

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
๒๐ - ๒๙ ปี	๙	๑๘
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๗	๓๔
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๕	๓๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๖	๑๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๖
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา	๓	๖
ประถมศึกษา	๑๑	๒๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	๑๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๙	๕๘
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๐	-
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%	๗/๑๔%		
๒	เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%	๕/๑๐%		
๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความ ช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๓๗/๗๔%	๑๐/๒๐%	๓/๖%		
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๓๕/๗๐%	๑๐/๒๐%	๕/๑๐%		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ						
๕	การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%	๙/๑๘%		
๖	ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	๙/๑๘%		
๗	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%	๘/๑๖%		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๘	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%	๖/๑๒%		
๙	มีห้องสำหรับบริการ และสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มา ติดต่อ	๓๗/๗๔%	๖/๑๒%	๗/๑๔%		
๑๐	ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัย พอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น	๓๘/๗๖%	๑๐/๒๐%	๗/๑๔%		
๑๑	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๘/๗๖%	๔/๘%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒	สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๕
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๑๘
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๖.๖๔
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐

๖. สรุปผลการประเมิน

ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมายดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง น้อย

๐.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ๔.๖๓

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ 2563

วัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพัทลุง โดยสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ 20 – 29 ปี 30 - 39 ปี 40 – 49 ปี 50-59 ปี 60 ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.

มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. งานที่มาติดต่อ.....

ตอนที่ ๒ ความพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ					
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
๖. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย					
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
๙. มีห้องสำหรับบริการ และสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ					
๑๐. ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น					
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ					

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงบริการ คือ

.....

.....

.....