

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิษณุโลก

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการ/การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิษณุโลก

๑.๒ เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการกับสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิษณุโลก

๑.๓ เพื่อนำข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการฯ มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ให้มีคุณภาพมากขึ้น

๒. ขอบเขตของการสำรวจ

๒.๑ ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป

๒.๒ ผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการ

๒.๓ ผู้รับบริการที่เป็นรัฐวิสาหกิจ/ เอกชน/ องค์กรต่าง ๆ และอื่น ๆ

๓. การเก็บข้อมูล

ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการ/การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒ โดยวิธีการสุ่มสัมภาษณ์และกรอกแบบวัดระดับความพึงพอใจภายหลังการให้บริการแล้วเสร็จ จำนวนรวม ๒๐๐ คน

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ ได้รับทราบข้อมูลการตอบรับและคุณภาพการให้บริการที่ได้ดำเนินการในปัจจุบัน

๔.๒ ประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการ ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

๔.๓ สามารถนำข้อมูลมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

๕. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

๕.๑ ได้ดำเนินการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการ โดยวิธีการสุ่มสัมภาษณ์และกรอกแบบวัดระดับความพึงพอใจภายหลังการให้บริการแล้วเสร็จ จำนวนรวม ๒๐๐ คน ได้จำแนกระดับความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการในฐานะผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิษณุโลก เป็น ๓ ระดับ ได้แก่

ค่าคะแนน ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนน ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนน ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

โดยได้กำหนดช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น ๓ ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ๐.๐๐ - ๑.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๑ - ๒.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๐๑ - ๓.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

๕.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

๕.๒.๑ ผู้รับบริการที่ดำเนินการกลุ่มสัมภาษณ์ จำนวนรวม ๒๐๐ คน

๕.๒.๒ ผู้รับบริการ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓

๕.๒.๓ ผู้รับบริการ เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗

๕.๒.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการ/
การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิษณุโลก
โดยภาพรวมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
