

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการติดต่อราชการ
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา)
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

จัดทำโดย
ฝ่ายบริหารทั่วไป
ส่วนอำนวยการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการติดต่อราชการ
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา)
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

จัดทำโดย
ฝ่ายบริหารทั่วไป
ส่วนอำนวยการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการติดต่อราชการกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา)

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ในปัจจุบันการให้บริการภาครัฐเป็นหัวใจสำคัญต่อการปฏิบัติงาน การบริการประชาชน ผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานราชการเพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อราชการ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน ได้ถูกต้องตามกฎระเบียบ และรวดเร็ว ดังนั้นสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ได้เห็นความสำคัญในด้านการบริการประชาชน เป็นอย่างดีจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการของประชาชนขึ้น เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนและทราบถึงระดับความพึงพอใจในการบริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้บริการตลอดไป

โดยสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ที่ติดต่อประสานงานกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) เป็นผู้ประเมินการให้บริการ และนำสรุปผลการประเมินมาพิจารณาและปรับปรุง/แก้ไขการให้บริการของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ต่อไป

การวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป่าไม้ของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ มีวิธีการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

๑) การวิเคราะห์คะแนนคำตอบ ในแต่ละข้อย่อยแล้วคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อย่อย โดยใช้เกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ กำหนดช่วงคะแนนเป็นดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พอใจมากที่สุด
๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พอใจมาก
๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พอใจปานกลาง
๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พอใจน้อย
๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่พอใจเลย

๒) การวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรวมในแต่ละประเด็น โดยนำคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อย่อยมารวมกันหารด้วยจำนวนข้อย่อย จะได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมในแต่ละประเด็น ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรวมในแต่ละประเด็น} = \frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจข้อย่อยที่ ๑} + \text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจข้อย่อยที่ ๒} + \dots + \text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจข้อย่อยที่ n})}{\text{จำนวนข้อย่อยทั้งหมด}}$$

๓) การวิเคราะห์คะแนนตัวชี้วัด “ความพึงพอใจต่อการบริการ” หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็นแล้ว ให้นำค่าคะแนนเฉลี่ยรวมในแต่ละประเด็น มาหาค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการทั้งหมดตามสูตร

คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการทั้งหมด =

$$\frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในประเด็นที่ ๑} + \text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในประเด็นที่ ๒} + \text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในประเด็นที่ ๓} + \text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในประเด็นที่ ๔})}{๔ \text{ ประเด็น}}$$

๔) การแปรค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปของร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแล้วจะแปรค่าคะแนนเป็นร้อยละ ตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times ๑๐๐}{๕}$$

ผลการวิเคราะห์

ความพึงพอใจที่ผู้ติดต่อราชการมีต่อสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
๔.๒๑ - ๕.๐๐	พอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	พอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	พอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	พอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่พอใจเลย

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๕๘๑	๓/๓.๑๓'
เพศหญิง	๒๑๓	๒๖.๘๓
รวม	๓/๙๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ติดต่อราชการกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓/๙๔ คน โดยเป็นเพศชายจำนวน ๕๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓/๓.๑๓' เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำแนกตามอายุ

อายุผู้ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๖๐ ปีขึ้นไป	๙๒	๑๑.๕๙'
๔๐-๖๐	๔๓/๙๙'	๖๐.๓๓
๒๐-๓๙	๒๑๘	๒๓.๕๖
๑๐-๑๙	๕	๐.๖๓
รวม	๓/๙๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ติดต่อราชการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓/๙๔ คน ส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๔๐-๖๐ ปี จำนวน ๔๓/๙๙' คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๓ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๖ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๙ และช่วงอายุระหว่าง ๑๐-๑๙ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพผู้ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๒๙	๔๑.๔๔
รับราชการ	๒๔๙	๓๑.๓๖
รับจ้างทั่วไป	๑๓๔	๑๖.๘๘
ธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย	๖๐	๓.๕๖
พระสงฆ์	๑๖	๒.๐๒
นักศึกษาและนักเรียน	๔	๐.๕๐
แม่บ้าน	๒	๐.๒๖
รวม	๓/๙๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ติดต่อราชการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓๙๔ คน โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวมจำนวน ๓๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๔ อาชีพรับราชการ จำนวน ๒๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๖ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๘ อาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๖ พระสงฆ์ จำนวน ๑๖ รูป คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๒ นักศึกษาและนักศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ และแม่บ้าน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อราชการ

ติดต่อเกี่ยวกับ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอรับกล้าไม้	๕๔๒	๖๘.๒๖
๒. ขออนุญาตตัดไม้,ขนย้ายไม้เรื่อนเก่า,บุกรุกแผ้วถางป่า ขออนุญาตตั้งโรงคั่ว,ขอรับรถของกลาง,เสื่อยโซ่ยนต์	๑๖๙	๒๑.๒๙
๓. รับเช็ค-รับเงิน	๓๖	๔.๕๓
๔. ทำกินในป่าสงวนแห่งชาติ ,เกี่ยวกับที่ดิน	๒๔	๓.๐๒
๕. การเข้าร่วมโครงการส่งเสริมปลูกป่า และการขอขึ้น ทะเบียนสวนป่า	๑๔	๑.๗๖
๖ โครงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข	๔	๐.๕๐
๗. การจัดทำโครงการป่าชุมชน	๓	๐.๓๘
๘. ส่งหนังสือ-ติดต่อราชการและสอบถามข้อมูลทั่วไป	๒	๐.๒๕
รวม	๓๙๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ติดต่อราชการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓๙๔ คน โดยส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับกล้าไม้ จำนวน ๕๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๖ ติดต่อเกี่ยวกับขออนุญาตตัดไม้,ขนย้ายไม้เรื่อนเก่า, บุกรุกแผ้วถางป่า, ขออนุญาตตั้งโรงคั่ว, ขอรับรถของกลางเสื่อยโซ่ยนต์ จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๙ ติดต่อรับเช็ค-รับเงิน จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๓ ติดต่อทำกินในป่าสงวนแห่งชาติ ,เกี่ยวกับที่ดิน จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๒ ติดต่อการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมปลูกป่า จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๖ ติดต่อโครงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ และติดต่อการจัดทำโครงการป่าชุมชน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ และติดต่อส่งหนังสือ-ติดต่อราชการและสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป้าไม้ ของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘
(นครราชสีมา) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ	รายการ	\bar{X}	ความหมาย ของ \bar{X}
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๗๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน ยิ้ม แย้มแจ่มใส	๔.๗๓	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๒	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	๔.๗๑	มากที่สุด
๕	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๑	มากที่สุด
๖	ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔.๔๘	มากที่สุด
๗	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง คอยรับ บริการ	๔.๕๕	มากที่สุด
๘	ความสุจริต โปร่งใส การปฏิบัติอย่างเสมอภาคของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๑	มากที่สุด
	รวมทุกข้อ	๔.๖๔	มากที่สุด

การแปลความหมาย

- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจมากที่สุด
 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจมาก
 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจน้อย
 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ ความหมายคือ ไม่มีความพึงพอใจเลย

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ และด้านความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการติดต่อราชการกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ โดยผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒

ภาคผนวก

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป่าไม้
ของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา)
รอบ ๑๒ เดือน ปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ลำดับที่	ผลการประเมินรายข้อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๔๓๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๕
๔๓๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๔๓๒	๕	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๕	๓๘
๔๓๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๔๓๔	๔	๕	๕	๔	๕	๕	๔	๕	๓๗
๔๓๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๓๖	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๓๗	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๔๓๘	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๓๙	๕	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๔	๓๐
๔๔๐	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๔๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๔๔๒	๕	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๕	๓๘
๔๔๓	๕	๕	๕	๕	๔	๓	๓	๕	๓๕
๔๔๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๔๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔	๕	๕	๓๙
๔๔๖	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๔๗	๔	๔	๔	๕	๓	๓	๓	๔	๓๐
๔๔๘	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๔๙	๕	๕	๕	๕	๔	๕	๕	๕	๓๙
๔๕๐	๕	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๕	๓๘
๔๕๑	๔	๕	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๓๗
๔๕๒	๕	๕	๕	๕	๔	๕	๕	๕	๓๙
๔๕๓	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๕๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๔๕๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔	๕	๕	๓๙
๔๕๖	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๕	๕	๓๘

ลำดับที่	ผลการประเมินรายชื่อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๔๕๓	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๔	๔	๓๒
๔๕๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๓๔
๔๕๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๓
๔๖๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๖	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๗	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๓	๔	๒๕
๔๖๘	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๖๙	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๗๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๗๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๗๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๗๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๔๗๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๗๕	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๔	๓๑
๔๗๖	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๔๗๗	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๗๘	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๔	๔	๓๐
๔๗๙	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๙
๔๘๐	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๔	๔	๓๐
๔๘๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๔๘๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๔
๔๘๓	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๓	๔	๓๔

ลำดับที่	ผลการประเมินรายข้อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๕๓๘	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๕๓๙	๕	๕	๕	๔	๔	๓	๓	๔	๓๓
๕๔๐	๕	๕	๔	๔	๕	๕	๕	๕	๓๘
๕๔๑	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๔๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๕๔๓	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๔๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๔๕	๔	๔	๔	๕	๔	๔	๔	๔	๓๓
๕๔๖	๔	๔	๕	๔	๔	๔	๔	๕	๓๔
๕๔๗	๔	๔	๕	๔	๕	๔	๔	๔	๓๔
๕๔๘	๕	๕	๕	๔	๕	๔	๕	๔	๓๓
๕๔๙	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๕๐	๕	๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๓๙
๕๕๑	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๕๒	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๓	๔	๓๐
๕๕๓	๔	๓	๔	๔	๓	๔	๓	๔	๒๙
๕๕๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๕๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๕๖	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๕๗	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๕๘	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๕๙	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๖๐	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๖๑	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๖๒	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๖๓	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๖๔	๕	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๔	๓๐

ลำดับที่	ผลการประเมินรายข้อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๕๖๕	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๔	๓๐
๕๖๖	๔	๓	๔	๔	๓	๓	๒	๔	๒๓
๕๖๗	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๔	๓๖
๕๖๘	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๕๖๙	๕	๔	๓	๔	๓	๓	๓	๔	๒๙
๕๗๐	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๕	๓๗
๕๗๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๕๗๒	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๔	๔	๓๕
๕๗๓	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๔	๓๖
๕๗๔	๔	๔	๔	๕	๓	๓	๓	๓	๒๙
๕๗๕	๕	๕	๔	๕	๔	๓	๒	๕	๓๓
๕๗๖	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๕	๓๗
๕๗๗	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๕๗๘	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๔	๕	๓๖
๕๗๙	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๔	๔	๓๑
๕๘๐	๔	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๕	๓๖
๕๘๑	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๔	๒๙
๕๘๒	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๘๓	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๕	๓๗
๕๘๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๕๘๕	๔	๔	๔	๕	๔	๔	๓	๕	๓๓
๕๘๖	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๕๘๗	๔	๔	๔	๕	๓	๓	๓	๕	๓๑
๕๘๘	๕	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๔	๓๖
๕๘๙	๔	๔	๕	๕	๔	๔	๔	๔	๓๕
๕๙๐	๕	๕	๔	๔	๓	๓	๓	๔	๓๑
๕๙๑	๔	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๕	๓๑

ลำดับที่	ผลการประเมินรายข้อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๕๙๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๕๙๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๕๙๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๓๕
๕๙๕	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๔	๓๔
๕๙๖	๔	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๔	๓๓
๕๙๗	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๘
๕๙๘	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๘
๕๙๙	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๐๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๘
๖๐๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๔
๖๐๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๔
๖๐๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๖
๖๐๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๙
๖๐๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๐๖	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๐๗	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๐๘	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๐๙	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๑๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๑๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๙
๖๑๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๑๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๑๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๑๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๖๑๖	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๗
๖๑๗	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๔	๓๓
๖๑๘	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๔	๓๘

ลำดับที่	ผลการประเมินรายข้อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๖๓/๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๕
๖๓/๔	๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๘
๖๓/๕	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๕	๕	๓๗
๖๓/๖	๕	๕	๕	๔	๔	๔	๕	๕	๓๗
๖๓/๗	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๓/๘	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๓/๙	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๔๐	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๔๑	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๔๒	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๔๓	๓	๓	๓	๓	๔	๓	๔	๔	๒๗
๖๔๔	๔	๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๑
๖๔๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๔๖	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๔๗	๕	๕	๕	๕	๔	๕	๕	๕	๓๙
๖๔๘	๕	๕	๕	๕	๔	๕	๕	๕	๓๙
๖๔๙	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๕๐	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๕๑	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๕๒	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๕๓	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๕๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๕๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๔๐
๖๕๖	๕	๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๕
๖๕๗	๕	๕	๕	๕	๑	๕	๔	๓	๓๓
๖๕๘	๓	๔	๔	๔	๓	๔	๓	๓	๒๘
๖๕๙	๔	๔	๔	๕	๔	๔	๕	๔	๓๕

ลำดับที่	ผลการประเมินรายชื่อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๓/๒๓	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๓	๓	๒๓
๓/๒๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๖
๓/๒๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๕
๓/๓๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๖
๓/๓๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๔
๓/๓๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๓๓	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๕
๓/๓๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๓
๓/๓๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๓
๓/๓๖	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๓๗	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๓๘	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๓๙	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๔๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๔๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๓/๔๒	๓	๔	๔	๓	๔	๓	๔	๔	๓๐
๓/๔๓	๔	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๓๓
๓/๔๔	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๔	๔	๓๑
๓/๔๕	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๓๒
๓/๔๖	๔	๔	๔	๔	๔	๓	๔	๔	๓๓
๓/๔๗	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๔๘	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๔๙	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๕๐	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๕๑	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๕๒	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔	๔๐
๓/๕๓	๔	๔	๔	๔	๓	๓	๓	๔	๒๙

ลำดับที่	ผลการประเมินรายข้อ								รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๓/๘๑	๓	๕	๕	๓	๕	๓	๕	๕	๓๕
๓/๘๒	๓	๕	๕	๓	๕	๓	๕	๕	๓๐
๓/๘๓	๓	๕	๕	๓	๕	๓	๕	๕	๓๒
๓/๘๔	๓	๕	๕	๓	๕	๓	๕	๕	๓๒
๓/๘๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕๐
๓/๘๖	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕๐
๓/๘๗	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕๐
๓/๘๘	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕๐
๓/๘๙	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๓๗
๓/๙๐	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๓๗
๓/๙๑	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๓	๕	๓๕
๓/๙๒	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕๐
๓/๙๓	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๓๒
๓/๙๔	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕๐
Sx	๓๓/๓๘	๓๓/๕๘	๓๓/๕๙	๓๓/๓๖	๓๕/๓๘	๓๕/๕๘	๓๖/๑๖	๓๓/๓๙	๒๙๕/๕๙
\bar{X}	๕.๓๖	๕.๓๓	๕.๓๒	๕.๓๑	๕.๕๑	๕.๕๘	๕.๕๕	๕.๓๑	๕.๖๕

ตารางที่ ๑ แสดงความถี่ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป่าไม้
ของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ	จำนวนผู้ตอบ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	
๑	๓/๒๔	๕๓/๙	๑๙/๑	๒๑	๓	๐	๔.๓/๖
๒	๓/๒๔	๖๐/๒	๑๓/๓	๑๓	๒	๐	๔.๓/๓
๓	๓/๒๔	๕๕/๙	๑๙/๑	๑๒	๒	๐	๔.๓/๒
๔	๓/๒๔	๕๕/๓	๑๕/๐	๒๓/	๐	๐	๔.๓/๑
๕	๓/๒๔	๔๓/๕	๒๔/๓	๓/๑	๑	๑	๔.๕/๑
๖	๓/๒๔	๔๓/๓	๒๓/๒	๕/๐	๕	๐	๔.๕/๕
๗	๓/๒๔	๕๑/๔	๒๑/๕	๕/๓	๓/	๑	๔.๕/๕
๘	๓/๒๔	๕๕/๒	๑๙/๓	๑๙	๐	๐	๔.๓/๑
รวม		๔,๔๐๕	๑,๖๒๒	๓๐๐	๒๐	๒	๔.๖๔

การแปลความหมาย \bar{X} ใช้เกณฑ์ ดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ พอดีมากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ พอดีมาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ พอดีปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ พอดีน้อย

๑.๐๐ - ๑.๕๕ ไม่พอดีเลย

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป่าไม้ของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘
(นครราชสีมา) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยการหาค่าเฉลี่ย

ข้อ	รายการ	\bar{X}	ความหมาย ของ \bar{X}
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๗๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาทสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๗๓	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๒	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	๔.๗๑	มากที่สุด
๕	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๑	มากที่สุด
๖	ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๘	มากที่สุด
๗	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง คอยรับบริการ	๔.๕๕	มากที่สุด
๘	ความสุจริต โปร่งใส การปฏิบัติอย่างเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๔.๗๑	มากที่สุด
	รวมทุกข้อ	๔.๖๔	มากที่สุด

การแปลความหมาย

- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจมาก
- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ ความหมายคือ ความพึงพอใจน้อย
- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ ความหมายคือ ไม่มีความพึงพอใจเลย

จากตารางที่ ๒ สรุปผลได้ดังนี้

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ และด้านความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการติดต่อราชการกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ โดยผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไป)

๑.๑ เพศ () ชาย () หญิง

๑.๒ อายุ

๑.๓ อาชีพ

๑.๔ ท่านมาติดต่อราชการเกี่ยวกับเรื่อง

.....

.....

.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจ เลย (๑)
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๑.๓ ความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ					
๑.๕ ความสะอาดตาของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑.๖ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๑.๗ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ					
๑.๘ ความสุจริต โปร่งใส การปฏิบัติอย่างเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา)