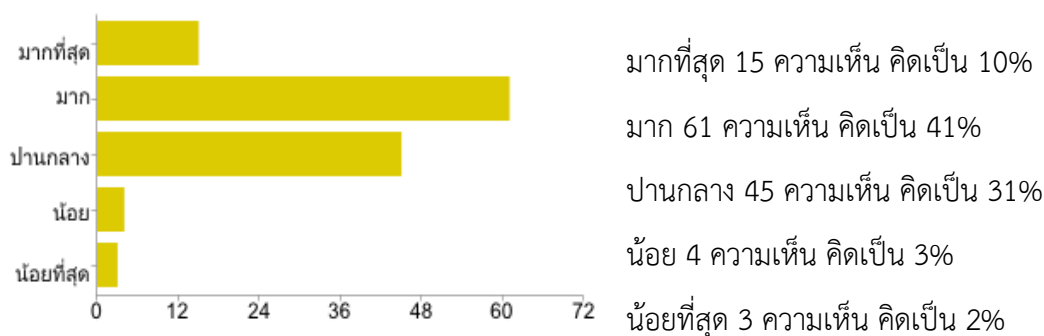


3.7 ความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

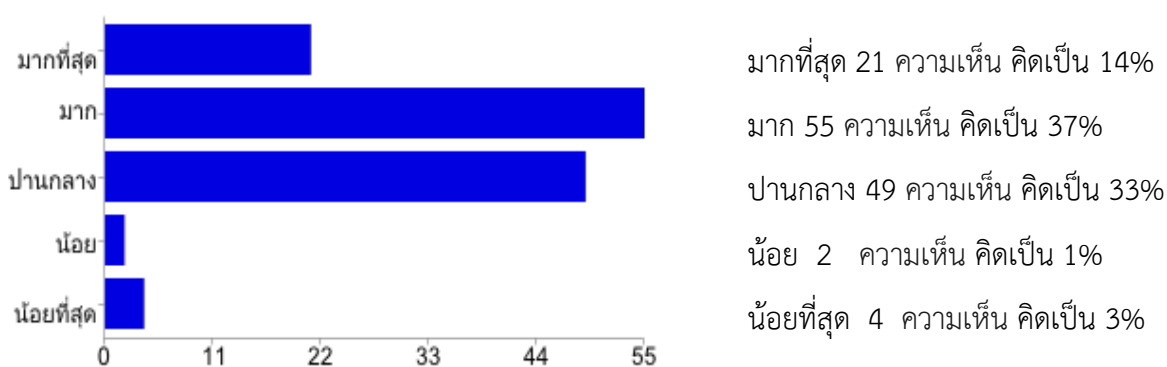


ผลสำรวจความพึงพอใจในความโปร่งใสในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 23 - 33 ถึงระดับมากร้อยละ 39 - 48 และระดับน้อยที่สุดถึงน้อยอยู่ที่ ร้อยละ 1 ถึง 5 ซึ่งหากระดับปานกลาง มาก และมากที่สุดนำมารวมเข้ากันจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 โดยประมาณ ซึ่งค่าดังกล่าวมีจำนวนสูงทำให้ได้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความตระหนักที่จะให้บริการที่เหมาะสมเป็นนิจอย่างสม่ำเสมอเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

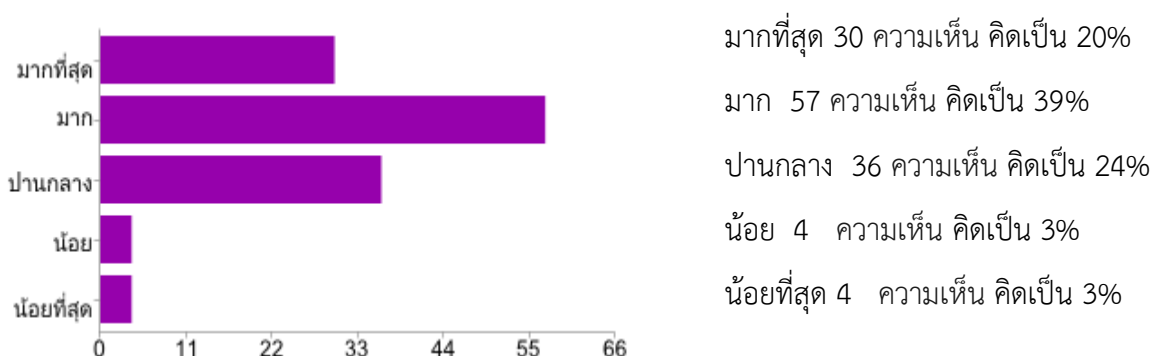
3.8 ความพึงพอใจในการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ



3.9 ความพึงพอใจในความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล



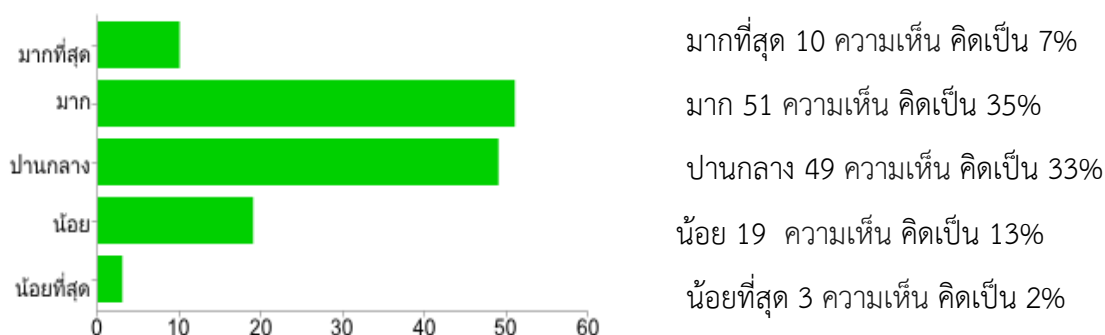
3.10 ความพึงพอใจในความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ



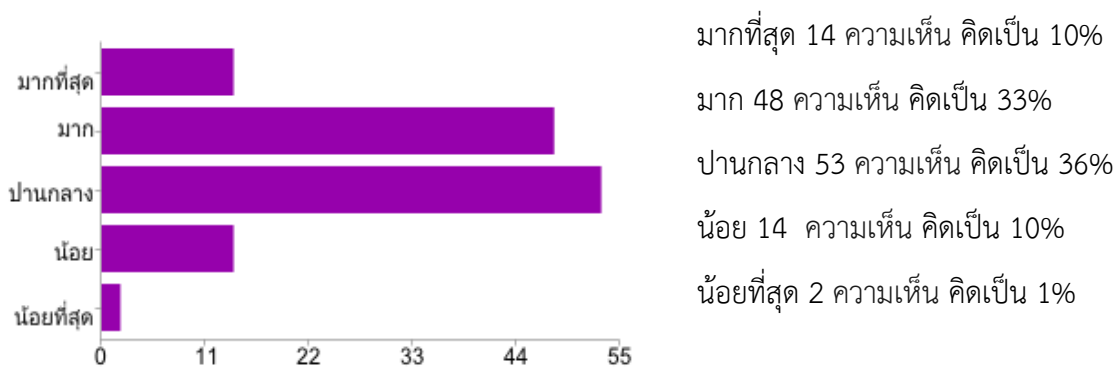
ผลสำรวจความพึงพอใจในความไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความเต็มใจ มีความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล และความเหมาะสมในการแต่งกาย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 24 - 33 ถึงระดับมากร้อยละ 37 - 41 และระดับน้อยที่สุดถึงน้อยอยู่ที่ ร้อยละ 2 - 4 ซึ่งหากระดับปานกลาง มาก และมากที่สุดนำมารวมเข้ากันจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 โดยประมาณ ซึ่งเป็นค่าที่สูงทำให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติในการ

ให้บริการ มีความเต็มใจความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ และการแต่งกายเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมั่นพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอยิ่งขึ้นไป

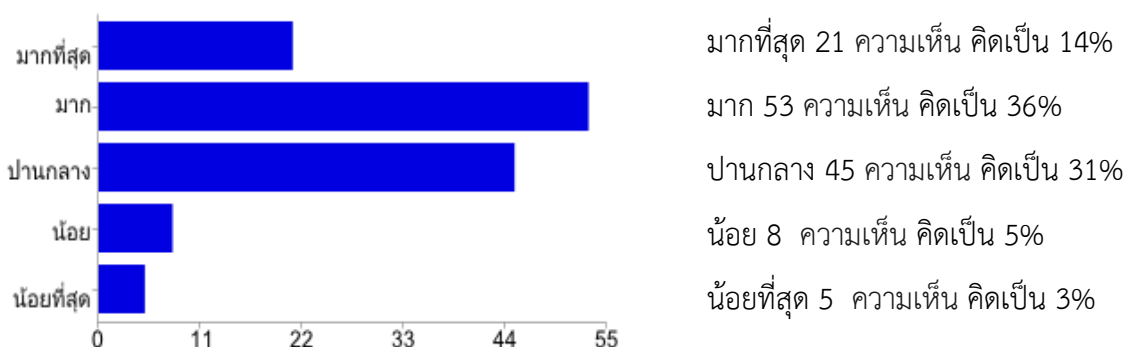
3.11 ความพึงพอใจในความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ



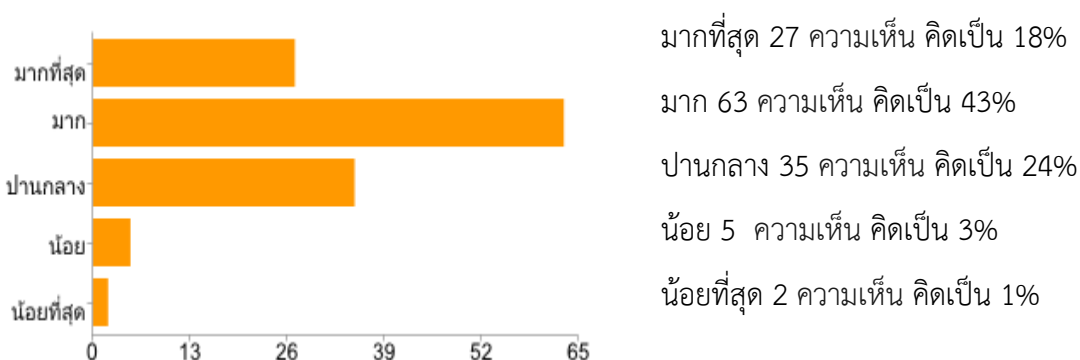
3.12 ความพึงพอใจในจุดและช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก



3.13 ความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

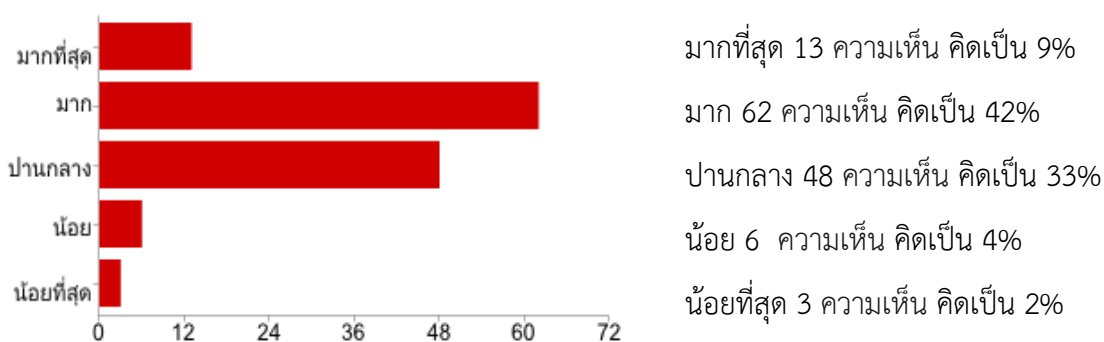


3.14 ความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ



ผลสำรวจความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก รวมถึงความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 24 - 36 ถึงระดับมากร้อยละ 33 - 43 และระดับน้อยที่สุดถึงน้อยอยู่ที่ร้อยละ 1 - 10 ซึ่งหากระดับปานกลาง มาก และมากที่สุดนำมารวมเข้ากันจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75 โดยประมาณ ซึ่งเป็นค่าที่สูงพอที่จะทำให้ทราบว่าในภาพรวมของสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีพอประมาณ และเพื่อเสริมให้ภาพลักษณ์องค์กรดียิ่งขึ้น ผู้เกี่ยวข้องควรต้องร่วมมือร่วมใจกันมีทำให้บรรยากาศสภาพแวดล้อม อาคาร และสถานที่ดูสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

3.15 ความพึงพอใจในท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด



ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 33 ถึงระดับมากร้อยละ 42 และระดับน้อยที่สุดถึงน้อยอยู่ที่ร้อยละ 2- 4 ซึ่งหากระดับปานกลาง มาก และมากที่สุดนำมารวมเข้ากันจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 โดยประมาณ ซึ่งเป็นค่าที่สูงพอที่จะทำให้ทราบว่าในภาพรวมของการให้บริการอยู่ในระดับดีพอประมาณ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สำหรับตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะที่เปิดกว้างให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลอื่นๆ ที่ประสงค์ให้สำนักได้มีการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมยิ่งขึ้นไป ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะอันมีประโยชน์อย่างยิ่ง ดังนี้

4.1 ความเห็นต่อบุคลากร และการอธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มุมมองส่งเสริม
เจ้าหน้าที่ทำงานดีเป็นกันเอง
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเองดีมากและเต็มใจช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ตลอดจนแนะนำแนวทางดำเนินการเพื่อความรวดเร็วเป็นอย่างดี
ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ น่ารัก ติดตามงานอย่างต่อเนื่อง
ชื่นชมการปรับปรุง การบริการแก่ผู้ไปรับบริการติดต่อ ให้ความรู้ ดูแล เอาใจใส่ดีมาก
มีความโปร่งใสในการทำงาน
ไม่มีอะไรต้องแก้ไขส่วนมากดีอยู่แล้ว
การบริการของหน่วยรับรองให้บริการดีมาก คุณสุทินให้บริการด้านข้อมูลได้ดีมากครับ และพนักงานทุกท่านทำงานได้โปร่งใสให้บริการเท่าเทียมกัน
ผมยังไม่เคยติดต่อยื่นทดสอบเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ จึงยังไม่ทราบรายละเอียดและขั้นตอนของการดำเนินงานดังกล่าว แต่ส่วนใหญ่โดยรวมเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดีมาก
การแต่งกายและความสุภาพของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังไม่ดีมาก ถ้าปรับปรุงจุดนี้ได้จะเป็นองค์กรที่ดีมาก
มุมมองปรับปรุง
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ควรให้ความชัดเจนในรายละเอียดและข้อมูลให้ถูกต้องแม่นยำเหมือนกันทุกคน และควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันทีหากเอกสารใดไม่ถูกหรือไม่ครบถ้วน จึงขอให้เจ้าหน้าที่อธิบายและแจ้งรายละเอียดให้ถูกต้องและครบถ้วนในวันที่มาขอรับบริการ
เจ้าหน้าที่ของ ทท. ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการอธิบายขั้นตอนการขอรับใบรับรองเครื่อง
ต้องเปิดเผยโปร่งใส และให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่มีความประสงค์ขอทราบข้อมูล ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2 ความเห็นต่อสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มุมมองปรับปรุง
ควรปรับปรุงด้านความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงานยังดูรกไป ไม่สบายตา

4.3 ความเห็นต่อกฎ ระเบียบ ประกาศ เอกสารและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

มุมมองส่งเสริม
ระบบวางไว้ดีมาก
ควรเป็นต้นแบบของหน่วยงานราชการที่อื่น
ขั้นตอนการตรวจสอบขอให้เร็วกว่านี้จะดีมากครับ
มุมมองปรับปรุง
ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้ทราบขั้นตอนการขอรับใบรับรอง อย่างชัดเจน
ข้อเสนอแนะเวลาค้นหาข้อมูลบน website บางครั้งค้นหาไม่ชัดเจนนัก
การยื่น class A และ class B ซึ่งกำหนดให้ เซ็น และตราประทับทุกหน้านั้น ควรปรับเปลี่ยนให้ผู้รับมอบอำนาจเซ็น (โดยไม่ต้องประทับตราทุกหน้า)
มีการเปลี่ยนระเบียบ และวิธีปฏิบัติ โดยไม่ประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่แจ้งล่วงหน้า
ระเบียบและวิธีปฏิบัติของสำนักงาน สร้างปัญหาและความล่าช้าให้กับผู้นำเข้าถูกกฎหมาย ในขณะที่การกำกับดูแล หละหลวม ทำให้ผู้นำเข้าถูกต้อง เสียเปรียบทางการค้า เมื่อเทียบกับผู้นำเข้าผิดกฎหมาย
เมื่อเกิดปัญหาการนำเข้าที่ไม่ถูกต้อง สำนักงาน พยายามเพิ่มความเข้มงวดกับผู้นำเข้าถูกต้อง แทนที่จะแก้ปัญหาเพิ่มความเข้มงวดกับผู้นำเข้าไม่ถูกต้อง
เรื่องการจดทะเบียนเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ควรจะมีที่ชัดเจนมากกว่านี้ เนื่องจากบริษัท ได้พบปัญหาในหลายๆครั้งเรื่องการจดทะเบียน เพราะเรื่องเอกสารที่เพิ่มขึ้นทุกครั้ง เรื่องเอกสารเพื่อจดทะเบียนและควรชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องให้กับผู้รับบริการ
ต้องการให้ทาง กสทช. มีการอบรมให้ความรู้แนะนำเกี่ยวกับหน่วยงาน กสทช. อีกทั้ง การยื่นรายละเอียดขอรับรอง อัตราค่าใช้จ่าย และระยะเวลาการดำเนินการ (เกี่ยวกับโทรคมนาคม) เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง
ทุกวันนี้เห็นว่าผู้ประกอบการหลายราย เช่น ร้านค้าตามห้าง กำลังจำหน่ายโมดัมไร้สายในราคาที่เกินกว่ากฎหมายอนุญาตอย่างชัดเจน ไม่ทราบว่าทางหน่วยงานมีนโยบายอย่างไรครับ
ตอนนี้ไม่มีปัญหาอะไรมาก แต่เมื่อก่อนมีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานบ่อย บวกกับการเปลี่ยนแปลง Form บ่อยๆ เลยทำให้สับสนเล็กน้อย แต่ตอนนี้ปัญหานี้ไม่มีแล้ว
ควรลดค่าธรรมเนียมในการทดสอบเครื่องและการรับรองเครื่องเนื่องจากสูงเกินไปและเอกสารที่ใช้ประกอบก็มีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
เครื่องวิทยุคมนาคมบางประเภททางทหาร เช่น VHF/UHF ไม่มีสัญญาณที่จะทำการทดสอบ เมื่อทำการทดสอบแล้ว ก็ไม่สามารถออก TYPE ให้ได้ กรณีเช่นนี้ จึงขอให้ท่านพิจารณายกเว้น ในกรณีที่น่าเข้ามาเพื่อใช้ในราชการทหารและความมั่นคง

เป็นข้อเสนอแนะที่เปิดกว้างให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลอื่นๆที่ประสงค์ให้สำนักได้มีการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมยิ่งขึ้นไป ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะอันมีประโยชน์อย่างยิ่ง เกี่ยวข้องกับ

- 1) ความเห็นต่อบุคลากรและการอธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งผลสำรวจพบว่าความเห็นต่อบุคลากรมีข้อเสนอแนะขึ้นไปในทิศทางบวก
- 2) ความเห็นต่อสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการผลสำรวจพบว่า มีข้อปรับปรุงเพียง 1 ข้อ คือความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงานยังคงดูรกไปไม่สบายตา และ
- 3) ความเห็นต่อกฎ ระเบียบ ประกาศ เอกสารและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมผลสำรวจพบว่า มีข้อปรับปรุงมากกว่าข้อเสนอแนะซึ่งเนื้อหารายละเอียดกระทบกับกฎ ระเบียบ ประกาศ ซึ่งอาจต้องใช้เวลาพอสมควรในการพัฒนา กฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

ภาคผนวก

ผนวก ก. หน้าที่ภารกิจของสำนัก

ผนวก ข. แบบสอบถามและตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม โทร. ๙๑๐ และ ๙๑๓

ที่ สทช ๕๐๐๔/ วันที่ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน ลสทช. ผ่าน ผชพ. (นายองอาจ เรืองรุ่งโสม)

ด้วย ทท. ได้จัดทำแบบสอบถาม และได้จัดส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเผยแพร่แบบสอบถามผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๗ ถึงปัจจุบัน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๕๐ คน

ทท. ได้ดำเนินการจัดทำรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคมเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยในรายงานมีเนื้อหาจำนวน ๔ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ ๒ องค์กรความรู้ (กฎ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนัก) ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการบริการ และตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รายละเอียดรายงานดังแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบผลดำเนินการ ก่อน ทท. เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางนุสรรา หนาแน่น)

อทท.