

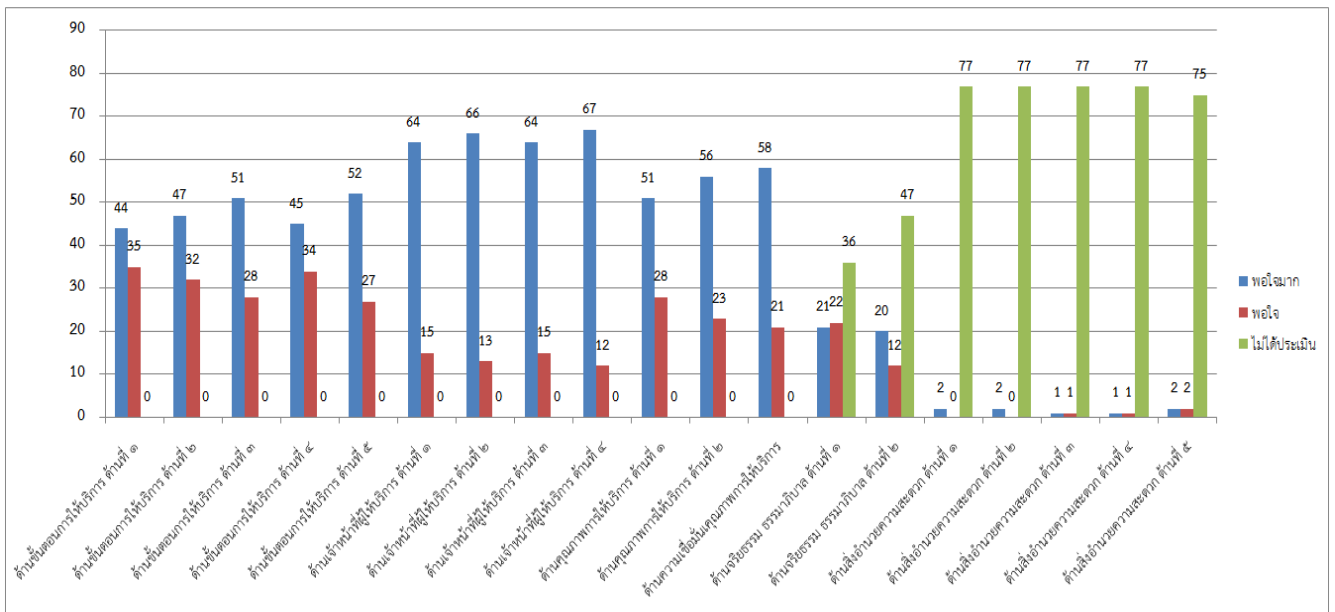
## สรุปผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ (ต.ค. ๕๙ - ก.ย. ๖๐)

ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๓ (ชลบุรี) ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ฯ ออกเป็น (๑) หน่วยงานรัฐ และ (๒) ประชาชน ดังนี้

### ๑. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของหน่วยงานรัฐที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๓ (ชลบุรี)

#### ๑.๑ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของหน่วยงานรัฐที่มีต่อการให้บริการ

จากข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของ หน่วยงานรัฐทั้งหมด จำนวน ๗๙ ตัวอย่าง ดังภาพที่ ๑ พบว่า การประเมินความพึงพอใจฯ มีเพียง ๒ ระดับ คือ ๑) พอใจมาก และ ๒) พอใจ โดยไม่พบความไม่พึงพอใจ เกิดขึ้นจากการให้บริการของสำนักงานฯ ทั้งนี้ คิดเป็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ ๕๘.๐๓



ภาพที่ ๑ การแจกแจงผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐในด้านต่าง ๆ

หมายเหตุ:

- ๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการประเมินความพึงพอใจมีจำนวน ๒ ตัวอย่าง เนื่องจากการให้บริการในสำนักงานฯ
- ๒) ด้านจริยธรรม และธรรมภิบาล มีการประเมินความพึงพอใจ มีจำนวน ๓๒ ตัวอย่าง เนื่องจากสำนักงานฯ เริ่มเก็บข้อมูลความพึงพอใจด้านด้านจริยธรรม และธรรมภิบาล ในเดือนมีนาคม ๕๖๐

**๑.๒ ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐในแต่ละด้านของการให้บริการ**

การวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐในแต่ละด้านของการให้บริการ จะนำผลการประเมินความพึงพอใจ มาหาค่าเฉลี่ย โดยได้แบ่งมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ๔ ระดับ ดังนี้

พอใจมาก	๔.๐๑ - ๕.๐๐ คะแนน
พอใจ	๓.๐๑ - ๔.๐๐ คะแนน
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	๒.๐๑ - ๓.๐๐ คะแนน
ไม่พอใจ	๒.๐๐ คะแนน
ไม่พอใจมาก	๐.๐๐-๑.๐๐ คะแนน

ทั้งนี้ สามารถสรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านของการให้บริการดังตารางที่ ๑

**ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านของการให้บริการ (N = ๗๙ ตัวอย่าง)**

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b></li> </ul>		
๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๔.๕๖	พอใจมาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๙	พอใจมาก
๓. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๕	พอใจมาก
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๗	พอใจมาก
๕. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๖	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b></li> </ul>		
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวลแสดงกิริยารังเกียจ	๔.๘๑	พอใจมาก
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	พอใจมาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ เป็นต้น	๔.๘๑	พอใจมาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๓</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b></li> </ul>		
๑. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์	๔.๖๕	พอใจมาก
๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ	๔.๗๑	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b></li> </ul>		
๑. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๓	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๗๓</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล *</b></li> </ul>		
๑. บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๖	พอใจมาก
๒. บริการด้วยความสุจริต (ไม่เรียกร้องผลประโยชน์/ค่าตอบแทนจากผู้มาติดต่อ)	๔.๖๓	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๔</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**</b></li> </ul>		
๑. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕.๐๐	พอใจมาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำและที่นั่งคอยรอรับบริการ	๕.๐๐	พอใจมาก

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๐	พอใจมาก
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๕๐	พอใจมาก
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๕.๐๐	พอใจมาก
รวม	๔.๘๐	พอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	๔.๗๐	พอใจมาก

หมายเหตุ : \* หมายถึง N = ๓๒ ตัวอย่าง เนื่องจากสำนักงานฯ เริ่มเก็บข้อมูลความพึงพอใจด้านด้านจริยธรรม และธรรมาภิบาลในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐

\*\* หมายถึง N = ๒ ตัวอย่าง เนื่องจากเป็นการให้บริการในสำนักงานฯ

จากสรุปผลความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๓ (ชลบุรี) พบว่า *มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก(ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๐)* และเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน พบว่าหน่วยงานรัฐมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

- (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๓)
- (๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๐)
- (๓) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๓)
- (๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๘)
- (๕) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลค่าเฉลี่ย = ๔.๖๔)
- (๖) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๑)

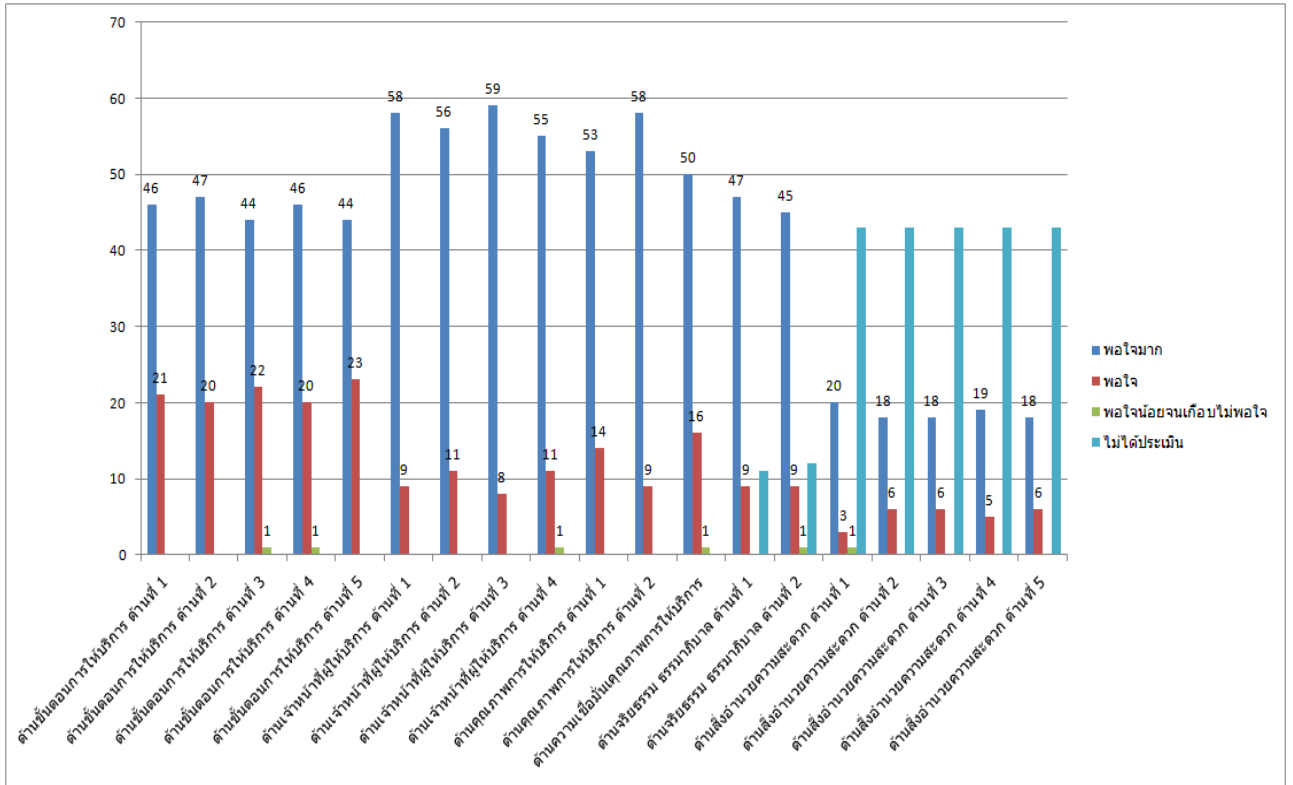
อนึ่ง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในด้านขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๖) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๗) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๙)

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ จำนวน ๑ ข้อเสนอแนะ คือ การแต่งกายของผู้มาบรรยายให้ความรู้ (วิทยากร) ขอให้เหมาะสมกับสถานที่ ซึ่ง สสภ.๑๓(ชลบุรี) จะดำเนินการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมต่อไป

## ๒. สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๓ (ชลบุรี)

### ๒.๑ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

จากข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด จำนวน ๖๗ ตัวอย่าง ดังภาพที่ ๑ พบว่า การประเมินความพึงพอใจ มีเพียง ๓ ระดับ คือ ๑) พอใจมาก ๒) พอใจ ๓) พอใจน้อยจนเกือบไม่พึงพอใจ โดยไม่พบความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นจากการให้บริการของสำนักงานฯ และไม่พบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ทั้งนี้ คิดเป็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ ๕๔.๘๙



ภาพที่ ๒ การแจกแจงผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ

หมายเหตุ :

- ๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการประเมินความพึงพอใจจำนวน ๕๕ ตัวอย่าง เนื่องจากหากเป็นการให้บริการนอกสำนักงานฯ จะไม่มีการประเมินความพึงพอใจในด้านดังกล่าว
- ๒) ด้านจริยธรรม และธรรมาภิบาล มีการประเมินความพึงพอใจจำนวน ๒๔ ตัวอย่าง เนื่องจากสำนักงานฯ เริ่มเก็บข้อมูลความพึงพอใจด้านด้านจริยธรรม และธรรมาภิบาลในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐

**๒.๒ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านของการให้บริการ**

การวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านของการให้บริการ จะนำผลการประเมินความพึงพอใจ มาหาค่าเฉลี่ย โดยได้แบ่งมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ๔ ระดับ ดังนี้

พอใจมาก	๔.๐๑-๕.๐๐ คะแนน
พอใจ	๓.๐๑-๔.๐๐ คะแนน
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	๒.๐๑-๓.๐๐ คะแนน
ไม่พอใจ	๑.๐๑-๒.๐๐ คะแนน
ไม่พอใจมาก	๐.๐๐-๑.๐๐ คะแนน

**ตารางที่ ๒** สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านของการให้บริการ (N = ๖๗ ตัวอย่าง)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</li> </ul>		
๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๔.๖๙	พอใจมาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๐	พอใจมาก
๓. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๔	พอใจมาก
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๗	พอใจมาก
๕. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๖	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> </ul>		
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	๔.๘๗	พอใจมาก
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	พอใจมาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ เป็นต้น	๔.๘๘	พอใจมาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๕</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านคุณภาพการให้บริการ</li> </ul>		
๑. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์	๔.๗๙	พอใจมาก
๒. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ	๔.๘๗	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๓</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</li> </ul>		
๑. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๓	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๗๓</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล*</li> </ul>		
๑. บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕	พอใจมาก
๒. บริการด้วยความสุจริต (ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์/ค่าตอบแทนจากผู้มาติดต่อ)	๔.๘๐	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๓</b>	<b>พอใจมาก</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**</li> </ul>		
๑. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๙	พอใจมาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำและที่นั่งคอยรอรับบริการ	๔.๗๕	พอใจมาก

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๕	พอใจมาก
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๗๙	พอใจมาก
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๗๕	พอใจมาก
รวม	๔.๗๗	พอใจมาก
รวมทั้งสิ้น	๔.๗๘	พอใจมาก

หมายเหตุ : \* หมายถึง N = ๑ ตัวอย่าง เนื่องจากสำนักงานฯ เริ่มเก็บข้อมูลความพึงพอใจด้านด้านจริยธรรม และธรรมาภิบาลในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐

\*\* หมายถึง N = ๑๒ ตัวอย่าง เนื่องจากอีกจำนวน ๑ ตัวอย่างเป็นการให้บริการนอกสำนักงานฯซึ่งจะไม่มีการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๓ (ชลบุรี) พบว่า **มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก(ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๘)** และเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ตามลำดับยกน้อย ดังนี้

- (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๕)
- (๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๓)
- (๓) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลค่าเฉลี่ย = ๔.๘๓)
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๗)
- (๕) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๓)
- (๖) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗)

อนึ่ง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๔) ความเป็นธรรมของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน(ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๖) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗)

\*\*\*\*\*