



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่)

(เอกสารอ้างอิง)

คำารับรองการปฏิบัติราชการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

(ตัวชี้วัดที่ ๗)

จัดทำโดย

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ส่วนอำนวยการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่)

รวบรวมเมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๘

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักจัดการทรัพยากรบ้าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่)

แบบสอบถามแบ่งเป็น ๔ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	หญิง ๒๖ คน (๗๐.๔๓%)	ชาย ๗ คน (๒๙.๕๖%)
๒. อายุ	๒๐-๓๐ ปี ๑๑ คน (๒๕.๖๘%)	๓๑-๔๐ ปี ๑๑ คน (๒๕.๖๘%)
	๔๑-๕๐ ปี ๑๑ คน (๒๕.๖๘%)	๕๑ ปีขึ้นไป ๑๐ คน (๒๓.๒๖%)
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี ๑๐ คน (๒๓.๒๖%)	
	ปริญญาตรี ๒๕ คน (๕๘.๑๔%)	
	ปริญญาโท ๘ คน (๑๙.๖๐%)	
	ปริญญาเอก ๐ คน (๐.๐๐%)	
๔. ประเภทผู้รับบริการ	บุคคลภายนอก ๕ คน (๑.๖๓%)	บุคคลภายใน ๓๘ คน (๘๘.๓๗%)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในด้านภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พอใจ (%)	ไม่พอใจ (%)
๑.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๒๙ (๖๓.๔๔)	๑๔ (๓๖.๕๕)
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศใช้	๓๑ (๗๙.๐๙)	๑๒ (๑๑.๙๑)
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นผู้มาก่อนได้ก่อน	๓๔ (๗๙.๐๓)	๙ (๑๐.๙๗)
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๑ (๗๙.๐๙)	๑๒ (๑๑.๙๑)
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๓๐ (๘๙.๗๓)	๑๓ (๑๐.๒๗)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พอใจ คน (%)	ไม่พอใจ คน (%)
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๖ (๗๓.๗๙)	๓/ (๑.๘๔)
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๗๕ (๗๑.๔๐)	๙ (๑๙.๙๐)
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค่ำถาม ซึ่งเจ้งชัดลักษณะ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๗๙ (๗๔.๔๙)	๑๑ (๒๕.๔๔)
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ห้ามประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๗๗ (๗๖.๗๔)	๑๐ (๒๓.๒๖)
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๙ (๗๔.๔๙)	๑๑ (๒๕.๔๔)
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาด		
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙๙ (๙๗.๔๗)	๑๔ (๑๙.๕๖)
๒) จุด/ช่องกรรให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๖ (๙๐.๔๗)	๑๓/ (๑๙.๕๓)
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ	๙๔ (๙๕.๔๑)	๑๙ (๑๔.๑๙)
๔) การรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น รับฟังความคิดเห็น, แบบสอบถาม	๗๗ (๗๖.๗๔)	๑๐ (๑๙.๒๖)
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคุณ รับบริการ	๙๖ (๙๐.๔๗)	๑๓/ (๑๙.๕๓)
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๙๙ (๙๗.๔๗)	๑๔ (๑๙.๕๖)
๒.๔ คุณภาพของกรรให้บริการ		
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๗๔ (๗๗.๐๗)	๙ (๑๐.๗๗)
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของกรรให้บริการ	๗๙ (๗๔.๔๙)	๑๑ (๑๕.๔๔)
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๗๑ (๗๙.๐๗)	๑๒ (๑๑.๙๑)

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

กรุงโภสเชรีองหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพื่อให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ตามภาระแห่งชาติต้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
จึงให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติฯ ด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๙

คำถาม ท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น	
	เชื่อมั่น คน (%)	ไม่ เชื่อมั่น คน (%)
๓.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน		
(๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	๗๗ (๗๘.๗/๔)	๑๐ (๑๓.๒/๖)
(๒) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	๗๗ (๗๘.๗/๔)	๑๐ (๑๓.๒/๖)
(๓) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานเปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๗๒ (๗๔.๔/๒)	๑๑ (๑๕.๕/๔)
(๔) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอก	๗๖ (๗๓.๗/๒)	๗/ (๑๖.๒/๔)
(๕) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๗๔ (๗๙.๐๓)	๙/ (๑๐.๙๓)
๓.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ของการกิจของรัฐ		
(๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๗๒ (๗๔.๔/๒)	๑๑ (๑๕.๕/๔)
(๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความสามัคคี ความซื่นสัจจะ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๗๒ (๗๔.๔/๒)	๑๑ (๑๕.๕/๔)
(๓) เจ้าหน้าที่มีความมั่นคง มั่นคง ยืนดี เต็มใจในการให้บริการ	๗๗ (๗๘.๗/๔)	๑๐ (๑๓.๒/๖)
(๔) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๗๖ (๗๓.๗/๒)	๗/ (๑๖.๒/๔)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น	
	เชื่อมั่น ค่าน (%)	ไม่ เชื่อมั่น ค่าน (%)
๓.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ		
(๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๗๔ (๗๙.๐๗)	๙ (๙๐.๙๓)
(๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๗๖ (๗๓.๗๒)	๗/ (๑๖.๒๘)
(๓) หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	๙๙ (๙๗.๔๔)	๑๔ (๓๒.๕๖)
(๔) หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงลักษณะต่าง ๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	๗๒ (๗๔.๔๑)	๑๑ (๑๕.๕๘)
(๕) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	๙๖ (๙๐.๔๗)	๑๗/ (๓๗.๕๓)
๓.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
(๑) หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๗๔ (๗๙.๐๗)	๙ (๙๐.๙๓)
(๒) หน่วยงานมีการซึ่งเจ gere ให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	๗๑ (๗๒.๐๗)	๑๒ (๑๓.๙๑)
(๓) หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๗๑ (๗๒.๐๗)	๑๒ (๑๓.๙๑)
๓.๕ การอำนวยความสะดวกและความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน		
(๑) หน่วยงานจัดให้มีการตอบคุณภาพ/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	๗๗ (๗๖.๗/๔)	๑๐ (๑๓.๒๖)
(๒) หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชนรวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	๗๗ (๗๖.๗/๔)	๑๐ (๑๓.๒๖)
(๓) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกความสะดวกแก่ประชาชน	๙๙ (๙๗.๔๔)	๑๔ (๓๒.๕๖)
(๔) ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	๙๙ (๙๗.๔๔)	๑๔ (๓๒.๕๖)
(๕) ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	๗๐ (๗๙.๗/๗)	๑๗ (๓๐.๒๗)

ចននី ៤ ខ្លួនគិតថ្លែង/ខ្លួនសេននៃនៅទីនេះ

បរាជ័យការពិនិត្យ

១) ចុះតំណែងការវិបាទធនការ

១. ខ្សោយដែលមានការរៀបចំជាប្រព័ន្ធមូលដ្ឋាន និងអាជីវកម្ម និងសេវាឌីជាប្រព័ន្ធ

២) បរាជ័យដែលមិនបានបង្ហាញ

១. ការប្រើប្រាស់បច្ចេកទេសការងារ

២. សាលាតិទាហេរិភាព និងអំពីការបង្ហាញ

៣. គរប័យការកបស្ថុក្នុងការបង្ហាញ និងការបង្ហាញទិន្នន័យ និងការបង្ហាញទិន្នន័យ

៤. ហេតុគ្រប់គ្រងការបង្ហាញ និងការបង្ហាញទិន្នន័យ

៥. គរប័យការបង្ហាញ និងការបង្ហាញទិន្នន័យ និងការបង្ហាញទិន្នន័យ

៣) ខ្លួនសេននៃនៅទីនេះដើម្បីប្រើប្រាស់បច្ចេកទេសការងារ

១. គរប័យការប្រើប្រាស់បច្ចេកទេសការងារ និងការបង្ហាញទិន្នន័យ

២. គរប័យការប្រើប្រាស់បច្ចេកទេសការងារ និងការបង្ហាញទិន្នន័យ