(สำเนาคู่ฉบับ)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ สำนักการอนุญาต โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ – ๓ ต่อ ๕๒๐๖

ที่ ทส ๑๖๐๒.๕/๒๕๓ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาต

ส่วนอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ ขอส่งแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (เอกสาร ๔ แผ่น) เป็นการรายงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักการอนุญาต ตัวชี้วัด มิติภายนอก (การประเมินคุณภาพ) ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๕ ต.ค ๕๘

(นายประยูร สิริสม)
เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส
ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์

ส่วนอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ สำนักการอนุญาต กรมป่าไม้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๒๐	๘๖.๙๖	
หญิง	๓	๑๓.๐๔	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๐-๒๙ ปี	๑	๔.๓๕	
๓๐-๓๙ ปี	๘	๓๔.๗๘	
๔๐-๔๙ ปี	๘	๓๔.๗๘	
๕๐-๕๙ ปี	๖	๒๖.๐๙	
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ต่ำกว่า ม.๓	๐	๐	
ม.๓ – ปวช	๕	๒๑.๗๔	
ปวส/อนุปริญญา	๕	๒๑.๗๔	
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	๑๓	๕๖.๕๒	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
ผู้ขออนุญาต/ผู้รับอนุญาต	๒๑	๙๑.๓๐	
- บุคคลธรรมดา	๑๓	๕๖.๕๒	
- นิติบุคคล	๓	๑๓.๐๔	
- ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๒๑.๗๔	
ผู้รับมอบอำนาจ	๑	๔.๓๕	
อื่นๆ โปรดระบุ	๑	๔.๓๕	
๕. ลักษณะงานที่ท่านขอรับบริการ			
- ขอรับใบอนุญาตให้มีเลื่อยโซ่ยนต์	๑๕	๖๕.๒๒	
- ขอรับใบอนุญาตให้นำเข้าเลื่อยโซ่ยนต์	๓	๑๓.๐๔	
- ขอรับใบอนุญาตให้ผลิตเลื่อยโซ่ยนต์			
- ขอรับใบอนุญาตให้ซ่อมแซมเลื่อยโซ่ยนต์เป็นธุรกิจเพื่อสินจ้าง			
- ขออนุญาตเปลี่ยนแปลงเลื่อยโซ่ยนต์ให้มีกำลังเครื่องจักรกลเพิ่มขึ้นจากที่ระบุไว้ในใบอนุญาต			
- ขอรับใบแทนใบอนุญาตให้มี ผลิต หรือนำเข้าเลื่อยโซ่ยนต์			
- ขอเปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้มีหรือใช้เลื่อยโซ่ยนต์ให้แตกต่างไปจากที่ระบุไว้ในใบอนุญาต			
- ขออนุญาตนำเลื่อยโซ่ยนต์ออกใช้นอกพื้นที่ที่ได้รับอนุญาตเป็นการชั่วคราว			
- อื่นๆ ระบุ	๕	๒๑.๗๔	

ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ด้าน	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก		ไม่มีความคิดเห็น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ / ติดต่อประสานงาน												
๑.มีความรับผิดชอบ	๒๓	๑๐๐										
๒.มีความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุขภาพ	๒๓	๑๐๐										
๓.มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	๑๙	๘๒.๖๑	๔	๑๗.๓๙								
ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔								
๕.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔								
๖.การให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	๑๙	๘๒.๖๑	๔	๑๗.๓๙								
เฉลี่ย		๘๙.๘๖		๑๐.๑๔								
กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลาการให้บริการ												
๑.มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔								
๒.ขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน	๑๙	๘๒.๖๑	๔	๑๗.๓๙								
๓.การอำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔								
๔.ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	๑๙	๘๒.๖๑	๔	๑๗.๓๙								
๕.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔								
เฉลี่ย		๘๕.๒๒		๑๔.๗๘								

ด้าน	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก		ไม่มีความคิดเป็น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพในการให้บริการ												
๑.การให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๒	๖๑.๙๐	๑	๔.๓๕								
๒.การตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัยเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔								
๓.มีคู่มือ/แนวทางปฏิบัติ เจน ครอบคลุมในการขอรับบริการ	๒๓	๑๐๐										
เฉลี่ย		๘๒.๙๕		๕.๘								
สิ่งอำนวยความสะดวก												
๑.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๖๙.๕๗	๗	๓๐.๔๓								
๒.มีการจัดอุปกรณ์ เอกสาร แบบฟอร์ม และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔								
๓ ความสะดวกในการติดต่อ.ประสานงานกับเจ้าหน้าที่	๒๑	๙๑.๓๐	๒	๘.๗								
๔.มีป้าย/สัญลักษณ์ที่แสดงจัดที่ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๐	๘๖.๙๖	๒	๘.๗	๑	๔.๓๕						
เฉลี่ย		๘๓.๗		๑๕.๒๒		๑.๐๘						

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ณ สถานที่ให้บริการ ส่วนอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ สำนักการอนุญาต กรมป่าไม้ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๓ คน

๑. เพศ ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ เป็นเพศหญิง ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

๒. อายุ ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ ส่วนใหญ่อายุ ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๘ คน และอายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๘ รองลงมาอายุ ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๙ และอายุ ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

๓. ระดับการศึกษา ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒ รองลงมาระดับ ม.๓-ปวช จำนวน ๕ คน และระดับ ปวส/อนุปริญญา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔

๔. ประเภทผู้มาติดต่อรับบริการ ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ เป็นผู้ขออนุญาต/ผู้รับอนุญาต จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ เป็นผู้รับมอบอำนาจ จำนวน ๑ คน และอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

๕. ลักษณะงานที่ท่านขอรับบริการ ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ ส่วนใหญ่ขอรับบริการด้านการขอรับใบอนุญาตให้มีเลื่อยโซ่ยนต์ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ รองลงมาคืออื่นๆ เช่นมาปรึกษา ติดต่อสอบถาม จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ และขอรับใบอนุญาตให้นำเข้าเลื่อยโซ่ยนต์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

จากตาราง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ **ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน** คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๖ พอใจมาก ร้อยละ ๑๐.๑๔ พอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลาการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๒ พอใจมาก ร้อยละ ๑๔.๗๘ พอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ **ด้านคุณภาพของการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๕ พอใจมาก ร้อยละ ๕.๘ พอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการด้านการอนุญาตเลื่อยโซ่ยนต์ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗ พอใจมาก ร้อยละ ๑๕.๒๒ พอใจ ร้อยละ ๑.๐๘ ค่อนข้างพอใจ