

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้จัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล

ผู้ได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการเสนอข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการบริการประชาชน จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดและประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 390 คน ครอบคลุมจำนวนที่กำหนดไว้ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาให้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชนที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลโดยใช้ค่าจำนวน และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียด ในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน

(N=23)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	12	52.2
- หญิง	11	47.8
อายุ		
- ต่ำกว่า 30 ปี	1	4.3
- 30-39 ปี	16	69.6
- 40-49 ปี	5	21.8
- 50 ปีขึ้นไป	1	4.3
ระดับการศึกษา		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	3	13.0
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	3	13.0
- อนุปริญญา/ปวส.	4	17.4
- ปริญญาตรี	11	47.9
- สูงกว่าปริญญาตรี	2	8.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน		
- 1-5 ปี	7	30.5
- 6-10 ปี	12	52.2
- 11-15 ปี	3	13.0
- 16-20 ปี	1	4.3
รายได้ต่อเดือน		
- น้อยกว่า 10,000 บาท	11	47.9
- 10,000-15,000 บาท	7	30.4
- 15,001-20,000 บาท	4	17.4
- 20,001-25,000 บาท	1	4.3
รวม	23	100

จากตาราง 1 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการให้บริการประชาชนที่ตอบแบบ สัมภาษณ์ เป็นชาย 12 คน (ร้อยละ 52.2) และเป็นผู้หญิง 11 คน (ร้อยละ 47.8) โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 69.6) รองลงมา มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 21.7) โดยมีอายุต่ำกว่า 30 ปี และสูงกว่า 50 ปี อย่างละ 1 คน (ร้อยละ 4.3 เท่ากัน) ด้านระดับการศึกษา มีผู้ใช้วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 47.8) รองลงมา มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 4 คน (ร้อยละ 17.4) มีระดับการศึกษามัธยมตอนต้น และมัธยมตอนปลาย/ปวช. อย่างละ 3 คน (ร้อยละ 13.0 เท่ากัน) และมีระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 8.7) ด้านอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 52.2) รองลงมา มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 30.4) อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 13.0) และอายุงาน 16-20 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.3) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 47.8) รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 7 คน (ร้อยละ 30.4) มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 4 คน (ร้อยละ 17.4) และมีรายได้ 20,000-25,000 บาท จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.3)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม  
ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลโดยใช้ ค่าจำนวน และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียด ในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม  
ที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	200	51.28
- หญิง	190	48.72
อายุ		
- ต่ำกว่า 30 ปี	45	11.54
- 30-39 ปี	49	12.56
- 40-49 ปี	139	35.64
- 50 ปีขึ้นไป	157	40.26
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	194	49.74
- มัธยมศึกษาตอนต้น	71	18.21
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	66	16.92
- อนุปริญญา/ปวส.	9	2.31
- ปริญญาตรี	13	3.33
- สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	37	9.49

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	27	6.92
- เกษตรกร	267	68.46
- ค้าขาย	17	4.36
- รับจ้าง	65	16.67
- อื่น ๆ	14	3.59
รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	178	45.64
- 5,000-10,000 บาท	159	40.77
- 10,001-15,000 บาท	39	10
- มากกว่า 15,000 บาท	14	3.59
รวม	390	100

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 200 คน (ร้อยละ 51.28) และเป็นเพศหญิง 190 คน (ร้อยละ 48.72) โดยส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 175 คน (ร้อยละ 40.26) รองลงมามีอายุ 40-49 ปี จำนวน 139 คน (ร้อยละ 35.64) โดยมีอายุ 30-39 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.56) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.54) ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 194 คน (ร้อยละ 49.74) รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 71 คน (ร้อยละ 18.21) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.92) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.49) ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.33) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.31) ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 267 คน (ร้อยละ 68.46) รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน 65 คน (ร้อยละ 16.67) โดยมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.92) และค้าขาย จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.36) และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.59) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า

5,000 บาท จำนวน 178 คน (ร้อยละ 45.64) รองลงมา มีรายได้ 5,000–10,000 บาท จำนวน 159 (ร้อยละ 40.77) มีรายได้ 10,001–15,000 บาท จำนวน 39 คน (ร้อยละ 10) และมีรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.59)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนต่อปัญหาในการบริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาด้านอาคารสถานที่ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของการสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชนจำนวน 23 คน ได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ดังนี้

1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มีบุคลากรให้บริการในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบ ในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนด้านต่าง ๆ เกิดความล่าช้า

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่การปฏิบัติงานยังคงทำตามความเคยชินหรือได้รับรู้มาใช้ในการเรียนรู้จากคนเก่า ๆ ที่เคยปฏิบัติมาก่อนในบางครั้งเจ้าหน้าที่เข้าใจระเบียบ กฎหมายที่ต่างกัน ทำให้การบริการเกิดความล่าช้า

1.3 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนเราได้

1.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการยังไม่รู้บทบาทหน้าที่ทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดความกระตือรือร้นและไม่ให้ความสนใจในการบริการประชาชน ทำให้การบริการประชาชนล่าช้า

1.5 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขาดวินัยในตนเอง ทำให้การให้บริการไม่ค่อยดี เนื่องจากไม่มีจิตอาสาและการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย

2. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านวัสดุของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ดังนี้

2.1 เครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน เครื่องที่ใช้ปัจจุบันเกิดการชำรุดบ่อย ๆ ทำให้การบริการประชาชนไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร

2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ วัสดุคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานปัจจุบันเป็นเครื่องรุ่นเก่า ล้าสมัย การประมวลผลช้าและเมื่อมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที เนื่องจากไม่มีความรู้เฉพาะทาง

2.3 ขาดตู้เก็บเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากแก่การค้นหา

2.4 วัสดุอุปกรณ์ด้านการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้การสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานยังสะดวก รวดเร็ว

2.5 ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะและโทรสารสำหรับให้บริการประชาชน

2.6 เอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการยังไม่เพียงพอ

2.7 การซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ที่เกิดการชำรุดบกพร่องมีการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างช้า ทำให้ผู้รับจ้างไม่ยอมซ่อมแซมให้

3. ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่า

ปัญหาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ดังนี้

3.1 ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน

3.2 ประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงานในการปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำให้ล่าช้า

3.3 ขั้นตอนในการออกใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จรวดเร็วได้ในเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากต้องส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบก่อน

3.4 ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความล่าช้า ขาดความคล่องตัว ทำให้การบริการล่าช้ากว่าที่กำหนด

3.5 ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

3.6 ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7 แบบฟอร์มการให้บริการเข้าใจยาก

3.8 การให้บริการนอกสถานที่น้อยเกินไปเพราะจำนวนหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบมีมาก

4. ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครที่พบคือ

4.1 ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก

4.2 สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน การจัดสถานที่ไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ มีพื้นที่ในการให้บริการน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

4.3 เก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ในบางกรณีจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดการแออัด



4.4 ป้ายแนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ผังการบริการและตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำ การให้คำแนะนำ การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ไม่มีการจัดทำป้ายแผนผังแสดงจุดให้บริการที่เห็นและเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการต้องเสียเวลาในการสอบถาม เนื่องจากไม่มีเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์

4.5 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

4.6 ห้องน้ำไม่สะอาด มีน้ำขังบริเวณพื้นห้องน้ำ และเวลามีการประชุมจำนวนมากห้องน้ำไม่เพียงพอแก่การบริการ

4.7 จุดบริการน้ำดื่ม ไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

4.8 การวางสิ่งของและเอกสารต่าง ๆ ของบริเวณสำนักงาน การจัดพื้นที่ทำงานไม่ค่อยเป็นระเบียบทำให้ดูคับแคบ

4.9 ไม่มีเอกสารสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาด้านอาคารสถานที่ โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ได้แสดงไว้ในตาราง 3-6

ตาราง 3 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ด้านบุคลากร

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.จำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีไม่เพียงพอ	(61) 15.60	(94) 24.10	(164) 42.10	(47) 12.05	(24) 6.15	(390) 100	3.32	1.07	ปานกลาง
2.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการขาด ความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ	(62) 15.90	(100) 25.64	(151) 38.72	(53) 13.59	(24) 6.15	(390) 100	3.33	1.08	ปานกลาง
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความ ล่าช้า	(52) 13.34	(72) 18.46	(162) 41.54	(69) 17.69	(35) 8.97	(390) 100	3.11	1.11	ปานกลาง
4.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการขาด ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	(66) 16.91	(76) 19.49	(132) 33.85	(76) 19.49	(40) 10.26	(390) 100	3.15	1.20	ปานกลาง
5.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพูดจา ไม่สุภาพ แสดง กิริยาไม่เหมาะสม	(46) 11.79	(55) 14.10	(117) 30	(75) 19.24	(97) 24.87	(390) 100	2.70	1.30	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่น ที่สามารถให้บริการ แทนกันได้	(55) 14.10	(67) 17.18	(132) 33.85	(67) 17.18	(69) 17.69	(390) 100	2.94	1.26	ปานกลาง
7.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ให้คำอธิบาย ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ที่ทวนเข้าใจยาก	(45) 11.54	(59) 15.13	(145) 37.18	(72) 18.46	(69) 17.69	(390) 100	2.87	1.20	ปานกลาง
8.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่มีความ เสถียรภาพ ในการให้บริการ	(57) 14.62	(64) 16.41	(125) 32.05	(70) 17.95	(74) 18.97	(390) 100	2.91	1.29	ปานกลาง
9.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่ให้ ความสำคัญกับ ประชาชน ผู้รับบริการ	(63) 16.15	(67) 17.18	(114) 29.23	(76) 19.49	(70) 17.95	(390) 100	2.96	1.31	ปานกลาง
10.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการขาดความ ชัดเจนในการชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	(56) 14.36	(82) 21.03	(113) 28.97	(82) 21.02	(57) 14.62	(390) 100	3.01	1.25	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
11.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่มี ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่มีการเรียก รับผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทน ในทางมิชอบ	(64) 16.41	(47) 12.05	(84) 21.54	(99) 25.38	(96) 24.62	(390) 100	2.72	1.39	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ด้านบุคลากร ประชาชนผู้ให้บริการ  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
จังหวัดสกลนคร มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจ  
และประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย  
3.33) รองลงมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.32) นอกจากนี้  
พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15)  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.11) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ขาดความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.01) เจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และเมื่อเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่สามารถให้บริการแทนกันได้ (ค่าเฉลี่ย 2.94)  
ตามลำดับ

ตาราง 4 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ด้านวัสดุอุปกรณ์

แนวทางการ พัฒนาการให้บริการ ประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ในการ ปฏิบัติงานไม่ เพียงพอ	(70) 17.95	(84) 21.54	(153) 39.23	(56) 14.36	(27) 6.92	(390) 100	3.31	1.11	ปานกลาง
2.วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน ไม่มีคุณภาพ	(60) 15.38	(76) 19.49	(158) 40.51	(61) 15.64	(35) 8.97	(390) 100	3.18	1.13	ปานกลาง
3.การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่จำเป็นไม่เพียงพอ	(55) 14.10	(91) 23.33	(147) 37.69	(65) 16.67	(32) 8.21	(390) 100	3.20	1.11	ปานกลาง
4.ไม่มีเอกสารหรือ แผ่นพับแนะนำ เกี่ยวกับการ ให้บริการ	(68) 17.44	(99) 25.38	(130) 33.33	(64) 16.41	(29) 7.44	(390) 100	3.315	1.14	ปานกลาง
5.การให้บริการ เครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอ	(78) 20	(104) 26.67	(118) 30.25	(62) 15.90	(28) 7.18	(390) 100	3.38	1.14	ปานกลาง
6.ไม่มีการให้บริการ สืบค้นข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต	(62) 15.90	(83) 21.28	(143) 36.67	(69) 17.69	(33) 8.46	(390) 100	3.20	1.14	ปานกลาง
7.ไม่มีโทรศัพท์ สาธารณะให้บริการ แก่ผู้มารับบริการ	(92) 23.59	(90) 23.08	(107) 27.43	(62) 15.90	(39) 10	(390) 100	3.36	1.26	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ที่เกี่ยวกับด้านอุปกรณ์ ประชาชน  
 ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ  
 สิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณา  
 เป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร  
 ไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือไม่มีที่ศัพท์สาธารณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ  
 (ค่าเฉลี่ย 3.36) นอกจากนี้พบว่าไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ  
 (ค่าเฉลี่ย 3.31) และวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.31)  
 การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และไม่มีทำให้  
 การบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ตาราง 5 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน  
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ขั้นตอนการให้บริการ

แนวทางการ พัฒนาการให้บริการ ประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เห็นด้วย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการขอรับ บริการ	(67) 17.18	(73) 18.72	(149) 38.20	(62) 15.90	(39) 10	(390) 100	3.19	1.17	ปานกลาง
2.การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการ ขอรับบริการไม่ เพียงพอหรือไม่มี ความชัดเจน	(54) 13.85	(79) 20.26	(153) 39.23	(60) 15.38	(44) 11.28	(390) 100	3.12	1.15	ปานกลาง
3.การให้บริการนอก สถานที่ไม่เพียงพอ	(58) 14.87	(61) 15.64	(154) 39.49	(66) 16.92	(51) 13.08	(390) 100	3.04	1.19	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.ไม่มีการจัดทำ แบบสำรวจ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ	(52) 13.33	(76) 19.49	(131) 33.59	(79) 20.26	(52) 13.33	(390) 100	3.01	1.20	ปานกลาง
5.ระยะเวลาการ ให้บริการจริงล่าช้า เกินระยะเวลา ที่ประกาศไว้	(51) 13.08	(70) 17.95	(135) 34.61	(73) 18.72	(61) 15.64	(390) 100	2.96	1.22	ปานกลาง
6.แบบฟอร์ม การบริการกรอก ยาก เข้าใจยาก ตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม ไม่ชัดเจน	(65) 16.67	(67) 17.18	(125) 32.05	(70) 17.95	(63) 16.15	(390) 100	3.08	1.24	ปานกลาง
7.ขั้นตอนการขอรับ บริการมีขั้นตอน มากยุ่งยาก ซับซ้อน ขาดความ คล่องตัว	(71) 18.21	(58) 14.87	(128) 32.82	(80) 20.51	(53) 13.59	(390) 100	3.05	1.27	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ที่เกี่ยวกับด้านขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 3.06)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่หาคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.19) รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.12) นอกจากนี้พบว่าแบบฟอร์มการบริการกรรอกยาก เข้าใจยาก ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.08) ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อน ขาดความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.05) ระยะเวลาการให้บริการจริงล่าช้าเกินระยะเวลาที่ประกาศไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ตาราง 6 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ด้านอาคารสถานที่

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.สถานที่ให้บริการ คับแคบ	(62) 15.89	(50) 12.82	(151) 38.72	(70) 17.95	(57) 14.62	(390) 100	2.99	1.23	ปานกลาง
2.สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	(53) 13.59	(58) 14.88	(147) 37.69	(72) 18.46	(60) 15.38	(390) 100	2.94	1.21	ปานกลาง
3.ห้องน้ำไม่สะอาด	(73) 18.72	(66) 16.92	(155) 39.74	(65) 16.67	(31) 7.95	(390) 100	3.24	1.15	ปานกลาง
4.ห้องน้ำไม่มี เพียงพอแก่ผู้มารับ บริการ	(71) 18.20	(71) 18.20	(137) 35.13	(79) 20.26	(32) 8.21	(390) 100	3.20	1.18	ปานกลาง
5.ที่นั่งคอยรับ บริการไม่เพียงพอ แก่ผู้มารับบริการ	(68) 17.44	(74) 18.97	(121) 31.03	(85) 21.79	(42) 10.77	(390) 100	3.12	1.23	ปานกลาง
6.จุดบริการน้ำดื่ม ไม่เพียงพอ	(63) 16.15	(85) 21.79	(135) 34.62	(67) 17.18	(40) 10.26	(390) 100	3.18	1.18	ปานกลาง
7.ไม่มีป้ายอธิบาย แผนผังขั้นตอน กระบวนการ จุดขอรับบริการ หรือมีแต่ไม่ชัดเจน	(67) 17.18	(68) 17.44	(150) 38.46	(71) 18.20	(34) 8.72	(390) 100	3.18	1.16	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
8.สถานที่ให้บริการ ไม่สะอาด	(56) 14.5	(67) 17.3	(148) 38.2	(77) 19.9	(39) 10.1	(390) 100	3.06	1.16	ปานกลาง
9.การจัดสถานที่ไม่ มีความเป็นระเบียบ ไม่สะดวกต่อการ รับบริการ	(50) 12.9	(51) 13.2	(157) 40.6	(92) 23.8	(37) 9.6	(390) 100	2.96	1.13	ปานกลาง
10.ไม่มีหนังสือหรือ สิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะ นั่งรอ	(63) 16.3	(68) 17.6	(127) 32.8	(91) 23.5	(38) 9.8	(390) 100	3.07	1.21	ปานกลาง
11.ไม่มีห้องน้ำ สำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ	(94) 24.3	(82) 21.2	(96) 24.8	(72) 18.6	(43) 11.1	(390) 100	3.29	1.32	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ที่เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่  
ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง  
(ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุด คือ  
ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือห้องน้ำไม่สะอาด  
(ค่าเฉลี่ย 3.24) นอกจากนี้พบว่าห้องน้ำไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20)  
จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ที่นั่งคอยรับบริการ ไม่เพียงพอแก่ผู้มารับ  
บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) และไม่มีหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.07)  
ตามลำดับ

ตาราง 7 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครจำแนกตามปัญหาในการบริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.
ปัญหาด้านบุคลากร	3.00	0.95
ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์	3.28	0.93
ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.06	0.97
ปัญหาด้านอาคารสถานที่	3.11	0.91
รวมเฉลี่ย	3.11	0.79

สรุปผลการวิเคราะห์จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าในการศึกษาความเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัญหาในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครระดับปัญหาสูงสุดสูงสุดคือปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือปัญหาด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับและปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.00) ปรากฏตามตาราง 7 และผลการวิเคราะห์รายละเอียดปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตาราง 3-6

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนา  
การให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด  
สกลนคร**

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน  
ต่อแนวทางการพัฒนาให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครในแต่ละด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์  
จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการกล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรของสำนักงาน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน  
ให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน

1.2 ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้า  
รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ที่ออกมาใหม่  
สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดไว้

1.3 ควรมีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ  
ให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้หลายหน้าที่  
ให้มีความรู้และความสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่งมีประชาชน  
มารับบริการมากเจ้าหน้าที่งานอื่นก็สามารถช่วยรับบริการได้

1.4 ควรจัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ  
เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ จิตสำนึก วัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีด้านการบริการประชาชน

1.5 ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการให้เหมาะสมกับงาน  
โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีใจรักบริการและมีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้ดี ปฏิบัติ  
หน้าที่ด้านการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ดียิ่งขึ้น  
และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

1.6 ควรให้ผู้รับผิดชอบในการให้บริการได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้  
ให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับ

แต่ละตำแหน่ง ให้คนที่มีความรู้และปฏิบัติงานเก่งคอยสอนและแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

## 2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครควรดำเนินการดังนี้

2.1 ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

2.2 ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอ

2.3 ควรมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการอย่างพอเพียง

2.4 ควรจัดให้มีตู้เก็บเอกสาร เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยเก็บเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย

2.5 ควรจัดสรรงบประมาณในการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และต้องจัดให้มีการตรวจสอบความพร้อม ดูแล ซ่อมแซมอยู่ตลอดเวลา

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ  
ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครควรดำเนินการ ดังนี้

3.1 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรแนะนำให้จนจบกระบวนการ

3.2 ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับติดต่อและค่าธรรมเนียม โดยประชาสัมพันธ์ผ่านพับ การชี้แจงทางเสียงตามสายหรือวิทยุชุมชน และการฝึกอบรม เป็นต้น

3.3 ควรจัดทำคู่มือการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจนว่าจะเสร็จภายในกี่วันที่ชั่วโมงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

3.4 ควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบในการให้บริการ และมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนตลอดจนปัญหาในการให้บริการและความต้องการของประชาชน

3.5 ควรจัดให้มีการให้บริการนอกสถานที่

3.6 ควรจัดทำตัวอย่างกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย

3.7 ควรจัดให้เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนในขณะที่มาติดต่อ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่าเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการกล่าวว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครควรดำเนินการดังนี้

4.1 ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ

4.2 ควรจัดให้สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงาน ให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ควรจัดสถานที่ให้มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน

4.4 ควรจัดทำป้ายบอกทาง แผนที่ ชื่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้มารับบริการมาติดต่อได้ถูกต้องและพึงพอใจ

4.5 ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขณะรอคอยรับบริการ บริการ เช่น ที่พักรอ หนังสือพิมพ์หรือสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ น้ำดื่มสะอาด มีทางขึ้นของผู้พิการและผู้สูงอายุ ช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับผู้หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

4.6 ควรมีสถานที่นั่งรอทั้งด้านในอาคารและด้านนอกอาคารให้เพียงพอ

4.7 ควรจัดให้มีที่จอดรถ ที่สะดวกและให้เพียงพอต่อการรับบริการ

4.8 ควรเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพิ่มต้นไม้ประดับตกแต่งทั้งในและสำนักงาน ให้ร่มรื่น น่าอยู่ น่าทำงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านดังกล่าว ได้แสดงไว้ในตาราง 8-11

ตาราง 8 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1.ส่งเสริมและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ด้านการบริการ และอื่น ๆ	(101) 25.90	(109) 27.94	(134) 34.36	(30) 7.70	(16) 4.10	(390) 100	3.66	1.05	มาก
2. จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน	(102) 26.15	(112) 28.72	(131) 33.59	(25) 6.41	(20) 5.13	(390) 100	3.66	1.07	มาก



ตาราง 8 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.สร้างวัฒนธรรม และค่านิยมในการ ให้บริการประชาชน ให้เกิดความพึง พอใจ	(101) 25.90	(105) 26.92	(131) 33.59	(34) 8.72	(19) 4.87	(390) 100	3.62	1.09	มาก
4.มีการหมุนเวียน สับเปลี่ยน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเพื่อให้ สามารถปฏิบัติ หน้าที่แทนกันได้	(86) 22.05	(119) 30.51	(123) 31.54	(42) 10.77	(20) 5.13	(390) 100	3.56	1.08	มาก
5. มีการ ประเมินผล การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยประชาชน ผู้รับบริการเป็น ผู้ประเมิน	(85) 21.79	(110) 28.21	(132) 33.84	(34) 8.72	(29) 7.44	(390) 100	3.50	1.23	มาก
	รวม						3.60	0.91	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนา การให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการพัฒนา ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับ สูงสุดคือส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรม ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66 เท่ากัน) รองลงมาคือ สร้างวัฒนธรรมและค่านิยมในการ ให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตาราง 9 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ครรภ์วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการรองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	(93) 23.85	(120) 30.77	(141) 36.15	(20) 5.13	(16) 4.10	(390) 100	3.67	1.00	มาก
2. วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	(83) 21.28	(149) 38.21	(117) 30	(27) 6.92	(14) 3.59	(390) 100	3.69	0.98	มาก
3. ครรภ์จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ	(95) 24.36	(131) 33.59	(127) 32.56	(21) 5.39	(16) 4.10	(390) 100	3.71	1.01	มาก
4. ครรภ์มีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ	(96) 24.61	(124) 31.79	(128) 32.82	(29) 7.45	(13) 3.33	(390) 100	3.69	1.01	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ควรมีการ ให้บริการถ่าย เอกสารอย่าง เพียงพอ	(107) 27.43	(126) 32.31	(118) 30.26	(22) 5.64	(17) 4.36	(390) 100	3.75	1.04	มาก
	รวม						3.70	0.84	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ที่เกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์ ประชาชนผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดคือควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) นอกจากนี้พบว่าควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอและวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69 เท่ากัน) และควรมีวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการรองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

## ตาราง 10 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุ หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เป็นต้น	(107) 27.44	(107) 27.44	(121) 31.03	(37) 9.47	(18) 4.61	(390) 100	3.66	1.10	มาก
2. ควรจัดทำประกาศ ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการให้ชัดเจน	(103) 26.41	(131) 33.59	(112) 28.72	(28) 7.18	(16) 4.10	(390) 100	3.73	1.04	มาก
3. ควรมีเว็บไซต์เพื่อบริการรับฟังความคิดเห็นและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	(91) 23.33	(123) 31.54	(119) 30.51	(31) 7.95	(26) 6.67	(390) 100	3.59	1.11	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ควรจัดให้มีที่กีด รับบัตรคิวในการ รับบริการ	(104) 26.67	(99) 25.3 8	(117) 30	(45) 11.54	(25) 6.41	(390) 100	3.56	1.17	มาก
5. ควรจัดให้มี บริการนอกสถานที่	(103) 26.41	(128) 32.82	(120) 30.77	(18) 4.62	(21) 5.38	(390) 100	3.72	1.05	มาก
6. จัดทำตัวอย่าง การกรอก แบบฟอร์ม ให้ชัดเจน พร้อม คำอธิบายที่เข้าใจ ง่าย	(123) 31.54	(127) 32.56	(95) 24.36	(25) 6.41	(20) 5.13	(390) 100	3.81	1.09	มาก
		รวม					3.68	0.87	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนา  
การให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร  
ที่เกี่ยวกับด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชน ให้บริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับ  
การพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดคือจัดทำตัวอย่างอย่างการกรอกแบบฟอร์ม  
ให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือควรจัดทำประกาศ  
ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการให้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) นอกจากนี้พบว่าควรจัดให้มี  
บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการ  
ให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุ หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เป็นต้น

(ค่าเฉลี่ย 3.66) ควรมีเว็บไซต์เพื่อบริการรับฟังความคิดเห็นและการประชาสัมพันธ์  
เกี่ยวกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และควรจัดให้มีที่กตบัตริคิในการรับบริการ  
(ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตาราง 11 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ควรจัดให้มีป้าย บอกทาง แพนผัง ช่องทางการ ให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวก ในการมารับบริการ	(124) 31.79	(117) 30	(110) 28.21	(19) 4.87	(20) 5.13	(390) 100	3.81	1.08	มาก
2. ควรจัดสถานที่ ให้บริการที่มีความ สะดวกและมีความ เป็นสัดส่วน	(117) 30	(125) 32.05	(113) 28.97	(21) 5.389	(14) 3.59	(390) 100	3.82	1.02	มาก
3. ควรจัดมีสถานที่ จอดรถให้เพียงพอ และสะดวกต่อ การรับบริการ	(115) 29.49	(110) 28.21	(125) 32.0 5	(21) 5.38	(19) 4.87	(390) 100	3.74	1.07	มาก
4. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ สำนักงานให้มี ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	(107) 27.44	(147) 37.6 9	(103) 26.41	(26) 6.67	(7) 1.79	(390) 100	3.84	0.94	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ควรจัดให้มี ห้องน้ำอย่าง เพียงพอ สะอาด และถูกสุขลักษณะ อนามัย	(108) 27.69	(146) 37.4 4	(99) 25.3 8	(23) 5.90	(14) 3.59	(390) 100	3.82	1.00	มาก
6. ควรจัดสถานที่ ให้นั่งรออย่าง เพียงพอ และ มีความ สะดวกสบาย	(120) 30.76	(127) 32.5 6	(109) 27.9 5	(23) 5.90	(11) 2.83	(390) 100	3.85	1.00	มาก
7. ควรจัดช่องทาง พิเศษให้บริการ สำหรับหญิง มีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ	(132) 33.85	(109) 27.95	(106) 27.17	(25) 6.41	(18) 4.62	(390) 100	3.82	1.09	มาก
8. จัดหนังสือหรือ สื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่าน ขณะนั่งรอ	(112) 28.72	(123) 31.54	(102) 26.1 5	(28) 7.18	(25) 6.41	(390) 100	3.71	1.13	มาก
รวม							3.80	0.85	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนา  
การให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร  
ที่เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับ  
การพัฒนาด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ



พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) นอกจากนี้พบว่าควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมีความเป็นสัดส่วน ควรจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ สะอาด และถูกสุขลักษณะ อนามัย และควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ควรจัดให้มีป้ายบอกทาง แผ่นผัง ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอและสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และจัดหนังสือหรือสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ตาราง 12 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำแนกตามแนวทางการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.
การพัฒนาด้านบุคลากร	3.60	0.91
การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์	3.70	0.84
การพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.68	0.87
การพัฒนาด้านอาคารสถานที่	3.80	0.85
รวมเฉลี่ย	3.70	0.74

สรุปผลการวิเคราะห์จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าในการศึกษาความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครจำแนกตามแนวทางการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ด้านโดยภาพรวมพบว่ายู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาสูงสุดคือการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือควรพัฒนาด้านวัสดุ

อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ควรพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ  
 แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนเห็นควรน้อยที่สุดคือด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย  
 3.60) และผลการวิเคราะห์รายละเอียดแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในแต่ละ  
 ด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตาราง 8-11

### ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่ม ตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการ  
 ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 390 ชุด  
 ได้รับกลับคืนครบตามจำนวน

แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงาน  
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร มีคำถามปลายเปิด 2 ข้อ มีผู้ตอบ  
 แบบสอบถามจำนวน 18 คน จาก 390 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 ผลการวิเคราะห์  
 ข้อเสนอแนะต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับปัญหาอื่น ๆ ในการให้บริการประชาชนของ  
 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ประชาชนผู้มารับบริการ  
 ให้ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานจ้างพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ  
 ไม่มีสัมมาคารวะกับผู้สูงอายุและผู้มารับบริการ ไม่มีบทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่มีที่นั่งพัก  
 รอรับบริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอและห้องน้ำไม่ได้มาตรฐาน  
 ไม่สะอาดและมีน้ำขัง

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านอื่น ๆ ในการให้บริการ  
 ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ประชาชน  
 ผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดสถานที่ไม่ว่าจะเป็นอาคารหรือบริเวณภายนอก  
 ให้เป็นระเบียบ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถหรือที่รองรับขยะมูลฝอยต่าง ๆ ควรจัดให้มีผู้ดูแลรักษา  
 ความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม การส่งหนังสือเชิญให้ผู้นำชุมชนร่วมประชุมควรส่งล่วงหน้า  
 อย่างน้อย 3 วัน ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้น ควรส่งเสริมให้ประชาชน  
 ได้รู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด ควรจัดห้องประชุมให้ดีขึ้น

เพราะถ้ามีการประชุมคนมาก ๆ จะแออัด ควรให้มีห้องน้ำเพิ่มขึ้นอย่างน้อยมากกว่า 5 ห้อง เพราะเวลาที่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ห้องน้ำไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ควรจัดสถานที่ให้สะอาด มีพัดลมให้เพียงพอ ควรให้บริการด้วยหลักธรรมาภิบาล ในการบริการประชาชน จัดเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และมีการจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของการบริการในสำนักงาน ทรพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกหลังคา เรือนที่อยู่จริงในพื้นที่ ควรจัดทำห้องน้ำผู้พิการ ผู้สูงอายุ และช่องทางพิเศษ ทางขึ้นลง สำหรับผู้พิการ ควรจัดสถานที่สำหรับพื้นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ทุกคนควรพูดจาให้ไพเราะ ควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ อยากให้ใส่ใจประชาชนผู้มาใช้บริการมากขึ้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร