



ฝ่ายบริหารทั่วไป
เลขที่รับ ๓๑๔๖
วันที่ ๑๙ ก.ย. ๒๕๖๘
เวลา.....

ส่วนผลิตกล้าไม้
เลขที่รับ ๗ ๖ ๓ ๙
วันที่ ๑๙ ก.ย. ๒๕๖๘
เวลา.....

สำนักส่งเสริมการขยายพันธุ์ไม้
รับที่ 13469
วันที่ 18 ก.ย. 2568
เวลา.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายนวัตกรรมและพัฒนากิจการ โทรสาร ๐ ๒๕๓๙ ๔๖๓๒ ภายใน ๕๐๔๘
ที่ ทส ๑๖๐๐.๙๔/ว ๙๐๘ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการด้านการอนุมัติ อนุญาตของกรมป่าไม้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้
รองอธิบดีกรมป่าไม้
ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการกองการอนุญาต
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

ตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๐.๙๔/ว ๑๖๙ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ขอความร่วมมือจากหน่วยงานเพื่อดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการด้านการอนุมัติ อนุญาตของกรมป่าไม้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) จำนวน ๘ กิจกรรม นั้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารขอเรียนว่า ได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการด้านการอนุมัติ อนุญาตของกรมป่าไม้ เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งสรุปผลการสำรวจ ดังกล่าวมาเพื่อโปรดทราบ สำหรับหน่วยงานเพื่อโปรดพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวางแผนและปรับปรุงงานบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ <https://bit.ly/3VFROCI> หรือ QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้

เรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายเตชา เชื้อบุญยืน)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



(นายชาญวิทย์ ประชุมรักษ์)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ
๑ ๘ ก.ย. ๒๕๖๘

ฝ่ายบริหารทั่วไป

"No Gift Policy ทส. โปร่งใสและเป็นธรรม"

(นายราวี ทานัน)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

(นายวราวุธ ศรีกรม)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนผลิตกล้าไม้

ผลการสำรวจ

ความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการรับบริการด้านการอนุมัติ อนุญาตของกรมป่าไม้ ประจำปี พ.ศ. 2568

ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล

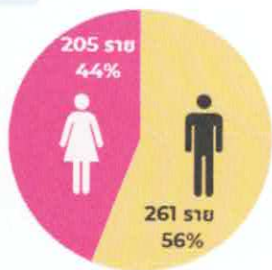
กุมภาพันธ์ 2568 - สิงหาคม 2568

จำนวน 466 ราย

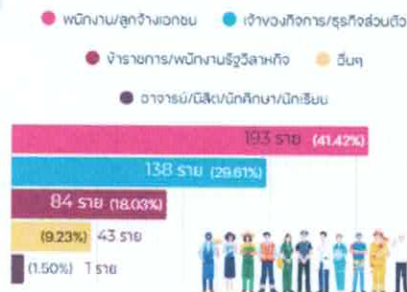
รายงานผลโดย
ฝ่ายบริหารแผนและพัฒนาบริการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสำรวจ

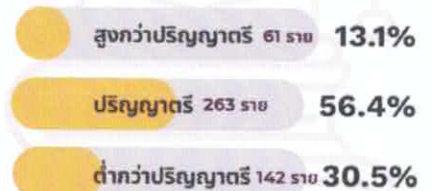
1 เพศ



2 อาชีพ

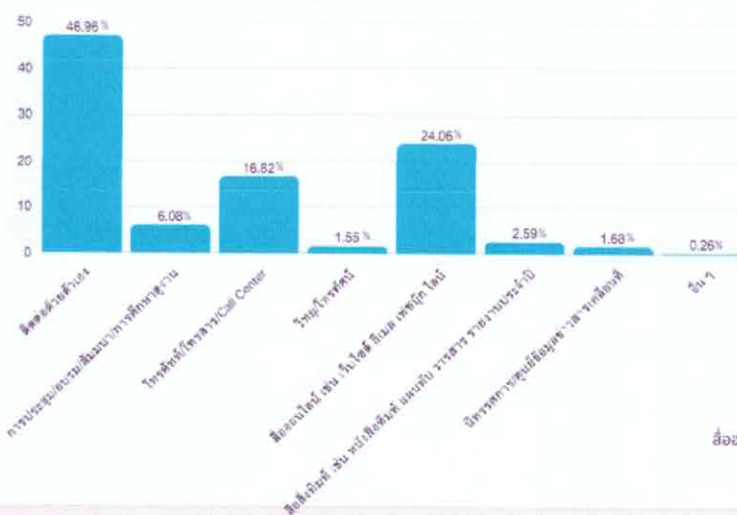


3 การศึกษา

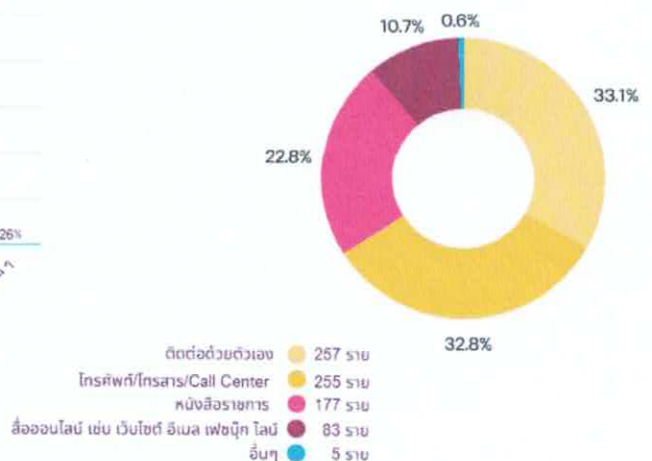


ส่วนที่ 2 การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้

ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการต่าง ๆ



ช่องทางที่สะดวกให้ติดต่อกลับ



สถานที่ติดต่อขอรับบริการ



53.25%	ด้านป่าไม้ 90 ราย แบ่งเป็น ในเขต กทม. 11 ราย นอกเขต กทม. 79 ราย
43.79%	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ 74 ราย
2.96%	ศูนย์ป่าไม้ 5 ราย

ประเภทการอนุญาตที่ใช้บริการบ่อยที่สุด



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการอนุญาต



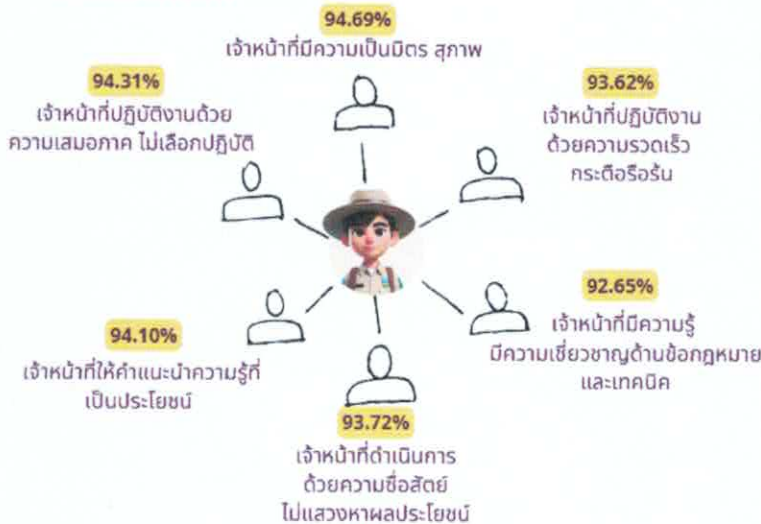
ด้านขั้นตอนและกระบวนการอนุญาต

ร้อยละ 89.04

- การออกเอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรอง ถูกต้อง ครบถ้วน **91.58%**
- มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน **89.75%**
- แบบฟอร์ม/คำร้อง ชัดเจน กรอกง่าย **89.65%**
- ระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ออกใบอนุญาต และต่ออายุใบอนุญาต เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด **88.52%**
- เครื่องมือ/วิธีที่ใช้ในการตรวจสอบ มีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ **87.93%**
- จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐาน มีปริมาณความเหมาะสม **86.80%**



ด้านเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.85



สถานที่และจุดบริการ ร้อยละ 81.79

- สถานที่/จุดให้บริการ สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ **88.09%**
- มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย **84.07%**
- ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้ **81.12%**
- ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย **73.87%**



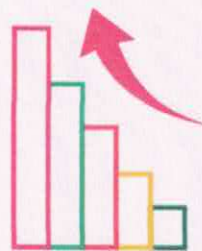
ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.35

- สามารถติดต่อตามช่องทางที่แจ้งไว้ได้อย่างสะดวก **88.04%**



- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ในการขอรับบริการ **87.98%**
- มีช่องทางให้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ **87.66%**
- มีการเผยแพร่ช่องทางในการติดต่อหน่วยงาน เช่น รายชื่อ เบอร์โทรของผู้รับผิดชอบ **85.73%**

ภาพรวม ร้อยละ 89.43 ★★★★★



- ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ อนุญาต การรับรอง และขึ้นทะเบียน **89.38%**
- การอนุญาตที่ดำเนินการโดยกรมป่าไม้ สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน **89.48%**

สรุป หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ **94.69%**
รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค **94.31%** และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ **94.10%** ตามลำดับ

สรุป หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด

ลำดับแรกคือ ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย **73.87%**
รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้ **81.12%** และมีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย **84.07%** ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

ร้อยละ 90.24

กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

กรมป่าไม้มีความทันสมัยในด้านบริการ, นโยบายและมาตรการ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่ **88.25%**

กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลัก ในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ **91.85%**

กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงาน (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) **91.90%**

กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ **89.86%**

กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน **89.32%**

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังต่อการรับบริการ



สิ่งที่ทำให้รู้สึกประทับใจในบริการด้านการอนุมัติ อนุญาต (คำถามปลายเปิด)

ประเด็น	ความถี่
• การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว เป็นมิตร มีความสุภาพ เป็นกันเอง และให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	182
• ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์ กับสมัย	14

สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจในการบริการด้านการอนุมัติ อนุญาต (คำถามปลายเปิด)

ประเด็น	ความถี่
• สิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอ	33
• ขั้นตอนการดำเนินการยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้ล่าช้า	14
• เอกสารประกอบการยื่นคำขอเยอะเกินไป	11
• ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เป็นปัจจุบัน และเกิดการล่าช้าซ้ำ	7



ความต้องการ ความคาดหวังให้กรมป่าไม้มีการพัฒนาการให้บริการด้านการอนุมัติ อนุญาต (คำถามปลายเปิด)

ประเด็น	ความถี่
• ปรับปรุงเรื่องการยื่นคำขอที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการเดินทาง	43
• ลดขั้นตอน และระยะเวลาให้การยื่นคำขอ	16



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์การให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกมิติอยู่ระดับสูง (ร้อยละ 81.79 - 93.85) สำหรับคำถามปลายเปิดส่วนใหญ่ผู้ขอรับบริการไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และความต้องการ ความคาดหวังให้กรมป่าไม้มีการพัฒนาการให้บริการด้านการอนุมัติ อนุญาต โดยขอให้ปรับปรุงในเรื่องการยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562 เห็นชอบการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล โดยให้ส่วนราชการพัฒนาเอกสารหลักฐานที่ออกให้กับประชาชนให้อยู่ในรูปแบบเอกสารดิจิทัล และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 เห็นชอบแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 จึงเสนอให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

- **งานบริการที่พัฒนาให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว** ควรปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ เข้าใจ และใช้งานได้อย่างสะดวก สบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- **งานบริการที่ยังไม่ได้พัฒนาให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์** ได้แก่ กระบวนการอนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้ ควรเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการ
- **ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์** ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึงผ่านสื่อออนไลน์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ และสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)

