

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

.....

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการประชาชน สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ การสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๒ คน จากการสำรวจความพึงพอใจฯ ด้วย e – form

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ มีนาคม – ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าคะแนนรวมหรือการหาค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการประชาชน สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก

แบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ จำแนกรายข้อในแบบสอบถามระดับ ดังนี้

พอใจมาก	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๕
พอใจ	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๔
เฉยๆ	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๓
ไม่ค่อยพอใจ	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๒
ไม่พอใจ	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๑

การประมวลผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ไม่พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ มีนาคม – ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๔) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘๐	(๓๙.๖๐)
หญิง	๑๒๒	(๖๐.๔๐)
รวม	๒๐๒	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	(๐.๕๐)
๒๑ - ๔๐ ปี	๙๖	(๔๗.๕๐)
๔๑ - ๖๐ ปี	๙๓	(๔๖.๐๐)
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	(๖.๐๐)
รวม	๒๐๒	(๑๐๐.๐๐)
๓. สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๗	(๒๘.๐๐)
ผู้ประกอบการ	๘๓	(๔๑.๐๐)
ส่วนราชการ	๒๓	(๑๐.๐๐)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน	๒๖	(๑๑.๐๐)
หน่วยงานภาคเอกชน	๒๑	(๑๐.๐๐)
รวม	๒๐๒	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าเฉลี่ย

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับคะแนน (N=๒๐๒)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๐๙	๘๙	๔			๔.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๓๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๑๐๑	๙๔	๕	๒		๔.๕๐	มาก	๙๐.๐๐
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด	๑๐๙	๙๐	๒	๑		๔.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๓๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๑๐	๘๘	๓	๑		๔.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๓๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๑๒๐	๗๕	๕	๒		๔.๖๐	มากที่สุด	๙๑.๙๐
๖. มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๑๒๖	๗๐	๕	๑		๔.๖๔	มากที่สุด	๙๒.๗๐
๗. มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	๑๒๑	๗๕	๖			๔.๖๒	มากที่สุด	๙๒.๓๐
๘. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๑๒๓	๗๔	๕			๔.๖๓	มากที่สุด	๙๒.๖๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๙. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๘๓	๑๐๕	๑๒	๒		๔.๓๘	มาก	๘๗.๕๐
๑๐. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๙๔	๙๕	๑๒	๑		๔.๔๔	มาก	๘๘.๘๐
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๙	๑๐๖	๑๗			๔.๓๕	มาก	๘๗.๐๐
๑๒. สถานที่โดยรวมมีความสะอาด ปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๘๘	๙๘	๑๖	๑		๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๐
ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมการให้บริการ								
๑๓. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๑๕	๘๑	๖			๔.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๗๐
๑๔. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๐๑	๙๕	๕	๑		๔.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๒๐
๑๕. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๑๐๒	๙๐	๙	๑		๔.๕๐	มาก	๘๙.๙๐
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๐๗	๘๘	๖	๑		๔.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๗๐
ภาพรวม						๔.๕๒		๙๐.๔๖

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๒ คน เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๙.๖๐ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๐.๔๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๔๗.๕๐ และส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ ร้อยละ ๔๑

๒. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๖

๓. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดและการบริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมาคือสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๓.๔ ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นการได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ รองลงมาคือผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐

๖. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก มีความคิดเห็นว่าประทับใจต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ควรรักษาและปรับปรุงมาตรการการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป