

รายงานสรุปการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ต่อการให้บริการของกรมป่าไม้

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2556 – กันยายน 2557

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางสรุปผู้ขอรับบริการ

ผู้ขอรับบริการ	ปี 2556			ปี 2557									รวม ทั้งหมด (ราย)
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
จำนวนผู้ขอรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ตอบ แบบสำรวจความพึงพอใจ (ราย)	2	6	9	2	1	1	1	0	0	2	0	5	29

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย	จำนวน	17	คน	คิดเป็นร้อยละ	58.62
1.1.2 หญิง	จำนวน	12	คน	คิดเป็นร้อยละ	41.38
รวม	จำนวน	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	100.00

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.90
1.2.2 21-30 ปี	จำนวน	11	คน	คิดเป็นร้อยละ	37.93
1.2.3 31-40 ปี	จำนวน	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	13.79
1.2.4 41-50 ปี	จำนวน	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	20.69
1.2.5 50 ปีขึ้นไป	จำนวน	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	20.69
รวม	จำนวน	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	100.00

1.3 วุฒิการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0
1.3.2 ปริญญาตรี	จำนวน	22	คน	คิดเป็นร้อยละ	75.86
1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	7	คน	คิดเป็นร้อยละ	24.14
รวม	จำนวน	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	100.00

1.4 อาชีพ

1.4.1 นักศึกษา	จำนวน	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	13.79
1.4.2 ประชาชน	จำนวน	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	20.69

1.4.3	ข้าราชการ	จำนวน	11	คน	คิดเป็นร้อยละ	37.93
1.4.4	บริษัทเอกชน	จำนวน	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0
1.4.5	อื่น ๆ	จำนวน	8	คน	คิดเป็นร้อยละ	27.59
รวม		จำนวน	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	100.00

หมายเหตุ : การให้ความร่วมมือของผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถาม เป็นตัวแปรที่ไม่สามารถควบคุมจำนวนที่แน่นอนของผู้ตอบแบบถามได้

ส่วนที่ 2 ลักษณะการขอรับบริการ

2.1	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการฯ	จำนวน	27	คน	คิดเป็นร้อยละ	93.10
2.2	ให้ข้อมูล/คำปรึกษาฯ ด้านวิชาการเชิงลึกกรมป่าไม้	จำนวน	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.90
รวม		จำนวน	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

สรุปคะแนนการประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5.00)

ประเด็น/เนื้อหา	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ (%)	การจัดลำดับความสำคัญ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	98.00%	(1)
1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ	4.90	98.00%	2
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	4.90	98.00%	2
3. ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.90	98.00%	2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	94.40%	(3)
4. ความสะดวกในการขอรับบริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ website	4.48	89.60%	11
5. ความสะดวกในการขอรับบริการ ณ จุดให้บริการข้อมูล	4.86	97.20%	6
6. ขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการมีความเหมาะสม	4.83	96.60%	7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00%	(2)
7. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอ	4.90	98.00%	2
8. มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม	4.93	98.60%	1
9. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์โทรศัพท์ภายใน	4.59	91.80%	10
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.62	92.40%	(4)
10. ข้อมูลมีความทันสมัย	4.62	92.40%	8
11. ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	4.62	92.40%	8
สรุปคะแนนเฉลี่ย	4.77		
คิดเป็นร้อยละ (%)		95.40%	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่มีต่อการให้บริการของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการด้านข้อมูลข่าวสารในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพของการให้บริการ โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการตามอำนาจหน้าที่แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ตามหลักการทางสถิติ และนำผลการสำรวจและการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มาจัดลำดับความสำคัญและสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงองค์กร และพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

จากผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 – กันยายน 2557 สรุปได้ดังนี้ **มีผู้ขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ** จำนวน 29 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม **เป็นเพศชาย มากที่สุด** จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 58.62 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 41.38 **เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด** จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93 รองลงมาเป็นผู้มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป เท่ากัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 **เป็นผู้มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด** จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 75.86 รองลงมาเป็นผู้มีวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 **เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการ มากที่สุด** จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93 รองลงมาเป็นผู้มีอาชีพ พนักงานราชการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 **ลักษณะการขอรับบริการ** เป็นการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 93.10 และเป็นการให้ข้อมูล/คำปรึกษา ด้านวิชาการเชิงลึกของกรมป่าไม้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 **สำหรับจุดประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสาร** คือ ศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำไปปฏิบัติงาน นำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และนำไปประกอบการจัดทำรายงาน วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

การจัดลำดับความสำคัญ สำหรับการประเมินผลคะแนนความพึงพอใจจากแบบสำรวจความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้ **คะแนนความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยแยกประเด็น/เนื้อหา ดังนี้**

1. **ประเด็นหัวข้อหลัก** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 **ประเด็นหลักที่มีคะแนนน้อยที่สุด** คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40

2. ประเด็นหัวข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการมีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน 4 หัวข้อ ดังนี้ 1)ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ และ 2)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวกับความสะดวกในการขอรับบริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ website โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60

สำหรับประเด็นหัวข้อหลักและหัวข้อย่อยที่มีคะแนนน้อยที่สุด ปรากฏว่าก็ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้จะนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

สรุปผลภาพรวม กรมป่าไม้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 95.40) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.20 – 100 ดังนั้น จึงเห็นสมควรนำผลวิเคราะห์การประเมินแบบสำรวจมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

หมายเหตุ : เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด