

มาตรการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการตามภารกิจหลัก สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง

๑. ขอบเขตการดำเนินงาน

ภารกิจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ภารกิจงานบริการตามภารกิจหลักของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ งานบริการด้านการประกอบกิจการอุตสาหกรรมไม่และงานบริการด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล

๒. คำนิยาม “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจหลักของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง หมายถึง ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบกิจการ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน

๓. มาตรการการดำเนินงาน

การกำหนดมาตรการงานบริการตามภารกิจหลักของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง เป็นแนวทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น การแสดงความคิดเห็น การเสนอแนะทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการดังนี้

๑. **สำรวจความพึงพอใจ** : เป็นการประเมินงานบริการว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด รวมทั้งการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุง/พัฒนา งานบริการตามภารกิจหลักให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. **วิธีการดำเนินงาน** : เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน ซึ่งประเด็นคำถามประกอบด้วย ๒ ประเด็น ดังนี้

๒.๑ ประเด็นวัดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

๒.๑.๑ ความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- * ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน
- * ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม
- * ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- * ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

๒.๑.๒ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ใช้บริการ

* ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ

- * มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- * ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
- * รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่

/๒.๑.๓ ความพึงพอใจ...

๒.๑.๓ ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก

- * ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- * ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
- * ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
- * ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม

๒.๒ ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๒.๒.๑ ความไม่พึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- * ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน
- * ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม
- * ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- * ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

๒.๒.๒ ความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

* ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ

- * มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- * ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
- * รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่

๒.๒.๓ ความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก

- * ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- * ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
- * ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ
- * ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม

๓. สรุปผล : นำข้อมูลข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการตอบแบบสำรวจ มาประมวลผลและสรุปเป็นรายงาน พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาเข้าที่ประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการปรับปรุง/พัฒนางานบริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทองต่อไป

๔. การรายงานผล : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเสนอผู้บังคับบัญชาปีละ ๒ ครั้ง เป็นประจำทุกปีงบประมาณ

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ส่วนอำนวยการ ส่วนทรัพยากรธรรมชาติและส่วนทรัพยากรน้ำ

๖. กลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการตามภารกิจหลักของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง : โดยใช้การประเมินงานบริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานในการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นกลไกในการกำกับติดตามและพัฒนาการบริการของภารกิจหลัก ดังนี้

/กลไก...

กลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการตามภารกิจหลักของสำนักงาน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง

๑. ประเมินผลงานบริการในภารกิจหลัก

สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

- วัดรับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
- การพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการในภารกิจหลัก

๒. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการในภารกิจหลัก : โดยจัดเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่า ๕๐ ตัวอย่าง ต่อปีงบประมาณ

- วัดรับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
- การพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการในภารกิจหลัก

ผลลัพธ์

๑. ความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการ
๒. ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง/พัฒนา งานบริการในภารกิจหลัก

๓. การรายงานผลการดำเนินงาน

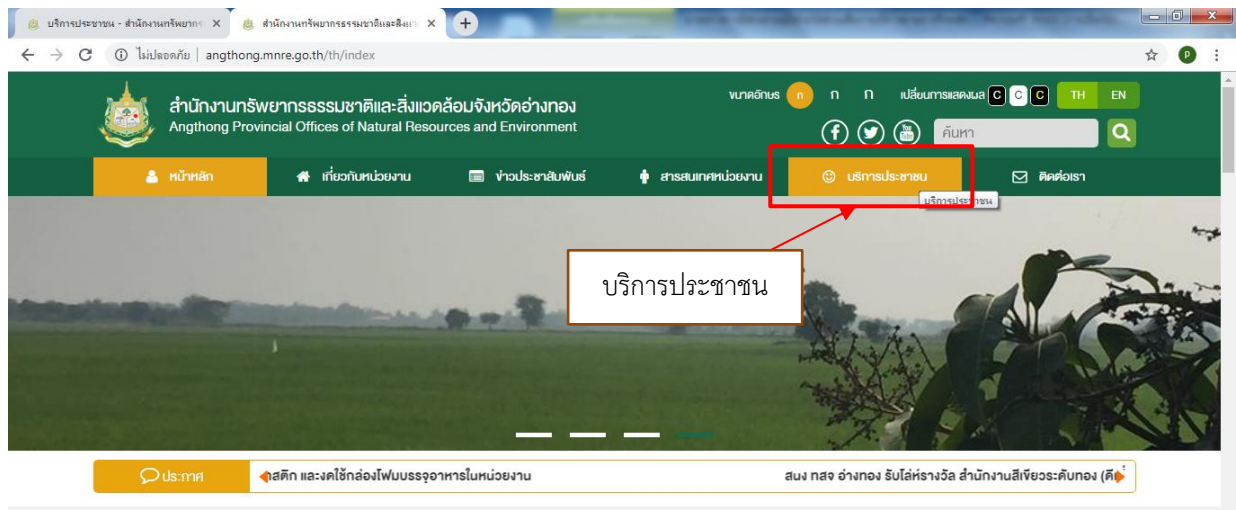
จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา ผลการพัฒนา/ปรับปรุง งานบริการในภารกิจหลัก

การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ใช้บริการแบบออนไลน์

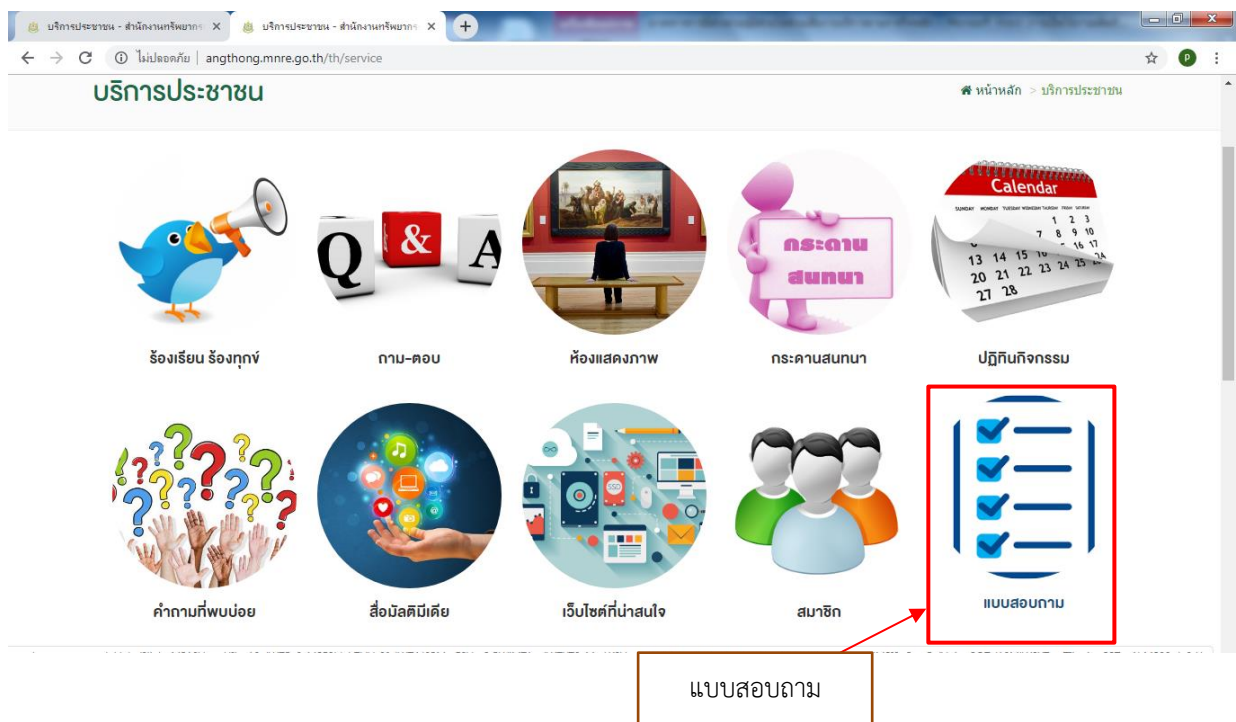
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง จัดช่องทางให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยแสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ดังนี้

๑. พิมพ์ URL : <http://angthong.mnre.go.th>

๒. คลิกหัวข้อบริการประชาชน



๓. คลิกหัวข้อแบบสอบถาม



๔. คลิกทำแบบสอบถาม เพื่อเข้าไปกรอกรายละเอียดในแบบสอบถาม

The screenshot shows the website interface for the Angthong Provincial Offices of Natural Resources and Environment. The main content area displays a questionnaire form titled 'แบบสอบถามทั่วไป' (General Questionnaire) for the 'สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง' (Angthong Provincial Office of Natural Resources and Environment). The form includes a date 'วันที่ 13 มิ.ย. 60' and a prominent button labeled 'ทำแบบสอบถาม' (Take Questionnaire), which is highlighted with a red box. A callout box with an arrow points to this button, containing the text 'ทำแบบสอบถาม'. Below the form, it indicates 'จำนวนทั้งหมด 1 รายการ' (Total 1 item). The footer contains navigation links for 'เกี่ยวกับหน่วยงาน' (About the Agency), 'ข่าวประชาสัมพันธ์' (Public Relations News), 'สารสนเทศหน่วยงาน' (Agency Information), 'บริการประชาชน' (Public Service), and 'ติดต่อหน่วยงาน' (Contact Agency), each with a list of related items.

แบบสอบถามทั่วไป
แบบสอบถามของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง
วันที่ 13 มิ.ย. 60
ทำแบบสอบถาม

จำนวนทั้งหมด 1 รายการ

ทำแบบสอบถาม

เกี่ยวกับหน่วยงาน

- โครงสร้างองค์กร
- ประวัติความเป็นมา
- พันธกิจ

ข่าวประชาสัมพันธ์

- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข่าวกิจกรรม
- ข่าวประกาศ

สารสนเทศหน่วยงาน

- เอกสารดาวน์โหลด
- เอกสารเผยแพร่

บริการประชาชน

- ปฏิทินกิจกรรม
- คำถามที่พบบ่อย
- ถาม-ตอบ

ติดต่อหน่วยงาน

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ ชาย หญิง

๑.๒ อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี ๕๐-๕๙ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป

๑.๓ การศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ปวช./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

๑.๔ อาชีพ เกษตร ประมง ค้าขาย ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท แม่บ้าน/พ่อบ้าน

นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

๕ = พอใจมากที่สุด , ๔ = พอใจมาก , ๓ = พอใจปานกลาง , ๒ = พอใจน้อย , ๑ = พอใจน้อยที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| ๒.๑ ความพึงพอใจกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| ๒.๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| ๒.๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| ๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | | | | | |
| ๒.๒ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๒.๒.๑ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ | | | | | |
| ๒.๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | | | | | |
| ๒.๒.๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | | | | | |
| ๒.๒.๔ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | | | | | |
| ๒.๓ ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๒.๓.๑ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๒.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๒.๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ | | | | | |
| ๒.๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดท่านมากที่สุด) | | | | | |
| ๑ = ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด , ๒ = ไม่พึงพอใจน้อย , ๓ = ไม่พึงพอใจปานกลาง , ๔ = ไม่พึงพอใจมาก , ๕ = ไม่พึงพอใจมากที่สุด | | | | | |
| คำถาม ท่านมีความไม่พึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ? | | | | | |
| ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ | ระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | น้อยที่สุด (๑) | น้อย (๒) | ปานกลาง (๓) | มาก (๔) | มากที่สุด (๕) |
| ๓.๑ ความไม่พึงพอใจกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| ๓.๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| ๓.๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| ๓.๑.๔ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | | | | | |
| ๓.๒ ความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒.๑ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ | | | | | |
| ๓.๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒.๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | | | | | |
| ๓.๒.๔ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | | | | | |
| ๓.๓ ความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๓.๑ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๓.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ | | | | | |
| ๓.๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม | | | | | |

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม